

**TINJAUAN SIYASAH TANFIDZIYAH TERHADAP IMPLEMENTASI
PERATURAN DAERAH (PERDA) KABUPATEN PESAWARAN NOMOR 11
TAHUN 2015 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA LAYANAN AIR
BERSIH OLEH PDAM (STUDI DI DESA HANAU BRAK KECAMATAN
PADANG CERMIN KABUPATEN PESAWARAN)**

***A REVIEW OF SIYĀSAH TANFĪDHIYYAH ON THE IMPLEMENTATION OF
REGIONAL REGULATION (PERDA) OF PESAWARAN REGENCY NUMBER 11
OF 2015 CONCERNING PUBLIC SERVICES IN CLEAN WATER PROVISION
BY THE REGIONAL WATER SUPPLY COMPANY (PDAM) (A STUDY IN
HANAU BRAK VILLAGE, PADANG CERMIN DISTRICT, PESAWARAN
REGENCY)***

Zahrotun Annisa, Zuhraini dan Nurasari

**Program Studi Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri
Raden Intan Lampung**

Korespondensi Penulis : annisazahrotun121@gmail.com, zuhraiini@radenintan.ac.id,
nurasari@radenintan.ac.id

Citation Structure Recommendation :

Annisa, Zahrotun, Zuhraini dan Nurasari. *Tinjauan Siyasa Tanfidziyyah terhadap Implementasi
Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Pesawaran Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelayanan
Publik pada Layanan Air Bersih oleh PDAM*. Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.7. No.2 (2026).

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik pada pelayanan air bersih oleh PDAM di Desa Hanau Brak, Kecamatan Padang Cermin, serta meninjaunya dalam perspektif *Siyasa Tanfidziyyah*. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif-analitis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan air bersih belum optimal akibat infrastruktur jaringan pipa yang sudah tua dan mengalami kebocoran, distribusi air yang tidak stabil, mekanisme pengaduan yang belum efektif, serta koordinasi antara PDAM dan pemerintah desa yang masih lemah. Perspektif *Siyasa Tanfidziyyah*, kondisi tersebut menunjukkan bahwa prinsip amanah, keadilan, dan kemaslahatan belum terlaksana secara maksimal. Penelitian ini merekomendasikan peremajaan jaringan pipa, penguatan sistem pengaduan yang responsif, serta peningkatan koordinasi antara PDAM dan pemerintah desa agar pelayanan air bersih sesuai dengan ketentuan peraturan daerah dan nilai-nilai syariat Islam.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, PDAM, Perda Pesawaran, *Siyasa Tanfidziyyah*, Air Bersih

ABSTRACT

This study analyzes the implementation of Pesawaran Regency Regional Regulation Number 11 of 2015 concerning Public Services in the provision of clean water services by the Regional Water Supply Company (PDAM) in Hanau Brak Village, Padang Cermin District, and examines it from the perspective of Siyasah Tanfidziyyah. The study employs a qualitative approach using field research methods through observation, interviews, and documentation, with data analyzed descriptively and analytically. The findings reveal that the implementation of clean water services has not been optimal due to aging and leaking pipeline infrastructure, unstable water distribution, an ineffective complaint-handling mechanism, and weak coordination between PDAM and the village government. Perspective of Siyasah Tanfidziyyah, these conditions indicate that the principles of amanah (trustworthiness), justice, and maslahah (public welfare) have not been fully realized. This study recommends the rehabilitation of the pipeline network, the strengthening of a responsive complaint-handling system, and improved coordination between PDAM and the village government to ensure that clean water services comply with regional regulations and the principles of Islamic law.

Keywords: *Public Service, PDAM, Pesawaran Regional Regulation, Siyasah Tanfidziyyah, Clean Water*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat.¹ Pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara, termasuk penyediaan air bersih yang layak, berkelanjutan, dan merata.² Air bersih memiliki peran penting tidak hanya dalam menunjang kebutuhan sehari-hari, tetapi juga dalam menjaga kesehatan, kebersihan lingkungan, serta mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat.³ Kualitas pelayanan air bersih menjadi bagian integral dari tanggung jawab negara dalam memberikan pelayanan publik yang optimal.⁴

¹ Mulvi Surya dkk., *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tarogong Kidul Kabupaten Garut*, Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik, Vol.17, No.1 (2026).

² Gilang Romadon, Novendra Erwin dan Anugerah Happyndo, *Analisis Pelayanan Prima PDAM terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan yang Efektif*, Sroedja Journal, Vol.2, No.2 (Juli 2025).

³ Annette Prüss-Ustün dkk., *Burden of Disease from Inadequate Water, Sanitation and Hygiene for Selected Adverse Health Outcomes*, International Journal of Hygiene and Environmental Health, Vol.222, No.5 (2019).

⁴ Syahrin Syahrin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih terhadap Kepuasan Masyarakat pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara*, Al-Iidara Balad, Vol.5, No.1 (Juni 2023).

Pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengelola pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.⁵ Kabupaten Pesawaran telah menetapkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik sebagai landasan hukum dalam penyelenggaraan layanan publik, termasuk pelayanan air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).⁶ Peraturan ini menekankan prinsip-prinsip pelayanan publik seperti keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan profesionalitas yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan.⁷

Implementasi kebijakan tersebut di lapangan belum sepenuhnya berjalan optimal. Secara normatif (*das sollen*), penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 4, harus berlandaskan asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalitas, partisipatif, akuntabilitas, serta ketepatan waktu, sehingga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas dan berkelanjutan. Namun, secara empiris (*das sein*), pelayanan air bersih oleh PDAM di Desa Hanau Brak, Kecamatan Padang Cermin, masih menghadapi berbagai kendala, seperti distribusi air yang tidak lancar, kualitas air yang belum memenuhi harapan masyarakat, serta respons terhadap keluhan pelanggan yang belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan normatif yang mewajibkan penyelenggaraan pelayanan publik secara efektif, berkualitas, dan responsif dengan realitas pelayanan yang masih mengalami berbagai permasalahan di lapangan.

Perspektif hukum Islam, khususnya melalui pendekatan *Siyasah Tanfidziyyah*, pelaksanaan dari kebijakan publik menjadi tanggung jawab pemerintah sebagai pemegang amanah.⁸ *Siyasah Tanfidziyyah* menekankan bahwasanya pemerintah tidak hanya berperan dalam merumuskan kebijakan,

⁵ Ekaputra S. F. W. Polimpung, *Pengaturan Pelayanan Publik dalam Rangka Otonomi Daerah*, Lex et Societatis, Vol.2, No.9 (2014).

⁶ M. Yasin al Arif dan Pangih F. Paramadina, *Konstitusionalitas Perda Syari'ah di Indonesia dalam Kajian Otonomi Daerah*, As-Siyasi: Journal of Constitutional Law, Vol.1, No.1 (2021), p.57.

⁷ Rian Pratama dan Ratna Dewi, *Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik*, Jurnal Administrasi Publik, Vol.8, No.2 (2022).

⁸ Alya Agamar, Hervin Yoki Pradikta dan Alan Yati, *Tinjauan Siyasah Tanfidziyyah atas Implementasi Peraturan Daerah Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten OKU Selatan*, QANUN: Journal of Islamic Laws and Studies, Vol.4, No.4 (2026).

Zahrotun Annisa, Zuhraini dan Nurasari
Tinjauan Siyasah Tanfidziyyah terhadap Implementasi Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Pesawaran Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik pada Layanan Air Bersih oleh PDAM

tetapi juga wajib memastikan implementasinya berjalan secara adil, transparan, dan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat.⁹ Kegagalan dalam memberikan pelayanan publik yang optimal dapat dipandang sebagai bentuk ketidaksesuaian dalam menjalankan amanah pemerintahan.¹⁰

Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, berkesinambungan, serta responsif terhadap kebutuhan dan pengaduan masyarakat (*das sollen*). Pada pelaksanaannya di Desa Hanau Brak, Kecamatan Padang Cermin, pelayanan air bersih oleh PDAM masih menghadapi berbagai permasalahan, antara lain distribusi air yang tidak stabil, rendahnya debit air, jaringan pipa yang telah tua dan sering mengalami kebocoran, serta mekanisme penanganan keluhan masyarakat yang belum berjalan efektif (*das sein*).

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan normatif dalam peraturan daerah dengan implementasinya di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 11 Tahun 2015 dalam pelayanan air bersih oleh PDAM di Desa Hanau Brak serta meninjau pelaksanaannya dalam perspektif *Siyasah Tanfidziyyah*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian hukum Islam, khususnya dalam bidang siyasah, serta memberikan rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji implementasi pelayanan publik dan pelayanan air bersih oleh PDAM. Penelitian pertama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM dipengaruhi oleh aspek seperti infrastruktur, SDM, dan sistem pengelolaan sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat.

⁹ Dea Marisa, Frenki Frenki dan Nurasari Nurasari, *The Role of the Pesawaran Regency Election Supervisory Board (Bawaslu) in Overseeing the Neutrality of Civil Servants (ASN) in the 2024 Regional Head Election from the Perspective of Siyasah Tanfidziyyah*, Asy-Syari'ah: Jurnal Hukum Islam, Vol.12, No.1 (2026).

¹⁰ Refita Aprelia, Agustina Nurhayati, Rudi Santoso dan Rita Zaharah, *Implementation of Religious Services Policy for the Elderly in South Sumatera: Analysis of Fiqh Siyāsah Tanfidziyyah*, As-Siyasi: Journal of Constitutional Law, Vol.3, No.2 (2023). <http://dx.doi.org/10.24042/as-siyasi.v3i2.21222>

Penelitian kedua menitikberatkan pada implementasi kebijakan pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan dan menemukan bahwa lemahnya koordinasi antarinstansi menjadi salah satu faktor penghambat pelayanan. Sementara itu, penelitian ketiga mengkaji pelayanan publik dalam perspektif hukum Islam dengan menekankan pentingnya prinsip amanah, keadilan, dan kemaslahatan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Penelitian-penelitian tersebut umumnya hanya menganalisis implementasi pelayanan publik dari perspektif administrasi negara atau hanya mengkaji konsep *Siyasah Tanfidziyyah* secara normatif. Belum banyak penelitian yang menghubungkan implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik pada pelayanan air bersih oleh PDAM dengan analisis *Siyasah Tanfidziyyah* berdasarkan kondisi empiris di Desa Hanau Brak, Kecamatan Padang Cermin.

Research gap penelitian ini terletak pada integrasi antara analisis implementasi peraturan daerah dengan perspektif *Siyasah Tanfidziyyah* untuk menilai sejauh mana penyelenggaraan pelayanan air bersih telah memenuhi prinsip amanah, keadilan, dan kemaslahatan. Adapun *novelty* penelitian ini adalah penggunaan perspektif *Siyasah Tanfidziyyah* sebagai instrumen analisis terhadap implementasi pelayanan air bersih berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 11 Tahun 2015 dengan objek penelitian yang spesifik di Desa Hanau Brak, sehingga menghasilkan rekomendasi yang tidak hanya bersifat administratif tetapi juga berlandaskan nilai-nilai syariat Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi pelayanan air bersih oleh PDAM di Desa Hanau Brak, Kecamatan Padang Cermin, Kabupaten Pesawaran, serta menelaahnya dalam perspektif *Siyasah Tanfidziyyah*. Sifat penelitian ini adalah deskriptif-analitis, yaitu menggambarkan kondisi empiris di lapangan sekaligus menganalisisnya berdasarkan kerangka teori yang digunakan.¹¹

¹¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2017.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang terdiri dari pihak PDAM, aparat desa, serta masyarakat sebagai pengguna layanan air bersih. Observasi lapangan juga dilakukan untuk melihat secara langsung kondisi pelayanan yang diberikan. Adapun data sekunder diperoleh dari dokumen resmi seperti Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik, laporan PDAM, serta literatur berupa buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati kondisi nyata pelayanan air bersih, wawancara dilakukan untuk menggali informasi secara mendalam dari para informan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, laporan, dan dokumen pendukung lainnya.¹²

Teknik penentuan informan menggunakan metode teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap mengetahui dan memahami permasalahan penelitian. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara induktif, yaitu menarik kesimpulan dari fakta-fakta khusus di lapangan menuju pemahaman yang lebih umum.¹³

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun metode, dengan cara membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.¹⁴

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2019.

¹³ John W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, SAGE Publications, Thousand Oaks 2018.

¹⁴ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman dan Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, SAGE Publications, Los Angeles, 2014.

B. PEMBAHASAN

1. Implementasi Perda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik pada Layanan Air Bersih oleh PDAM

Berdasarkan hasil penelitian di Desa Hanau Brak, implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik pada sektor pelayanan air bersih oleh PDAM belum berjalan secara optimal. Secara normatif, peraturan tersebut mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, berkesinambungan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kondisi di lapangan menunjukkan masih adanya berbagai permasalahan, seperti distribusi air yang tidak stabil, rendahnya debit air yang diterima masyarakat, serta belum optimalnya penanganan keluhan pelanggan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 11 Tahun 2015 (*das sollen*) dengan realitas pelayanan air bersih yang dialami masyarakat di Desa Hanau Brak (*das sein*).

Dari aspek ketersediaan dan kontinuitas layanan, distribusi air bersih belum stabil. Air cenderung mengalir dengan debit yang cukup pada malam hari, sedangkan pada pagi hingga siang hari aliran air sering kali tidak tersedia di beberapa rumah warga. Kondisi ini sebagaimana wawancara dengan Sekretaris Desa Hanau Brak yang menyatakan bahwa “air hanya mengalir dengan debit besar pada malam hari, sementara pada siang hari sering tidak mengalir ke beberapa rumah warga”. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip kontinuitas pelayanan belum terpenuhi secara maksimal.

Dari segi kualitas air, hasil wawancara dengan Bapak Hendri selaku masyarakat Desa Hanau Brak menunjukkan bahwa air yang disalurkan oleh PDAM relatif baik, jernih, dan layak digunakan. Hal ini juga diperkuat oleh keterangan masyarakat yang menyatakan bahwa:

“Air yang diterima tergolong bersih dan dapat digunakan untuk kebutuhan sehari-hari. Kualitas yang baik tidak cukup apabila tidak diimbangi dengan kuantitas atau debit air yang memadai.”

Permasalahan utama justru terletak pada kuantitas dan tekanan air yang rendah. Banyak masyarakat mengeluhkan kecilnya debit air, yang menyebabkan kebutuhan air sehari-hari tidak terpenuhi secara optimal. Bahkan, penggunaan pompa air oleh sebagian warga memperparah ketimpangan distribusi, karena hanya rumah tangga tertentu yang dapat memperoleh aliran air secara maksimal. Hal ini menunjukkan adanya ketidakadilan dalam distribusi pelayanan.

Dari aspek responsivitas pelayanan, ditemukan bahwa PDAM cukup cepat dalam menangani permasalahan teknis berskala kecil, seperti kerusakan pada sambungan rumah tangga. Namun, untuk permasalahan yang lebih besar, seperti kebocoran pada jaringan utama dan fasilitas sumber air, penanganannya masih belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi prinsip akuntabilitas dan profesionalitas sebagaimana diatur dalam Perda.

Dari sisi infrastruktur, kondisi jaringan pipa yang sudah tua dan mengalami banyak kebocoran menjadi faktor utama yang menghambat optimalisasi pelayanan. Meskipun sumber air di Desa Hanau Brak tergolong melimpah, keterbatasan fasilitas distribusi menyebabkan air tidak tersalurkan secara maksimal kepada masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama bukan terletak pada ketersediaan sumber daya, melainkan pada aspek pengelolaan dan infrastruktur.

Berdasarkan hasil penelitian di Desa Hanau Brak, implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik pada sektor pelayanan air bersih oleh PDAM belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diatur dalam peraturan daerah dengan kondisi empiris di lapangan.

2. Peran Pemerintah Desa dan Mekanisme Pengaduan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa berperan sebagai fasilitator dalam menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat kepada pihak PDAM. Aparat desa tidak hanya menerima laporan, tetapi juga melakukan pengecekan langsung ke lapangan untuk mengidentifikasi sumber permasalahan, seperti kebocoran pipa dan gangguan distribusi air.

Namun demikian, efektivitas peran tersebut masih terbatas karena tindak lanjut dari pihak PDAM terhadap laporan yang disampaikan belum sepenuhnya mampu mengatasi permasalahan yang terjadi di masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Erik selaku Staf Pelayanan Pelanggan PDAM Kabupaten Pesawaran, diketahui bahwa PDAM memiliki tugas untuk menyediakan pelayanan air bersih kepada masyarakat sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik yang berpedoman pada Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan tersebut pada prinsipnya mengatur bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, berkesinambungan, akuntabel, serta responsif terhadap kebutuhan dan pengaduan masyarakat. PDAM tidak hanya bertanggung jawab dalam mendistribusikan air bersih, tetapi juga memastikan kualitas pelayanan, menangani keluhan masyarakat, dan melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan sesuai dengan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan yang diberikan meliputi penyediaan jaringan distribusi air bersih, pelayanan pemasangan sambungan baru, serta penanganan pengaduan pelanggan. PDAM juga menyediakan mekanisme pengaduan yang dapat diakses masyarakat secara langsung maupun melalui petugas lapangan. Bapak Erik menjelaskan bahwa:

"PDAM berusaha memberikan pelayanan air bersih secara maksimal kepada masyarakat. Jika terdapat keluhan seperti air tidak mengalir, kebocoran pipa, atau kualitas air yang kurang baik, masyarakat dapat melapor kepada petugas dan akan segera ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa PDAM telah berupaya menyediakan saluran komunikasi bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan terkait pelayanan air bersih. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan. Menurut Bapak Erik, keterbatasan jaringan pipa, kondisi geografis wilayah, serta gangguan teknis menjadi faktor yang sering menghambat kelancaran distribusi air kepada pelanggan. Beliau menyampaikan bahwa:

Zahrotun Annisa, Zuhrai dan Nurasari
Tinjauan Siyasaah Tanfidziyyah terhadap Implementasi Peraturan Daerah (Perda)
Kabupaten Pesawaran Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik pada
Layanan Air Bersih oleh PDAM

"Kendala yang sering dihadapi adalah kerusakan jaringan pipa dan kondisi sumber air yang terkadang mengalami penurunan debit, terutama pada musim kemarau. Hal ini berpengaruh terhadap kelancaran distribusi air kepada pelanggan."

PDAM juga melakukan evaluasi secara berkala melalui monitoring lapangan dan penanganan laporan pelanggan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai permasalahan pelayanan masih dirasakan oleh masyarakat Desa Hanau Brak.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Erlian selaku Kepala Dusun Hanau Brak yaitu:

"Masyarakat cenderung menyampaikan keluhan secara langsung kepada PDAM tanpa melalui pemerintah desa. Kondisi ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan belum terintegrasi secara sistematis antara pemerintah desa dan PDAM. Akibatnya, koordinasi dalam penanganan permasalahan pelayanan air bersih belum berjalan secara optimal."

Tingginya intensitas keluhan masyarakat, terutama terkait kecilnya debit air, ketidakstabilan distribusi, serta kualitas pelayanan yang dianggap belum memadai, menunjukkan bahwa pelayanan air bersih masih belum memenuhi harapan masyarakat. Kondisi ini diperkuat oleh adanya persepsi masyarakat mengenai ketidakseimbangan antara biaya yang dibayarkan dengan pelayanan yang diterima. Masyarakat merasa bahwa kewajiban pembayaran rekening air secara rutin belum diimbangi dengan kualitas pelayanan yang memuaskan, sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dalam pelayanan publik.

Temuan penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan perspektif antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Dari sisi PDAM, berbagai kendala teknis seperti kerusakan jaringan pipa, keterbatasan infrastruktur, dan penurunan debit sumber air menjadi faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan. Sementara itu, dari sisi masyarakat, yang menjadi perhatian utama adalah terpenuhinya kebutuhan air bersih secara lancar, merata, dan berkelanjutan. Perbedaan perspektif tersebut mengindikasikan perlunya peningkatan koordinasi antara PDAM, pemerintah desa, dan

masyarakat agar proses pelayanan serta penyelesaian pengaduan dapat berjalan lebih efektif.

Sistem pelayanan air bersih di Desa Hanau Brak belum sepenuhnya berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Padahal, dalam prinsip pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan tidak hanya pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga pada aspek koordinasi kelembagaan, komunikasi, serta sistem pengaduan yang lebih responsif, transparan, dan terintegrasi agar pelayanan air bersih dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

3. Tinjauan *Siyasah Tanfidziyyah* terhadap Pelayanan Publik pada Layanan Air Bersih oleh PDAM

Perspektif *Siyasah Tanfidziyyah*, pemerintah memiliki tanggung jawab penuh dalam melaksanakan kebijakan publik secara efektif, adil, dan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat.¹⁵ Pelayanan air bersih sebagai kebutuhan dasar termasuk dalam kategori pelayanan publik yang wajib dipenuhi oleh pemerintah sebagai bentuk amanah.¹⁶ Jika ditinjau dari prinsip amanah, pelayanan air bersih oleh PDAM di Desa Hanau Brak belum sepenuhnya mencerminkan tanggung jawab yang optimal. Hal ini terlihat dari belum terpenuhinya kebutuhan masyarakat secara merata, khususnya dalam hal kontinuitas dan debit air. Kondisi ini menunjukkan adanya kekurangan dalam pelaksanaan amanah pemerintahan.

Dari prinsip keadilan (*'adl*), distribusi air yang tidak merata akibat penggunaan pompa oleh sebagian warga menunjukkan adanya ketimpangan akses terhadap layanan. Pada konsep *siyasah*, keadilan menuntut agar setiap masyarakat memperoleh hak yang sama tanpa adanya diskriminasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Prinsip *maslahah* (kemaslahatan), pelayanan air bersih seharusnya memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang belum optimal justru menimbulkan beban tambahan bagi masyarakat,

¹⁵ Aan Pratama, *Konsep Pemikiran Hukum Islam dalam Bidang Siyasah*, Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner (JPIM), Vol.1, No.03 (April 2025).

¹⁶ Shella Aprilianingsih, Hikmah Nuraeni dan Hanny Purnamasari, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyediaan Air Bersih di Kelurahan Puspanegara*, PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan, Vol.12, No.2 (Juni 2024).

Zahrotun Annisa, Zuhraeni dan Nurasari
Tinjauan Siyasah Tanfidziyyah terhadap Implementasi Peraturan Daerah (Perda)
Kabupaten Pesawaran Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik pada
Layanan Air Bersih oleh PDAM

seperti biaya pembelian air alternatif. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan kemaslahatan belum sepenuhnya tercapai.

Dari aspek akuntabilitas dan profesionalitas, lambatnya penanganan terhadap permasalahan infrastruktur utama mencerminkan kurang optimalnya pengelolaan pelayanan publik. *Siyasah tanfidziyyah*, pemerintah dituntut untuk menjalankan kebijakan secara profesional dan bertanggung jawab, termasuk dalam hal pemeliharaan fasilitas publik. Dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan air bersih oleh PDAM di Desa Hanau Brak belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip *Siyasah Tanfidziyyah*. Hal ini terutama terlihat pada aspek pelaksanaan kebijakan yang belum mampu mewujudkan keadilan, kemaslahatan, dan amanah secara optimal.

Perspektif *Siyasah Tanfidziyyah*, pemerintah memiliki tanggung jawab penuh dalam melaksanakan kebijakan publik secara efektif, adil, dan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat. Pelayanan air bersih sebagai kebutuhan dasar masyarakat termasuk dalam kategori pelayanan publik yang wajib dipenuhi oleh negara sebagai bentuk pelaksanaan amanah kekuasaan. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam QS. An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”¹⁷

Ayat ini menegaskan bahwa setiap bentuk amanah, termasuk pelayanan publik oleh pemerintah, harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan diberikan kepada pihak yang berhak secara adil. Keberhasilan pemerintahan tidak hanya diukur dari keberadaan regulasi,

¹⁷ Al-Qur'an, Surah An-Nisa (4): 58.

tetapi juga dari sejauh mana kebijakan tersebut dapat diimplementasikan secara nyata di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian di Desa Hanau Brak, implementasi pelayanan air bersih oleh PDAM menunjukkan adanya kesenjangan antara prinsip ideal *Siyasah Tanfidziyyah* dengan realitas empiris. Dari prinsip amanah, pelayanan air bersih belum sepenuhnya mencerminkan tanggung jawab pemerintah secara optimal. Hal ini terlihat dari belum meratanya distribusi air serta tidak stabilnya kontinuitas aliran air yang diterima masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan amanah dalam bentuk pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam aspek pengelolaan dan pemeliharaan infrastruktur.

Prinsip keadilan (*'adl*), ditemukan adanya ketimpangan dalam distribusi air. Penggunaan pompa oleh sebagian masyarakat menyebabkan aliran air tidak merata, sehingga sebagian warga memperoleh layanan yang lebih baik dibandingkan yang lain. Prinsip keadilan dalam Islam ditegaskan dalam firman Allah SWT. Ayat ini menunjukkan bahwa keadilan merupakan prinsip utama dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ketimpangan distribusi air menunjukkan bahwa prinsip keadilan belum sepenuhnya terwujud dalam praktik pelayanan.

Dari aspek *maslahah* (kemaslahatan), pelayanan air bersih seharusnya memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang belum maksimal justru menimbulkan beban tambahan bagi masyarakat, seperti keharusan membeli air dari sumber lain atau menggunakan alat bantu tambahan untuk memperoleh air. Konsep kemaslahatan sangat ditekankan, sebagaimana tujuan syariat adalah untuk mewujudkan kebaikan dan menghindarkan kemudharatan (*jalb al-masalih wa dar' al-mafasid*). Kondisi ini menunjukkan bahwa tujuan kemaslahatan dalam pelayanan publik belum tercapai secara maksimal.

Dari prinsip akuntabilitas dan profesionalitas, lambatnya penanganan terhadap permasalahan infrastruktur utama, seperti kebocoran jaringan pipa, mencerminkan belum optimalnya pengelolaan pelayanan publik. *Siyasah Tanfidziyyah*, pemerintah dituntut untuk menjalankan kebijakan secara

profesional, responsif, dan bertanggung jawab dalam menjaga fasilitas publik yang menjadi hak masyarakat.

Disimpulkan bahwa implementasi pelayanan air bersih oleh PDAM di Desa Hanau Brak belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip *Siyasah Tanfidziyyah*. Ketidaksesuaian tersebut terutama terlihat pada aspek pelaksanaan kebijakan yang belum mampu mewujudkan nilai amanah, keadilan, kemaslahatan, serta profesionalitas secara optimal dalam pelayanan publik.

4. Upaya Perbaikan dan Implikasi Kebijakan

Berdasarkan temuan penelitian, upaya perbaikan yang paling mendesak adalah pembenahan infrastruktur, khususnya jaringan pipa distribusi yang sudah tua dan mengalami kebocoran. Selain itu, diperlukan peningkatan sistem pengawasan dan responsivitas PDAM terhadap keluhan masyarakat, terutama untuk permasalahan yang berskala besar.

Pemerintah daerah juga perlu memperkuat koordinasi dengan pemerintah desa serta meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik. Sosialisasi mengenai hak dan kewajiban pelanggan serta mekanisme pengaduan yang jelas juga menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Perspektif *Siyasah Tanfidziyyah*, perbaikan ini merupakan bagian dari upaya mewujudkan pemerintahan yang adil, amanah, dan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat. Optimalisasi pelayanan air bersih tidak hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga tanggung jawab moral dan religius dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Upaya perbaikan pelayanan air bersih juga perlu diarahkan pada penguatan sistem manajemen pelayanan yang berbasis data dan kebutuhan riil masyarakat. PDAM sebagai penyedia layanan publik perlu memiliki pemetaan yang jelas terkait kondisi jaringan distribusi, tingkat kerusakan, serta wilayah yang mengalami gangguan pelayanan secara berulang. Dengan adanya basis data yang akurat, proses pengambilan keputusan

dalam perbaikan infrastruktur dapat dilakukan secara lebih terarah dan efektif, sehingga tidak bersifat reaktif semata.

Di samping itu, penguatan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Aparatur PDAM perlu dibekali dengan pelatihan teknis maupun manajerial agar mampu merespons permasalahan di lapangan secara cepat, tepat, dan profesional. Keterbatasan kemampuan teknis dalam menangani kerusakan jaringan utama dapat memperlambat proses perbaikan dan berdampak langsung terhadap ketidakpuasan masyarakat.

Partisipasi masyarakat juga perlu dioptimalkan sebagai bagian dari mekanisme kontrol sosial dalam pelayanan publik. Masyarakat tidak hanya diposisikan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai subjek yang memiliki hak untuk mengawasi, memberikan masukan, serta mengevaluasi kinerja pelayanan air bersih. Tercipta hubungan yang lebih partisipatif antara pemerintah, PDAM, dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

Kerangka *Siyasah Tanfidziyyah*, penguatan aspek-aspek tersebut menunjukkan pentingnya sinergi antara pemerintah dan masyarakat dalam menjalankan amanah kekuasaan. Pemerintah tidak hanya dituntut untuk menyediakan layanan, tetapi juga memastikan bahwa setiap kebijakan yang diimplementasikan benar-benar memberikan manfaat dan tidak menimbulkan kemudharatan bagi masyarakat. Setiap bentuk perbaikan dalam pelayanan publik harus selalu diarahkan pada tercapainya prinsip keadilan, kemaslahatan, dan tanggung jawab moral dalam penyelenggaraan pemerintahan.¹⁸

Perbaikan pelayanan air bersih di Desa Hanau Brak tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan implementasi nilai-nilai tata kelola pemerintahan yang baik dalam perspektif hukum Islam. Hal ini sekaligus menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana prinsip *Siyasah*

¹⁸ Ricky Maynaki, Frenki dan Dani Amran Hakim, *Tinjauan Siyasah Tanfidziyyah Terhadap Implementasi Peraturan Gubernur Lampung Nomor 36 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Program Smart Village (Studi di Kecamatan Sekincau Kabupaten Lampung Barat)*, SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, Vol.4, No.11 (November 2025).

Zahrotun Annisa, Zuhraeni dan Nurasari
Tinjauan Siyasah Tanfidziyyah terhadap Implementasi Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Pesawaran Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik pada Layanan Air Bersih oleh PDAM

Tanfidziyyah telah diimplementasikan dalam praktik pelayanan publik di tingkat daerah.

C. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik pada layanan air bersih oleh PDAM di Desa Hanau Brak belum terlaksana secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan air bersih belum sepenuhnya memenuhi tujuan pelayanan publik yang efektif, berkesinambungan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Berbagai kendala dalam sistem distribusi dan pengelolaan layanan masih menyebabkan masyarakat belum memperoleh pelayanan air bersih secara merata dan berkelanjutan.

Permasalahan tersebut disebabkan oleh kondisi infrastruktur yang sudah tidak layak, terutama jaringan pipa yang mengalami kebocoran di berbagai titik. Selain itu, responsivitas PDAM terhadap permasalahan berskala besar juga masih belum maksimal, meskipun penanganan terhadap gangguan kecil relatif cepat. Mekanisme pengaduan yang belum terintegrasi dengan baik serta kurangnya sosialisasi turut memperkuat adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diatur dalam peraturan daerah dengan praktik di lapangan.

Jika ditinjau dari perspektif *Siyasah Tanfidziyyah*, pelaksanaan pelayanan air bersih di Desa Hanau Brak belum sepenuhnya mencerminkan prinsip-prinsip pemerintahan Islam, khususnya dalam aspek amanah, keadilan, dan kemaslahatan. Ketidakmerataan distribusi air menunjukkan belum terpenuhinya prinsip keadilan, sementara belum optimalnya pelayanan mencerminkan kurang maksimalnya pelaksanaan amanah pemerintah. Selain itu, kondisi pelayanan yang belum memberikan manfaat optimal bagi masyarakat menunjukkan bahwa tujuan kemaslahatan belum sepenuhnya tercapai.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan. Pertama, PDAM Kabupaten Pesawaran perlu melakukan pembenahan infrastruktur secara menyeluruh, khususnya pada jaringan pipa distribusi yang sudah tua dan mengalami kebocoran, agar distribusi air dapat berjalan lebih optimal dan merata. Kedua, perlu adanya peningkatan responsivitas dan profesionalitas dalam penanganan keluhan masyarakat, terutama terhadap permasalahan yang berskala besar. PDAM juga diharapkan dapat memperkuat

sistem pengaduan yang lebih efektif, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Ketiga, pemerintah daerah perlu meningkatkan pengawasan terhadap implementasi Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2015 serta memperkuat koordinasi dengan pemerintah desa sebagai pihak yang dekat dengan masyarakat. Sosialisasi mengenai hak dan kewajiban pelanggan juga perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih memahami mekanisme pelayanan yang ada. Keempat, dalam perspektif *Siyasah Tanfidziyyah*, pemerintah diharapkan mampu menjalankan pelayanan publik secara lebih adil, amanah, dan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat. Hal ini penting agar pelayanan air bersih tidak hanya memenuhi aspek administratif, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai keadilan dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Creswell, John W.. 2018. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman dan Johnny Saldaña. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Moleong, Lexy J.. 2017 *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Publikasi

- Agamar, Alya, Hervin Yoki Pradikta dan Alan Yati. 2026. *Tinjauan Siyasah Tanfidziyyah atas Implementasi Peraturan Daerah Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten OKU Selatan*. QANUN: Journal of Islamic Laws and Studies. Vol.4. No.4 (2026).
- Al Arif, M. Yasin dan Panggih F. Paramadina. *Konstitusionalitas Perda Syari'ah di Indonesia dalam Kajian Otonomi Daerah*. As-Siyasi: Journal of Constitutional Law. Vol.1. No.1 (2021)
- Aprelia, Refita, Agustina Nurhayati, Rudi Santoso dan Rita Zaharah. *Implementation of Religious Services Policy for the Elderly in South Sumatera: Analysis of Fiqh Siyāsah Tanfidziyyah*, As-Siyasi: Journal of Constitutional Law. Vol.3. No.2 (2023).
- Aprilianingsih, Shella, Hikmah Nuraeni dan Hanny Purnamasari. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyediaan Air Bersih di Kelurahan Puspanegara*, PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan. Vol.12. No.2 (Juni 2024).
- Maynaki, Ricky, Frenki dan Dani Amran Hakim. *Tinjauan Siyasah Tanfidziyyah Terhadap Implementasi Peraturan Gubernur Lampung Nomor 36 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Program Smart Village (Studi di Kecamatan Sekincau Kabupaten Lampung Barat)*, SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah. Vol.4. No.11 (November 2025).
- Marisa, Dea, Frenki Frenki dan Nurasari Nurasari. *The Role of the Pesawaran Regency Election Supervisory Board (Bawaslu) in Overseeing the Neutrality of Civil Servants (ASN) in the 2024 Regional Head Election from the Perspective of Siyasah Tanfidziyyah*, Asy-Syari'ah: Jurnal Hukum Islam. Vol.12. No.1 (2026).
- Polimpung, Ekaputra S. F. W.. *Pengaturan Pelayanan Publik dalam Rangka Otonomi Daerah*, Lex et Societatis. Vol.2. No.9 (2014).
- Pratama, Aan. *Konsep Pemikiran Hukum Islam dalam Bidang Siyasah*. Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner (JPIM). Vol.1. No.03 (April 2025)
- Pratama, Rian dan Ratna Dewi. *Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik. Vol.8. No.2 (2022).
- Pruss-Ustün, Annette, Jennyfer Wolf, Jamie Bartram, Thomas Clasen dkk.. *Burden of Disease from Inadequate Water, Sanitation and Hygiene for Selected Adverse Health Outcomes*. International Journal of Hygiene and Environmental Health. Vol.222. No.5 (2019).

Romadon, Gilang, Novendra Erwin dan Anugerah Happyndo. *Analisis Pelayanan Prima PDAM terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan yang Efektif*. Sroedja Journal. Vol.2. No.2 (Juli 2025).

Surya, Mulvi, Rano Rano, Aminudin Aminudin, Asep Muhamad M dan Ditya Sri Rahmawati. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tarogong Kidul Kabupaten Garut*. Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik. Vol.17. No.1 (2026).

Syahrian, Syahrian. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih terhadap Kepuasan Masyarakat pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Al-Iidara Balad. Vol.5. No.1 (Juni 2023).

Sumber Hukum

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik.

Sumber Hukum Islam

Al-Qur'an al-Karim. Surah An-Nisa (4): 58.