PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora
Vol.5, No.2, Februari 2026

Evaluasi Kebijakan Penyediaan Air Bersih pada Perumdam Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai

Rahmadini Puja[1], Sumiati[2], Erinaldi[3]
[1,2,3]Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia
E-mail: rahmadinipujadumai@gmail.com[1], Sumiati250402@gmail.com[2], erinaldipratama2905@gmail.com[3]

Article History:
Received: 12 November 2025
Revised: 25 Februari 2026
Accepted: 28 Februari 2026

Keywords: Evaluasi Kebijakan, Air Bersih, Efektivitas, Perumdam Tirta Dumai Bersemai, Dunn

Abstrak: *Air bersih merupakan kebutuhan dasar manusia yang menjadi indikator penting kesejahteraan masyarakat serta kualitas layanan publik daerah. Pemerintah daerah melalui Perumdam Tirta Dumai bersemai memiliki tanggung jawab dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat Kota Dumai. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan penyediaan air bersih yang diterapkan oleh Perumdam Tirta Dumai bersemai serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan studi literatur, mengacu pada teori evaluasi kebijakan publik William N. Dunn (2003) yang meliputi 6 indikator: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan penyediaan air bersih cukup efektif dalam memperluas cakupan layanan dan meningkatkan sambungan rumah, namun efisiensinya masih terkendala pada kebocoran pipa dan kehilangan air. Aspek kecukupan dan pemerataan belum optimal akibat keterbatasan infrastruktur dan kondisi geografis, sedangkan responsivitas dan ketepatan dinilai baik. Faktor pendukung meliputi dukungan pemerintah daerah, digitalisasi layanan, dan kemitraan dengan pihak swasta. Secara keseluruhan, kebijakan ini menunjukkan arah positif tetapi perlu peningkatan pada aspek efisiensi dan pemerataan guna mewujudkan pelayanan publik yang berkelanjutan.*

PENDAHULUAN

Air bersih merupakan kebutuhan dasar manusia dan termasuk salah satu hak asasi yang harus dipenuhi oleh pemerintah sebagai bagian dari tanggung jawab kepada masyarakat. Ketersediaan air bersih yang cukup, aman, dan merata merupakan salah satu indikator penting dalam pembangunan berkelanjutan, khususnya terkait kesehatan masyarakat, lingkungan, dan kualitas hidup penduduk. Di Indonesia, usaha untuk meningkatkan akses air bersih selalu menjadi

bagian dari agenda nasional, melalui berbagai program seperti SPAM, PAMSIMAS, kebijakan sanitasi, serta target SDGs (Khurri'in Nabila, 2024).

Pertumbuhan jumlah penduduk yang terus meningkat, permintaan terhadap fasilitas dan infrastruktur pun ikut melonjak. Air bersih merupakan salah satu elemen penting dalam pembangunan perkotaan, tak kalah krusialnya dengan sistem transportasi dan saluran drainase. Air itu sendiri adalah sumber kehidupan utama bagi manusia, yang digunakan untuk kegiatan produksi serta memenuhi keperluan harian warga. Karena itu, lonjakan permintaan atas layanan air bersih harus diimbangi dengan pasokan air yang memadai, baik dari pihak pemerintah, sektor swasta, maupun partisipasi aktif masyarakat sendiri (Paradis et al., 2024).

Dalam (Undang-undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 3) disebutkan bahwa "Bumi, air dan kekayaan alam yang terkadung didalamnya dikuasai oleh Negara untuk kemakmuran rakyat". Pasal ini menjadi dasar pemikiran untuk mengatur cara kita mengelola sumber daya alam di negara ini. Karena air itu kebutuhan pokok dalam hidup sehari-hari, ia punya peran besar dalam menjaga kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Selain itu, (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pasal 67 huruf f) menyatakan bahwa "Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan program strategis nasional". Salah satu bentuknya yaitu penyediaan air bersih. Menyediakan air bersih menjadi tanggung jawab wajib pemerintah daerah yang berkaitan langsung dengan pelayanan dasar untuk masyarakat. Menyediakan air bersih menjadi salah satu kewajiban pemerintah daerah agar masyarakat dapat melakukan akses terhadap air bersih yang memenuhi syarat.

Untuk meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam penyediaan air bersih, di Indonesia sebagian besar ditangani oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM merupakan perusahaan milik pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam menyalurkan air bersih untuk kebutuhan masyarakat. Kegiatan PDAM diawasi secara ketat oleh pemerintah, baik dari sisi eksekutif maupun legislatif. Karena statusnya sebagai perusahaan daerah, PDAM tidak hanya berfungsi sebagai penyedia air, tetapi juga punya tanggung jawab untuk memperluas layanan air bersih dan memastikan harganya tetap terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat (Isril et al., 2022).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan sebuah badan yang dimiliki oleh otoritas lokal di Indonesia dan bertugas untuk mengelola serta menyediakan air bersih untuk masyarakat. PDAM adalah sebuah entitas yang dimiliki dan dikelola oleh pemerintah daerah di Indonesia, sehingga termasuk dalam kategori Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). PDAM dijalankan dengan tujuan utama untuk memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat. Lembaga ini beroperasi di berbagai daerah di Indonesia, termasuk di Kota Dumai. (Rahellinas, 2021).

Berdasarkan (Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dan Pelayanan Air Minum Kota Dumai), Kota Dumai mempunyai Perusahaan Daerah Air Minum yang dikenal dengan nama PERUMDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. Perusahaan tersebut berdiri sejak tahun 2014 dan hingga kini masih beroperasi. PERUMDAM Tirta Dumai Bersemai berperan dalam mengatur serta menyediakan pasokan air bersih untuk masyarakat di Kota Dumai.

PDAM Tirta Dumai Bersemai adalah perusahaan milik daerah yang bertugas mengelola layanan air minum di Kota Dumai. Lembaga ini dioperasikan oleh pemerintah daerah dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat. Beragam tanggung jawab PDAM Tirta Dumai Bersemai mencakup distribusi air, pemasangan sambungan baru, penanganan pengaduan pelanggan, perbaikan, serta perencanaan sistem jaringan pipa air. PDAM Tirta Dumai Bersemai berperan penting sebagai penyedia layanan air bersih dalam memastikan ketersediaan

PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora
Vol.5, No.2, Februari 2026

air yang aman dan bermutu bagi masyarakat Kota Dumai. Meskipun demikian, pelaksanaannya kebijakan penyediaan air bersih di Kota Dumai masih menemui sejumlah kendala, seperti keterbatasan sarana infrastruktur, kapasitas produksi air yang belum optimal, kerusakan jaringan pipa, serta mutu air yang belum sepenuhnya memenuhi standar kesehatan (E. Maznah et al., 2022).

Selain itu, masih terdapat berbagai keluhan dari masyarakat mengenai layanan yang diberikan oleh PDAM di Kota Dumai. Banyak pelanggan PDAM yang mengungkapkan ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh PDAM Kota Dumai. Berdasarkan apa yang terjadi di kalangan masyarakat, terdapat berbagai aduan dari pelanggan mengenai mutu pelayanan dari PDAM Kota Dumai. Misalnya, terputusnya pasokan air ke rumah-rumah, serta kualitas air yang belum sepenuhnya bersih karena adanya endapan kotoran. Ditambah lagi, ada masalah air yang mendadak mati tanpa pemberitahuan sebelumnya dari pihak PDAM, serta keluhan masyarakat yang tidak segera ditangani oleh pihak PDAM Kota Dumai. Situasi ini menjadi isu yang cukup serius dan perlu segera mendapatkan perhatian dari Pemerintah Kota Dumai (Saut al Bara, 2025).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa "Evaluasi Sistem Pelayanan Air Bersih PDAM di Kabupaten Sumbawa" menemukan bahwa pelayanan air bersih PDAM di area yang diteliti dianggap tidak maksimal dalam menyediakan akses air bersih yang cukup, yang pada gilirannya berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Salah satu tantangan utama yang ditemukan adalah kerusakan yang signifikan pada infrastruktur SPAM (Sistem Penyediaan Air Minum), terutama pada pipa distribusi dan alat-alat terkait. Selain isu teknis, aktivitas pembalakan liar di sekitar daerah sumber air juga menjadi penghalang. Usaha perbaikan sistem yang dilakukan oleh PDAM belum menunjukkan hasil yang baik, terutama karena terdapat keterbatasan dalam anggaran yang tersedia (Kurniawansyah et al., 2023).

Selanjutnya, penelitian oleh Paradis et al tentang Optimalisasi Pelayanan Air Minum Oleh PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang tahun (2024) mengindikasikan bahwa peningkatan efisiensi layanan sangat diperlukan, khususnya dalam mengurangi tingkat kebocoran air teknis (Non-Revenue Water/NRW) serta menjaga fasilitas jaringan transmisi dan distribusi agar pengaliran air tetap lancar dan tekanannya cukup. Studi ini menyoroti bahwa keberhasilan layanan sangat dipengaruhi oleh pemenuhan aspek teknis serta operasional yang menjadi hambatan utama (Paradis et al., 2024).

Penelitian lain oleh (Fernandez & Octavia, 2024) dalam penelitiannya yang berjudul "Evaluasi Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Maulafa Kota Kupang" menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan evaluatif untuk menilai kinerja jaringan distribusi air bersih PDAM Kota Kupang menemukan bahwa pelayanan PDAM masih belum optimal, di mana hanya sekitar 22,58% penduduk (18.840 jiwa dari 83.455 jiwa) yang terlayani air bersih. Masyarakat masih mengalami kekurangan air sekitar 140 liter per detik, dan aliran air belum mengalir selama 24 jam sebagaimana standar pelayanan air minum nasional. Faktor penyebab utama meliputi terbatasnya kapasitas distribusi, kurangnya pemeliharaan jaringan pipa, serta rendahnya kontinuitas dan tekanan air. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM juga tergolong rendah, karena sebagian besar pelanggan masih bergantung pada sumber air alternatif seperti tangki dan sumur.

Kondisi serupa juga dialami oleh Perumdam Tirta Dumai bersemai yang perlu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan agar mampu memenuhi kebutuhan air bersih pada masyarakat secara merata. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kebijakan penyediaan air bersih di Kota Dumai penting untuk dilakukan dalam mengetahui sejauh mana kebijakan tersebut efektif, efisien, dan tepat sasaran.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada "Evaluasi Kebijakan Penyediaan Air Bersih pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Dumai bersemai Kota Dumai." Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pelaksanaan kebijakan penjajahan air bersih serta faktor-faktor pendukung dan penghambatnya Dengan menggunakan teori evaluasi kebijakan publik oleh William N. Dunn (2003) yang mencakup 6 indikator yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

LANDASAN TEORI

Evaluasi Kebijakan

Secara etimologis, istilah evaluasi berasal dari bahasa Inggris “evaluation” yang dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai “penilaian”. Akar katanya adalah “value”, yang berarti “nilai” apabila diterjemahkan ke dalam konteks bahasa Indonesia. Menurut William Dunn, evaluasi itu bisa dipahami sebagai sebuah proses yang melibatkan penilaian mendalam (appraisal), pemberian skor atau rating, serta penilaian keseluruhan (assessment) terhadap berbagai aspek yang terkait dengan cara kita menghasilkan dan menganalisis informasi yang berkaitan dengan nilai serta kegunaan dari suatu kebijakan. (Warman et al., 2023).

Evaluasi digunakan untuk menilai sejauh mana kebijakan terlaksana dengan baik serta sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada pihak yang berwenang. Di samping itu, evaluasi berperan dalam mengukur tingkat pencapaian tujuan dan mengungkap perbedaan antara hasil yang diharapkan dengan situasi yang benar-benar terjadi (Hanafiah & Agustinus, 2023).

Menurut Scriven (dalam Mergoni & De Witte, 2022), evaluasi merupakan tahapan yang bertujuan untuk menilai manfaat, nilai, serta mutu dari suatu hasil atau produk yang dihasilkan melalui sebuah proses. Terdapat istilah yang mencakup proses ini, antara lain: penilaian, analisis, kritik, pemeriksaan, evaluasi, verifikasi, peninjauan peringkat, dan pembelajaran.

Kebijakan dapat diartikan sebagai serangkaian program yang disusun oleh pemerintah untuk memenuhi dan mengakomodasi kebutuhan masyarakat. Supaya suatu kebijakan dapat berjalan secara efektif, diperlukan proses penilaian guna mengetahui tingkat pencapaian target serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki atau dipertahankan demi menghasilkan kebijakan yang lebih bermanfaat di masa mendatang. Kemajuan suatu program dalam kebijakan tersebut dapat diukur melalui kegiatan evaluasi (Prabowo et al., 2022).

Menurut (Dewi, 2022), Evaluasi kebijakan dapat dimaknai sebagai suatu proses yang mencakup kegiatan menilai atau menganalisis suatu kebijakan, termasuk isi, pelaksanaan, dan efeknya. Evaluasi kebijakan bisa dilihat sebagai kegiatan yang berfungsi, yang artinya tidak hanya dilakukan di akhir proses, tetapi juga di sepanjang perjalanan kebijakan tersebut. Oleh karena itu, evaluasi kebijakan dapat mencakup tahap-tahap mulai dari identifikasi masalah, proposal program untuk menyelesaikan isu kebijakan, pelaksanaan, hingga tahap efek pada kebijakan.

Evaluasi kebijakan merupakan suatu kegiatan yang melibatkan analisa dan penilaian mengenai pelaksanaan kebijakan yang sedang dilaksanakan maupun yang telah rampung diterapkan, dengan maksud untuk mengetahui apakah kebijakan itu patut diteruskan, dilanjutkan setelah ada perbaikan, atau diakhiri (Prabowo et al., 2022).

Menurut pendapat (Dunn, 2003), terdapat enam indikator atau kriteria yang digunakan untuk evaluasi kebijakan, yaitu:

a. Efektivitas, menunjukkan sejauh mana suatu kebijakan atau tindakan berhasil mencapai sasaran yang direncanakan serta menghasilkan hasil yang sesuai harapan.

b. Efisiensi, berkaitan dengan penggunaan sumber daya seoptimal mungkin untuk mencapai hasil tertentu. Kebijakan dikatakan efisien apabila mampu memberikan hasil maksimal dengan biaya dan tenaga minimal.
c. Kecukupan, menilai apakah hasil kebijakan sudah mampu memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan masalah secara memadai, serta masih berhubungan erat dengan efektivitas.
d. Pemerataan, menekankan pentingnya distribusi hasil dan manfaat kebijakan secara adil agar dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.
e. Responsivitas, mengukur sejauh mana masyarakat merespons kebijakan yang diterapkan, baik melalui dukungan maupun kritik terhadap dampaknya.
f. Ketepatan, berkaitan dengan kesesuaian hasil kebijakan dengan tujuan yang ingin dicapai, menilai apakah pilihan yang diambil sudah layak dan tepat sasaran.

Pandangan di atas memberikan gambaran bahwa evaluasi dapat dipahami sebagai suatu proses untuk menakar dan membandingkan capaian nyata dari sebuah kegiatan terhadap target yang telah dirancang. Proses ini bermanfaat untuk menghimpun informasi mengenai nilai guna atau kemanfaatan dari hasil kebijakan, sekaligus menjadi landasan untuk melakukan perbaikan apabila ditemukan adanya kesenjangan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 1987 mengenai pengalihan tanggung jawab pemerintah pusat, diatur bahwa pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk menyediakan pasokan air bersih. Dalam praktiknya, Kebutuhan akan air bersih di berbagai wilayah Indonesia pada umumnya dipenuhi oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang beroperasi di tingkat provinsi, kabupaten, maupun kota di seluruh Indonesia.

PDAM adalah perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah daerah yang bertugas sebagai penyedia air bersih dan berada di bawah pengawasan pejabat eksekutif dan legislatif setempat. Sebagai perusahaan daerah, PDAM berperan dalam merencanakan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta memberikan layanan kepada seluruh lapisan konsumen dengan biaya yang dapat dijangkau. Selain itu, PDAM juga bertugas menjalankan operasional harian, menyusun serta melaksanakan program, dan menjalin kerja sama dengan pihak swasta guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Lestari, 2019). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, PDAM merupakan badan usaha milik daerah yang berfokus pada penyediaan layanan air bersih untuk kebutuhan masyarakat umum.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (library research), yakni mengumpulkan data dan informasi dari berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian, peraturan hukum, dan dokumen kebijakan yang berkaitan dengan topik penyediaan air bersih dan evaluasi kebijakan publik.

Menurut (Aryanti et al., 2020) Studi literatur merupakan rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengumpulan data dari berbagai sumber pustaka, membaca, mencatat, serta mengolah bahan-bahan yang dibutuhkan dalam penelitian. Jenis penelitian ini dilakukan dengan menghimpun beragam referensi, seperti buku, jurnal, maupun majalah, yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan serta tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Pendekatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan berbagai teori yang berkaitan dengan masalah yang sedang dihadapi atau dikaji, agar bisa dijadikan acuan saat menganalisis temuan penelitian.

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data sekunder. Studi ini mengandalkan berbagai sumber sekunder seperti tinjauan pustaka, artikel ilmiah, jurnal, peraturan, serta

informasi dari situs web yang relevan dengan topik penelitian. Secara umum, data sekunder mencakup dokumen, catatan, maupun laporan historis yang telah tersimpan dalam arsip, baik yang sudah dipublikasikan maupun yang belum diterbitkan (Hijeriah, 2020). Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menelaah, membandingkan, dan menyintesis temuan dari berbagai literatur untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini didasarkan pada analisis mendalam melalui studi literatur terkait kondisi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai merupakan badan usaha milik daerah yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman Gang Pam No.18, Kelurahan Teluk Binjai, Kecamatan Dumai Timur. Lembaga ini berperan strategis dalam penyediaan dan pengelolaan layanan air bersih bagi masyarakat Kota Dumai. Keberadaannya menunjukkan dedikasi pemerintah setempat untuk memperbaiki standar layanan masyarakat di bidang air bersih, dengan tujuan meningkatkan kemakmuran penduduk dan mendorong perkembangan kota yang lestari (Perumdamtddumai, 2025).

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai dalam penyediaan dan pengelolaan layanan air bersih bagi masyarakat Kota Dumai mempunyai visi dan misi sebagai berikut.

Visi:

"Menjadi PERUMDAM yang Andal dan prima dalam pelayanan Terbaik di Provinsi Riau"

Misi:

1. Meningkatkan cakupan pelayanan air minum yang berkelanjutan ke seluruh wilayah Kota Dumai.
2. Menyediakan air dengan tarif yang terjangkau bagi seluruh masyarakat kota Dumai.
3. Meningkatkan kinerja Perumdam untuk menjadi sehat.
4. Meningkatkan dukungan dari Pemkot Dumai, Provinsi Riau, Pemerintah Pusat, Badan Usaha dan masyarakat.
5. Mengembangkan alternatif sumber air baku dan upaya pelestarian lingkungan.
6. Meningkatkan kesejahteraan dan profesionalisme.

Dalam melaksanakan tujuan dan sasaran yang sudah ditentukan, Perumdam Tirta Dumai tak bisa lepas dari berbagai kesulitan dan rintangan yang muncul dalam kegiatan operasional harian. Untuk menangani situasi ini, diperlukan penelitian yang menyeluruh agar bisa memahami dengan baik elemen-elemen yang membantu atau justru menghalangi performa organisasi. Dengan pendekatan analisis yang menyeluruh, diharapkan dapat ditemukan solusi tepat sehingga pelayanan yang diberikan dapat semakin optimal dan tujuan jangka panjang Perumdam dapat terwujud dengan baik.

Analisis dilakukan menggunakan pendekatan teori William N. Dunn (2003) yang membahas evaluasi kebijakan terdiri dari 6 indikator utama yaitu: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Keenam indikator ini dijadikan kerangka untuk menganalisis evaluasi kebjiakan Perumdam Tirta Dumai Bersemai.

1) Efektivitas (Effectiveness)

Efektivitas mengukur sejauh mana kebijakan penyediaan air bersih yang diterapkan oleh Perumdam Tirta Dumai Bersemai berhasil mencapai tujuannya, khususnya dalam hal perluasan jangkauan layanan. Dari perspektif efektivitas, kebijakan yang diterapkan oleh PDAM Kota Dumai menunjukkan hasil yang cukup signifikan dalam memperluas jangkauan pelayanan air

bersih kepada masyarakat. Peningkatan jumlah sambungan rumah menjadi indikator keberhasilan upaya perluasan akses air bersih yang dilakukan melalui penerapan inovasi teknologi serta kolaborasi strategis antara PDAM dan Pemerintah Kota Dumai. Kebijakan ini menunjukkan tingkat keberhasilan yang sangat tinggi dalam hal peningkatan jumlah Sambungan Rumah (SR) atau pelanggan baru, yang merupakan salah satu program utama Pemerintah Kota Dumai. Data menunjukkan adanya percepatan yang signifikan dari tahun ke tahun (Diskominfotiksan Dumai, 2025).

- Tahun 2020: 834 SR
- Tahun 2021: 2.119 SR
- Tahun 2022: 3.852 SR
- Tahun 2023: 8.781 SR
- Tahun 2024: 9.439 SR
- Per September 2025: Mencapai 13.000 SR

Perumdam Tirta Dumai Bersemai memiliki target untuk mencapai 20. 000 SR pada akhir tahun 2025. Selain itu, Perumdam juga berhasil dalam membangun kemitraan B2B (Business-to-Business), seperti sukses memasok kebutuhan air bersih untuk PT Kilang Pertamina Internasional (KPI) - Unit II Dumai sejak Januari 2025 (Redaksi, 2025).

Namun, efektivitas kebijakan ini sempat menghadapi tantangan berupa gangguan distribusi air kepada pelanggan. Hambatan tersebut disebabkan oleh pendangkalan pada sumber air baku di Sungai Masjid yang berdampak pada penurunan volume air yang dapat diolah. Meskipun demikian, PDAM bersama Pemerintah Kota Dumai menunjukkan tingkat responsivitas yang tinggi dengan segera melakukan tindakan normalisasi sedimentasi untuk memulihkan kapasitas sumber air tersebut (mediacenter, 2025). Perlu dicatat bahwa visi perusahaan adalah "meningkatkan cakupan pelayanan... ke seluruh wilayah Kota Dumai" kebijakan ini masih dalam proses dan cukup efektif menjangkau mayoritas penduduk.

2) Efisiensi (Efficiency)

Efisiensi mengacu pada perbandingan antara hasil yang diperoleh dengan biaya dan sumber daya yang dikeluarkan. Kebijakan yang efisien dapat mencapai tujuan dengan pengeluaran yang seminimal mungkin. Terdapat masalah besar dalam efisiensi operasional. Pada bulan Januari 2025, terjadi insiden serius terkait infrastruktur yaitu "Pipa Induk PDAM Dumai Kembali Jebol". Menunjukkan adanya potensi tinggi terhadap Non-Revenue Water (NRW) atau air yang tidak terhitung. Biaya perbaikan yang berulang, hilangnya pendapatan akibat gangguan, dan upaya pengelolaan sumber daya untuk mengatasi masalah ini menunjukkan bahwa efisiensi operasional masih sangat rendah dan infrastruktur yang ada belum dapat diandalkan (Kupas Berita, 2025).

Manajemen PDAM Tirta Dumai Bersemai menunjukkan perkembangan yang positif melalui penerapan sistem pembayaran digital yang semakin mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi. Inovasi ini mencakup berbagai saluran pembayaran seperti dompet digital (e-wallet), platform toko daring, serta layanan mobile banking. Pemanfaatan teknologi finansial tersebut berkontribusi dalam menekan biaya operasional perusahaan, mengurangi ketergantungan pada sistem pembayaran manual, serta mempercepat proses administrasi dan pelayanan pelanggan. Dengan demikian, efisiensi manajerial PDAM meningkat tidak hanya dari sisi waktu dan biaya, tetapi juga dari segi kenyamanan serta kepuasan pelanggan dalam mengakses layanan publik (Info Publik, 2025).

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat efisiensi Perumdam Tirta Dumai Bersemai belum optimal. Meskipun terdapat kemajuan dalam aspek manajerial melalui

digitalisasi sistem pembayaran yang meningkatkan efektivitas pelayanan, namun dari sisi operasional, efisiensi masih rendah akibat kerusakan infrastruktur dan tingginya tingkat kehilangan air yang berdampak pada pemborosan biaya serta penurunan produktivitas layanan.

3) Kecukupan (Adequacy)

Kecukupan menilai sejauh mana hasil kebijakan (penyediaan air) mampu memecahkan masalah (kebutuhan air bersih masyarakat), terutama dalam aspek Kualitas, Kuantitas, dan Kontinuitas (K3). Dari sisi kecukupan layanan, Perumdam Tirta Dumai Bersemai terus berupaya meningkatkan kapasitas penyediaan air bersih melalui pencapaian target 20.000 sambungan rumah (SR) pada tahun 2025. Upaya ini menunjukkan komitmen perusahaan daerah dalam memperluas jangkauan layanan bagi masyarakat di seluruh wilayah Kota Dumai (Diskominfotiksan Dumai, 2025). Meskipun demikian, data yang ada mengindikasikan bahwa hingga saat ini Perumdam belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan air bersih bagi seluruh populasi kota secara merata. Hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur distribusi, pertumbuhan jumlah penduduk yang meningkat pesat, serta kondisi geografis yang memengaruhi ketersediaan sumber air baku (mediacenter, 2025).

Walaupun belum mencapai kondisi ideal, perkembangan yang dicapai PDAM menunjukkan tren yang positif dan menjanjikan. Penambahan sambungan rumah baru secara bertahap serta pembangunan infrastruktur air bersih yang berkelanjutan menjadi langkah strategis dalam memastikan pemerataan akses bagi seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, investasi pada sistem pengolahan air, peningkatan kapasitas jaringan pipa, dan pemeliharaan sarana distribusi perlu terus ditingkatkan agar ketersediaan air bersih dapat terjamin dalam jangka panjang. Dengan demikian, keberlanjutan layanan air bersih di Kota Dumai akan semakin kuat dan selaras dengan tujuan pembangunan daerah di sektor pelayanan publik.

Berdasarkan data dan perkembangan yang ada, dapat disimpulkan bahwa aspek kecukupan layanan air bersih pada Perumdam Tirta Dumai Bersemai belum sepenuhnya tercapai, namun menunjukkan tren peningkatan yang positif. Keterbatasan infrastruktur, pertumbuhan penduduk, serta kondisi sumber daya air menjadi faktor penghambat utama pemenuhan kebutuhan air bersih secara menyeluruh. Meski demikian, langkah strategis berupa penambahan sambungan rumah dan pengembangan jaringan distribusi menjadi indikator bahwa Perumdam terus berupaya menuju kecukupan layanan yang optimal di masa mendatang.

4) Pemerataan (Equity)

Pemerataan mengukur apakah manfaat dan biaya dari kebijakan didistribusikan secara adil ke seluruh kelompok masyarakat, baik secara geografis maupun sosial-ekonomi. Dalam konteks pemerataan layanan, Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Dumai Bersemai menunjukkan komitmen kuat dalam memperluas jangkauan distribusi air bersih ke seluruh wilayah administratif Kota Dumai. Upaya tersebut merupakan bagian dari strategi peningkatan akses masyarakat terhadap air layak konsumsi. Namun, implementasinya masih menghadapi sejumlah hambatan, terutama yang bersumber dari kondisi geografis wilayah dan keterbatasan teknis di lapangan. Beberapa kawasan dengan topografi sulit serta keterbatasan infrastruktur pipa distribusi menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam penyaluran air ke rumah tangga pelanggan (Kupas Berita, 2025).

Selain itu, faktor lingkungan seperti tingkat sedimentasi dan kualitas air baku pada sumber tertentu turut memengaruhi stabilitas pasokan serta mutu air yang diterima oleh masyarakat di berbagai wilayah. Hal ini berdampak pada ketimpangan kualitas dan kuantitas air antar daerah pelayanan. Oleh karena itu, untuk mewujudkan pemerataan yang optimal,

diperlukan langkah strategis berupa pembangunan dan penguatan infrastruktur sistem air baku serta jaringan distribusi secara menyeluruh. Pengembangan infrastruktur tersebut diharapkan dapat meningkatkan kapasitas layanan PDAM Tirta Dumai Bersemai, sekaligus menjamin bahwa seluruh lapisan masyarakat di Kota Dumai memperoleh akses terhadap layanan air bersih yang memadai dan berkelanjutan.

5) Responsivitas (Responsiveness)

Responsivitas menggambarkan sejauh mana suatu kebijakan mampu menanggapi serta memenuhi kebutuhan, harapan, dan keluhan masyarakat yang menjadi penerima manfaat atau kelompok sasaran kebijakan tersebut. Dari aspek responsivitas, kebijakan yang dijalankan oleh Perumdam Tirta Dumai Bersemai menunjukkan adanya kesadaran dan kesiapan lembaga dalam menanggapi berbagai permasalahan pelayanan air bersih. Ketika terjadi gangguan akibat pendangkalan sumber air baku yang menghambat distribusi kepada pelanggan, pihak perusahaan bergerak cepat dengan melakukan penanganan langsung di lapangan untuk memulihkan aliran air. Langkah ini mencerminkan kemampuan institusi dalam merespons situasi darurat secara sigap dan terukur demi menjaga kontinuitas pelayanan publik.

Selain upaya teknis, perusahaan juga menunjukkan tanggung jawab sosial dengan memberikan penjelasan terbuka kepada masyarakat serta menyampaikan permohonan maaf kepada pelanggan terdampak. Sikap tersebut menjadi wujud transparansi dan komitmen terhadap prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik. Tidak hanya itu, PDAM juga melakukan evaluasi serta tindakan pencegahan agar permasalahan serupa tidak berulang di masa mendatang. Keseluruhan langkah ini memperlihatkan bahwa organisasi telah berupaya menerapkan sistem pelayanan yang adaptif, komunikatif, dan fokus pada kepuasan masyarakat di Kota Dumai (mediacenter, 2025).

Secara keseluruhan, indikator responsivitas pada Perumdam Tirta Dumai Bersemai dapat dinilai telah berjalan dengan baik, meskipun hasilnya belum sepenuhnya maksimal. Hal ini terlihat dari kesigapan perusahaan dalam menindaklanjuti gangguan pasokan air serta keterbukaannya dalam menyampaikan informasi dan permohonan maaf kepada masyarakat yang terdampak. Tindakan tersebut menunjukkan adanya kepedulian dan tanggung jawab terhadap kebutuhan serta keluhan pelanggan. Namun, karena masih terdapat beberapa kendala dalam menjaga kelancaran distribusi air, tingkat keberhasilannya dapat dikatakan cukup baik tetapi masih perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan dapat benar-benar memenuhi harapan seluruh masyarakat Kota Dumai.

6) Ketepatan (Appropriateness)

Ketepatan merupakan sejauh mana tujuan dari kebijakan penyediaan air bersih melalui sistem perpipaan dianggap sebagai langkah yang relevan dan bernilai dalam menjawab permasalahan kebutuhan air di Kota Dumai. Dari sisi ketepatan, kebijakan yang dijalankan oleh Perumdam Tirta Dumai Bersemai dapat dikatakan telah diarahkan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari cara perusahaan menetapkan target pelayanan yang realistis dan disusun berdasarkan analisis kebutuhan masyarakat serta kemampuan operasional yang dimiliki. Rencana peningkatan sambungan rumah hingga mencapai 20 ribu unit pada tahun 2025 menjadi bukti adanya perencanaan yang terukur dan disesuaikan dengan kondisi nyata di lapangan. Upaya tersebut menunjukkan bahwa PDAM tidak hanya berfokus pada pencapaian angka, tetapi juga memastikan bahwa kebijakan yang dibuat benar-benar sejalan dengan kapasitas dan sumber daya yang tersedia (Info Publik, 2025).

Selain itu, penggunaan sistem pemantauan berbasis teknologi informasi memungkinkan masyarakat mendapatkan informasi terkini mengenai layanan maupun gangguan distribusi air. Mekanisme ini membantu perusahaan mengambil keputusan dengan cepat saat menghadapi

kendala teknis atau faktor alam yang memengaruhi pasokan air. Walaupun masih terdapat tantangan seperti pendangkalan sumber air dan perubahan cuaca, PDAM terus melakukan penyesuaian kebijakan agar pelayanan tetap berjalan lancar dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik. Secara keseluruhan, ketepatan kebijakan PDAM Tirta Dumai Bersemai tercermin dari kemampuan lembaga dalam menyeimbangkan antara perencanaan yang matang, pelaksanaan yang adaptif, serta komitmen untuk menjaga kualitas pelayanan air bersih di Kota Dumai (Diskominfotiksan Dumai, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, indikator ketepatan pada Perumdam Tirta Dumai Bersemai dapat dikategorikan berhasil. Hal ini terlihat dari kemampuan perusahaan dalam menyusun kebijakan yang selaras dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi riil di lapangan. Penetapan target peningkatan sambungan rumah yang realistis, disertai strategi implementasi yang terukur serta penggunaan teknologi untuk mendukung pengawasan layanan, menunjukkan bahwa kebijakan yang dijalankan sudah relevan dan tepat sasaran. Meskipun masih terdapat beberapa hambatan teknis seperti pendangkalan sumber air dan pengaruh cuaca, PDAM mampu menyesuaikan kebijakannya secara adaptif agar pelayanan air bersih tetap berkelanjutan. Dengan demikian, kebijakan yang diterapkan dapat dinilai tepat dan bernilai dalam menjawab permasalahan kebutuhan air bersih di Kota Dumai.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kebijakan Pelayanan Air Bersih Perumdam Tirta Dumai Bersemai

Keberhasilan suatu kebijakan pelayanan publik, termasuk dalam penyediaan air bersih, tidak terlepas dari adanya faktor-faktor yang berperan baik secara positif maupun negatif. Pada konteks Perumdam Tirta Dumai Bersemai, terdapat sejumlah faktor pendukung yang memperkuat efektivitas kebijakan, namun di sisi lain juga terdapat hambatan yang dapat mengurangi capaian tujuan yang telah ditetapkan.

Faktor Pendukung

1. Dukungan Pemerintah dan Kerja Sama Antar Instansi

Perumdam Tirta Dumai Bersemai mendapat dukungan penuh dari Pemerintah Kota Dumai serta lembaga pemerintah lainnya, baik di tingkat provinsi maupun pusat. Bentuk dukungan tersebut terlihat melalui bantuan pendanaan, kemudahan regulasi, serta koordinasi dalam pengembangan infrastruktur air bersih. Selain itu, adanya kerja sama dengan pihak swasta dan masyarakat turut memperkuat pelaksanaan program pelayanan air bersih. Sinergi lintas sektor ini menjadi faktor penting dalam memperluas jangkauan layanan, meningkatkan efisiensi kerja, dan mempercepat pencapaian target perusahaan dalam menyediakan air bersih bagi seluruh masyarakat Kota Dumai.

2. Kemajuan Jumlah Sambungan Rumah (SR)

Peningkatan jumlah sambungan rumah dari tahun ke tahun menjadi indikator keberhasilan kebijakan penyediaan air bersih. Data menunjukkan bahwa jumlah pelanggan terus bertambah secara signifikan, mencapai lebih dari 13.000 sambungan hingga tahun 2025, dengan target 20.000 sambungan di akhir tahun tersebut. Capaian ini membuktikan bahwa program perluasan akses air bersih berjalan efektif dan mendapat respon positif dari masyarakat. Keberhasilan ini juga mencerminkan adanya perencanaan yang matang, dukungan teknis yang memadai, serta manajemen yang konsisten dalam mewujudkan pelayanan yang inklusif dan berkelanjutan.

3. Pemanfaatan Teknologi dan Digitalisasi Sistem Pembayaran

Salah satu langkah maju yang dilakukan Perumdam adalah menerapkan sistem pembayaran digital melalui dompet elektronik, platform daring, dan layanan perbankan digital. Inovasi ini tidak hanya memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi, tetapi juga meningkatkan efisiensi kerja karena mampu mengurangi antrean, menekan biaya administrasi,

dan mempercepat proses layanan. Selain itu, digitalisasi membantu meningkatkan transparansi keuangan perusahaan serta memperkuat akuntabilitas publik. Dengan sistem yang lebih modern, kinerja manajerial menjadi lebih efektif, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik juga semakin meningkat.

4. Perencanaan Target yang Terukur dan Relevan

Perumdam Tirta Dumai Bersemai menetapkan target pelayanan yang realistis dan disesuaikan dengan kondisi lapangan serta kemampuan operasional yang ada. Rencana untuk mencapai 20.000 sambungan rumah pada tahun 2025 menunjukkan adanya perencanaan strategis yang matang. Target tersebut bukan sekadar angka, tetapi merupakan refleksi dari upaya perusahaan dalam menyeimbangkan kebutuhan masyarakat dengan ketersediaan sumber daya yang dimiliki. Dengan menggunakan pendekatan berbasis data dan analisis lapangan, kebijakan yang diterapkan menjadi lebih relevan dan tepat sasaran, sehingga mendukung efektivitas pelaksanaan program secara keseluruhan.

5. Tingkat Respons Cepat terhadap Permasalahan di Lapangan

Kemampuan perusahaan dalam menanggapi keluhan dan gangguan distribusi air secara cepat menjadi bukti bahwa aspek responsivitas berjalan dengan baik. Saat terjadi hambatan seperti pendangkalan sumber air baku atau kebocoran pipa, pihak perusahaan segera melakukan tindakan korektif seperti normalisasi sedimentasi, perbaikan jaringan, dan pemberitahuan kepada masyarakat terdampak. Langkah cepat ini memperlihatkan komitmen PDAM terhadap tanggung jawab pelayanan publik. Sikap terbuka dalam memberikan informasi juga memperkuat kepercayaan pelanggan, sekaligus menunjukkan bahwa lembaga ini memiliki sistem komunikasi yang adaptif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Faktor Penghambat

1. Kondisi Infrastruktur yang Belum Stabil

Salah satu hambatan penting yang ditemukan Perumdam Tirta Dumai Bersemai adalah seringnya terjadi kerusakan pipa induk serta kebocoran di beberapa titik jaringan. Masalah ini menyebabkan gangguan distribusi air, menambah beban biaya perbaikan, dan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Selain itu, kerusakan yang berulang menimbulkan kehilangan air atau Non-Revenue Water (NRW) yang tinggi, sehingga menurunkan efisiensi operasional. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem infrastruktur masih memerlukan pembenahan besar, baik dalam hal pemeliharaan rutin maupun peningkatan kualitas material yang digunakan.

2. Pendangkalan pada Sumber Air Baku

Pendangkalan di Sungai Masjid sebagai salah satu sumber utama air baku menjadi penghambat signifikan dalam proses produksi air bersih. Akibat sedimentasi yang terus meningkat, kapasitas pengolahan air menjadi menurun dan berpengaruh terhadap volume air yang didistribusikan kepada pelanggan. Selain itu, kondisi ini memerlukan biaya tambahan untuk kegiatan normalisasi dan perawatan sumber air. Ketergantungan pada sumber air baku yang terbatas juga meningkatkan risiko gangguan pasokan, terutama pada musim kemarau ketika debit air mengalami penurunan drastis.

3. Sebaran Infrastruktur yang Belum Merata

Jaringan perpipaan Perumdam belum sepenuhnya menjangkau seluruh wilayah Kota Dumai. Beberapa kawasan yang berjarak jauh dari pusat kota atau memiliki kondisi topografi sulit masih mengalami keterlambatan dalam penyaluran air. Ketimpangan infrastruktur ini berdampak pada ketidakmerataan akses air bersih di kalangan masyarakat. Untuk mengatasinya, perusahaan memerlukan dukungan tambahan dalam pembangunan jaringan distribusi baru serta peningkatan kapasitas instalasi di wilayah yang masih minim layanan.

4. Pertumbuhan Penduduk yang Pesat

Kenaikan jumlah penduduk di Kota Dumai setiap tahunnya turut mempengaruhi beban permintaan air bersih. Meningkatnya kebutuhan air tidak diimbangi dengan pertambahan infrastruktur dan kapasitas produksi yang memadai, sehingga menyebabkan tekanan pada sistem distribusi. Dalam jangka panjang, kondisi ini bisa menimbulkan ketidakseimbangan antara ketersediaan air dan kebutuhan masyarakat. Perusahaan perlu mengantisipasi hal ini dengan melakukan proyeksi kebutuhan air jangka panjang serta memperluas kapasitas produksi dan jaringan distribusi.

5. Efisiensi Operasional yang Masih Rendah

Meskipun digitalisasi layanan telah membawa perubahan positif, efisiensi operasional secara keseluruhan masih belum optimal. Tingginya tingkat kehilangan air, biaya perawatan yang besar, serta belum maksimalnya pemanfaatan teknologi dalam pengawasan jaringan membuat produktivitas perusahaan belum mencapai terbaiknya. Hal ini menunjukkan bahwa perlu ada peningkatan dalam sistem manajemen aset, pengawasan kebocoran, serta pelatihan teknis bagi sumber daya manusia agar efisiensi dan efektivitas operasional potensi dapat berjalan seimbang.

KESIMPULAN

Hasil kajian literatur mengenai kebijakan penyediaan air bersih oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Dumai Bersemai di Kota Dumai menunjukkan bahwa lembaga ini telah membuat kemajuan positif dalam memperluas akses air bersih bagi masyarakat. Namun, masih terdapat berbagai tantangan di bidang teknis dan manajerial yang harus dihadapi. Dengan menggunakan pendekatan evaluasi kebijakan publik dari William N. Dunn (2003), yang meliputi enam indikator yakni efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan, analisis mengungkapkan bahwa kebijakan PDAM secara umum sudah berjalan sesuai dengan tujuan pembangunan pelayanan publik yang berkelanjutan, meskipun belum mencapai hasil yang maksimal di semua bidang.

Dari segi efektivitas, peningkatan jumlah sambungan rumah (SR) hingga lebih dari 13 ribu unit mencerminkan keberhasilan PDAM dalam memperluas cakupan layanan air bersih. Namun, dari sisi efisiensi, masih ditemukan permasalahan berupa kerusakan jaringan dan kebocoran pipa yang menyebabkan tingginya tingkat kehilangan air (Non-Revenue Water). Aspek kecukupan juga belum sepenuhnya terpenuhi karena keterbatasan infrastruktur dan pertumbuhan jumlah penduduk yang pesat. Upaya pemerataan layanan terus dilakukan, tetapi distribusi air belum sepenuhnya merata di seluruh wilayah akibat faktor geografis dan teknis. Di sisi lain, responsivitas PDAM dinilai cukup baik karena tanggap terhadap keluhan masyarakat serta berusaha memperbaiki gangguan secara cepat dan terbuka. Sedangkan dalam hal ketepatan, arah kebijakan yang dijalankan telah relevan dengan kebutuhan masyarakat, ditunjang oleh penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu layanan.

Secara keseluruhan, penyediaan air bersih di Kota Dumai oleh Perumdam Tirta Dumai Bersemai telah menunjukkan arah kemajuan yang konstruktif menuju peningkatan kualitas pelayanan publik. Meski demikian, dibutuhkan penguatan pada aspek efisiensi, pemerataan, dan keberlanjutan pengelolaan sumber daya air agar pelayanan air bersih di Kota Dumai semakin optimal. Di masa mendatang, PDAM diharapkan mampu memperluas jangkauan layanan, memperbaiki infrastruktur distribusi, serta memanfaatkan inovasi teknologi secara berkelanjutan untuk mewujudkan pelayanan air bersih yang merata, efisien, dan berdaya guna bagi seluruh masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

Anna Mergoni, K. D. W. (2022). Policy Evaluation and Efficiency: a Systematic Literature Review. *International Transactions In Operational Research*, *29*(3), 1337–1359. https://doi.org/10.1111/ITOR.13012

Diskominfotiksan Dumai. (2025). *PDAM Tirta Dumai Bersemai targetkan aliran air ke 20 ribu sambungan rumah (SR) pada tahun 2025*. Diskominfotiksan.Dumaikota.Go.Id. https://diskominfotiksan.dumaikota.go.id/berita/detail/588495.6/pdam-tirta-dumai-bersemai-targetkan-aliran-air-ke-20-ribu-sambungan-rumah-sr-pada-tahun-2025

Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Gadjah Mada University Press.

E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, L. K. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, *4*(4), 6430–6443.

Fernandez, W. R., & Octavia, T. (2024). Evaluasi Penyediaan Air Bersih Di Kecamatan Maulafa Kota Kupang. *Jurnal Dimensi Insinyur Profesional*, *2*(1), 1–5. https://doi.org/10.9744/jdip.2.1.1-5

Hanafiah, A., & Agustinus D.L, M. (2023). Evaluasi Kebijakan Sanitasi Air Dalam Upaya Penyediaan Air Bersih Bagi Masyarakat. *Journal Akses STIA Malang*, *5*(2), 18–27. https://doi.org/10.58535/jasm.v5i2.41

Hijeriah, E. maznah. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Unit Pendidikan Masyarakat Dan Rekayasa (Dikyasa) Sat Lantas Polres Dumai. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, *2*(1), 29–44. https://doi.org/10.36917/japabis.v2i1.32

Ilham Paradis, Udin Syamsudin, M. I. R. (2024). Optimalisasi Pelayanan Air Minum Oleh PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *10*(8), 491–528.

Info Publik. (2025). *PDAM Tirta Dumai bersama targetkan aliran air ke-20 ribu sambungan rumah SR di 2025*. Infopublik.Id. https://infopublik.id/kategori/nusantara/936379/pdam-tirta-dumai-bersemai-targetkan-aliran-air-ke-20-ribu-sambungan-rumah-sr-di-2025](https://infopublik.id/kategori/nusantara/936379/pdam-tirta-dumai-bersemai-targetkan-aliran-air-ke-20-ribu-sambungan-rumah

Isril, I., Harirah MS, Z., & Rizaldi, A. (2022). Rethinking the Institutional Dimension of PDAM on Clean Water Supply in Dumai City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *21*(2), 169–177. https://doi.org/10.35967/njip.v21i2.376

Khurri'in Nabila. (2024). Optimalisasi Kebijakan Publik Dalam Mendukung Layanan PDAM Surya Sembada Untuk Pertumbuhan Kota Surabaya. *Petanda : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Humaniora*, *07*(01), 15–25.

Kupas Berita. (2025). *Pipa Induk Jebol, Derita Pelanggan Makin Panjang*. Kupasberita.Com. https://www.kupasberita.com/detail/kupas-peristiwa/pipa-induk-pdam-dumai-kembali-jebol--derita-pelanggan-makin-panjang

Kurniawansyah, H., Mulawandari, B., & Nurhidayati, S. (2023). Evaluasi Sistem Pelayanan Air Bersih Pdam Di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Kapita Selekta Administrasi Publik*, *4*(2), 300–307. https://doi.org/10.58406/kapitaselekta.v4i2.1427

Lestari, A. (2019). Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Dalam Penyediaan Air Bersih Kepada Masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, *7*(4), 1887–1900. ejournal.ipfisip-unmul.ac.id %0D

mediacenter.dumaikota. (2025). *Pelayanan suplai air sempat terhambat direktur PDAM terjadi*

pendangkalan sumber air kami sampaikan permohonan maaf kepada para pelanggan. Media Center Kota Dumai. https://mediacenter.dumaikota.go.id/berita/baca/2092/pelayanan-suplai-air-sempat-terhambat-direktur-pdam-terjadi-pendangkalan-sumber-air-kami-sampaikan-permohonan-maaf-kepada-parapelanggan](https://mediacenter.dumaikota.go.id/berita/baca/2092/pelayanan-s

Nindya Aryanti et al. (2020). *Buku Panduan Penulisan Skripsi- studi literatur*.

Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dan Pelayanan Air Minum Kota Dumai.

Perumdamtddumai. (2025). *Perumdam Tirta Dumai Bersemai*. Perumdamtddumai.Com. https://share.google/UCS19pn5CgIcUEq4m

Prabowo, R., Setiawan, F., Wibowo, J. M., Oktarina, R., & Rahmadia, N. A. (2022). Evaluasi Kebijkan Pendidikan. *Jurnal Impresi Indonesia*, *1*(8), 902–907. https://doi.org/10.36418/jii.v1i8.298

Rahellinas, D. (2021). *Pelaksanaan Pendistribusian Air Minum pada Kawasan Perumahan Masyarakat Kecamatan Dumai Kota Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Dumai*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Redaksi. (2025). *PDAM Tirta Dumai Bersemai Secara Resmi Pasok Kebutuhan Air Bersih PT KPI*. Riausky.Com. https://riausky.com/news/detail/81469/pdam-tirta-dumai-bersemai-secara-resmi-pasok-kebutuhan-air-bersih-pt-kpi

Saut al Bara. (2025). *Pasokan Air ke Pelanggan PDAM Tirta Dumai Tergganggu, Ini Penyebabnya*. Totalnewes.Co.Id. https://share.google/z2iNbZFytgLAR7zZu

Suluh Kusuma Dewi, D. (2022). *Buku Ajar Kebijakan Publik (Proses, Implementasi, Evaluasi)*. Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI). https://eprints.umpo.ac.id/11631/1/Buku Ajar Kebijakan Publik.pdf

UNDANG-UNDANG DASAR NEGARA REPUBLIK INDONESIA 1945 (1945). https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BDsuQOHoCi4J:https://media.neliti.com/media/publications/9138-ID-perlindungan-hukum-terhadap-anak-dari-konten-berbahaya-dalam-media-cetak-dan-ele.pdf+&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014

Warman, Komariyah, L., & Kaltsum, K. F. U. (2023). General Concept Policy Evaluation. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, *3*, 25–32.