

EVALUASI PERUMDA AIR MINUM KOTA PADANG DALAM MENGATASI TUNGGAKAN TAGIHAN AIR

*EVALUATION OF THE PADANG CITY DRINKING WATER RESOURCES IN OVERCOMING
WATER BILL ARRESTS*

Rayhan Febi Setiawan^{1*}, Rizki Syafril²

Universitas Negeri Padang, Indonesia

Email: setiawanrehan1205@gmail.com^{1*}, rizkisyafri@fis.unp.ac.id²

Abstract

Customer arrears remain a significant challenge for the Regional Water Company (Perumda) of Padang City, impacting the sustainability of clean water public services. This issue is compounded by the public's low awareness of timely bill payments and the perception of water as a fundamental right with no financial obligations. Additionally, the inclusion of waste retribution in water bills has led to customer resistance. This study aims to evaluate the effectiveness of Perumda's policies in managing water bill arrears using a qualitative descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, direct observations, and document analysis, and analyzed using Miles and Huberman's interactive model. The findings indicate that initiatives such as penalty waivers, installment payment programs, digital payment services, and persuasive field interventions have not substantially reduced arrears. Evaluation against five policy criteria reveals that current policies fail to adequately address all customer segments, particularly those facing economic hardship and low digital literacy. Insufficient outreach and limited human resources further hinder policy success. In conclusion, Perumda's policies require improved communication strategies, enhanced public education efforts, and optimized digital systems to achieve more inclusive and effective outcomes in promoting customer payment compliance.

Keywords: Customer arrears, policy evaluation, public service.

Abstrak

Tunggakan pelanggan menjadi tantangan besar bagi Perumda Air Minum Kota Padang, yang mempengaruhi keberlanjutan pelayanan air bersih. Permasalahan ini semakin diperburuk dengan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap kewajiban pembayaran tepat waktu serta pandangan bahwa air adalah hak dasar tanpa kewajiban finansial. Selain itu, pengenaan retribusi sampah dalam tagihan air juga memicu resistensi pelanggan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi efektivitas kebijakan Perumda Air Minum Kota Padang dalam menangani tunggakan tagihan air dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumentasi, yang dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan seperti pemutihan denda, program cicilan, digitalisasi layanan pembayaran, dan pendekatan persuasif oleh petugas belum cukup efektif dalam mengurangi tunggakan secara signifikan. Evaluasi berdasarkan lima kriteria kebijakan menunjukkan bahwa kebijakan yang ada belum menjangkau seluruh segmen pelanggan, terutama mereka yang mengalami kesulitan ekonomi dan memiliki literasi digital rendah. Keterbatasan sosialisasi dan sumber daya manusia menjadi penghambat kesuksesan kebijakan ini. Kesimpulannya, kebijakan Perumda Air Minum Kota Padang memerlukan peningkatan dalam hal komunikasi, edukasi publik, dan optimalisasi sistem digital untuk menghasilkan dampak yang lebih inklusif dan efektif dalam mendorong kepatuhan pembayaran pelanggan.

Kata kunci: Tunggakan pelanggan, evaluasi kebijakan, pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan dasar manusia yang bersifat esensial dalam kehidupan sehari-hari, baik untuk keperluan rumah tangga, industri, maupun sektor lainnya. Menurut

Kodoatie dan Sjarief (2015), seluruh aktivitas manusia tidak dapat dilepaskan dari ketersediaan air yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Oleh karena itu, pengelolaan air harus dilakukan secara efektif, adil, dan berkelanjutan untuk menjamin akses bagi seluruh lapisan masyarakat. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air mengamanatkan bahwa pengelolaan sumber daya air harus berorientasi pada kepentingan masyarakat dan menjamin keadilan sosial. Dalam konteks pelayanan publik, air minum masuk dalam kategori pelayanan dasar yang wajib diselenggarakan negara, sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bertugas menyelenggarakan layanan air bersih, Perumda Air Minum Kota Padang menghadapi tantangan serius dalam operasionalnya. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah tingginya angka tunggakan pembayaran tagihan oleh pelanggan. Meskipun jumlah pelanggan aktif terus meningkat dari tahun ke tahun, data menunjukkan bahwa jumlah pelanggan yang menunggak juga mengalami kenaikan yang signifikan. Hal ini menunjukkan adanya persoalan struktural dalam kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban pembayaran. Bagi sebagian besar masyarakat, pembayaran tagihan air tidak ditempatkan sebagai prioritas utama dalam pengeluaran rumah tangga. Banyak pelanggan lebih mendahulukan kebutuhan lain yang dianggap lebih mendesak, seperti kebutuhan konsumsi harian, pendidikan, atau cicilan kendaraan, dibandingkan dengan membayar tagihan air.

Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bertugas menyelenggarakan layanan air bersih, Perumda Air Minum Kota Padang menghadapi tantangan serius dalam operasionalnya. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah tingginya angka tunggakan pembayaran tagihan oleh pelanggan. Meskipun jumlah pelanggan aktif terus meningkat dari tahun ke tahun, data menunjukkan bahwa jumlah pelanggan yang menunggak juga mengalami kenaikan yang signifikan. Hal ini menunjukkan adanya persoalan struktural dalam kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban pembayaran. Rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar tagihan tepat waktu, serta persepsi bahwa air sebagai kebutuhan dasar seharusnya tidak dipungut biaya, menjadi penyebab utama.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal PDAM, banyak pelanggan yang merasa keberatan membayar tagihan air karena terjadi lonjakan pemakaian akibat kebocoran instalasi yang tidak disadari. Instalasi yang tidak sesuai standar serta kurangnya edukasi mengenai perawatan jaringan pipa menyebabkan pemborosan air dan membengkaknya tagihan. Belum lagi, kebijakan Pemerintah Kota Padang yang menggabungkan retribusi sampah ke dalam tagihan air turut menambah beban psikologis dan finansial pelanggan. Banyak dari mereka yang tidak memahami bahwa Perumda hanya menjalankan amanah pemungutan dari pemerintah kota. Kurangnya sosialisasi terhadap kebijakan ini menyebabkan munculnya resistensi dari masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Evaluasi Perumda Air Minum Kota Padang dalam Mengatasi Tunggakan Tagihan Air.

METODE

Jenis penelitian yang akan dilakukan penulis merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif ini melibatkan pengamatan terhadap informan sebagai subjek penelitian dalam konteks kehidupan sehari-hari mereka. Menurut Anggito & Setiawan (2018: 11), penelitian kualitatif bersifat deskriptif adalah langkah yang harus dilakukan peneliti dalam mendeskripsikan suatu obyek, fenomena atau setting sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Arti dalam penulisannya data dan fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar daripada angka.

Fokus penelitian merupakan bentuk pembatasan masalah agar sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Sesuai dengan penelitian ini maka peneliti menetapkan fokus penelitian berdasarkan nilai temuan serta berdasarkan permasalahan yang terkait dengan teori dan informan. Yang menjadi fokus pada penelitian yang penulis lakukan adalah bagaimana evaluasi Perumda Air Minum Kota Padang dalam mengatasi tunggakan tagihan air.

Lokasi penelitian di Perumda Air Minum Kota Padang. Salah satu alasan utama adalah karena Perumda Air Minum Kota Padang menghadapi permasalahan tingginya tunggakan tagihan air dari pelanggan, yang dapat berdampak pada stabilitas keuangan perusahaan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan peran dan relevansi mereka terhadap topik penelitian. Informan dalam penelitian ini meliputi: Asisten Manajer Pemutusan dan Penagihan, staf teknis bagian penagihan, pelanggan yang menunggak dan tidak menunggak, serta pihak dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Padang.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali persepsi, pengalaman, serta kendala yang dihadapi oleh para pihak terkait dalam pelaksanaan kebijakan. Observasi dilakukan terhadap aktivitas pelayanan di lapangan, sedangkan dokumentasi mencakup laporan internal, data pelanggan, serta kebijakan terkait yang dikeluarkan oleh PDAM dan Pemerintah Kota Padang.

Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan data dari berbagai informan dengan teknik yang sama. Hal ini bertujuan untuk memperoleh validitas temuan dan menghindari bias dari satu sisi saja. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan Operasional Perumda Air Minum Kota Padang dalam Mengatasi Tunggakan Tagihan Air

Implementasi kebijakan merupakan proses penting yang menunjukkan sejauh mana kebijakan yang telah dirumuskan dapat dijalankan secara nyata di lapangan. Dalam konteks ini, Perumda Air Minum Kota Padang telah menetapkan sejumlah kebijakan operasional untuk mengatasi permasalahan tunggakan tagihan air pelanggan. Kebijakan tersebut

diimplementasikan oleh divisi pemutusan dan penagihan yang secara langsung berinteraksi dengan pelanggan.

a. Kebijakan Keringanan Cicilan dan Pemutihan Denda

Salah satu kebijakan yang diterapkan oleh Perumda Air Minum Kota Padang dalam menangani tunggakan pelanggan adalah pemberian keringanan cicilan dan pemutihan denda, terutama pada momen tertentu seperti ulang tahun perusahaan. Kebijakan ini dirancang untuk meringankan beban finansial pelanggan, khususnya mereka yang terdampak secara ekonomi akibat kehilangan pekerjaan atau penurunan pendapatan.

Dalam implementasinya, petugas di lapangan mengedepankan pendekatan persuasif dan edukatif. Tindakan pemutusan sambungan air hanya dilakukan setelah upaya komunikasi dan penawaran program cicilan tidak membuahkan hasil. Pendekatan ini dinilai lebih humanis dan diterima baik oleh masyarakat, karena memberi ruang untuk menyelesaikan kewajiban tanpa tekanan berlebihan.

Respons pelanggan terhadap program ini umumnya positif. Pelanggan yang menunggak merasa terbantu dengan adanya kemudahan pembayaran, sementara pelanggan yang taat membayar juga memahami alasan keterlambatan sebagian pelanggan lain. Strategi ini membangun rasa kepercayaan dan memperkuat hubungan antara perusahaan dan masyarakat.

b. Sarana dan Prasarana Pendukung

Perumda Air Minum Kota Padang telah mempermudah akses pembayaran dengan menyediakan berbagai kanal digital seperti aplikasi Kaba Aia, Tokopedia, kantor pos, dan bank. Inovasi ini mendukung kenyamanan pelanggan dalam membayar tagihan tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun, belum semua pelanggan mengetahui atau mampu memanfaatkan layanan ini, sehingga perlu dilakukan sosialisasi yang lebih merata.

Untuk mendukung efektivitas penagihan, Perumda juga membekali petugas lapangan dengan kendaraan dinas, alat pemutus, dan akses data tunggakan secara real-time. Fasilitas ini mempercepat pelaksanaan tugas di lapangan dan memungkinkan penanganan yang lebih tepat sasaran.

Sinergi antara kemudahan akses bagi pelanggan dan kesiapan logistik petugas menjadi kekuatan utama dalam mendukung kebijakan penurunan tunggakan. Meski demikian, keberhasilan sistem ini tetap bergantung pada tingkat literasi digital masyarakat dan konsistensi edukasi dari perusahaan.

c. Sosialisasi

Perumda Air Minum Kota Padang melakukan sosialisasi langsung kepada pelanggan untuk meningkatkan pemahaman terhadap program keringanan cicilan, pemutihan denda, dan cara pembayaran melalui layanan online. Petugas tidak hanya mengirim surat, tetapi juga datang langsung ke rumah pelanggan untuk menjelaskan informasi secara rinci.

Petugas lapangan tidak hanya menagih, tetapi juga membantu pelanggan memahami kebijakan yang berlaku. Banyak pelanggan baru mengetahui adanya program cicilan atau pembayaran online setelah dijelaskan langsung oleh petugas, bahkan ada

yang dibantu menggunakan aplikasi. Ini menunjukkan pentingnya penjelasan tatap muka agar informasi tersampaikan dengan baik.

Namun, masih banyak pelanggan yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Karena itu, Perumda perlu terus meningkatkan penyebaran informasi, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Cara ini dapat membantu pelanggan lebih paham dan mendorong mereka untuk membayar tagihan tepat waktu.

Evaluasi Perumda Air Minum Kota Padang dalam Mengatasi Tunggakan Tagihan Air

Evaluasi kebijakan Perumda Air Minum Kota Padang dalam mengatasi tunggakan tagihan air dilakukan dengan menggunakan lima kriteria dari William N. Dunn: efektivitas, efisiensi, kecukupan, responsivitas, dan ketepatan sasaran. Tujuannya adalah untuk menilai secara kritis apakah kebijakan yang diterapkan benar-benar mampu menurunkan tunggakan secara signifikan atau hanya bersifat administratif. Evaluasi ini juga menelaah penggunaan sumber daya, kepekaan terhadap kondisi sosial ekonomi pelanggan, serta akurasi dalam menyasar pelanggan yang tepat. Seluruh analisis didasarkan pada wawancara dengan pihak internal Perumda Air Minum Kota Padang dan pelanggan, sehingga diharapkan mampu memberikan gambaran objektif tentang keberhasilan maupun kelemahan implementasi kebijakan tersebut di lapangan.

a. Efektivitas

Perumda Air Minum Kota Padang menerapkan berbagai strategi dalam menangani tunggakan, seperti pemutihan denda, skema cicilan, penagihan langsung, dan kerja sama dengan Kejaksaan Negeri. Program cicilan dan penghapusan denda dianggap efektif meningkatkan itikad bayar sebagian pelanggan, terutama mereka yang memiliki tunggakan besar. Digitalisasi sistem informasi turut mendukung efektivitas kebijakan dengan memungkinkan pemantauan data pelanggan secara real-time.

Namun, keterbatasan sumber daya manusia dan luasnya cakupan wilayah menyebabkan proses penagihan belum sepenuhnya optimal. Banyak pelanggan baru ditindak setelah menunggak lebih dari enam bulan. Meskipun sistem digital mempermudah pemetaan dan evaluasi, tantangan di lapangan tetap muncul, terutama ketika menghadapi pelanggan yang tidak kooperatif atau belum memahami kebijakan yang ditawarkan.

Data menunjukkan bahwa meskipun jumlah pelanggan aktif meningkat dari 121.745 pada 2022 menjadi 127.785 pada 2024, jumlah pelanggan menunggak juga naik dari 2.790 pada 2023 menjadi 3.180 pada 2024, atau meningkat sebesar 13,98%. Fakta ini menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan belum sepenuhnya tercapai, dan diperlukan penguatan strategi, terutama dalam hal pengawasan, edukasi, dan percepatan tindakan terhadap pelanggan menunggak

b. Efisiensi

Perumda Air Minum Kota Padang menghadapi keterbatasan sumber daya dalam menangani tingginya tunggakan pelanggan. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan mengimplementasikan efisiensi melalui pelibatan seluruh karyawan lintas divisi dalam proses distribusi Surat Pemberitahuan Tunggakan (SPT). Strategi ini mempercepat jangkauan penagihan, mengurangi beban kerja petugas lapangan, dan meningkatkan

efektivitas tindak lanjut penagihan hingga mencapai 80–90% pada pelanggan dengan tunggakan ringan.

Transformasi digital menjadi pilar utama efisiensi dengan diluncurkannya aplikasi *Kaba Aia* serta integrasi sistem pembayaran PPOB. Melalui inovasi ini, pelanggan dapat memantau tagihan, membayar secara daring, serta menyampaikan keluhan tanpa harus datang ke kantor. Di sisi operasional, sistem ini mempercepat pencatatan dan pelunasan tagihan serta memungkinkan pemantauan transaksi secara real-time oleh manajemen, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan lebih cepat dan akurat.

Pemanfaatan sistem dashboard dan DDOP (Daftar Data Operasional Pelanggan) memungkinkan perusahaan menyusun prioritas penagihan berdasarkan data aktual yang terintegrasi. Hal ini meningkatkan efisiensi alokasi tenaga dan waktu di lapangan. Namun, efektivitas digitalisasi masih menghadapi kendala literasi teknologi di kalangan pelanggan tertentu, terutama dalam penggunaan aplikasi dan platform pembayaran daring. Tantangan ini menuntut strategi edukasi digital agar efisiensi yang dicapai dapat dirasakan lebih merata.

c. Kecukupan

Perumda Air Minum Kota Padang telah menerapkan berbagai kebijakan teknis dan administratif dalam menangani tunggakan, termasuk percepatan penagihan, sistem digital STK Online dan PPOB, serta pelibatan petugas lapangan lintas divisi. Langkah-langkah ini memperluas cakupan operasional dan menunjukkan komitmen untuk menekan angka tunggakan secara sistematis. Namun demikian, pendekatan yang dilakukan masih dominan bersifat reaktif, yaitu baru bertindak setelah tunggakan terjadi.

Meskipun kebijakan yang ada berhasil menjangkau pelanggan yang melek digital dan memiliki kemampuan finansial cukup, sebagian besar pelanggan yang mengalami kendala ekonomi atau terbatas literasi digital belum terakomodasi dengan optimal. Beberapa pelanggan tidak memiliki perangkat pendukung seperti smartphone, sementara lainnya terhambat oleh kondisi rumah tangga yang mendesak. Hal ini menunjukkan adanya celah kebijakan yang belum menyentuh aspek edukatif dan pendekatan sosial yang preventif.

Temuan di lapangan mengindikasikan bahwa belum adanya langkah pencegahan, sosialisasi, atau pembinaan sejak awal membuat sebagian pelanggan tetap abai terhadap kewajiban pembayaran. Walaupun sistem digital dan kebijakan pelunasan membantu sebagian pihak, kebijakan yang ada belum mampu menjangkau seluruh segmen pelanggan secara merata. Oleh karena itu, diperlukan perluasan cakupan kebijakan yang lebih inklusif dan adaptif terhadap keberagaman kondisi sosial-ekonomi masyarakat.

d. Responsivitas

Perumda Air Minum Kota Padang telah menunjukkan kemajuan dalam hal responsivitas dengan membangun sistem pengaduan digital melalui aplikasi *Kaba Aia* yang terintegrasi dengan mekanisme *Work Order (WO)*. Sistem ini memungkinkan pelanggan menyampaikan keluhan secara langsung, yang kemudian ditindaklanjuti secara terstruktur oleh tim teknis sesuai standar operasional yang berlaku. Langkah ini menandai pergeseran dari penanganan keluhan manual menuju layanan publik berbasis teknologi dan data.

Meski sistem pengaduan telah ditingkatkan, temuan di lapangan menunjukkan bahwa sejumlah pelanggan masih mengalami gangguan layanan seperti tekanan air yang rendah

dan distribusi air yang tidak stabil. Ketidakpuasan ini menimbulkan kesan bahwa kualitas layanan tidak sebanding dengan biaya yang dibayarkan, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kepatuhan pembayaran pelanggan. Respons teknis yang baik perlu diimbangi dengan peningkatan kualitas suplai secara merata agar pelayanan dirasakan adil oleh seluruh pelanggan.

Kebijakan penambahan retribusi sampah dalam tagihan air tanpa sosialisasi yang memadai memunculkan kebingungan dan resistensi dari pelanggan. Meskipun Perumda menyatakan bahwa sosialisasi adalah wewenang instansi lain (DLH), absennya penjelasan dari pihak perusahaan menimbulkan persepsi negatif. Kondisi ini menunjukkan bahwa responsivitas tidak hanya menyangkut kecepatan teknis, tetapi juga keterbukaan informasi dan komunikasi publik yang proaktif agar kebijakan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

e. Ketepatan

Perumda Air Minum Kota Padang menerapkan kebijakan penagihan yang bersifat selektif dengan memfokuskan tindakan kepada pelanggan yang memiliki tunggakan besar dan tidak kooperatif. Pendekatan bertahap mulai dari peringatan hingga pemutusan sambungan—menunjukkan ketepatan sasaran dalam menangani kasus yang paling berisiko. Strategi ini dinilai efektif secara administratif, meskipun masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan personel dan potensi resistensi sosial di lapangan.

Kebijakan cicilan bagi pelanggan menunggak dinilai tepat karena mempertimbangkan kemampuan ekonomi pelanggan melalui proses verifikasi lapangan. Pendekatan ini tidak hanya menunjukkan sensitivitas sosial, tetapi juga mencegah tindakan represif yang tidak sesuai dengan realitas ekonomi pelanggan. Dengan demikian, kebijakan ini mampu menjaga keseimbangan antara penegakan kewajiban dan pendekatan humanis.

Penerapan sistem digital seperti dashboard DDOP memungkinkan manajemen memantau aktivitas penagihan secara real-time, sehingga tenaga lapangan dapat diarahkan secara lebih tepat sasaran. Sistem ini meningkatkan akurasi, efisiensi, dan transparansi proses penagihan. Meskipun strategi ini telah meningkatkan ketepatan kebijakan, keberhasilannya tetap dibatasi oleh kapasitas sumber daya manusia dan perlunya peningkatan literasi teknologi di kalangan pengguna layanan.

Impelementasi Kebijakan Operasional Perumda Air Minum Kota Padang dalam Mengatasi Tunggakan Tagihan Air

Perumda Air Minum Kota Padang menerapkan tiga strategi utama dalam mengatasi tunggakan pelanggan, yaitu: program cicilan, pemutihan denda keterlambatan, dan pendekatan persuasif oleh petugas lapangan. Strategi ini bertujuan meringankan beban pelanggan sekaligus mendorong kedisiplinan pembayaran. Petugas tidak hanya menjalankan fungsi penagihan, tetapi juga berperan sebagai komunikator kebijakan yang menjelaskan manfaat program secara langsung kepada pelanggan.

Implementasi kebijakan didukung oleh penyediaan infrastruktur seperti kendaraan operasional, alat pemutus sambungan, serta sistem informasi digital berbasis real-time. Perusahaan juga memfasilitasi kemudahan pembayaran melalui aplikasi Kaba Aia dan kanal

daring lainnya. Namun, kesenjangan literasi digital di kalangan pelanggan serta kendala teknis di lapangan menjadi tantangan dalam penerapan sistem ini secara optimal.

Sosialisasi kebijakan dilakukan melalui surat pemberitahuan dan kunjungan langsung ke rumah pelanggan. Meski pendekatan ini meningkatkan partisipasi sebagian pelanggan, keterbatasan jangkauan dan frekuensi menyebabkan banyak pelanggan tetap tidak terinformasikan. Selain itu, tidak semua petugas mampu menjalankan peran edukatif secara efektif, sehingga tujuan kebijakan untuk menurunkan tunggakan belum tercapai secara signifikan.

Evaluasi Perumda Air Minum Kota Padang dalam Mengatasi Tunggakan Tagihan Air

a. Efektivitas

Kebijakan penanganan tunggakan melalui program cicilan, pemutihan denda, dan pendekatan persuasif dinilai efektif dalam membangun komunikasi langsung antara petugas dan pelanggan. Namun, efektivitas secara keseluruhan belum signifikan terlihat dalam penurunan angka tunggakan, terutama pada tahun 2024 yang justru menunjukkan peningkatan jumlah pelanggan menunggak. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan yang diterapkan belum sepenuhnya menjangkau dan mengubah perilaku seluruh kelompok pelanggan.

b. Efisiensi

Dari sisi efisiensi, kebijakan ini didukung oleh pemanfaatan teknologi digital seperti aplikasi Kaba Aia dan sistem informasi dashboard untuk memantau tunggakan secara real-time. Selain itu, distribusi tugas lintas divisi dalam penyampaian SPT turut menekan beban kerja petugas penagihan. Meski begitu, efektivitas penggunaan sumber daya masih terbatas karena beberapa pelanggan mengalami kesulitan mengakses sistem digital, sementara sebagian petugas mengeluhkan kendala teknis di lapangan.

c. Kecukupan

Kebijakan yang ada dinilai belum cukup menyentuh akar persoalan tunggakan, terutama dalam konteks sosial-ekonomi pelanggan. Program cicilan dan penghapusan denda memang memberi kemudahan, tetapi tidak diimbangi dengan upaya preventif seperti edukasi rutin, pemetaan pelanggan rentan, atau monitoring berkelanjutan. Pelanggan yang kesulitan finansial dan kurang memahami prosedur digital masih menghadapi hambatan untuk memanfaatkan kebijakan secara maksimal.

d. Responsivitas

Perusahaan menunjukkan responsivitas melalui pembukaan kanal pengaduan daring dan layanan pembayaran digital. Respons petugas terhadap pelanggan di lapangan pun sebagian besar bersifat solutif. Namun, keluhan yang disampaikan pelanggan belum seluruhnya ditindaklanjuti dengan cepat atau transparan. Hal ini menyebabkan kepercayaan sebagian pelanggan masih rendah, khususnya dalam memahami prosedur dan manfaat kebijakan yang ditawarkan.

e. Ketepatan Sasaran

Penagihan bersifat selektif terhadap pelanggan dengan tunggakan besar dan tidak kooperatif merupakan langkah tepat secara administratif. Namun, strategi sosialisasi yang belum

merata menyebabkan masih banyak pelanggan rentan tidak mengetahui adanya program keringanan. Akibatnya, segmentasi pelanggan belum terlayani secara inklusif, terutama mereka yang tidak aktif di media sosial atau tinggal di wilayah dengan akses informasi terbatas.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan operasional Perumda Air Minum Kota Padang dalam menangani tunggakan tagihan air telah dilakukan melalui berbagai strategi, seperti program cicilan, pemutihan denda, pemanfaatan teknologi informasi, dan kerja sama dengan pihak Kejaksaan. Meskipun strategi tersebut telah mendorong sebagian pelanggan untuk melunasi tunggakan, efektivitas kebijakan belum sepenuhnya tercapai.

Hal ini ditunjukkan oleh masih meningkatnya jumlah pelanggan yang menunggak pada tahun 2024. Keterbatasan sumber daya manusia, keterlambatan tindakan terhadap pelanggan yang menunggak berat, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap kebijakan yang ditawarkan menjadi faktor yang menghambat keberhasilan implementasi secara menyeluruh. Oleh karena itu, keberhasilan penanganan tunggakan tidak hanya ditentukan oleh sistem dan kebijakan, tetapi juga bergantung pada komunikasi yang efektif, pendekatan humanis, dan penguatan sistem digital secara berkelanjutan.

Saran

Perumda Air Minum Kota Padang disarankan untuk memperkuat strategi komunikasi kepada pelanggan melalui sosialisasi langsung dan pemanfaatan media digital agar informasi terkait kebijakan penanganan tunggakan dapat dipahami secara menyeluruh. Selain itu, peningkatan kapasitas petugas dan pemantauan yang konsisten terhadap pelanggan berisiko tunggakan perlu menjadi prioritas. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan informasi dalam proses penelitian ini, khususnya kepada Perumda Air Minum Kota Padang, BPKAD, dan Sekretariat Daerah Kota Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A. & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Kab. Sukabumi: CV Jejak.
- Boroallo, D. L., Tangdialla, L. P., & Beloan, B. (2024). Analisis efektivitas penagihan piutang pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar (Studi kasus Perumda Air Minum Kota Makassar, Wilayah Pelayanan 2). *Paulus Journal of Research*, 1(1).
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 15-28.
- Handoyo, E. (2012). *Kebijakan publik*. Semarang: Widya Karya.
- Iqbal, T. (2024). Sistem informasi tunggakan rekening air pada PDAM Tirta Mon Krueng Baro. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi (JMASIF)*, 3(1), 22-32.

- Marina, S., & Syafril, R. (2024). Evaluasi Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 46 Tahun 2014 Tentang Pemungutan Pajak Sarang Burung Walet. *Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah*, 6(1), 34-42.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Manajemen pelayanan publik.
- Nadila, D. D. N. (2023). Evaluasi Kebijakan Kurikulum Merdeka Dengan Menggunakan Model William Dunn. *Jurnal Pendidikan Sang Surya*, 9(1), 107-113.
- Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. (2024). Negara, P. K. U. U. D. (2001). Republik Indonesia Tahun 1945. Jakarta, Indonesia: www.mpr.go.id.
- Peraturan Daerah (Perda) Kota Padang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Air Minum Daerah. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/20816/perda-kota-padang-no-3-tahun-2016>.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan publik.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep umum pelaksanaan kebijakan publik. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 1-12.
- Sandra, Y., & Syafril, R. (2024). Peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatra Barat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Sumatra Barat. *Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis dan Ekonomi (JIMBE)*, 1(6), 190-192.
- Setiawan, M. F., & Syafril, R. (2024). Responsivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) dalam Penyediaan Air Bersih bagi Masyarakat.
- Sitompul, W. A. (2018). Pengaruh laba bersih dan piutang terhadap prediksi arus kas aktivitas operasional masa depan (studi kasus PDAM cabang HM. Yamin Medan) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan: (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwitri, S. (2008). *Konsep dasar kebijakan publik*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/122742/uu-no-17-tahun-2019>.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.
- WAHYUNI, R. (2017). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tunggakan pembayaran rekening pada Perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Widanti, N. P. T. (2022).
- Warman, W., Komariyah, L., & Kaltsum, K. F. U. (2023). Konsep umum evaluasi kebijakan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 3, 25-32.
- Zahra, H., Santoso, S., & Kurniawan, I. A. (2024). Penerapan sistem informasi pelayanan publik pada aplikasi SIMPEL TKR PDAM Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 7(1), 87-98.