

**TINJAUAN FIQIH SIYASAH TERHADAP IMPLEMENTASI
QANUN KOTA LANGSA NOMOR 7 TAHUN 2021 TENTANG
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA
KEUMUNENG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Dalam Ilmu Syariah Pada Jurusan Hukum Tata Negara**

**Oleh :
T. PERMATA SARI
NIM: 2032021006**



**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
2025 M/ 1446 H**

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**Tinjauan Fiqih Siyasah terhadap Implementasi Qanun Kota Langsa No. 7 Tahun
2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Keumuneng.**

Oleh:

T. PERMATA SARI

Nim : 2032021006

**Dapat Disetujui Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH)
Pada Program Studi Hukum Tata Negara**

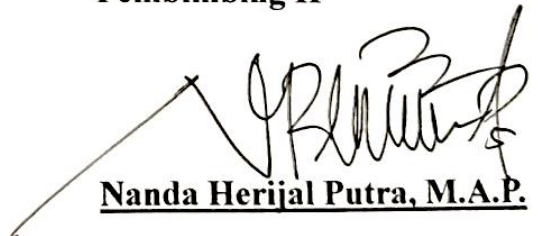
Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Abd. Manaf, M.Ag.

Pembimbing II



Nanda Herijal Putra, M.A.P.

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul “Tinjauan Fiqih Siyasah Terhadap Implementasi Qanun Kota Langsa Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Keumuneng” telah dimunaqasahkan dalam sidang Munaqasyah Hukum Tata Negara Fakultas Syariah IAIN Langsa, Pada Tanggal 13 Februari 2025.

Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S-1) dalam Ilmu Syariah Pada Fakultas Syariah Prodi Hukum Tata Negara.

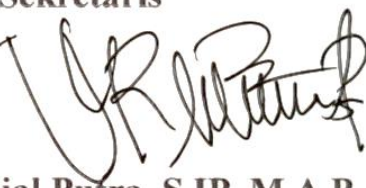
Langsa 19 Februari 2024

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah
IAIN Langsa

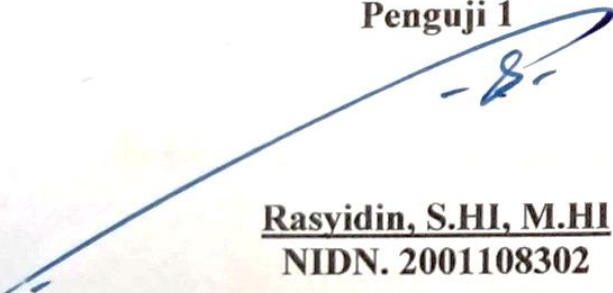
Ketua


Dr. Abdul Manaf, S.Ag, M.Ag
NIP. 197110312002121001

Sekretaris


Nanda Herijal Putra, S.IP, M.A.P
NIP. 198711292020121005

Penguji 1


Rasyidin, S.HI, M.HI
NIDN. 2001108302

Penguji 2


Dr. Awwaluz Zikri, Lc, M.A
NIP. 197909132023211000

Mengetahui :
Dekan Fakultas Syari'ah

Dr. Yaser Amri, MA
NIP. 197608232009011007



SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : T. Permata Sari

Nim : 2032021006

Judul Skripsi : Tinjauan Fiqih Siyasah terhadap Implementasi
Qanun Kota Langsa Nomor 7 Tahun 2021
tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum
Tirta Keumuneng.

Program Studi : SI Hukum

Menyatakan bahwa Skripsi ini murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan Skripsi ini apabila terbukti melakukan Tindakan Plagiat (Penjiplakan).

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan semestinya.

Langsa, 20 Januari 2025



T. Permata Sari

NIM :2032021006

TINJAUAN FIQIH SIYASAH TERHADAP IMPLEMENTASI QANUN KOTA LANGSA NOMOR 7 TAHUN 2021 TENTANG PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KEUMUNENG

ABSTRAK

Oleh : T. Permata Sari

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum Pasal 17, penyelenggaraan SPAM dilaksanakan untuk menjamin hak rakyat atas air minum serta akses terhadap pelayanan air minum. PDAM Tirta Keumuneng bertujuan untuk memastikan ketersediaan air yang berkelanjutan bagi masyarakat Kota Langsa dengan menyelenggarakan layanan air minum berkualitas tinggi untuk kesejahteraan masyarakat. Namun, kenyataannya masih ada berbagai masalah terkait layanan PDAM Tirta Keumuneng. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan PDAM Tirta Keumuneng dan kendala yang dihadapi dalam menjamin kebutuhan air bagi masyarakat Kota Langsa dengan Bagaimana Implementasi Qanun Kota Langsa No. 7 tahun 2021 menurut tinjauan fiqih siyasah terhadap pelayanan kepada masyarakat dan Bagaimana PDAM merespon terhadap keluhan masyarakat serta kendala yang di hadapi Perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penemuan penelitian bahwa dukungan dari kepala daerah juga sangat penting, hampir semua PDAM yang maju mendapat dukungan penuh dari pemerintah daerah dan DPR, karena PDAM Tirta Keumuneng belum sepenuhnya maksimal menjamin kebutuhan air masyarakat. Masih ada masalah dalam sistem pengolahan air, sumber air baku, dan distribusi air. Pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Keumuneng masih belum optimal, terutama dalam hal pendistribusian air, selain itu belum sepenuhnya efektif respon PDAM Tirta Keumuneng melalui website e-PDAM dan media sosial. Hambatan yang dihadapi PDAM Tirta Keumuneng antara lain faktor alam, dan diharapkan PDAM Tirta Keumuneng dapat memberikan pelatihan keterampilan kepada sumber daya manusia dan melakukan sosialisasi mengenai cara menjaga sumber air agar kebutuhan air masyarakat tetap terjamin.

Kata Kunci : Fiqih Siyasah, Implementasi, Qanun, Pelayanan, PDAM Tirta Keumuneng.

***A Review of Fiqh Siyasah on the Implementation of Langsa City Regulation
Nomor 7 of 2021 Regarding PDAM Tirta Keumuneng***

ABSTRACT

By: T. Permata Sari

Based on Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 122 of 2015 on Drinking Water Supply System, Article 17, the implementation of SPAM (Drinking Water Supply System) is carried out to guarantee the people's right to drinking water and access to water services. PDAM Tirta Keumuneng aims to ensure the sustainable availability of water for the people of Langsa City by providing high-quality drinking water services for the welfare of the community. However, in reality, there are still various issues related to the services of PDAM Tirta Keumuneng. The purpose of this study is to examine how the services of PDAM Tirta Keumuneng are implemented, the challenges faced in ensuring the water needs for the people of Langsa City, how the implementation of Langsa City Qanun No. 7 of 2021 is viewed from a fiqh siyasah perspective in terms of service to the public, and how PDAM responds to public complaints and the obstacles faced by the company. This research uses a qualitative descriptive approach with techniques such as interviews, documentation, and observation. The findings indicate that support from local authorities is also crucial, as nearly all successful PDAMs receive full support from local governments and the local DPR (People's Representative Council). This is because PDAM Tirta Keumuneng has not fully maximized its role in meeting the community's water needs. There are still problems in water treatment systems, raw water sources, and water distribution. The service provided by PDAM Tirta Keumuneng is still not optimal, especially in terms of water distribution. Moreover, the responses through the e-PDAM website and social media have not been entirely effective. The challenges faced by PDAM Tirta Keumuneng include natural factors, and it is hoped that PDAM can provide training to its human resources and conduct socialization about how to protect water sources to ensure that the water needs of the community are always met.

Keywords: *Fiqh Siyasah, Implementation, Qanun, Services, PDAM Tirta Keumuneng.*

MOTTO

“Berjalan di kaki sendiri”

Seseorang yang harus mampu bergerak, melakukan sesuatu hal tanpa berharap dan bergantung kepada orang lain, Seseorang yang mampu mendefinisikan pemikiran nya tanpa ketakutan dan salah.

Ingatlah siapapun boleh memberikan masukan dan hasil pemikiran nya kepada diri kita, namun jangan sampai menghilangkan hasil pemikiran kita karena merasa bahwa pemikiran orang lain lebih baik.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Puji beserta syukur kepada Allah Swt serta rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Tinjauan Fiqih Siyasah Terhadap Implementasi Qanun Kota Langsa Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Keumuneng”. Sebagai persyaratan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) Hukum Tata Negara di IAIN Langsa.

Shalawat dan salam tak terhingga penulis sampaikan kepada Baginda Nabi Muhammad Saw, yang telah membimbing umat dari zaman kebodohan yang tidak mengetahui apapun bahkan mengalami kegelapan dan alhamdulillah Nabi membawa cahaya pencerahan kepada umat Nya, dengan membawa kebenaran, ilmu pengetahuan dan kebijaksanaan.

Penyelesaian skripsi ini selalu di bersamai dari para pembimbing I dan II saya dan banyak pihak-pihak lain yang membantu peneliti dalam menulis skripsi ini. Semoga Allah Swt membalas segala kebaikan Saudara-saudari. Dalam kesempatan kali ini juga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor IAIN Langsa Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, M.A
2. Dekan Fakultas Syariah IAIN Langsa Bapak Dr. Yaser Amri, M.A

3. Ketua Jurusan Prodi Hukum Tata Negara Bapak Muhammad Rusdi, Lc., M.A dan seluruh dosen Fakultas Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan, arahan serta masukan kepada penulis.
4. Pembimbing I Bapak Dr. Abd. Manaf, M.Ag yang telah memberikan motivasi dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Pembimbing II Bapak Nanda Herijal Putra, M.A.P yang juga telah memberikan arahan dan masukannya untuk membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Penasehat Akademik Ibu Ryzka Dwi Kurnia, M.Pem.I yang telah memberikan arahan, kepedulian dan bimbingannya selama ini.
7. Para dosen dan staf Akademik IAIN Langsa yang telah memberikan ilmu beserta fasilitas sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Kepada Ibunda tercinta (Nurlaila) yang baik, pendengar, pemberi nasehat terbaik dan Syurganya Sari, skripsi ini penulis persembahkan untuk Ibu yang selama ini selalu berjuang, mendoakan, menyayangi dan juga memberikan dukungan kepada penulis tanpa henti sehingga bisa menyelesaikan Skripsi dan kuliah sampai dengan menjadi seorang Sarjana (S-1).
9. Kepada Ayah (T. Syaiful Anhar) yang selalu memberikan pelajaran hidup bahwa penuhi dahulu kebutuhan dari pada keinginan, Ayah yang luar biasa di hidup ini, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan selesai.

10. Terimakasih kepada Kakak T. Intan Sella Aprillia, S.pd. yang selalu mensupport, membantu dan mendo'akan penulis disaat kuliah dan mengerjakan skripsi.
11. Terimakasih untuk teman-teman Kak Mirda, Anggun, Ririn, yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
12. Dan yang terakhir Penulis mengucapkan apresiasi dan terimakasih kepada diri sendiri (T. Permata Sari), karena mampu melawan diri kecil yang ada di dalam tubuhnya sehingga dapat melawan rasa malas dan mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan juga tak pernah memutuskan untuk menyerah dalam sesulit apapun proses dan keadaan dalam menyusun skripsi ini dengan menyelesaikan semaksimal mungkin, dan ini juga merupakan pencapaian yang patut Penulis banggakan untuk diri sendiri.

Semoga bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan ganjaran yang terbaik dari Allah Awt. Selain itu, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Langsa, 20 Desember 2024

T. Permata Sari

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Kegunaan Penelitian.....	7
G. Kerangka Pemikiran.....	7
H. Penelitian Terdahulu.....	8
I. Sistematika Pembahasan.....	15
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Konsep fiqh Siyasah	16
1. Pengertian Fiqh Siyasah.....	16
2. Prinsip Prinsip Fiqh Siyasah.....	18
3. Siyasah Dusturiyah	21
B. Implementasi Qanun	23
1. Pengertian Implementasi	23
2. Pengertian Qanun.....	24
C. Kepemimpinan	25
1. Pengertian Kepemimpinan.....	25
2. Pemerintah	26
3. Kriteria Kinerja.....	27
D. Perusahaan Daerah Air Minum	27
1. Pengertian Perusahaan Daerah Air Minum.....	27
2. Air Bersih.....	28
3. Kualitas Air.....	28
4. Peran dan Tujuan	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Pendekatan Penelitian	30
B. Metodologi Lokasi	30
C. Populasi dan Sampel	33
D. Instrumen Pengumpulan Data	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34

BAB IV HASIL PENELITIAN	36
A. Gambaran Umum Kota Langsa	36
B. Implementasi Qanun Kota Langsa Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Keumuneng	41
C. Kendala Yang Dihadapi Oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Keumuneng Terhadap Pelayanan Air Bersih	43
D. Persepsi Masyarakat Kota Langsa Terhadap Pelayanan Air Bersih	47
E. Analisis Penelitian.....	54
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Keumueneng merupakan pemekaran Tirta Peusada Kabupaten Aceh Timur berdasarkan Berita Acara Serah Terima No. 028/13532/2003 tanggal 27 Desember 2003, dari awal sampai saat sekarang ini satu-satunya Perusahaan Pengolahan Air Bersih untuk Wilayah Kota Langsa.

Pemerintah Kota Langsa yang ditetapkan berdasarkan UU RI No. 03 Tahun 2001 tanggal 21 Juni 2001 merupakan pemekaran dari Kabupaten Induk Kabupaten Aceh Timur, Kota Langsa secara geografis terletak pada posisi 97° BT 59' BT dan 4° 25' LU. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Keumueneng dibentuk berdasarkan Qanun Nomor 6 Tahun 2005 tentang Pendirian dan Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja PDAM Tirta Keumueneng. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Keumueneng merupakan pemekaran Tirta Peusada Kabupaten Aceh Timur berdasarkan Berita Acara Serah Terima No. 028/13532/2003 tanggal 27 Desember 2003, dari awal sampai saat sekarang ini satu-satunya Perusahaan Pengolahan Air Bersih untuk Wilayah Kota Langsa.¹

Aliansi Aktivis Merdeka (Alaska) melakukan aksi demo di Halaman Kantor DPRK Langsa, menuntut Direktur PDAM Tirta Keumuneng Langsa dicopot dari jabatannya. Pantauan di lapangan, Jumat (3/2) sekitar pukul 15.10 WIB, massa aksi tiba di depan Kantor DPRK Langsa dengan berjalan kaki sembari membawa replika mayat di atas keranda. “Kami kecewa dengan wakil rakyat, karena setiap pengambilan keputusan secara voting, kenapa sekarang dilakukan oleh wakil rakyat”,

¹ Muhammad Hafiz Fatani, “Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Keumuneng Dalam Menjamin Tersedianya Kebutuhan Air Berkelanjutan Bagi Masyarakat Kota Langsa”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Volume 7 No. 3,(2022), h.1

sebut Ketua Alaska, Abdi Maulana. Selain itu, lanjut Abdi, PDAM tidak perlu adanya investor, apalagi setiap tahunnya pemerintah membantu bantuan modal.²

Aksi unjuk rasa ini, kata Abdi, untuk menindaklanjuti tuntutan demo ALASKA sebelumnya pada 3 Maret 2023 yang ditanda tangani oleh Wakil Komisi 3 DPRK Langsa dan Asisten Wali Kota. Kita terus mendesak Pj Wali Kota Langsa agar segera mengambil sikap untuk mencopot Direktur PDAM Tirta Keumuneng, apabila tidak ada lanjut, maknanya Pj Wali Kota Langsa ikut turut andil serta dalam indikasi dugaan KKN pada tubuh PDAM. Oleh karena itu, dengan tegas mengecam Pj Wali Kota Langsa untuk segera mundur dari jabatannya," tegasnya. Abdi juga meminta agar Kajati Aceh untuk turun tangan dan membongkar tabir kebenaran di PDAM Tirta Keumuneng Langsa. "Sesegera mungkin kita akan melakukan aksi di Kajari Aceh", pungkasnya.

Implementasi Qanun Kota Langsa No. 7 Tahun 2021 terhadap pengelolaan air bersih menjadi perhatian menarik. Pelayanan publik di bidang air bersih di Indonesia ditangani Oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam hal ini adalah perusahaan Daerah air minum PDAM dalam perkembangannya di Indonesia keberadaannya menunjukkan kondisi yang mengkhawatirkan Perusahaan umum Daerah air minum Tirta keumuneng kota Langsa mempunyai kegiatan bergerak dalam pengelolaan dan pendistribusian air minum yang memenuhi standar yang mengelola pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kepada masyarakat bahwa dengan semakin berkembangnya perusahaan umum Daerah perumda air minum Tirta keumuneng kota Langsa hendaknya adanya peningkatan kinerja Perusahaan. Namun permasalahan pengelolaan air bersih di Kota Langsa ini perlu di perhatikan, banyak nya

² Media Online, Aksi Aliansi Aktivis Merdeka, Abdi Maulana,dkk, 3 Maret 2023.

permasalahan yang timbul saat ini seperti kualitas air yang menurun, kenaikan tarif 25 %, tagihan melonjak dan air yang tidak stabil yang menyebabkan masyarakat gelisah, sebenarnya apa yang melatar belakangi permasalahan ini.

Dalam Islam, air merupakan sumber daya alam yang sangat penting di dalam Islam. Kata *ma'an*, yang berarti air, disebutkan enam puluh tiga kali dalam al-Qur'an. Tahta Allah digambarkan berada di atas air, dan surga digambarkan sebagai "Taman yang di bawahnya mengalir sungai-sungai". Penciptaan yang paling berharga setelah manusia adalah air. Kualitas hidup pemberian air tercermin dalam ayat, "Dan Allah telah menurunkan air dari langit dan dengan air memberi hidup kepada bumi sesudah matinya". Tidak hanya air memberikan kehidupan, tetapi setiap kehidupan itu sendiri terbuat dari air, bahkan bagi umat Islam ia digunakan untuk berwudhu dan mandi dalam rangka bersuci dari hadas besar dan kecil sebelum umat Islam melakukan ibadah mahdah.³

Fikih siyasah, diartikan sebagai hal yang membahas mengenai tata negara Islam atau politik Islam. Secara bahasa, fikih adalah pemahaman tentang hukum-hukum Islam yang bersifat praktis melalui penjelasan yang terperinci dari dalil-dalilnya. Sedangkan, siyasah merujuk pada pemerintahan, proses pengambilan keputusan, pembuatan kebijakan, administrasi, dan pengawasan.⁴

Pandangan fikih siyasah, kebijakan pemerintah harus memperhatikan kepentingan dan aspirasi masyarakat secara menyeluruh, di mana kebijakan tersebut dibentuk dengan mempertimbangkan kepentingan seluruh rakyat. Hal ini juga terkait dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur sistem hukum atau kekuasaan

³ Faruqi, Naser I. *Islam and Water Management: Overview and Principles*. Dalam Faruqi, Naser I., dkk. 2001. *Water Management in Islam* (h. 1 – 32). Tokyo: United Nation Press

⁴ Sayyid Quttub, *Tafsir Fizilalil Qur'an jilid XVIII*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), h. 251

hukum yang berfungsi sebagai lembaga independen yang menjaga keberlangsungan lembaga kemasyarakatan sehingga sesuai dengan kehendak dan kebutuhan masyarakat.⁵

Sejauh ini, Studi terdahulu di lakukan oleh Ferdinansyah, Kawasan rawan air bersih di Kabupaten Aceh Besar terdapat di Kecamatan Baitussalam, dimana penduduknya sering kesulitan mendapatkan pasokan air bersih yang berkelanjutan karena jaraknya yang jauh dari sumber air. Masyarakat desa di wilayah ini yang tidak terlayani oleh PDAM Tirta Mountala, umumnya menggunakan air tanah, namun pada musim kemarau, pasokan air tersebut menurun bahkan bisa habis sama sekali.⁶

Sejauh ini, Penelitian terdahulu oleh Dinda Anjeli di Di Gampong Jogja, Kecamatan Kuala, Kabupaten Nagan Raya, sistem pengelolaan air bersih dikelola oleh masyarakat setempat. Mereka membentuk beberapa orang dalam bertugas khusus untuk mengawasi ketersediaan air bersih. Proses pengelolaan ini mencakup perencanaan, pengelolaan, dan pengawasan terhadap kualitas serta ketersediaan air bersih, yang semuanya dilakukan oleh masyarakat. Pembentukan petugas tersebut melibatkan aparat desa melalui hasil musyawarah dengan masyarakat.⁷

Kajian selanjutnya di Desa Naumbai Masih belum bisa dikatakan optimal sepenuhnya. Karena yang pertama masih terdapat sarana-prasarana yang mengalami kerusakan, sehingga menghambat penyaluran air kerumah warga dan berdampak pada proses pelaksanaan program pamsimas di Desa Naumbai ini. Padahal Kp-

⁵ Soimin, and Mashuriyanto, *Mahkamah Konstitusi dalam Konstitusi dalam Ketatanegaraan di Indonesia* (Yogyakarta: UII Press, 2013), h 18.

⁶ Ferinansyah, "Aktor Dominan Dan Strategi Penyediaan Air Bersih Di Desa Rawan Air Bersih Pada Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar", *Jurnal.usk*, Vol.1, No.4 (2018)

⁷ Dinda, Anjeli, "*Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Air Bersih Di Gampong Jogja Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya*", (*Skripsi: Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*, 2023), h.68.

Spams Perdana Bening wajib melakukan pengelolaan sarana air bersih, melakukan pengawasan dan monitoring terhadap pemakaian air bersih oleh masyarakat, dan melakukan perbaikan terhadap kerusakan-kerusakan sarana air bersih yang ada.⁸

Berdasarkan paparan diatas mengenai implementasi pengelolaan air bersih dari perspektif Kota Langsa akan memberikan pemahaman yang mendalam tentang kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya memenuhi kebutuhan akan air bersih. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi penting dalam merancang strategi pengelolaan air yang lebih efektif dan berkelanjutan untuk Kota Langsa, serta menjadi panduan bagi kota-kota lain yang menghadapi tantangan serupa.

Oleh karena itu, menarik bagi penulis untuk meneliti isu pengelolaan air bersih tersebut sebagai bahan penelitian, persoalan ini merupakan persoalan baru dalam permasalahan di Kota Langsa. Dalam penelitian yang berjudul **“Tinjauan Fiqih Siyasah terhadap Implementasi Qanun Kota Langsa Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Keumuneng”**. penulis ini akan menguraikan menggunakan teori dari Fiqih Siyasah.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan, maka Identifikasi masalah yang akan Peneliti jadikan bahan Penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Perusahaan memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Bagaimana Perusahaan merespon keluhan masyarakat serta kendala yang dihadapi Perusahaan ?

⁸ Miftahur Rahmah, “Pengawasan Pelaksanaan Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat(Pamsimas) Di Desa Naumbai Kabupaten Kampar Tahun 2019-2020”, (Skripsi, UIN: Uin Suska Riau, 2021, h. 91.

C. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini agar tidak terjadinya perluasan pembahasan maka peneliti membatasi penelitian dengan permasalahan sebagai berikut:

1. Skripsi ini hanya akan membahas terkait Qanun Kota Langsa No. 7 Tahun 2021 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Tirta Keumuneng di Pasal 3, Ayat 2 bagian b.
2. Skripsi ini akan meninjau bagaimana perpektif fiqih siyasah terhadap kebijakan Pemerintah terhadap Implementasi Qanun Kota Langsa No. 7 tahun 2021.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi Qanun Kota Langsa No. 7 tahun 2021 menurut tinjauan fiqih siyasah terhadap pelayanan kepada masyarakat ?
2. Bagaimana PDAM merespon terhadap keluhan masyarakat serta kendala yang di hadapi Perusahaan ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui Bagaimana Peran Perusahaan Umum Daerah Air Tirta Keumuneng dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menurut tinjauan fiqih siyasah.
2. Untuk mengetahui bagaimana PDAM merespon terhadap keluhan masyarakat serta kendala apa saja yang di hadapi Perusahaan.

F. Kegunaan Penelitian

Hasil Penelitian di harapkan memberikan signifikan terhadap kegunaan Akademis dan kegunaan Sosial sebagai berikut:

1. Kegunaan Akademis

Secara Akademis penelitian ini menambah wawasan dan pengetahuan mengenai implementasi Qanun Kota Langsa No. 7 Tahun 2021.

2. Kegunaan Sosial

Kegunaan ini dapat di gunakan Pemerintah terhadap Implementasi Qanun Kota Langsa No. 7 Tahun 2021 yang memberikan informasi kepada masyarakat.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka teori adalah Siyasah dusturiyah yang terdapat pada bagian dari fikih siyasah. Siyasah Dusturiyah memiliki kaitan dengan masalah perundang-undang peneliti mengambil teori ini agar dapat mengaitkan dengan kepemimpinan. Konsep yang berkaitan dengan sistem politik dan hukum dalam Islam. Istilah “*siyasah dusturiyah*” mengacu pada tata kelola politik dan hukum ini adalah konsep penting dalam pemahaman tentang bagaimana Islam mengatur pemerintahan dan hukum dalam masyarakat Muslim. Kepemimpinan dan Pemerintahan mencakup pertanyaan tentang bagaimana pemimpin harus memerintah sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.⁹

Penelitian memerlukan sebuah dasar pemikiran yang terkait dengan Qanun yang berhubungan dengan Pendistribusian pelayanan air yang penulis kaitkan

⁹ Yana Syukra, Emrizal Emrizal, And Roni Efendi, “Pemenuhan Hak Asasi Manusia Oleh Pemerintah Kota Bukittinggi Terhadap Pedagang Kaki Lima Prespektif Siyasah Dusturiyah”, *Jisrah: Jurnal Integrasi Ilmu Syariah*, 3.1 (2022), h. 81.

dengan kepemimpinan serta pemerintahan, mencakup musyawarah, keadilan, kebebasan, persamaan, dan pertanggung jawaban seorang pemimpin.

H. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian pertama dilakukan oleh (Rahmah, 2021) dengan judul “Pengawasan Pelaksanaan Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Di Desa Naumbai”, hasil penelitian menunjukkan Pengawasan Pelaksanaan Program Pamsimas Di Desa Naumbai Masih belum bisa dikatakan optimal sepenuhnya, sehingga menghambat penyaluran air ke rumah warga dan berdampak pada proses pelaksanaan program pamsimas di Desa Naumbai ini. Padahal Kp-Spams Perdana Bening wajib melakukan pengelolaan sarana air bersih, melakukan pengawasan dan monitoring terhadap pemakaian air bersih oleh masyarakat, dan melakukan perbaikan terhadap kerusakan-kerusakan sarana air bersih yang ada.¹⁰ Perbedaan dari penelitian bahwa Peneliti terdahulu meneliti sarana-prasarana dari pamsimas sedangkan Peneliti meneliti pengelolaan air bersih. Penelitian saya dengan beliau sama-sama menggunakan Penelitian lapangan.
2. Penelitian yang kedua oleh (Anjeli, 2023) yang memiliki judul “Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Air Bersih Di Gampong Jogja Kecamatan Kuala”, Perbedaan penelitian dengan penulis adalah bahwa beliau meneliti pengelolaan air dilakukan oleh masyarakatnya sedangkan penelitian penulis dikelola oleh Perusahaan, Adapun hasil penelitian Berdasarkan yang penulis amati bahwa:

¹⁰ Miftahur Rahmah, “*Pengawasan Pelaksanaan Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Di Desa Naumbai Kabupaten Kampar Tahun 2019-2020*”, (Skripsi, UIN: Uin Suska Riau, 2021, h. 91).

- a. Sistem pengelolaan air bersih di Gampong Jogja, Kecamatan Kuala, Kabupaten Nagan Raya, dikelola secara mandiri oleh masyarakat setempat dengan membentuk petugas khusus yang bertanggung jawab untuk memantau pengembangan peningkatan air yang berkualitas. Prosesnya mencakup strategi, pengelolaan, dan pemantauan kualitas serta ketersediaan air bersih, yang semuanya dikelola oleh masyarakat melalui adanya pembentukan tim. Tim khusus yang dibentuk berasal dari perangkat desa yang ditentukan melalui diskusi bersama penduduk setempat.
 - b. Partisipasi penduduk setempat dalam menjaga keberlanjutan pasokan air bersih di Gampong Jogja, Kecamatan Kuala, Kabupaten Nagan Raya terlihat melalui keterlibatan langsung dalam rancangan, pengawasan, dan optimalisasi fasilitas air. Masyarakat secara rutin melaksanakan menerapkan prinsip kebersamaan untuk memastikan kebersihan dan kelancaran distribusi air hingga ke rumah-rumah warga.¹¹ Persamaan penelitian peneliti dengan beliau menggunakan Penelitian lapangan.
3. Penelitian yang ketiga dilakukan oleh (Arifa, 2020) ,dengan Judul “Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Jam Gadang Di Kota Bukittinggi”. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan peneliti yang Dimana beliau meneliti kinerja sedangkan Penulis meneliti bagaimana pelayanan, Penelitian ini mencatat bahwa meskipun PDAM Tirta Jam Gadang di Kota Bukittinggi telah menunjukkan kemampuan yang baik dalam aspek efisiensi ekonomis, terutama dalam mendapatkan laba dan menghadapi realitas ekonomi, masih ada

¹¹ Dinda, Anjeli, “*Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Air Bersih Di Gampong Jogja Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya*”, (Skripsi: Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2023),h.68

kekurangan dalam pemanfaatan faktor-faktor produksi, terutama dalam optimalkan sumber daya alam yang tersedia. Selain itu, dalam hal efektivitas pelayanan.

PDAM Tirta Jam Gadang belum dapat memenuhi standar yang diharapkan. Hal ini terlihat dari ketidakmampuannya mencapai target-target yang telah ditetapkan dalam periode waktu tertentu, khususnya dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat Kota Bukittingg. Penelitian saya dengan beliau sama sama menggunakan Penelitian lapangan.

4. Penelitian yang ke empat oleh Ferinansyah, Dengan Judul “Aktor Dominan Dan Strategi Penyediaan Air Bersih Di Desa Rawan Air Bersih Pada Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar”, Dimana perbedaan skripsi beliau dengan penulis adalah tempat Lokasi, peneliti sebelumnya di Baitussalam dan penulis di Kota Langsa, penduduknya sering kesulitan mendapatkan pasokan air bersih yang berkelanjutan karena jaraknya yang jauh dari sumber air. Masyarakat desa di wilayah ini yang tidak terlayani oleh PDAM Tirta Mountala, umumnya menggunakan air tanah, namun pada musim kemarau, pasokan air tersebut menurun bahkan bisa habis sama sekali, Penelitian saya dengan beliau sama sama menggunakan Penelitian lapangan.
5. Penelitian kelima oleh (zahratun naadirah, 2015) Dengan Judul “Strategi Pemerintah Desa Dalam Penyediaan Air Bersih Di Desa Bakaru Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang” perbedaan penelitian beliau dengan peneliti adalah meneliti di Lokasi yang berbeda, berdasarkan hasil observasi penulis di Desa Bakaru, terungkap bahwa potensi air bersih di desa ini belum sepenuhnya dikembangkan dan dikelola dengan baik oleh pemerintah desa. Pelaksanaan

pengelolaannya belum memenuhi harapan masyarakat, yang dapat dilihat dari fakta bahwa belum semua warga merasakan manfaat dari pelayanan air bersih. Selain itu, infrastruktur air bersih yang ada di Desa Bakaru masih kurang dirawat sejak diterapkannya kebijakan pengelolaannya. Oleh karena itu, berdasarkan penelitian dari teori Geoff Mulgan (2009), strategi pemerintah desa dalam penyediaan air meliputi: 1. Tujuan, 2. Lingkungan, 3. Pengarahan, dan 4. Tindakan.¹² Persamaan penelitian saya dengan beliau menggunakan Penelitian lapangan.

6. Penelitian ke enam oleh (Yustika Kusumawardani & Astuti, 2018) Dengan Judul “Evaluasi Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Bersih Di Pdam Kota Madiun” di Kota Madiun merupakan daerah dengan laju pembangunan yang pesat sehingga memerlukan pengelolaan air bersih yang optimal untuk memenuhi tingkat kebutuhan penduduk. Perbedaan penelitian beliau dengan penulis adalah tempat lokasi, Sistem air perpipaan dimanfaatkan dengan memanfaatkan sumber air baku dari sumur dalam. Seluruh sistem penyediaan air di Kota Madiun berasal dari sumur dalam. Tingkat pelayanan kependudukan di PDAM Kota Madiun masih berada pada kriteria ideal. Pengelolaan sistem penyediaan air bersih yang tidak optimal diduga akan berdampak pada kualitas layanan air minum di Kota Madiun. Oleh karena itu, evaluasi terhadap pengelolaan sistem penyediaan air bersih perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan air bersih di kota tersebut. Metode penelitian yang digunakan meliputi tinjauan langsung, wawancara, dan studi literatur. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pengelolaan sistem transmisi PDAM

¹² Zahratun Naadirah, “Strategi Pemerintah Desa Dalam Penyediaan Air Bersih Di Desa Bakaru Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang”, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar . (2023)

Madiun masih kurang memadai, karena jalur distribusinya tidak jelas dan pemeliharaan secara menyeluruh tidak diawasi dengan baik.¹³ Persamaan penelitian saya dengan beliau menggunakan Penelitian lapangan.

7. Penelitian yang ketujuh oleh (Budiman et al., n.d.) meneliti bagaimana Infrastruktur air bersih di Desa Kalekube, perbedaan penelitian dengan penulis bahwa beliau meneliti infrastruktur dan penulis meneliti pengelolaan air bersih, sejak kebijakan pengelolaannya diterapkan, menunjukkan minimnya perawatan. Hal ini terlihat dari banyaknya saluran yang bocor, menyebabkan pemborosan air. Selain itu, penambahan kran untuk setiap kepala keluarga yang menerima manfaat air bersih juga belum memadai.

Data yang diperoleh dari hasil penelitian melalui wawancara kepada informan. Untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam melaksanakan penelitian, Penelitian ini difokuskan sesuai dengan teori yang disebutkan oleh Edward III dalam Widodo (2011:96-110), yaitu: Sumber daya, yaitu: sumber daya manusia, dan fasilitas pendukung, serta Struktur birokrasi, yaitu: bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal.¹⁴ Persamaan penelitian saya dengan beliau menggunakan Penelitian lapangan.

8. Penelitian ke delapan oleh (Azizah, 2023) Dengan Judul “Evaluasi Pengelolaan Air Bersih Pada Program Pamsimas Di Desa Morobongo Kecamatan Jumo Kabupaten Temanggung” Perbedaan penelitian adalah beliau meneliti pamsimas sedangkan penulis PDAM, Pemenuhan kebutuhan air bersih di Desa Morobongo

¹³ Yustika Kusumawardani, Y. K., & Widi Astuti, “Evaluasi Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Bersih Di Pdam Kota Madiun”. *Neo Teknika*, 4(1). (2018)

¹⁴ Yerry Budiman, Sarah Sambiran, S., & Johannis Kaawoan. Kebijakan Pemerintah Desa Dalam Pengelolaan Air Bersih. *Jurnal*, 1–12.

memerlukan sinergi antara pengelola dan partisipasi masyarakat melalui Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat. Kinerja pengelola yang kurang optimal dalam menjalankan program sesuai prosedur operasional standar menghambat keberhasilan PAMSIMAS. Oleh karena itu, evaluasi diperlukan untuk menilai efektivitas pengelolaan air bersih oleh pengelola PAMSIMAS di Desa Morobongo.

Metode meliputi observasi lapangan, penyebaran kuesioner, dan wawancara dengan pendekatan kuantitatif. Informan penelitian terdiri dari pengelola dan masyarakat yang menggunakan Program PAMSIMAS. Data penelitian disajikan melalui instrumen kuesioner, wawancara, dan format evaluasi. Data kuantitatif dianalisis dengan uji validitas, uji reliabilitas, analisis skoring, serta analisis SWOT.¹⁵ Persamaan penelitian saya dengan beliau menggunakan Penelitian lapangan.

9. Penelitian kesembilan yang dilakukan oleh Muhammad Hafiz Fatani(2022) Dengan Judul “ Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Keumuneng Dalam Menjamin Tersedianya Kebutuhan Air Berkelanjutan Bagi Masyarakat Kota Langsa” Perbedaan penelitian dengan peneliti adalah tahun meneliti, Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, Pasal 17 menyatakan bahwa penyelenggaraan SPAM bertujuan untuk memastikan hak masyarakat atas air minum, akses terhadap pelayanan air, dan pemenuhan kebutuhan dasar air sehari-hari.

¹⁵ Uswatun Azizah. Evaluasi Pengelolaan Air Bersih Pada Program Pamsimas Di Desa Morobongo Kecamatan Jumo Kabupaten Temanggung, *Skripsi*, 13(1), 104–116. (2023).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PDAM Tirta Keumuneng belum sepenuhnya efektif dalam menjamin kebutuhan air masyarakat secara berkelanjutan. Masih terdapat masalah dalam sistem pengolahan air, sumber air baku, sumber daya manusia, dan distribusi air. Pelayanan yang diberikan belum optimal, dengan isu seperti kurangnya respons yang memadai dan tingkat empati yang rendah. Hambatan yang dihadapi termasuk faktor alam, masalah listrik dan jaringan internet, serta kerusakan pada sistem pengolahan air. Meskipun PDAM telah melakukan beberapa upaya, seperti wash out dan penambahan jaringan perpipaan, masalah masih tetap ada. Oleh karena itu, diharapkan PDAM Tirta Keumuneng meningkatkan jumlah sumber daya manusia, memberikan pelatihan keterampilan, dan melakukan sosialisasi mengenai pentingnya menjaga sumber air agar kebutuhan air dapat terjaga untuk generasi mendatang.¹⁶ Persamaan penelitian peneliti dengan beliau menggunakan Penelitian lapangan.

10. Penelitian kesepuluh oleh (Sutandi, 2019) Dengan Judul “Penelitian Air Bersih Di Pt. Summit Plast Cikarang”. Perbedaan peneliti dengan penulis adalah tempat Lokasi. Air kebutuhan dasar yang sangat penting bagi manusia, karena tanpa air, terutama untuk keperluan minum, manusia tidak dapat bertahan hidup. Selain itu, air juga digunakan untuk mandi, mencuci, dan keperluan sanitasi. Permintaan terhadap air bersih meningkat sekitar 1% setiap tahun, seiring dengan pertumbuhan populasi manusia yang mencapai 2% per tahun, sehingga penting untuk memantau kualitasnya. Jika kualitas air permukaan menurun akibat

¹⁶ Muhammad Hafiz Fatani, “Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Keumuneng Dalam Menjamin Tersedianya Kebutuhan Air Berkelanjutan Bagi Masyarakat Kota Langsa”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Volume 7 No. 3,(2022), h.1

aktivitas manusia, kesehatan masyarakat dapat terancam. Karena itu, diperlukan upaya untuk penelitian mendalam terhadap sumber air di sekitar lokasi industri yang akan dibangun, agar tidak merusak lingkungan dan kesehatan masyarakat.¹⁷ Persamaan penelitian peneliti dengan beliau menggunakan Penelitian lapangan.

I. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini terdiri dari lima bab yang masing masing akan dibagi dalam beberapa sub bab. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I : yaitu pendahuluan, yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, Tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka teoritis, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II : yaitu landasan teori, yang membahas Tinjauan Fiqih Siyasah Terhadap Implementasi Qanun Kota Langsa Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Keumuneng.

Bab III : yaitu metode penelitian akan membahas terkait jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisa data.

Bab IV : yaitu hasil penelitian dan pembahasan yang membahas terkait Tinjauan Fiqih Siyasah Terhadap Implementasi Qanun Kota Langsa Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Keumuneng.

Bab V : Terdiri dari beberapa point yaitu penutup, mencakup kesimpulan, dan saran hasil penelitian.

¹⁷ Maria Christine Sutandi. Penelitian Air Bersih di PT. Summit Plast Cikarang. *Jurnal Teknik Sipil*, 8(2), 133–141, (2019).

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Langsa

Untuk mengetahui keadaan dan gambaran umum lokasi penelitian di Kota Langsa, maka di bawah ini Peneliti akan memberikan gambaran umum tentang keadaan Wilayah Kota Langsa, dimana peneliti akan mengadakan penelitian tentang “Tinjauan Fiqih Siyasah Terhadap Implementasi Qanun Kota Langsa Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Keumuneng”.

1. Kondisi Geografis

Kota Langsa merupakan kota pemekaran Kabupaten Aceh Timur dan merupakan salah satu kota otonom termuda di Provinsi Aceh. Berada kurang lebih 400 km dari Kota Banda Aceh, Ibukota Provinsi Aceh. Kota Langsa sebelumnya berstatus kota administratif sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 1991 tentang Pembentukan Kota Administratif. Kota Langsa kemudian ditetapkan statusnya menjadi kota dengan UndangUndang Nomor 3 Tahun 2001 tanggal 21 Juni 2001.

Letak Astronomis Kota Langsa memiliki luas sebesar 239,83 Km² dan beriklim tropis dengan letak astronomis antara 040 24' 35,68" - 040 33' 47,03" Lintang Utara dan 970 53' 14,59" – 980 04' 42,16" Bujur Timur. Topografi Kota Langsa merupakan dataran rendah dan bergelombang serta terdapat pula sungai dengan rata-rata curah hujan per hari pada tahun 2023 sebesar 11,06 mm/hari. Kota Langsa terdiri dari lima kecamatan. Kecamatan Langsa Timur merupakan kecamatan

terluas dengan luas wilayah sebesar 78,23 Km², sekitar 33 persen dari seluruh luas Kota Langsa.⁴

Gambaran Umum Perumda Air Minum Tirta Keumuneng

Perumda Air Minum Tirta Keumuneng berada di Kota Langsa, dengan memiliki 4 unit pelayanan. Perumda Air Minum Tirta Keumuneng Kota Langsa memiliki tugas untuk mengelola distribusi dan pelayanan air minum yang sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta dikelola dalam sistem yang memenuhi persyaratan kesehatan lingkungan. Tujuannya adalah untuk mengembangkan dan memperkuat peran Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kemuning Kota Langsa, yang merupakan badan usaha yang dimiliki oleh pemerintah daerah.⁵

Tujuan Perumda Air Minum Tirta Keumuneng :

Perusahaan memiliki tujuan yaitu terdapat di dalam pasal 3 :

(1) Maksud pendirian perumda air minum Tirta kemuning diprioritaskan dalam rangka menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan air minum yang bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat sesuai kondisi karakteristik dan potensi daerah berdasarkan tata kelola perusahaan yang baik

(2) Pendirian Perumda air minum beserta kemuning bertujuan :

a. memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian daerah;

b. menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan air minum untuk bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat; dan

⁴ Kota Langsa, *Daily Journal*. Badan Pusat Statistik Kota Langsa.(2024)

⁵ Qanun Kota Langsa No. 7 Tahun 2021

(c)memperoleh laba dan atau keuntungan.

Struktur Perumda Air Tirta Keumuneng Kota Langsa



2. Penduduk

Pada tahun 2024, mayoritas penduduk Kota Langsa didominasi oleh kelompok usia produktif (15-59 tahun), yang mencapai 120,32 ribu jiwa atau 65,89% dari total populasi. Sementara itu, penduduk yang termasuk dalam kelompok usia anak-anak (0-14 tahun) dan usia lanjut (lebih dari 60 tahun) masing-masing mencakup 25,01% dan 9,1%.

Jumlah penduduk Kota Langsa pada tahun 2024 tercatat sebanyak 182,62 ribu jiwa, menunjukkan penurunan dibandingkan sebelumnya. Jika dibandingkan dengan lima tahun lalu, rata-rata pertumbuhan tahunan (CAGR) wilayah ini tercatat lebih rendah, dengan angka pertumbuhan selama lima tahun terakhir mencapai 0,93%.

Dibandingkan dengan kabupaten/kota lainnya di Provinsi Aceh, Kota Langsa berada di urutan ke-13. Namun, jika dikelompokkan berdasarkan pulau, kota ini

berada di urutan ke-114. Berikut adalah jumlah penduduk menurut umur di Kota Langsa pada Juni 2024, yang bersumber dari publikasi Badan Pusat Statistik (BPS):⁶

- Umur 0-4 tahun 12,59 ribu jiwa (6,89%)
- Umur 5-9 tahun 16,3 ribu jiwa (8,93%)
- Umur 10-14 tahun 16,79 ribu jiwa (9,19%)
- Umur 15-19 tahun 16,62 ribu jiwa (9,1%)
- Umur 20-24 tahun 15,99 ribu jiwa (8,76%)
- Umur 25-29 tahun 14,9 ribu jiwa (8,16%)
- Umur 30-34 tahun 13,92 ribu jiwa (7,62%)
- Umur 35-39 tahun 14,35 ribu jiwa (7,86%)
- Umur 40-44 tahun 13,82 ribu jiwa (7,57%)
- Umur 45-49 tahun 11,41 ribu jiwa (6,25%)
- Umur 50-54 tahun 10,6 ribu jiwa (5,8%)
- Umur 55-59 tahun 8,71 ribu jiwa (4,77%)
- Umur 60-64 tahun 6,74 ribu jiwa (3,69%)
- Umur 65-69 tahun 4,55 ribu jiwa (2,49%)
- Umur 70-74 tahun 2,69 ribu jiwa (1,47%)
- Umur lebih dari 75 tahun 2,64 ribu jiwa (1,44%)

Tabel 2.1 Jumlah Desa Menurut Kecamatan di Kota Langsa, 2023.

Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Jumlah Desa
Langsa Timur	Seunebok Antara	16
Langsa Barat	Matang Seulimeng	13
Langsa Kota	Gampong Tengoh	10
Langsa Lama	Meurandeh	15
Langsa Baro	Gedubang Aceh	12

⁶ Badan Pusat Statistik, Juni, 2024.

3. Pendidikan

Peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai elemen kunci dalam pembangunan tidak dapat dipisahkan dari peran pendidikan. Berdasarkan amanat UUD 1945 beserta amandemennya (pasal 31 ayat 2), pemerintah secara konsisten berupaya untuk meningkatkan kualitas SDM penduduk Indonesia melalui jalur pendidikan, yang menjadi salah satu aspek vital dalam kehidupan masyarakat.

Kota Langsa terus berupaya meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana pendidikan di seluruh kecamatan untuk berbagai jenjang pendidikan. Pada tahun ajaran 2023/2024, jumlah SD/ sederajat mencapai 79 unit, SMP/ sederajat sebanyak 36 unit, dan SMA/ sederajat sebanyak 27 unit.

Angka Partisipasi Sekolah (APS) adalah persentase anak yang masih bersekolah dalam kelompok umur tertentu terhadap jumlah total penduduk pada kelompok umur tersebut. APS digunakan untuk mengukur sejauh mana penduduk usia sekolah telah memanfaatkan fasilitas pendidikan. Di Kota Langsa, APS tertinggi tercatat untuk kelompok usia 7-12 tahun sebesar 99,94%, usia 13-15 tahun sebesar 99,18%, dan usia 16-18 tahun sebesar 88,09%.⁷

B. Implementasi Qanun Kota Langsa Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Keumuneng

Qanun Kota Langsa Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Keumuneng merupakan salah satu kebijakan yang diambil oleh Pemerintah Kota Langsa untuk mengelola dan menyediakan layanan air bersih kepada masyarakat secara lebih profesional dan berkelanjutan. Implementasi qanun

⁷ Kota Langsa, *Daily Journal*. Badan Pusat Statistik Kota Langsa. h.7

ini berfokus pada berbagai aspek, termasuk pembentukan badan hukum, pengelolaan sumber daya, serta peran masyarakat dan pemerintah dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan. Berikut adalah beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam implementasi Qanun tersebut:

1. **Pembentukan dan Struktur Organisasi Perusahaan** Qanun ini mengatur pendirian Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Keumuneng yang bertanggung jawab penuh terhadap pengelolaan air minum di Kota Langsa. Kualitas SDM di Perumda Tirta Keumuneng harus sesuai dengan kebutuhan operasional, baik dalam aspek teknis maupun manajerial.
2. **Tujuan dan Tugas Perusahaan** Perumda Tirta Keumuneng bertujuan untuk menyediakan air minum yang bersih, aman, dan terjangkau bagi masyarakat Kota Langsa. Dalam implementasinya, perusahaan harus:
 - Menyediakan Infrastruktur: Menjamin adanya pasokan air yang mencukupi dengan memperhatikan kualitas dan distribusi ke seluruh wilayah Kota Langsa.
 - Pengelolaan Sumber Daya Air: Pengelolaan sumber daya air yang berkelanjutan, termasuk pengawasan terhadap kualitas sumber air dan pengolahan yang memenuhi standar kesehatan.
 - Kebijakan Tarif: Penetapan tarif yang wajar dan sesuai dengan kemampuan masyarakat, serta menjamin aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat.
3. **Pengawasan dan Akuntabilitas** Untuk memastikan bahwa Perumda Tirta Keumuneng berjalan sesuai dengan ketentuan qanun, pengawasan yang ketat diperlukan, baik dari Pemerintah Kota Langsa melalui instansi terkait, maupun dari masyarakat itu sendiri.
4. **Audit dan Pelaporan:** Perusahaan harus melaporkan penggunaan anggaran dan kinerja operasional secara transparan kepada publik dan pemerintah. Pengawasan

Internal dan Eksternal: Pengawasan eksternal bisa dilakukan melalui lembaga audit independen, sementara pengawasan internal dilakukan oleh badan pengawas yang dibentuk oleh perusahaan.

5. Peningkatan Kualitas Layanan Kualitas pelayanan air minum harus menjadi prioritas utama dalam implementasi qanun ini. Adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah: Pemeliharaan dan Perbaikan Infrastruktur: Perusahaan harus menjaga dan memperbaiki fasilitas pengolahan dan distribusi air untuk memastikan air yang didistribusikan tetap memenuhi standar kesehatan. Inovasi Teknologi: Penggunaan teknologi terbaru dalam pengolahan dan distribusi air akan membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Edukasi dan Sosialisasi kepada Masyarakat: Masyarakat harus diberikan pemahaman mengenai pentingnya konservasi air dan penggunaan yang bijak melalui program edukasi.
6. Peran Pemerintah Daerah Pemerintah Kota Langsa memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan Perumda Tirta Keumuneng, antara lain: Fasilitasi Regulasi: Menyediakan kerangka hukum dan peraturan yang mendukung keberlangsungan perusahaan. Dukungan Infrastruktur: Pemerintah dapat membantu menyediakan infrastruktur yang diperlukan, seperti pembangunan jaringan distribusi air yang lebih luas dan akses ke sumber daya alam yang diperlukan. Pemberian Subsidi: Pemerintah dapat memberikan subsidi kepada masyarakat kurang mampu untuk memastikan air minum tetap terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.
7. Tantangan dalam Implementasi Terdapat beberapa tantangan dalam implementasi qanun ini, seperti: Keterbatasan Sumber Daya Alam: Sumber air bersih yang

terbatas dapat menjadi kendala utama dalam penyediaan air minum yang berkualitas. Pendanaan yang Cukup: Pengelolaan dan pengembangan infrastruktur memerlukan dana yang besar, yang sering kali menjadi tantangan dalam anggaran daerah. Penyuluhan kepada Masyarakat: Masyarakat perlu diberikan pemahaman tentang pentingnya pemeliharaan air bersih dan partisipasi mereka dalam menjaga keberlanjutan sumber daya air.

8. Evaluasi dan Pengembangan Berkelanjutan Evaluasi Berkala: Pemerintah dan Perumda Tirta Keumuneng harus melakukan evaluasi berkala untuk mengukur kinerja perusahaan, terutama dalam hal kualitas pelayanan, efisiensi, dan keberlanjutan. Pengembangan Program Jangka Panjang: Program jangka panjang yang berfokus pada peningkatan kapasitas distribusi dan pengolahan air minum dengan manajemen sumber daya alam yang optimal kemudian akan memperkuat keberlanjutan perusahaan.

C. Kendala yang di hadapi oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Keumuneng terhadap pelayanan air bersih

Qanun Kota Langsa Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Keumuneng merupakan salah satu kebijakan yang diambil oleh Pemerintah Kota Langsa untuk mengelola dan menyediakan layanan air bersih kepada masyarakat secara lebih profesional dan berkelanjutan. Implementasi qanun ini berfokus pada berbagai aspek, termasuk pembentukan badan hukum, pengelolaan sumber daya, serta peran masyarakat dan pemerintah dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan.

Namun pada kenyataan saat sudah terbentuk Qanun Kota Langsa nomor 7 tahun 2021 tentang perusahaan umum Daerah air minum Tirta kemuneng pada pasal

3 ayat 2 bagian b yaitu mengimplementasikan penyediaan air minum yang memenuhi standar mutu untuk kesejahteraan masyarakat yang tidak terealisasi dengan baik bahkan segala keluhan tidak cepat tanggap dan belum ada jalan keluar dari segala permasalahan seperti air macet kuning serta berlumpur maka peneliti meneliti ke beberapa masyarakat apa saja kendala dan tantangan dari perusahaan untuk memberikan perubahan.

Bersasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Depy Iskandar, yang menjabat sebagai Kasubag Umum di Perusahaan Air Minum Tirta Keumuneng, untuk menggali informasi terkait dengan kebijakan perusahaan, serta peranannya dalam mengelola distribusi air minum di daerah dan strategi yang diterapkan untuk memastikan kualitas dan keberlanjutan pasokan air kepada masyarakat :

*“Pihak perusahaan sudah melakukan pendistribusian secara maksimal tetapi memang karena keadaan jaringan yang masih banyak peninggalan Belanda dan kemudian banyak jaringan perpipaan yang berada di tengah jalan jadi mungkin kebenturan kemana-mana walaupun kita sudah melakukan secara maksimal tapi akibat itulah pendistribusian kita sering terganggu, tantangan terbesar kami yang pertama adalah ketersediaan air baku jadi sama-sama kita ketahui bahwa di kota Langsa ini air sungainya hanya bertumpu pada krueng Langsa tidak ada sumber lain jika musim kemarau mengalami penyusutan volume air pendangkalan air pendangkalan sungainya pada saat mengalami banjir volume airnya banyak tetapi kualitas airnya sangat kotor maka dari itu untuk air bakunya terkendala kemudian jaringan perpipaan yang sudah tua”*Perusahaan PDAM memberikan informasi mengenai gangguan air melalui media sosial, seperti kebocoran, pemadaman listrik, atau kerusakan pompa, karena banyak masyarakat sudah menggunakan sosial media. Untuk tarif, PDAM mengikuti regulasi pemerintah provinsi yang menetapkan tarif atas dan bawah. Tarif dapat dinaikkan jika biaya operasional meningkat, seperti kenaikan listrik dan BBM. Pembacaan meter dilakukan satu kali dengan aplikasi yang sudah digunakan selama 7 tahun, jika mengambil air di luar tidak terhitung meteran berarti mereka melakukan pencurian air, cara mengetahui pencurian air bisa secara fisik dan non fisik mengetahuinya seperti ini kalau fisik itu kita nampak pada saat kita melihat meteran air digunakan tetapi meteran tidak berfungsi mungkin di bawahnya itu ada dipasang jumper sehingga meteran tidak bergerak, lalu adanya pemotongan, yang di mana sudah diberi surat, namun pada saat pemotongan tidak ada konfirmasi nah ini bisa saya tanggapi bahwa masyarakat harus memiliki kesadaran sebelum mereka melakukan pemasangan pada saat

masyarakat banyak yang komplain minta pembenahan itu dituntut langsung dari pdam-nya tapi pada saat PDAM butuh bantuan dana atau dukungan dari kedua belah pihak itu mereka juga seperti menutup mata tetapi kalau mereka proaktif ke kami itu sudah bisa terbuktikan di PDAM Aceh besar itu langsung dapat dukungan dari pemerintah daerah dan DPR nya”

Penarikan kesimpulan dari wawancara oleh peneliti dengan Bapak Depy Iskandar bahwa Jaringan dan listrik adalah dua hal yang saling terkait dan merupakan kebutuhan utama bagi PDAM dalam memastikan kelancaran ketersediaan air. Listrik digunakan untuk mengoperasikan sistem pengolahan air minum, sementara jaringan internet diperlukan untuk menjalin hubungan dengan pelanggan, seperti untuk pembayaran, keluhan, dan pengecekan. Apabila salah satu dari keduanya mengalami masalah, hal ini dapat mempengaruhi kinerja PDAM Tirta Keumuneng.

Faktor alam menjadi hambatan utama yang dihadapi oleh PDAM Tirta Keumuneng dalam memastikan ketersediaan air bersih. Untuk menjaga komunikasi tetap berjalan, perusahaan memberikan informasi melalui media sosial mengenai kendala yang terjadi dalam pendistribusian air, serta menyediakan sarana keluhan melalui website PDAM. Peran penting kepala daerah itu sangat dibutuhkan di PDAM hampir semua PDAM yang maju dan berkembang itu memang mendapat dukungan penuh dari pemerintah daerah dan DPR nya.

Bersasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Faisal Rizal, yang menjabat sebagai Kasubag Distribusi, untuk menggali lebih dalam mengenai peran dan tanggung jawab beliau dalam mengelola sistem distribusi :

“Tantangan dalam distribusi air bersih ialah termasuk penggunaan jaringan induk lama yang masih terpasang sejak 1983 dan berada di badan jalan, sehingga sulit dimatikan tanpa izin dari banyak pihak, terutama pemerintah provinsi. PDAM mengatur jadwal pembuangan air dua kali seminggu dan menghadapi masalah pengendapan pada pipa lama. Dengan jumlah pelanggan yang kini melebihi 15.000, sementara kapasitas hanya untuk 13.000 pelanggan, PDAM terpaksa menaikkan kapasitas dari 200 liter per pelanggan menjadi 220 liter agar proses distribusi lebih cepat, proses pengolahan air terkendala terutama pada pipa asbes (ACP) yang menyebabkan pengendapan lumpur,

sehingga air sering kali belum sepenuhnya siap saat didistribusikan ke pelanggan”⁸

Penarikan kesimpulan dari wawancara oleh peneliti dengan Bapak Faisal Rizal bahwa Tantangan distribusi air bersih mencakup penggunaan jaringan induk lama dari 1983 yang sulit dimatikan karena berada di badan jalan nasional, PDAM menghadapi pengendapan air pada pipa lama dan terpaksa menaikkan kapasitas dari 200 liter per pelanggan menjadi 220 liter untuk memenuhi kebutuhan lebih dari 15.000 pelanggan, meski kapasitas seharusnya hanya untuk 13.000 pelanggan, namun terkendala oleh pipa asbes.

Bersasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Rifan Riza Aulia sebagai pekerja di unit pelayanan Langsa Kota :

“Untuk pengaduan ke unit layanan setiap unit layanan sama dalam menangani permasalahan yang ada di masyarakat dan jika ada yang melakukan pengeluhan mereka melapor ke setiap unit layanan di daerah masing-masing, lalu unit mengeluarkan bukti, setelah menerima antrian lalu kami perusahaan menindaklanjuti ke rumah pelapor, pergantian pipa jaringan butuh biaya besar karena pipanya besar , perusahaan dapat bantuan dari PU yaitu pendaftaran murah”

Penarikan kesimpulan dari wawancara oleh peneliti dengan Bapak Rifan Riza Aulia bahwa Setiap unit layanan PDAM di kota Langsa dalam menanggapi dan menyelesaikan permasalahan air sama, dan menurut peneliti jika para pekerja perusahaan sudah menindak lanjuti ke rumah pelapor, namun mengapa permasalahan itu tidak selesai juga sesuai keluhan sebagian masyarakat.

D. Persepsi Masyarakat Kota Langsa Terhadap Pelayanan Air Bersih

PDAM adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bertugas menyediakan layanan air minum dan didirikan oleh pemerintah daerah. Air minum

⁸ Wawancara Bersama Bapak Faisal Rizal, selaku Kasubag Distribusi di PDAM Tirta Keumuneng, pada tanggal 30 Desember 2024, Pukul 13.00 WIB.

adalah air yang, baik melalui proses pengolahan maupun tidak, memenuhi standar yang aman untuk dikonsumsi langsung.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 32 Tahun 2017, air bersih diartikan sebagai standar baku mutu kesehatan lingkungan untuk air yang digunakan dalam higiene dan sanitasi. Sifat fisik air dapat dianalisis dengan menggunakan pancaindra secara visual. Contohnya, air yang tidak jernih bahkan dapat dikatakan berwarna dapat terlihat, sementara air yang berbau dapat mengeluarkan aroma. Pengamatan ini sebagai metode pengujian sensorik, perubahan warna air mempengaruhi aroma, yang dimana bau yang tercium pun dapat diperkirakan. Metode ini memungkinkan analisis air dilakukan dengan mempertimbangkan hubungan antar sifatnya. Air bersih adalah salah satu kebutuhan utama dalam kehidupan manusia, sehingga sangat penting untuk memastikan ketersediaannya dalam optimalisasi jumlah dan kualitas dalam memenuhi standar konsumsi, air bersih memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan hidup.

Mayoritas masyarakat menilai bahwa Pendistribusian yang diberikan oleh PDAM sebagian tidak merasakan keadilan seperti air mati dan kuning bahkan keluhan masyarakat tidak di tanggap, Peneliti beranggapan bahwa Qanun Kota Langsa No. 7 Tahun 2021 Pasal 3 ayat 2 bagian b tidak terealisasi. Peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat dengan beberapa pertanyaan :

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Syawaluddin Ismail, Lc, MA, sebagai Dosen IAIN Langsa, bertempat tinggal di Langsa Baro yang menyampaikan berbagai pandangannya pada wawancara, beliau mengungkapkan pemikirannya dengan jelas Bapak Syawaluddin memberikan jawaban :

*“PDAM kota Langsa khususnya di tempat Bapak secara pribadi secara umum bagus, namun ada mati-mati, kalau pengalaman bapak kemarin bulan 8 pernah mati, pribadi bapak dulu ada pernah sekali terlambat bayar ,di potong meteran nya, waktu dipotong itu tidak konfirmasi, tetapi ada suratnya saat bapak ada keterlambatan. Bapak pernah komplain terhadap PDAM, tidak ada tutup meteran, jadi bapak pernah komplain di situ dan sekarang sudah terpasang, secara langsung tidak ada peran masyarakat dalam pengelolaan air bersih namun bisa kita lihat dari sisi memberikan masukan. Perhitungan meteran yang bapak kurang pahami, namun bapak pernah menelusuri itu sekali melalui petugas namun petugas itu menjelaskan namun tidak dapat dipahami apa yang dijelaskan itu harus ada orang yang dapat menjelaskan sehingga jelas terhadap masyarakat, kemudian Bapak pakai air dulu pertama itu 80 kemudian naik 120 kemudian naik 200 sekarang naik 250, nah padahal air yang kita pakai itu ya tidak jauh-jauh amat, tidak bisa mengkalkulasi kecepatan menghitung mereka tapi mereka harus menjelaskan”.*⁹

Penarikan kesimpulan dari wawancara oleh peneliti bahwa PDAM itu harus dapat menjelaskan secara detail tarif penggunaan air PDAM di kota Langsa, dan transparan kepada masyarakat tarif penggunaan. Air adalah satu kebutuhan masyarakat yang sangat utama oleh karenanya air yang harus disediakan baik, secara individu ataupun secara pemerintah. PDAM harus terus maju dalam pembenahan air bersih di kota Langsa, berharap agar PDAM terus berjalan lebih baik.

Bersasarkan wawancara kedua peneliti dengan Saudari Khairani Zuhra, seorang pengusaha yang beralamat di Paya Bujuk Tunong, yang memberikan pernyataan mengenai pengalaman dan pandangannya dalam wawancara :

“Pelayanan yang dilakukan PDAM positif dan bagus, keluhan didengar oleh para pekerja PDAM dan mereka merespon baik namun action mereka yang tidak ada , dia tuh kalau misalnya ada masalah kan dia langsung klarifikasi,peran kita sebagai masyarakat adalah seorang pengguna seorang pembeli jasa tersebut, memberikan kritik dan saran agar PDAM Langsa lebih baik, menurut saya karena selama saya pakai itu kualitas airnya masih di bawah rata-rata lah misalnya kayak dari yang kami dulu pas tinggal di rumah itu air sumur bahkan masih lebih bagus gitu kalau pdam ini entah kenapa secara kualitasnya kayak menurun gitu dari yang dulu-dulu yang udah pernah saya tahu ya kayak gitu jadi kalau misalnya tadi pelayanannya bisa dinilai bagus kalau ini masih kurang, kalau misalnya itu mungkin banyak ya keluhan-keluhan seperti itu yang mungkin Rani sering juga dengerin. Menurut saya juga kan janjinya nih kepada konsumen air yang kita pakai itu bahkan bisa untuk minum kan PDAM itu kan bisa air minum ya kan tapi nyatanya bahkan sekarang untuk masak aja kayak kayak mesti ragu kita pakai air

⁹ Wawancara Bersama Bapak Syawaluddin Ismail, sebagai Dosen Syariah IAIN Langsa, pada tanggal 18 November 2024.

untuk masak dari itu hal tersebut menjadi bertolak belakang dari apa apa yang sudah ditetapkan.¹⁰

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Saudari Khairani bahwa Pegawai PDAM perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia nya serta kualitas airnya, kemudian ada pengembangan *Public Relation*, dikhususkan untuk menangani masalah masyarakat dengan penyuluh bisa datang ke masyarakat-masyarakat, jangan membiarkan masyarakat berasumsi sendiri , karena kita membeli air mungkin nominalnya tidak murah bagi sebagian orang maka harus mendapatkan air yang baik untuk di konsumsi.

Bersasarkan wawancara ketiga peneliti dengan Saudari Siti Ayani, seorang ibu rumah tangga yang beralamat di Seulalah Bawah, Langsa Lama, yang memberikan pernyataan terkait dengan pertanyaan saat wawancara tersebut, Saudari memberikan pernyataan :

“Air pelayanan PDAM bagus ,tapi pernah mati, tidak adil kalau air mati, kalau eyang jarang mati karena kami dekat sama pipa tapi tetangga eyang di samping sering mati juga, lalu air nya sesekali kuning, tapi kenapa tetangga eyang air bayar murah sedangkan eyang mahal jadi eyang melapor ke PDAM, dan masyarakat beranggapan jika meteran waktu itu tidak usah melapor jadi bayaran stabil tetapi pada saat melapor bayaran makin mahal pernah kena 500 ribu, kemarin 336k, 285k bahkan 340k”¹¹

Penarikan kesimpulan dari wawancara peneliti dengan saudari Siti bahwa ketidakadilan salah satunya pada pembayaran, lalu pelanggan merasakan dikenakan biaya lebih tinggi dibandingkan tetangga meskipun keduanya berada dalam area yang sama. Masyarakat juga beranggapan bahwa melapor terkait meteran justru menyebabkan tarif yang lebih tinggi, dengan beberapa pelanggan pernah mengalami lonjakan tagihan yang signifikan.

¹⁰ Wawancara Bersama Saudari Khairani Zuhra , sebagai Pengusaha, pada tanggal 6 November 2024.

¹¹ Wawancara Bersama Bu Siti Ayani, sebagai Ibu rumah tangga, pada tanggal 7 November 2024.

Bersasarkan wawancara peneliti keempat peneliti dengan Ibu Mutia, seorang Ibu rumah tangga yang tinggal di Langsa Kota, untuk membahas pelayanan yang diberikan oleh PDAM, dalam wawancara tersebut, Bu Mutia menyampaikan pendapatnya mengenai kualitas layanan air yang diterima oleh keluarganya, beliau mengungkapkan bahwa :

“Saya merasakan pelayanan PDAM kurang baik airnya kuning sering mati , kotor, tidak adil, karena ada yang hidup ada yang tidak bahkan ada yang bersih ada yang kuning, PDAM baik merespon warga, namun belum ada jawaban sampai sekarang, Ibu mengeluh kepada orang yang mencatat meteran, namun tidak ada gerakan dari mereka”

Penarikan kesimpulan dari wawancara oleh peneliti tersebut adalah bahwa pelayanan PDAM dirasakan kurang memadai oleh pelanggan, dengan keluhan terkait kualitas air yang sering berwarna kuning, mati, dan kotor, serta ketidakadilan dalam distribusi air yang tidak merata antara satu pelanggan dengan pelanggan lainnya. Meskipun PDAM responsif dalam merespon keluhan warga, namun sampai saat ini belum ada tindak lanjut yang jelas.

Bersasarkan wawancara peneliti kelima dengan Saudari Azra Bastrisyia, seorang Mahasiswa yang beralamat di Paya Bujok Tunong, Langsa Baro. Dalam wawancara tersebut, Saudara Azra memberikan pandangannya mengenai pelayanan PDAM :

“Menurut saya pelayanannya kurang memuaskan peran perusahaan belum saya dapatkan baik dan tidak selalu menerima keluhan masyarakat respon yang dilakukan oleh PDAM sangat lama namun kualitas yang mereka berikan airnya bersih tetapi bagaimanapun manusia punya titik kesabaran jadi kami mengganti memakai air bor; menurut saya perusahaan belum bisa dikatakan baik karena sangat lama merespon keluhan masyarakat”¹²

Penarikan Kesimpulan dari wawancara oleh peneliti tersebut adalah bahwa pelayanan PDAM dianggap kurang memuaskan oleh pelanggan, terutama terkait

¹² Wawancara Bersama Saudari Azra Bastrisyia sebagai Mahasiswa pada tanggal 9 November 2024.

dengan lambatnya respon terhadap keluhan masyarakat. Meskipun kualitas air yang disalurkan bersih, namun keterlambatan dalam menangani masalah membuat pelanggan, beralih menggunakan sumber air lain, seperti air bor.

Bersasarkan wawancara peneliti keenam dengan Saudari Rizyatul Jannah Urona, yang tinggal di Alue Pineung, Langsa Timur. Dalam wawancara tersebut, Saudari Rizyatul memberikan pandangannya mengenai berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh PDAM :

*“Saya sendiri merasakan pelayanan dari perusahaan air Tirta keumuneng secara keseluruhan kurang baik akan tetapi masih ada beberapa kendala misalkan jika kami melapor ada beberapa tempat yang memiliki tarif yang sangat tinggi mereka hanya merespon biasa saja tidak ada perubahan setelah kami melaporkannya yang di mana di daerah saya itu dua hari sekali hidup air padahal kami membutuhkan air setiap hari, air yang kami dapatkan bagus PDAM sudah memberikan sebuah keadilan yang tidak sepenuhnya yang saya lihat di tempat lain mereka merasakan air yang setiap hari hidup namun mengapa di tempat tinggal saya berbeda bahkan bukan saja dua hari bahkan sampai 3 hari, saya sebagai pengguna PDAM memberikan sebuah saran agar perusahaan dapat mendengarkan keluhan kami karena air yang sering mati”.*¹³

Penarikan kesimpulan dari wawancara adalah bahwa pelayanan dari Perusahaan Air Tirta Keumuneng masih dianggap kurang memadai oleh pelanggan, meskipun kualitas air yang disalurkan baik, terdapat beberapa kendala, seperti distribusi air yang tidak merata,

Bersasarkan wawancara peneliti ketujuh dengan Saudara Riski Ananda, yang tinggal di Langsa Lama dan bekerja di percetakan fotocopy. Dalam wawancara tersebut, Saudara Riski berbagi pengalaman mengenai pelayanan air PDAM yang diterimanya :

“Pelayanan yang dilakukan oleh PDAM kurang dan akhirnya sering macet, jika yang memakai PDAM semua pasti merasakan air yang diberikan PDAM. PDAM merespon tetapi tidak ada aksi, hanya mendengarkan, airnya berjalan baik tetapi

¹³ Wawancara Bersama Saudari Rizyatul Jannah Urona pada tanggal 9 November 2024.

terkadang bersih terkadang tidak dan ada satu waktu macet dan tidak hidup, pesan nya harus melakukan perubahan”¹⁴

Penarikan kesimpulan dari wawancara oleh peneliti adanya permasalahan yang di alami responden sebelum nya dan responden ini rata rata hampir sama dengan keluhan nya, menunjukkan kekhawatiran mengenai dampak kualitas air yang buruk.

Bersasarkan wawancara peneliti kedelapan dengan Saudara Teuku Qamaquillah, seorang pengajar yang tinggal di Gp. Sukarejo, Langsa Timur, dalam wawancara tersebut, Saudara Teuku berbagi pengalamannya mengenai pelayanan air PDAM di daerah tempat tinggalnya :

“Pelayanan PDAM kurang baik karena, air kotor saya ada melakukan keluhan kepada PDAM tetapi mereka seperti tidak mendengarkan, jika air nyendat, maka gunakan Sanyo sedangkan Sanyo itu dilarang, karena bisa memperlambat air di tempat orang lain, kami diputuskan air oleh PDAM karena kami sering memakai air mengambil dari depan, karena air kami sering mati, karena kalau ngambil air dari depan tidak hitung meteran, kalau air tidak ada dan meteran tetap berputar maka kita tetap bayar seberapa putaran, saya pernah mengalami pembayaran yang sangat banyak dua kali lipat dari bulan sebelumnya”¹⁵

Penarikan kesimpulan dari wawancara oleh peneliti PDAM kota Langsa semoga lebih baik, menegaskan kepada karyawan PDAM untuk selalu merespon tanggapan masyarakat dan selalu untuk menjalankan tugas-tugasnya dengan baik, karena jika yang dilihat di lapangan berarti belum ada keadilan dilakukan oleh PDAM, karena salah satu di masyarakat Sukarejo masih mengalami akan kekurangannya air.

Bersasarkan wawancara peneliti kesembilan dengan Saudari Ayu Puspita Sari, seorang Mahasiswi perantau asal Riau yang kini berdomisili di Langsa Lama.

¹⁴ Wawancara Bersama Saudara Riski Ananda pada tanggal 18 November 2024.

¹⁵ Wawancara Bersama Saudara Teuku Qamarullah pada tanggal 16 November 2024.

Dalam wawancara tersebut, Saudari Ayu mengungkapkan pengalamannya terkait dengan pelayanan air PDAM :

“Pelayanan PDAM kepada masyarakat menurut saya sebagai perantau adalah sangat tidak bagus karena untuk berangkat kuliah saja kadang kami tidak mandi dan bahkan kami menumpang mandi di rumah kawan dan sering mati airnya kuning, Pelayanan yang mereka berikan tidak baik peran perusahaan pastinya harus didapatkan baik oleh seluruh warga kota Langsa yang memakai PDAM, tetapi seperti yang saya katakan dilihat dari kualitasnya, kami untuk anak kos mengeluh kepada ibu kos dan jawaban ibu kos bahwa memang sering mati dan ada pemberitahuan terkadang di sosial media karena ada permasalahan contohnya berhubungan dengan pipa”¹⁶

Penarikan kesimpulan dari wawancara oleh peneliti bahwa kualitas air yang diberikan PDAM selama ini tidak memberikan kepuasan bahkan terutama dalam hal kualitas dan keandalan pasokan air, mereka berharap agar PDAM lebih serius dalam memperbaiki kualitas air dan lebih memperhatikan.

Bersasarkan wawancara peneliti kesepuluh dengan Saudara Wildanun Mukhalladun, seorang pengajar yang bertempat tinggal di Maatang Seulimeng, Langsa Barat. Dalam wawancara tersebut, Saudara Wildanun menyampaikan pandangannya mengenai pelayanan air PDAM :

“Saya memberikan pandangan bahwa orang sekitar banyak yang mengeluh, PDAM bagus merespon keluhan mereka, namun banyak keluhan pada orang sekitar, semoga kedepan semakin bagus pelayanan PDAM”¹⁷

Penarikan kesimpulan dari wawancara oleh peneliti bahwa beliau mendapatkan pelayanan baik dari pelayanan dari PDAM namun orang sekitar beliau mengeluh, dan adanya ketidak adilan yang di dapatkan masyarakat.

Setelah melakukan wawancara dengan beberapa responden, dapat disimpulkan bahwa Layanan perusahaan Daerah air minum Tirta dalam menyediakan air minum yang bermutu di masyarakat dengan kemanfaatan umum berupa penyediaan air dalam pemenuhan hajat hidup masyarakat belum berjalan dengan

¹⁶ Wawancara Bersama Saudari Ayu Puspita Sari pada tanggal 11 November 2024.

¹⁷ Wawancara Bersama Saudara wildanun Mukhalladun pada tanggal 15 November 2024.

baik, Perusahaan mendengarkan keluhan kesah namun hanya sebagai pendengar, tidak sejalan dengan *Action*, permasalahan yang masih dirasakan oleh masyarakat adalah air yang macet, mati, kuning,terkadang air berlumpur dan juga macet.

E. Analisis Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan diatas dapat dianalisis bahwa dari data yang peneliti kumpulkan di lapangan bahwa bila dikaitkan dengan Teori prinsip-prinsip fikih siyasah menurut Muhammad Salim awwa maka perusahaan tidak memenuhi prinsip dari fikih Siyasah tersebut seperti :

1. Musyawarah : Tidak ada tempat musyawarah secara langsung antar perusahaan dan pelanggan, tetapi memiliki tempat pelayanan menerima keluhan seperti melalui tempat pelayanan di PDAM, kemudian melalui media sosial, dan website PDAM, kemudian terbatasnya jumlah petugas lapangan, PDAM Tirta Keumuneng berencana untuk memperbaiki masalah yang ada, namun memerlukan waktu. Hal ini menunjukkan bahwa respon PDAM Tirta Keumuneng terhadap keluhan masyarakat masih belum optimal.
2. Keadilan : Masyarakat tidak mendapat keadilan dari air kuning, mati, kemudian tarif, karena perusahaan mengalami beberapa kendala seperti faktor alam yang merupakan hambatan yang paling utama, listrik dan jaringan internet merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan karena itu merupakan kebutuhan yang utama bagi PDAM Tirta Keumuneng
3. Kebebasan : Salah satu hak asasi manusia yang memberikan hak-hak seperti mendapatkan pelayanan air yang baik, tidak mendapatkan pelayanan yang baik maka pelanggan berhak memberi masukan serta saran, tetapi tidak boleh memakai bahasa yang tidak baik, seperti di media sosial.

4. Persamaan : Prinsip antara kesetaraan dan keadilan dan itu tidak akan bisa terpisahkan, PDAM Tirta Keumuneng telah melakukan berbagai upaya untuk mencegah kekecewaan pelanggan, seperti memberikan pemberitahuan sebelumnya tentang pemadaman listrik dan gangguan jaringan internet, sehingga masyarakat dapat lebih siap menghadapi situasi tersebut, Kinerja petugas lapangan harus baik dan respon cepat terhadap laporan pelanggan merupakan bentuk empati perusahaan terhadap pelanggannya, karena empati sangat penting dalam membangun hubungan yang baik.
5. Pertanggungjawaban seorang pemimpin dan ketaatan rakyat kepada pemimpinnya: Rakyat sudah membayar namun apa yang telah diberikan perusahaan tidak sesuai, pihak PDAM sebagai pengelola layanan, adalah memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan hak dan harapan masyarakat yang telah membayar biaya layanan. Sebagai pemimpin, PDAM harus memastikan bahwa setiap pelanggan mendapatkan pasokan air yang stabil dan berkualitas, serta respon yang cepat terhadap keluhan atau masalah yang muncul. Jika masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang dibayar, PDAM harus transparan dalam memberikan penjelasan mengenai kendala yang ada dan langkah-langkah perbaikan yang akan dilakukan. Ketaatan rakyat terhadap pemimpin atau perusahaan didasarkan pada rasa kepercayaan bahwa hak mereka sebagai pelanggan akan dipenuhi dengan baik. Oleh karena itu, penting bagi PDAM untuk menjaga komunikasi yang baik dengan masyarakat dan berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian yang terdapat Kesimpulan :

1. Layanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Keumuneng dalam menyediakan air minum berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat telah berjalan dengan baik. Namun, masih terdapat masalah yang dirasakan oleh masyarakat, seperti terjadinya gangguan aliran air, air yang berubah menjadi kuning, bahkan terkadang munculnya air yang tercemar lumpur, jika dikaitkan dengan Teori prinsip-prinsip fikih siyasah menurut Muhammad Salim awwa maka perusahaan tidak memenuhi prinsip dari fikih Siyasah.
2. PDAM Tirta Keumuneng memiliki wadah tempat masyarakat berkeluh kesah melalui website e PDAM dan sosial media, jika mengeluh melalui ke e PDAM direspon dengan nomor antrian, bisa mempercepat proses keluhan tidak sesuai antrian jika memang itu benar-benar urgent. Kendala Perusahaan adalah:
 - Jaringan dan listrik : merupakan dua hal yang saling terkait dan merupakan kebutuhan utama bagi PDAM dalam memastikan kelancaran ketersediaan air. Listrik digunakan untuk mengoperasikan sistem pengolahan air minum, sementara jaringan internet diperlukan untuk menjalin hubungan dengan pelanggan, seperti untuk pembayaran, keluhan, dan pengecekan. Apabila salah satu dari keduanya mengalami masalah, hal ini dapat mempengaruhi kinerja PDAM Tirta Keumuneng.
 - Faktor Alam : musim kemarau yang menyebabkan penyusutan volume air, seperti pendangkalan air, kemudian pada saat mengalami banjir volume airnya

banyak tetapi kualitas airnya sangat kotor, dan air baku terkendala, kemudian jaringan perpipaan yang sudah tua.

- Tantangan distribusi air bersih karena penggunaan jaringan induk lama dari tahun 1983.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. PDAM Tirta Keumuneng menjalin kerja sama dengan perangkat gampong untuk memantau masalah perpipaan di area tertentu dan segera berkoordinasi dengan Perusahaan, dan diharapkan dapat menyelenggarakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan yang diberikan serta mengadakan musyawarah setiap 1 bulan sekali.
2. PDAM melakukan peningkatan Responsivitas terhadap keluhan Masyarakat PDAM Tirta Keumuneng dalam meningkatkan efektivitas dalam merespon keluhan yang masuk melalui e-PDAM dan media social ningkatkan serta meningkatkan ketersediaan sumber daya alam yang berkelanjutan untuk menghadapi tantangan alam seperti musim kemarau dan banjir yang mempengaruhi kualitas dan volume air, PDAM perlu menggali alternatif sumber air yang lebih stabil dan ramah lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjeli, D. (2023). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Air Bersih Di Gampong Jogja Kecamatan Kuala.
- Arifa, U. (2020). Kinerja Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang Di Kota Bukittinggi. http://scholar.unand.ac.id/59916/5/Skripsi_Ulfa_Arifa_%281410842012%29_full.pdf.
- Azizah, U. (2023). Evaluasi Pengelolaan Air Bersih Pada Program Pamsimas Di Desa Morobongo Kecamatan Jumo Kabupaten Temanggung Skripsi, 13(1), 104–116.
- Budiman, Y., Sambiran, S., & Kaawoan, J. (n.d.). Kebijakan Pemerintah Desa Dalam Pengelolaan Air Bersih. Jurnal, 1–12.
- Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat, (2014) (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama).
- E. Ktisti Poerwandari. (2013) Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian, (Jakarta : Lembaga Pengembangan dan Pengukuran Psikologi, Fak. Psikologi UI,).
- Faruqui, Naser I. (2001) Islam and Water Management: Overview and Principles. Dalam Faruqui, Naser I., dkk. Water Management in Islam (Tokyo: United Nation Press.
- Fatani, Muhammad H. (2022) “Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Keumuneng Dalam Menjamin Tersedianya Kebutuhan Air Berkelanjutan Bagi Masyarakat Kota Langsa”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Volume 7 No. 3.
- Ferdinansyah. (2018), "Aktor Dominan Dan Strategi Penyediaan Air Bersih Di Desa Rawan Air Bersih Pada Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar", Jurnal.USK, Vol.1, No.4.
- HR. Bukhari.
- Jeje Abdul Rojak, (2014), Hukum Tata Negara Islam (Surabaya: UIN sunan ampel pres).
- Koentjaraningrat. (2008), Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka).
- Kusnaedi, (2010) Mengolah Air Kotor untuk Air Minum, Jakarta: Swadaya.
- Langsa, K. (2024). Daily Journal. Badan Pusat Statistik Kota Langsa.
- Malayu S.P Hasibuan. (2014), Manajemen, Dasar, Pengertian, dan Masalah, (Jakarta: Bumi Aksara).

- Muhammad Edy Ramlan. (2023). Tinjauan Fikih Siyasah Terhadap Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara, vol. 7, no. 1
- Media Online, Aksi Aliansi Aktivis Merdeka, Abdi Maulana, dkk, 3 Maret 2023.
- Naadirah, Z. (2023). Strategi Pemerintah Desa Dalam Penyediaan Air Bersih Di Desa Bakaru Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar .
- Nurul Zahariah, (2006) Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan, (Jakarta: Bumi Aksara).
- Peraturan Menteri Kesehatan No.32 tahun 2017.
- Q.s, An nisa(4):58.
- Rahmah, M. (2021). Pengawasan Pelaksanaan Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) di Desa Naumbai Kabupaten Kampar Tahun 2019-2020. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau.
- Roidatus Shofiyah, dkk. (2024). Prinsip prinsip Fiqih Siyasah dalam konstitusi Republik Indonesia, Jurnal Al-Qadau.
- Salman Abdul Muthalib. "Siyasah Dusturiyah sebagai Sistem Perpolitikan dalam Al-Qur'an," Jurnal of Qur'anic Studies, Vol 4 (April-Juni 2019).
- Sarwoto. (2018) Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen, cetakan keenambelas. (Jakarta: Ghalia Indonesia).
- Sayyid Quttub. (2004), Tafsir Fizilalil Qur'an jilid XVIII, (Jakarta: Gema Insani).
- Sidiq MA Dr. Umar, M.Ag Dr. Moh. (2019) Miftachul Choiri, Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan (Ponorogo: CV. Nata Karya).
- Sitanala dan Erna. (2008), Penyelamatan Tanah, Air dan Lingkungan., (Jakarta: Crestpent Press dan Yayasan Obor Indonesia).
- Soimin, and Mashuriyanto. (2013), Mahkamah Konstitusi dalam Konstitusi dalam Ketatanegaraan di Indonesia (Yogyakarta: UII Press).
- Sugiyono. (2017) Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif, (Bandung: Alfabeta).
- Suharsimi Arikuntoro, (2006) Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, (Jakarta: Rieneka Cipta).

- Sukardi. (2013), Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya, (Jakarta : PT Bumi Aksara).
- Sutandi, M. C. (2019). Penelitian Air Bersih di PT. Summit Plast Cikarang. Jurnal Teknik Sipil, 8(2), 133–141. <https://doi.org/10.28932/jts.v8i2.1363>.
- Suyuthi Pulungan, (2014), Fikih Siyasah: Ajaran, Sejarah Dan Pemikiran (Yogyakarta: Penerbit Ombak).
- Undang-undang No. 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air.
- Yustika Kusumawardani, Y. K., & Astuti, W. (2018). Evaluasi Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Bersih Di Pdam Kota Madiun. Neo Teknik, 4(1). <https://doi.org/10.37760/neoteknika.v4i1.1061>.
- zahratun naadirah. (2015). Strategi demerintah desa dalam penyediaan air bersih di desa bakaru kecamatan lembang kabupaten pinrang. Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952., 1(April).