

EFEKTIFITAS PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH DALAM MENJALANKAN KEWAJIBAN KONSTITUSIONAL ATAS AKSES AIR BERSIH PADA MASYARAKAT

Visa Septy Fatwa W¹, Dadang Mulyana², Cahyono³

^{1,2,3}Universitas Pasundan

ARTICLE INFO

Article history:

Received: May 2025

Revised: May 2025

Accepted: May 2025

Available online

Korespondensi: Email:

¹visasepty0709@gmail.com,

²dadangmulyana@unpas.ac.id,

³cahyono@unpas.ac.id



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Abstract

This study aims to determine the effectiveness of services provided by the Regional Public Company (Perumda) Tirta Raharja in fulfilling its constitutional obligation to ensure access to clean water for the public, particularly in the Ciparay area which is affected by distribution disruptions caused by extreme weather. Access to clean water is a constitutional right of every citizen, and the optimal performance of regional drinking water providers is a key indicator in realizing this right. During extreme weather conditions such as heavy rainfall and flooding, disruptions in water distribution frequently occur, directly affecting community life. This research used a quantitative survey

method with a descriptive approach. The sampling technique employed was probability sampling, targeting residents of Ciparay who are active customers of Perumda Tirta Raharja. Data collection was conducted through questionnaires and interviews to gather public perceptions on clean water services, communication from the company, levels of trust and satisfaction, and challenges and solutions implemented during crisis situations. The results indicate that Perumda Tirta Raharja's services are relatively effective in fulfilling its constitutional mandate, although certain obstacles remain, especially in water distribution during extreme weather. Based on multiple linear regression analysis, the independent variables—distribution disruption, communication, trust, and satisfaction—have a significant influence on the effectiveness of services. The R Square value of 0.434 shows that 43.4% of the variation in service effectiveness is explained by the variables studied, while the remaining 56.6% is explained by other factors not included in the model.

Keywords: Service Effectiveness, Clean Water, Extreme Weather, Perumda Tirta Raharja, Constitutional Obligation.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Raharja dalam menjalankan kewajiban konstitusional atas akses air bersih pada masyarakat, khususnya di wilayah Ciparay yang terdampak gangguan distribusi akibat cuaca ekstrem. Akses terhadap air bersih merupakan hak konstitusional warga negara, dan pelayanan yang optimal dari penyedia air minum daerah menjadi indikator penting dalam pemenuhannya. Dalam situasi cuaca ekstrem seperti hujan deras yang menyebabkan banjir atau gangguan teknis lainnya, sering terjadi ketidakaturan distribusi air bersih yang berdampak langsung pada kehidupan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode probability sampling, dengan populasi penelitian yaitu warga Ciparay yang menjadi pelanggan aktif Perumda Air Minum Tirta Raharja. Pengumpulan data



dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara untuk memperoleh informasi terkait persepsi masyarakat terhadap pelayanan air bersih, komunikasi dari pihak Perumda, tingkat kepuasan, serta tantangan dan solusi yang dihadapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Perumda Tirta Raharja dinilai cukup efektif dalam menjalankan kewajiban konstitusionalnya, meskipun masih terdapat hambatan pada aspek distribusi saat terjadi cuaca ekstrem. Berdasarkan analisis data regresi linear berganda, diketahui bahwa variabel pelayanan Perumda memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat dalam mengakses air bersih. Nilai R square sebesar 0,773 atau 77% menunjukkan bahwa 77% variasi dari efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang diteliti, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Efektifitas Pelayanan, Air bersih, Cuaca Ekstrem, Perumda Tirta Raharja, Kewajiban Konstitusional

PENDAHULUAN

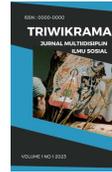
Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lain. Selain mendukung aktivitas harian masyarakat, air bersih juga menjadi indikator kualitas hidup. Hak atas air bersih diakui secara global dalam Sustainable Development Goals (SDGs) tujuan ke-6 serta dijamin oleh UUD 1945 Pasal 28H ayat (1) dan Pasal 33 ayat (3), yang menegaskan bahwa sumber daya air harus dikelola oleh negara demi kesejahteraan rakyat.

Sebagai bentuk pelaksanaan kewajiban konstitusional, pemerintah daerah bertanggung jawab memastikan ketersediaan dan distribusi air bersih melalui badan usaha seperti Perumda Air Minum Tirta Raharja di Kabupaten Bandung. Meski telah berupaya menyediakan layanan yang adil dan merata, Perumda Tirta Raharja masih menghadapi tantangan, terutama gangguan distribusi akibat curah hujan tinggi, bencana alam, dan pertumbuhan penduduk. Gangguan ini menjadi keluhan utama masyarakat, seperti terlihat dari survei yang menunjukkan 58,3% warga Ciparay mengalami gangguan pasokan air lebih dari 6 jam saat musim hujan.

Situasi tersebut menekankan pentingnya kerja sama antara Perumda Air Minum Tirta Raharja dan masyarakat dalam mengoptimalkan infrastruktur serta memperbaiki manajemen distribusi air. Sebagai penyedia layanan publik, Perumda Tirta Raharja juga menjalankan peran penting dalam memenuhi hak konstitusional warga negara atas air bersih, sebagaimana diamanatkan UUD 1945. Langkah kolaboratif ini diperlukan untuk memastikan akses air bersih yang berkelanjutan sebagai bagian dari tanggung jawab negara terhadap kesejahteraan masyarakat.

Sebagai instrumen negara, Perumda Air Minum Tirta Raharja memiliki kewajiban konstitusional untuk memastikan ketersediaan air bersih yang layak bagi masyarakat. Hal ini mencakup pemenuhan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sumber daya air. Selain itu, Perumda Tirta Raharja bertanggung jawab menghadapi tantangan distribusi air akibat bencana alam dan dampak cuaca ekstrem, yang sering kali mengganggu pasokan air bersih bagi masyarakat.

Namun, berbagai penelitian menunjukkan masih adanya kesenjangan dalam implementasi kewajiban konstitusional ini. Tantangan seperti keterbatasan air baku, pencemaran lingkungan, dan kurang memadainya infrastruktur distribusi sering kali menghambat efektivitas layanan. Selain itu, aspek komunikasi dengan masyarakat dalam merespons keluhan terkait gangguan distribusi air belum sepenuhnya efektif. Hal ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik yang tidak hanya fokus pada aspek teknis, tetapi



juga pada dampak sosial dan keterlibatan masyarakat untuk memastikan pemenuhan hak konstitusional atas air bersih.

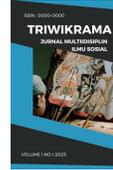
Dalam konteks ini, peran Perumda Air Minum Tirta Raharja sejalan dengan nilai-nilai Pancasila dan prinsip negara hukum yang menjamin kesejahteraan rakyat. Hak atas air bersih, sebagaimana dijamin dalam Pasal 28H UUD 1945, adalah bagian dari hak asasi manusia yang harus dihormati dan dilindungi. Kerja sama antara pemerintah daerah, Perumda, dan masyarakat diperlukan untuk mengatasi tantangan distribusi air, mengoptimalkan pelayanan publik, serta menanamkan pemahaman tentang hak dan kewajiban konstitusional melalui Pendidikan Kewarganegaraan.

Keselarasan antara hak dan kewajiban konstitusional dalam pemenuhan akses terhadap layanan dasar seperti air bersih merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Perumda Air Minum Tirta Raharja sebagai instrumen negara berperan penting dalam meningkatkan efektivitas layanan, optimalisasi infrastruktur, dan transparansi pengelolaan air untuk memastikan hak atas air bersih yang layak bagi seluruh warga negara, sebagaimana diamanatkan dalam konstitusi. Di sisi lain, warga negara tidak hanya berhak atas pelayanan yang memadai tetapi juga memiliki kewajiban untuk turut serta dalam menjaga kelestarian sumber daya air dan mengawasi kebijakan pemerintah. Pendidikan Kewarganegaraan memainkan peran penting dalam menanamkan nilai-nilai keadilan, kesetaraan, dan keberlanjutan, sehingga pengelolaan air bersih menjadi tanggung jawab kolektif. Penelitian ini mengkaji tantangan Perumda Tirta Raharja dalam menghadapi dampak cuaca ekstrem dan gangguan distribusi air, serta bagaimana pendekatan berbasis partisipasi dan tata kelola yang baik dapat memastikan pemenuhan kewajiban konstitusional tersebut.

METODE PENELITIAN

Adapun pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang berlandaskan filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sugiyono (2021, hlm. 16-17) menjelaskan bahwa metode ini melibatkan pengumpulan data melalui instrumen penelitian dan analisis secara statistik, yang memungkinkan pemahaman pola hubungan antar variabel serta perbedaan antar kelompok. Dalam penelitian ini, metode survei digunakan untuk mendapatkan data mengenai keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, dan hubungan variabel yang relevan. Menurut Sugiyono (2021, hlm. 57), survei merupakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data seperti wawancara atau kuesioner, yang hasilnya cenderung dapat digeneralisasi. Dengan menggunakan metode ini, penelitian bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Perumda Tirta Raharja dalam memenuhi kewajiban konstitusional atas akses air bersih, khususnya di situasi banjir, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai hubungan antar variabel yang diteliti.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan beberapa metode penting untuk mendapatkan data yang relevan dan akurat. Pengumpulan data dilakukan melalui angket atau kuesioner dan wawancara. Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan Perumda Air Minum Tirta Raharja terkait efektivitas pelayanan air bersih saat banjir, kepuasan pelanggan terhadap distribusi air, serta persepsi masyarakat mengenai kewajiban konstitusional pemerintah dan Perumda Air Minum Tirta Raharja dalam penyediaan air bersih. Skala Likert digunakan dalam kuesioner ini untuk mengukur variabel penelitian berdasarkan indikator tertentu yang diuraikan menjadi pernyataan-pernyataan. Responden memberikan jawaban berdasarkan pengalaman dan kondisi aktual mereka terkait efektivitas layanan air bersih. Selain itu, wawancara tidak terstruktur dilakukan kepada pelanggan yang terdampak



serta pihak Perumda Air Minum Tirta Raharja untuk mendalami kendala dalam distribusi air bersih akibat banjir dan upaya yang telah dilakukan. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih mendalam, dengan menyusun pertanyaan lanjutan berdasarkan jawaban responden.

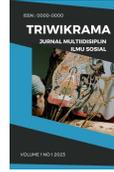
Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi beberapa tahap yang dilakukan secara sistematis untuk menghasilkan kesimpulan yang valid dan dapat dipahami. Menurut Arikunto (2013, hlm. 281), analisis data dimulai dengan tahap persiapan yang mencakup pengecekan identitas responden, kelengkapan instrumen, dan keakuratan data yang dikumpulkan. Tahap berikutnya adalah tabulasi, meliputi pemberian skor, pengkodean data, dan pengubahan format data agar sesuai dengan teknik analisis. Data kemudian dianalisis menggunakan pendekatan yang relevan, seperti uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk memastikan kesesuaian antara data yang dikumpulkan dengan kondisi sebenarnya, dengan hasil analisis menunjukkan bahwa semua item angket valid berdasarkan perbandingan nilai r -hitung dan r -tabel. Uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70, sehingga dinyatakan reliabel. Selanjutnya, data diuji menggunakan analisis klasik, seperti uji normalitas untuk memeriksa distribusi data, uji heteroskedastisitas untuk menguji varians residual, dan regresi linear berganda untuk menganalisis hubungan antara variabel independen dan dependen. Uji hipotesis juga dilakukan, termasuk uji statistik parsial (t) dan uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur pengaruh variabel. Prosedur penelitian dilakukan melalui empat tahap, yakni persiapan, pelaksanaan, analisis data, dan penarikan kesimpulan. Tahap persiapan mencakup observasi, perizinan, dan validasi instrumen. Pelaksanaan melibatkan pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara, sementara tahap analisis menggunakan metode statistik dan deskriptif untuk menginterpretasikan data. Akhirnya, kesimpulan ditarik untuk menjawab rumusan masalah dan memberikan rekomendasi terkait peningkatan efektivitas penyediaan air bersih oleh Perumda Air Minum Tirta Raharja, khususnya saat kondisi banjir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Apakah Terdapat Pengaruh Gangguan Distribusi Air Bersih Terhadap Pemenuhan Kewajiban Konstitusional Perumda Tirta Raharja Atas Akses Air Bersih Pada Masyarakat ?

Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik dituntut lebih dari sekadar administratif, tetapi juga harus berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan menerapkan transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Gangguan distribusi air bersih akibat cuaca ekstrem, seperti banjir, menunjukkan belum optimalnya pemenuhan hak dasar masyarakat terhadap air bersih. Menurut paradigma pelayanan publik yang customer-driven, pelayanan harus adaptif, responsif, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat yang dinamis. Namun, kelemahan seperti lambannya komunikasi dan distribusi yang tidak merata menunjukkan masih adanya tantangan dalam pelaksanaan prinsip good governance.

Dari perspektif pendidikan kewarganegaraan, masyarakat yang memiliki civic competence diharapkan tidak hanya menuntut hak tetapi juga memahami kondisi objektif dan turut berperan aktif dalam menghadapi tantangan pelayanan publik. Dalam situasi darurat, hak atas air bersih sebagaimana dijamin dalam Pasal 28H ayat (1) UUD NRI 1945 harus diimbangi dengan kewajiban warga untuk berpartisipasi menjaga fasilitas dan mendukung upaya pemerintah. Pelayanan yang optimal juga membutuhkan kesadaran kolektif untuk melaporkan keluhan dan menjaga efisiensi penggunaan sumber daya, sehingga penyedia layanan dapat lebih adaptif dan profesional.



Gangguan distribusi air bersih yang terjadi, sebagaimana dilaporkan melalui survei dan wawancara, menyoroti pentingnya peningkatan komunikasi dan kecepatan tanggap dari Perumda Tirta Raharja. Walaupun sudah ada upaya seperti distribusi air melalui mobil tangki dan penyebaran informasi, hal ini belum cukup menjangkau semua lapisan masyarakat. Dalam konteks nilai Pancasila dan keadilan sosial, pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah tetapi juga warga negara. Kolaborasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat sangat penting untuk menghadapi situasi darurat, menciptakan pelayanan yang lebih baik, dan menjaga karakter kewarganegaraan yang kuat.

Sejauh Mana Efektifitas Komunikasi yang Dilakukan Perumda Tirta Raharja Kepada Masyarakat Mengenai Gangguan Distribusi?

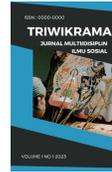
Dalam konteks kewarganegaraan, hubungan antara warga negara dan negara tidak hanya mencakup status legal, tetapi juga partisipasi aktif serta penerimaan nilai-nilai bersama dalam kehidupan berbangsa. Salah satu bentuk partisipasi tersebut adalah komunikasi antara masyarakat dan penyelenggara layanan publik, seperti Perumda Tirta Raharja, yang bertugas menjamin hak atas air bersih. Efektivitas komunikasi ini menjadi indikator penting kehadiran negara dalam memenuhi kewajiban konstitusional, terutama saat gangguan distribusi air bersih terjadi akibat cuaca ekstrem. Komunikasi yang responsif dan terbuka memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap negara sekaligus meningkatkan legitimasi institusi penyedia layanan publik.

Dalam praktiknya, komunikasi yang dilakukan Perumda Tirta Raharja telah menunjukkan efektivitas yang signifikan. Sebagian besar responden menyatakan puas dengan informasi yang disampaikan melalui berbagai media, seperti WhatsApp, dan merasa bahwa penjelasan tersebut membantu mereka mempersiapkan diri saat terjadi gangguan layanan. Selain itu, hasil wawancara dengan warga dan petugas menunjukkan adanya upaya koordinasi yang baik, meskipun kendala teknis seperti akses lapangan saat cuaca ekstrem masih menjadi tantangan. Dengan memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu, Perumda tidak hanya memenuhi kewajiban administratif, tetapi juga membangun kepercayaan dan memperkuat hubungan sosial antara negara dan warga.

Kewarganegaraan tidak hanya mencerminkan status hukum, tetapi juga keterlibatan aktif warga negara dalam kehidupan publik melalui komunikasi yang efektif dengan institusi layanan publik. Dalam konteks civic engagement, partisipasi aktif warga negara melalui komunikasi yang responsif tidak hanya memperkuat kualitas pelayanan publik, tetapi juga menciptakan hubungan dinamis yang saling menguatkan antara warga dan negara. Dengan demikian, komunikasi yang dilakukan Perumda Tirta Raharja menjadi fondasi penting dalam mewujudkan hak dasar masyarakat dan menjalankan kewajiban konstitusional, sekaligus memperkokoh kohesi sosial di tengah tantangan krisis layanan.

Seberapa Besar Tingkat Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perumda Tirta Raharja dalam Menjalankan Kewajiban Konstitusional Atas Akses Air Bersih?

Tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih yang disediakan Perumda Tirta Raharja menjadi indikator utama keberhasilan pemerintah daerah dalam menjalankan kewajiban konstitusionalnya. Pelayanan ini tidak hanya dinilai dari tersedianya air, tetapi juga kualitas, keadilan, dan responsivitasnya terhadap masyarakat. Perumda telah menunjukkan komitmen dengan prosedur penanganan gangguan dan perbaikan layanan, meskipun cuaca ekstrem masih menjadi tantangan dalam distribusi air. Prinsip



keadilan dalam pelayanan, seperti pemenuhan kebutuhan wilayah terdampak secara adil, juga dijalankan untuk menjaga kepercayaan masyarakat.

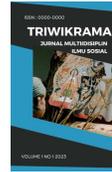
Pelayanan publik yang baik tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga interaksi petugas dengan masyarakat, termasuk sikap ramah, respons cepat terhadap pengaduan, dan profesionalisme. Perumda Tirta Raharja telah melatih petugasnya dan terus berupaya meningkatkan standar pelayanan, walaupun beberapa responden masih menantikan kecepatan respon yang lebih baik. Sikap partisipatif dan kritis masyarakat (civic disposition) yang aktif memberikan masukan dan pengaduan turut mendorong peningkatan transparansi dan akuntabilitas layanan. Data survei menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat secara umum cukup baik, namun masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam menangani gangguan akibat cuaca ekstrem.

Masyarakat mengeluhkan lambatnya informasi dan respons selama gangguan distribusi air saat kondisi cuaca buruk, yang menjadi titik lemah utama pelayanan Perumda. Petugas internal mengakui tantangan tersebut dan berupaya memberikan solusi cepat serta meningkatkan profesionalisme dan keterbukaan informasi. Kesimpulannya, Perumda Tirta Raharja telah menjalankan tugasnya dengan cukup baik, tetapi harus fokus pada peningkatan kesiapsiagaan dan komunikasi darurat untuk menghadapi gangguan. Kolaborasi antara Perumda dan masyarakat dengan semangat kewarganegaraan dan civic disposition menjadi kunci utama mewujudkan pelayanan publik yang berkelanjutan, adil, dan terpercaya.

Apa Saja Tantangan yang Dihadapi Oleh Perumda Tirta Raharja dalam Mengelola Distribusi Air Bersih Pada Cuaca Ekstrem?

Dalam perspektif Pendidikan Kewarganegaraan, pelayanan publik merupakan wujud tanggung jawab negara untuk menjamin hak-hak dasar warga negara secara konstitusional, salah satunya adalah hak atas air bersih sebagaimana dijamin oleh Pasal 28H ayat (1) UUD 1945. Perumda Tirta Raharja sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah memiliki kewajiban menyediakan akses air bersih, termasuk di situasi sulit seperti bencana dan cuaca ekstrem. Namun, berbagai tantangan teknis seperti kekeruhan air baku akibat banjir, kerusakan jaringan perpipaan, dan hambatan logistik mengganggu kelancaran distribusi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor lingkungan dan kondisi geografis yang sulit diprediksi. Untuk mengatasi hal tersebut, Perumda melakukan adaptasi, misalnya dengan menunda distribusi air keruh dan menggantinya dengan pengiriman air menggunakan mobil tangki, sebagai bentuk tanggung jawab menjaga kualitas dan kesehatan masyarakat.

Tindakan adaptif Perumda Tirta Raharja ini mencerminkan semangat civic responsibility yang penting dalam Pendidikan Kewarganegaraan, yaitu kesungguhan negara menjaga hak-hak dasar warga meskipun dalam situasi penuh tantangan. Selain upaya teknis, diperlukan juga kolaborasi multi-pihak antara pemerintah daerah, masyarakat, LSM, dan akademisi untuk mengembangkan solusi inovatif dan berkelanjutan, termasuk mitigasi risiko bencana dan edukasi publik. Dukungan regulasi, transparansi pelayanan, dan partisipasi aktif masyarakat sangat penting agar pelayanan publik dapat berjalan optimal. Dengan demikian, meskipun menghadapi berbagai hambatan selama cuaca ekstrem, Perumda tetap berkomitmen menjalankan kewajiban konstitusionalnya, menjaga mutu layanan, dan memastikan hak masyarakat atas akses air bersih yang aman dan layak terpenuhi.



Sejauh Mana Solusi yang Diterapkan Oleh Perumda Tirta Raharja dalam Mengatasi Gangguan Distribusi Air Bersih, Terutama Saat Menghadapi Kondisi Cuaca ekstrem ?

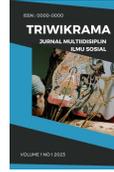
Analisis solusi yang diterapkan Perumda Tirta Raharja dalam mengatasi gangguan distribusi air bersih saat cuaca ekstrem menggunakan berbagai pendekatan teori, seperti pelayanan publik, manajemen krisis, good governance, hak konstitusional warga, nilai-nilai Pancasila, dan peran aktif masyarakat melalui civic engagement. Pendekatan ini memastikan evaluasi solusi tidak hanya dari aspek teknis, tetapi juga legalitas, etika, dan keterlibatan masyarakat. PDAM menunjukkan respons cepat dan tepat dengan memperbaiki saluran distribusi, menyediakan alternatif air bersih melalui mobil tangki, serta mengelola komunikasi yang transparan dan efektif, sesuai prinsip manajemen krisis dan good governance. Survei menunjukkan mayoritas masyarakat puas dengan respons dan transparansi PDAM selama gangguan distribusi.

Dari sisi hukum tata negara, negara melalui pemerintah daerah berkewajiban menjamin hak konstitusional warga atas akses air bersih yang sehat dan aman. PDAM menjalankan kewajiban ini meski menghadapi kendala alam seperti air keruh akibat banjir yang tidak memenuhi standar kesehatan. Solusi menunda distribusi air yang tidak layak dan menggantinya dengan air bersih dari sumber lain melalui mobil tangki menunjukkan komitmen untuk memenuhi hak dasar masyarakat. Selain itu, penerapan nilai Pancasila, khususnya kemanusiaan yang adil dan beradab serta keadilan sosial, tercermin dalam distribusi air yang merata dan tanpa diskriminasi, memastikan bantuan sampai ke seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Secara keseluruhan, solusi Perumda Tirta Raharja berjalan efektif dan komprehensif, mengintegrasikan aspek teknis, hukum, etika, dan sosial. PDAM tidak hanya menanggapi gangguan secara operasional tetapi juga melibatkan masyarakat sebagai mitra aktif melalui komunikasi terbuka dan partisipasi dalam evaluasi layanan. Keterlibatan ini memperkuat kepercayaan dan kepuasan warga, menegaskan PDAM sebagai lembaga yang profesional dan bertanggung jawab dalam menjalankan amanah negara menyediakan akses air bersih di tengah tantangan cuaca ekstrem. Dengan demikian, pelayanan publik yang diberikan mencerminkan prinsip good governance dan civic responsibility yang menjadi pijakan dalam Pendidikan Kewarganegaraan.

SIMPULAN

Perumda Tirta Raharja menghadapi tantangan nyata dalam memenuhi kewajiban konstitusional terkait distribusi air bersih akibat gangguan cuaca ekstrem. Data menunjukkan bahwa sebagian masyarakat merasa hak atas air bersih terganggu dan aksesnya belum sepenuhnya terjamin, namun hal ini mencerminkan kompleksitas pelayanan publik dalam situasi bencana. PDAM telah berupaya menyediakan solusi seperti distribusi air melalui mobil tangki dan penyampaian informasi, meski belum optimal. Dari perspektif Pendidikan Kewarganegaraan, penting bagi masyarakat untuk memahami hak dan kewajiban secara proporsional serta mengedepankan civic responsibility agar tidak semata menyalahkan penyelenggara layanan, melainkan turut berperan aktif dan bijak menghadapi kondisi darurat tersebut. Komunikasi yang efektif menjadi kunci, dibuktikan oleh 95% responden yang menerima informasi gangguan, 97% menilai media komunikasi mudah diakses, dan 89% merasa terbantu dalam mempersiapkan diri menghadapi gangguan. Budaya kerja responsif dan koordinasi antarpihak di PDAM menunjukkan komitmen kuat dalam pelayanan publik yang melebihi fungsi administratif, sekaligus menjadi sarana membangun kepercayaan dan keterlibatan warga sebagai bagian dari civic engagement.



Meskipun tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan PDAM saat gangguan distribusi air masih berada pada angka cukup, hal ini dipengaruhi oleh tantangan eksternal cuaca ekstrem yang sulit dikendalikan. Aspek kepuasan terhadap kecepatan respon, sikap petugas, dan kualitas air menunjukkan ruang untuk perbaikan, namun masyarakat tetap menunjukkan civic disposition positif dengan memberikan masukan dan pengaduan yang menjadi modal sosial penting bagi peningkatan pelayanan. Dalam kerangka Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, upaya PDAM mencerminkan pemenuhan hak asasi warga, terutama hak atas air bersih sesuai amanat konstitusi, dan komitmen menjaga nilai keadilan sosial dan kemanusiaan. Data angket yang menunjukkan tingkat respons cepat, bantuan mobil tangki, kejelasan informasi, serta distribusi yang adil mengindikasikan pelayanan publik yang efektif dan responsif. Partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan dan respons yang diterima menjadi bukti bahwa kolaborasi antara PDAM dan warga dapat memperkuat kualitas layanan air bersih, sekaligus menjaga relevansi pelayanan publik di tengah kondisi darurat dan kompleksitas lingkungan.

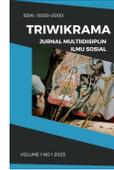
DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Dadang, Supardan. (2007). Pengantar Ilmu sosial. Bumi Aksara.
Dwiyanto, Indiahono. (2017). Kebijakan Publik. (Revisi Kedua). Gava Media.
Hardiansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Revisi Kedua). Gava Media.
Jimly, Ashiddiqie. (2009). Konstitusi dan Konstitusionalisme. Sinar Grafika.
Miriam Budiardjo. (2011). Dasar-Dasar Ilmu Politik. PT Gramedia Pustaka Utama.
Singgih Santoso. (2023). Panduan Lengkap SPSS-27. Elex Media Komputindo
Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta
Tjitrosudibio, R. (2000). Hukum Tata Negara Indonesia. PT Raja Grafindo Persada.
Winarno, S. (2022). Pradigma Baru Pendidikan PPkn: Panduan Kuliah Di Perguruan Tinggi. (Edisi ke-4). Bumi Aksara.
Yain, J. (2019). Hak Asasi Manusia dan Hak Serta Kewajiban Warga Negara Dalam Hukum Positif Indonesia. Kencana

Jurnal :

- Arif, N., Sari, D P., & Wijaya, R. (2023). The influence of education level on voter behaviour in the 2024 presidential and vice-presidential etection in jambi. *Jurnal Civics: Media Kajian Kewarganegaraan*, 22(1), 1-10. <https://doi.org/10.21831/jc.v22i1.1284>
Augusthina, J., Wattimena, Y., & Artikel, I. (2021). Pemenuhan hak atas air bersih dan sehat, serta hak menggugat masyarakat. *Jurnal Hukum dan Keadilan*, 5(2), 101- 110.
Aulia Izzati, F., & Abdurrahman Wahid, U. K. (2023). Harmonisasi hak dan kewajiban mewujudkan warga negara bertanggung jawab (Civic Responsibility). *Jurnal Kalacakra: Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 4(1), 1-6. <https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/kalacakra/index>
Dewantara, J. A. (2023). The anthropology of citizenship and its importance in educational studies. *Jurnal Civics : Media Kajian Kewarganegaraan*, 22(1), 11-20. <https://doi.org/10.21831/jc.v22i1.1372172>
Fariza, H., Yuniarto, A., Bustami, B., & Purnomo, A. (2023). pengendalian kehilangan air melalui pembentukan dma Di Perumda Air Minum Tirta Raharja Kabupaten Bandung: Studi Kasus Wilayah Pelayanan Kutawaringin Dan Sodong-Soreang. *Jurnal Darma Agung*, 31(1), 323.



- Febrianti, N., Nur, S. M., & Juwita, S. R. (2023). Penguatan civic skills melalui Pendidikan kewarganegaraan dalam menumbuhkan partisipasi mahasiswa sebagai warga negara. *CIVICUS: Pendidikan Penelitian Pengabdian Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 11(1), 14-2. <https://journal.ummat.ac.id/index.php/CIVICUS/article/view/13857>
- Harijanti W. (2023a). Hak atas air dalam konstitusi negara dan pengelolaannya di Indonesia (Right of Water in Indonesian Constitution and its Managements.) *Jurnal Konstitusi dan Lingkungan*, 4(2), 112-120.
- Maharani, A., Satriya Wirayudha, A., Pramesti, A., & Firdausi, R. (2023). Implementasi hak dan kewajiban warga negara dalam upaya meningkatkan karakter mahasiswa *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(1), 45-52.
- Martua, J. (2022). Peran birokrasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 20(1), 10-18.
- Siregar, D., Siregar, N.B., Kesuma, S. A. (2024). Analysis of factors affecting the quality of local government financial reports in mandailing natal district. *International Journal of Research and Review*, 11(8), 397-408.
- Sri, A., Wulandari, R., & Razak, A. (n.d.). Hukum tata negara dan kebijakan publik di Indonesia. *Khatulistiwa Law Review*, 3(1), 55-64
- Tan, W. (2021). Tantangan dalam penyelenggara pelayanan publik yang efektif pada pandemi covid 19. *Veritas et Justitia*, 7(2), 459-480. <https://doi.org/10.25123/vej.v7i2.4300>
- Thahir Haning, M., & HTahili, M. (2018). Peningkatan Public Trust dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Provinsi Sulawesi Selatan. *Public Trust growth and The Impact on Taxpayer Compliance in South Sulawesi Province*. 13(2), 62- 71.
- Verlaine, E. de. (2020). Civic management model: A Citizenship Management Practice. *International Journal of Business and Social Science*, 11(12). <https://doi.org/10.30845/ijbss.v11n12p4>
- Yanti, R. T., & Sari, D. M. (2017). Evaluasi pembangunan infrastruktur PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum). *Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen*, 6(2), 88- 95.