

**TARIF AIR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM GIRI TIRTA
KABUPATEN GRESIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PERSPEKTIF MASLAHAH MURSALAH DAN PERATURAN
MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 23 TAHUN 2006**

SKRIPSI

Oleh :

Erlinda Fauzia Putri

NIM 13220032



JURUSAN HUKUM BISNIS SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2017

**TARIF AIR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM GIRI TIRTA
KABUPATEN GRESIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PERSPEKTIF MASLAHAH MURSALAH DAN PERATURAN
MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 23 TAHUN 2006**

SKRIPSI

Oleh :

Erlinda Fauzia Putri

NIM 13220032



**JURUSAN HUKUM BISNIS SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2017

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan.

Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**TARIF AIR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM GIRI TIRTA
KABUPATEN GRESIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PERSPEKTIF *MASLAHAH MURSALAH* DAN PERATURAN MENTERI
DALAM NEGERI NOMOR 23 TAHUN 2006**

Benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindah data milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar. Jika di kemudian hari terbukti disusun orang lain, ada penjiplakan, duplikasi, atau memindahkan data orang lain, baik secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang saya peroleh karenanya, batal demi hukum.

Malang, 18 Oktober 2017

Penulis,



Erlinda Fauzia Putri

NIM 13220032

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Erlinda Fauzia Putri NIM:
13220032 Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam
Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

**TARIF AIR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM GIRI TIRTA
KABUPATEN GRESIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PERSPEKTIF MASLAHAH MURSALAH DAN PERATURAN MENTERI
DALAM NEGERI NOMOR 23 TAHUN 2006**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-
syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

Mengetahui,
Ketua Jurusan
Hukum Bisnis Syariah

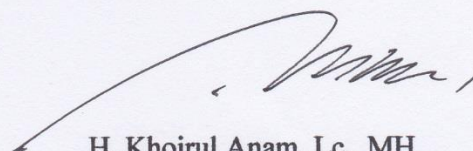


Dr. Fakhruddin, M.H.I

NIP 197408192000031002

Malang, 18 Oktober 2017

Dosen Pembimbing,



H. Khoirul Anam, Lc., MH

NIP 196807152000031001

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara Erlinda Fauzia Putri, NIM 13220032, mahasiswa Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

TARIF AIR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERSPEKTIF *MASLAHAH MURSALAH* DAN PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 23 TAHUN 2006

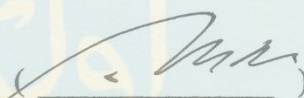
Telah dinyatakan lulus dengan nilai A (sangat memuaskan)

Dengan Penguji :

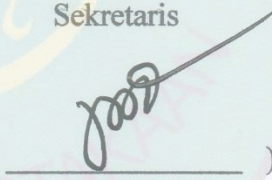
1. Dr. Khoirul Hidayah, SH., MH
NIP. 19780524 200912 2 003

()
Ketua

2. H. Khoirul Anam, Lc, MH
NIP. 19680175 200003 1 001

()
Sekretaris

3. Dra. Jundiani, SH., M. Hum
NIP. 19650904 199903 2 001

()
Penguji Utama

Malang, 18 Oktober 2017



Dr. H. Saifallah, SH. M. Hum
NIP. 19651205 200003 1 001

MOTTO

**Majulah Tanpa Menyingkirkan, Naiklah Tinggi Tanpa Menjatuhkan,
Jadilah Baik Tanpa Menjelekkkan Orang Lain, dan Benar Tanpa
Menyalahkan**



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil ‘alamin, lahawla wala quwwata illa billah, dengan rahmat-Mu serta hidayah-Nya penulis skripsi yang berjudul **Tarif Air Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap Kualitas Pelayanan Perspektif Masalah Mursalah dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006** dapat diselesaikan dengan curahan kasih sayang-Nya, kedamaian dan ketengangan jiwa. Shalawat dan salam kita haturkan kepada Baginda kita yakni Nabi Muhammad SAW yang telah mengajarkan kita tentang dari alam kegelapan menuju alam terang benderang di dalam kehidupan ini. Semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaat dari beliau di hari ahir kelak. Aminen...

Dengan segala daya dan upaya serta bantuan, bimbingan maupun pengarahan dan hasil diskusi dari berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada batas kepada :

1. Prof. Dr. H. Abdul Haris, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Saifullah, SH. M.Hum., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhruddin, M.H.I., selaku Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

4. Dewan Penguji Dr. Khoirul Hidayah, SH., MH selaku Ketua Penguji, H. Khoirul Anam, Lc, MH sebagai Sekretaris, kemudian Dra. Jundiani, SH., M. Hum selaku Penguji Utama yang telah memberi masukan atas skripsi penulis yang banyak kekurangan. Terimakasih penulis haturkan kepada beliau yang telah berkenan membukakan pintu legalitas lulus dan pemberian gelar kepada penulis.
5. H. Khoirul Anam, Lc., MH, selaku Dosen Pembimbing penulis. Terima kasih banyak yang tiada tara penulis haturkan atas waktu yang telah beliau limpahkan untuk bimbingan, arahan, serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Dra. Jundiani, SH., M.Hum, selaku Dosen Wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.
7. Segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah menyampaikan pengajaran, mendidik, membimbing, serta mengamalkan ilmunya dengan ikhlas. Semoga Allah swt memberikan pahala-Nya yang sepada kepada beliau semua.
8. Staf serta Karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis ucapkan terimakasih atas partisipasinya dalam membantu penyelesaian skripsi ini.

9. Kedua orang tua tercinta dan terkasih Achmad Fauzi serta Ning Suryawati yang selalu memberikan bantuan tiada habisnya, memberikan doa, kasih sayang dan motivasi yang mampu menyulut kobaran api semangat untuk terus kuliah dan mampu menyelesaikan kuliah dengan baik. Tidak lupa juga kepada adik saya Muhammad Handika Suryanto yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan kuliah dan skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang telah rela membantu selama proses pengerjaan skripsi ini. Penulis haturkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Semoga apa yang telah saya peroleh selama kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang ini, bisa bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya bagi saya pribadi. Disini penulis sebagai manusia biasa yang tak luput dari salah dan dosa, menyadari bahwasannya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 18 Oktober 2017

Penulis

Erlinda Fauzia Putri

NIM 13220032

PEDOMAN TRANSLITERASI

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1998, No. 158 tahun 1987 dan no. 0543.b/U/1987 yang secara besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Konsonan

ا	=	a	ز	=	z	ق	=	q
ب	=	b	س	=	s	ك	=	k
ت	=	t	ش	=	sy	ل	=	l
ث	=	ts	ص	=	sh	م	=	m
ج	=	j	ض	=	dl	ن	=	n
ح	=	h	ط	=	th	و	=	w
خ	=	kh	ظ	=	zh	ء	=	'
د	=	d	ع	=	'	ي	=	y
ذ	=	dz	غ	=	gh			
ر	=	r	ف	=	f			

B. Vokal Panjang

Vokal [a] panjang = â

Vokal [i] panjang = î

Vokal [u] panjang = û

C. Vokal Diftong

أَوْ = aw

أَيَّ = ay

أُو = û

إِي = î

C. Ta' marbutah (ة)

Ta' marbutah ditransliterasikan dengan “t” jika berada ditengah kalimat, tetapi apabila ta' marbutah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h”.

D. Kata Sandang dan Lafadh al-Jalalah

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalalah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
مستخلص البحث	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Definisi Operasional.....	9
G. Sistematika Pembahasan	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Pustaka.....	18
1. Konsep Tarif.....	18
a. Pengertian Harga Pokok Produksi	18
b. Penentuan Harga Pokok Produksi.....	19
c. Pengertian Harga.....	19
d. Tarif Perusahaan Daerah Air Minum	20
2. Konsep Kualitas Pelayanan.....	21
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
b. Konsep Tarif Air terhadap Mutu Pelayanan menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006.....	23
3. Konsep Air menurut Pandangan Islam	25
a. Air dan hukum memilikinya	25
b. Jual beli air.....	27
4. Konsep <i>Maslahah Mursalah</i>	28
a. Pengertian <i>Maslahah Mursalah</i>	28
b. Landasan Syariah <i>Maslahah Mursalah</i>	31
c. Syarat-syarat berlakunya <i>Maslahah</i>	33
d. Pembagian <i>Maslahah</i>	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	39
B. Pendekatan Penelitian	41
C. Lokasi Penelitian.....	42
D. Sumber Data.....	42
E. Metode Penentuan Subyek.....	43
F. Metode Pengumpulan Data.....	45
G. Metode Analisis Data.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum tentang PDAM Kabupaten Gresik.....	49
1. Profil PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik	49
2. Program pelayanan.....	50
B. Paparan Data	51
C. Analisa Data	63
1. Tarif Air Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap Kualitas Pelayanan perspektif Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006	63
2. Tarif Air Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap Kualitas Pelayanan Perspektif Maslahah Mursalah	81

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	91
B. Saran.....	92

DAFTAR RUJUKAN	93
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4.1 : Data Klasifikasi Tarif Air PDAM Kabupaten Gresik	54
Tabel 4.2 : Data Analisa Parameter Kualitas Air Baku PDAM Kabupaten Gresik	68
Tabel 4.3 : Pedoman Struktur Tarif PDAM	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara

Lampiran 2 Foto Wawancara

Lampiran 3 Surat-Surat Izin Penelitian

Lampiran 4 Peraturan yang terkait

Bukti Konsultasi

Daftar Riwayat Hidup



ABSTRAK

Erlinda Fauzia Putri, 13220032, ***Tarif Air Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap Kualitas Pelayanan Perspektif Masalah Mursalah dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006***, Skripsi, Jurusan Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, pembimbing: H. Khoirul Anam, Lc., MH

Kata Kunci: Tarif Air, Kualitas Pelayanan, *Maslahah Mursalah*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tarif Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap kualitas pelayanan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 serta untuk mengetahui tarif Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap kualitas pelayanan pelanggan Perspektif *Maslahah Mursalah*. Jenis penelitian hukum empiris dengan Metode pendekatan Yuridis sosiologis. Metode pengumpulan data primer melalui wawancara langsung. Dalam penelitian ini metode analisis data digunakan adalah metode analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif PDAM Giri Tirta sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006, aspek kualitas pelayanan sudah cukup baik. Namun masih harus banyak yang dibenahi serta peningkatan kualitas harus ditingkatkan lagi dengan pemerataan. Dalam pandangan *masalah mursalah* kualitas pelayanan mutlak diperlukan karena kebutuhan akan air sangat berhubungan dengan kualitas air yang dialirkan kepada pelanggan serta penentuan tarif oleh PDAM sudah dapat mengakomodir kepentingan kedua belah pihak, sehingga dalam hubungan ini tidak ada yang dirugikan.

ABSTRACT

Erlinda Fauzia Putri, 13220032 *Water Tariff of Regional Water Company of Giri Tirta Gresik Regency To The Quality of Service in Perspective of Maslahah Mursalah and Interior Minister Regulation No. 23 of 2006*, Thesis, Department of Sharia Business Law, Faculty of Sharia, State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang, Supervisor: H. Khoirul Anam, Lc., MH

Keywords: Water Tariff, Quality of Service, Maslahah Mursalah

This research was aimed to determine the tariff of Regional Water Company of Giri Tirta Gresik Regency to the service quality to consumers Interior Minister Regulation Number 23 of 2006 and to determine the tariff of Regional Water Company of Giri Tirta Gresik Regency to the service quality to customers in perspective of Maslahah Mursalah. Type of empirical legal research with the method of juridical sociological. Method of primary data collection was through direct interview. In this study, the data analysis method used was method of descriptive analysis. The results showed that the tariff of PDAM Tirta Giri had been in accordance with Interior Minister Regulation No. 23 of 2006, the aspect of service quality was good enough. But it still needed a lot of development and the improvement of quality should be improved more by even distribution. In the view of Maslahah Mursalah it was needed absolute service quality because the water demand was highly correlated with the quality of water delivered to the customers as well as the determination of tariffs by the PDAM had been able to accommodate the interests of both parties, so that in this relationship no one was harmed.

ملخص البحث

ارليندا فوزية فوتري، 13220032، سعر ماء الشركة المحلية ماء الشرب غيري تيرتا مدينة كرسيك على جودة الخدمة نظر مصلحة مرسلة وقانون الوزير الداخلي رقم 23 سنة 2006، البحث العلمي، شعبة القانون التجاري الشرعي، كلية الشريعة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، المشرف : خير الأنام، الماجستير.

الكلمة الرئيسية : سعر، جودة الخدمة، مصلحة مرسلة.

يهدف هذا البحث لوصف عما يتعلق ببيع الملابس المستعملة المستوردة في شهادة الأبطال سورابايا وفقا لنظر القانون التجاري رقم 23 سنة 2006 وفقه المعاملة. يسمى هذا البحث بحثا حكما تجريبيا باستخدام نهج البحث الكيفي. تركيز هذا البحث يأدى في شهادة الأبطال سورابايا بإقامة مقابلة مشتري الملابس المستعملة المستوردة وبائعها والمراقبة لملاحظة بيع الملابس المستعملة المستوردة في شهادة الأبطال سورابايا، بعد ذلك سيحلل بالقانون التجاري رقم 23 سنة 2006 وفقه المعاملة. تشير نتيجة هذا البحث إلى أن بيع الملابس المستعملة المستوردة في شهادة الأبطال سورابايا مخالف للقانون التجاري رقم 23 سنة 2006 فصل 47 المكتوب فيه "يلزم على كل المستورد أن يستورد السلعة في حالتها المبتكرة". سوى ذلك، بيع الملابس المستعملة المستوردة مخالف لمفهوم البيع في فقه المعاملة بوجود التدليس (اختفاء العيب في السلعة) في بيع الملابس المستعملة المستوردة.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Air merupakan kebutuhan pokok bagi seluruh makhluk di bumi terutama manusia, segala kegiatan yang dilakukan manusia sangat berhubungan erat dengan keberadaan air. Dalam kehidupan sehari-hari manusia sangat membutuhkan air, baik untuk keperluan rumah tangga maupun untuk urusan industri. Setiap ada kebutuhan mengenai air maka harus ada penyedia air. Kebutuhan akan air dari waktu ke waktu semakin meningkat akibat peningkatan jumlah penduduk dan pertumbuhan industri. Tidak hanya itu, dalam tataran hubungan dengan sang pencipta manusia membutuhkan air, sebagai contoh Agama Islam sangat terikat dengan air dimana dalam setiap melaksanakan ibadah umat islam diwajibkan untuk bersuci yaitu menggunakan air. Fungsi air sebagai sarana kehidupan

diungkapkan dalam firman Allah SWT dalam Al-Quran Surah An-Nahl ayat 10:¹

هُوَ الَّذِي أَنْزَلَ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً لَكُمْ مِنْهُ شَرَابٌ وَمِنْهُ شَجَرٌ فِيهِ
تُسِيمُونَ ﴿١٠﴾

“Dia-lah, yang telah menurunkan air hujan dari langit untuk kamu, sebahagiannya menjadi minuman dan sebahagiannya (menyuburkan) tumbuh-tumbuhan, yang pada (tempat tumbuhnya) kamu menggembalakan ternakmu.”

Karena keberadaan air merupakan unsur yang sangat penting dalam kehidupan manusia maka jika dilihat dari sudut pandang kebijakan pemerintah, air merupakan sumber daya bagi hajat hidup orang banyak yang harus dilindungi oleh undang-undang, hal ini diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia pada pasal 33 ayat 3 menyatakan bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.² Pada pasal ini menyatakan bahwa segala sesuatu yang berhubungan dengan sumber daya alam termasuk air yang berada di wilayah Indonesia menjadi tanggungjawab negara untuk mengelolanya demi kemakmuran rakyat.

Kemudian, untuk menjalankan amanat Undang-Undang Dasar maka penyediaan air bersih secara komunal di setiap daerah diselenggarakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Perusahaan Daerah air Minum ini

¹ QS. An-Nahl (16) : 10

² Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945

didirikan di setiap daerah melalui Peraturan Daerah. Termasuk pula di Kabupaten Gresik, pengelolaan air untuk wilayah Kabupaten Gresik diserahkan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik.

Sebagai penyedia air bersih, kebutuhan masyarakat Kabupaten Gresik akan air yang semakin meningkat, maka PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik harus memberikan pelayanan ekstra terhadap keinginan masyarakat Kabupaten Gresik, diantaranya ketersediaan air, kelancaran air, kualitas air yang bersih dan tentunya penerapan tarif yang sesuai dengan kemampuan masyarakat Gresik, sebagaimana tugas yang diamanatkan kepada PDAM secara umum ada dua tugas yaitu *pertama*, mengelola air bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Gresik yang tersebar baik didalam kota maupun di pedesaan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat sampai golongan bawah agar mendapatkan air bersih sesuai dengan standar kesehatan dengan tarif yang terjangkau oleh masyarakat bawah (fungsi sosial), dan kedua, PDAM Kabupaten Gresik merupakan Badan Usaha yang tentu mempunyai tujuan untuk memperoleh keuntungan (fungsi bisnis).³ Tugas pengelolaan ini cukup berat, karena PDAM harus memenuhi kedua tugas yang apabila tidak ada perencanaan strategis maka terjadi ketidak seimbangan diantara keduanya.

Dalam menjalankan tugasnya PDAM sudah melakukan berbagai upaya agar kedua aspek tugas tersebut terpenuhi secara maksimal, namun

³ PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik, <http://pdam.gresikkab.go.id/hal-tentang-giri-tirta.html>, diakses pada 18 Januari 2016

dalam pelaksanaannya PDAM menemui banyak masalah terkait dengan perannya sebagai penyedia air bersih bagi masyarakat Gresik, diantaranya dari tiga aspek yaitu aspek yuridis, sosiologis, dan filosofis. Dilihat dari aspek yuridis yaitu belum maksimalnya pelaksanaan pasal 4 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum bahwa penetapan tarif yang mempertimbangkan keseimbangan dengan tingkat mutu pelayanan yang diterima oleh pelanggan.⁴ Hal ini dilihat dari belum meratanya distribusi air bersih serta kurang sebandingnya biaya air yang dikeluarkan dengan kualitas pelayanan yang diperoleh masyarakat.

Masalah lain adalah harga pokok produksi tidak sebanding dengan tarif dasar air yang dikenakan kepada pelanggan dapat mengalami kerugian. Seperti yang terjadi pada tahun 2016 PDAM mengalami kerugian mencapai 19 milyar. Dimana harga produksi air bersih sekitar Rp. 3.200 per kubik, sementara harga jual kepada pelanggan rumah tangga sebesar Rp. 1.225 per kubik. Sehingga ada kerugian produksi sebesar Rp. 1.975 per kubik.⁵ Terjadi pula permasalahan lain terkait pelayanan PDAM yaitu pembengkakan tagihan pembayaran rekening air hingga ratusan persen yang harus ditanggung pelanggan, yang tentu merugikan konsumen karena tidak rasional dengan pemakaian air setiap harinya.

⁴ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum

⁵<http://www.netralitas.com/nusantara/read/11280/hutang-pdam-gresik-ke-pusat-rp-19-miliar>, diakses pada 07 Maret 2017

Kemudian, dilihat dari aspek sosiologi yaitu Apabila tarif dasar air PDAM rendah maka Pelanggan air PDAM diuntungkan karena biaya air yang tergolong ringan, namun PDAM yang merugi sehingga tidak dapat memenuhi kewajiban sebagai penyedia air minum secara maksimal, masalah lain yang dapat terjadi adalah kesulitan infrastruktur serta kebocoran air dan hal ini akan berdampak pada tidak terpenuhinya hak konsumen air secara maksimal. Pada prinsipnya PDAM tetap ingin menjalankan fungsi sosial dan fungsi ekonomi yang telah diamankan. Selanjutnya, dilihat dari aspek filosofis yaitu dengan adanya ketimpangan nilai kemanfaatan dan keadilan, dimana pada pihak pelanggan diuntungkan karena harga air yang murah namun sebaliknya pada pihak PDAM mengalami kerugian, hal inilah yang mengakibatkan tidak maksimalnya pelayanan pada masyarakat yang sudah melaksanakan kewajibannya sebagai pelanggan.

Salah satu faktor tarif air PDAM rendah adalah belum menggunakan Tarif *Full Cost Recovery* (FCR), dimana tarif FCR (Pemulihan Biaya Penuh) bermakna bahwa tarif rata-rata PDAM mampu memenuhi biaya dasar atau minimal sama dengan biaya dasar PDAM. Tarif FCR menjadi salah satu aspek utama bagi PDAM dalam rangka menciptakan perusahaan yang *sustainable* dan *going concern*. Sampai saat ini Indonesia masih sekitar 26 % atau sekitar 96 PDAM yang menggunakan tarif FCR dan sisanya 74 % atau sekitar 272 PDAM belum menggunakan tarif FCR Adapun gambaran jumlah

PDAM dan informasi tentang tarif FCR, artinya bahwa sebagian besar PDAM di Indonesia belum menerapkan tarif FCR.⁶

Penyelenggaraan pelayanan publik menurut masyarakat belum mengedepankan pelayanan yang efisien, yaitu adanya perimbangan antara input dan output. Input pelayanan seperti biaya dan waktu pelayanan yang harus meringankan masyarakat pengguna jasa. Sedangkan output pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan birokrasi yang berkualitas, baik dari aspek biaya maupun dari aspek waktu. Selain itu dalam ranah hukum Islam juga perlu dikaji mengenai tarif PDAM yang dapat mengakomodir kepentingan masyarakat maupun perusahaan tanpa adanya pihak yang dirugikan. Sangat penting untuk mengetahui seberapa jauh PDAM bisa menjalankan kedua fungsinya yaitu sebagai penyedia air masyarakat dan mencari keuntungan dan pengaruh tarif ini terhadap kualitas pelayanan PDAM saat ini kemudian tinjauan *masalah mursalah*.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan membahas dalam bentuk penelitian dengan judul “Tarif Air Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap Kualitas Pelayanan Perspektif *Maslahah Mursalah* dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006”

⁶ Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Wilayah 2 Pulau Jawa, Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, Tahun 2015

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tarif air Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap kualitas pelayanan perspektif Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 ?
2. Bagaimana tarif air Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap kualitas pelayanan perspektif *Maslahah Mursalah* ?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka perlu dilakukan pembatasan masalah agar hasil penelitian dapat memberikan pemahaman yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, dan juga agar penelitian ini tidak meluas dan lebih terarah maka penulis membatasi pada tarif dasar air oleh Perusahaan Daerah Air Minum yang bertempat di Jl. Raya Permata No. 07 Bunder Asri – Gresik, kemudian fakta dianalisis menggunakan tinjauan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 tahun 2006 dan *Maslahah Mursalah*.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang penulis rumuskan maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian diantaranya :

1. Untuk mengetahui tarif Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap kualitas pelayanan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006
2. Untuk mengetahui tarif Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap kualitas pelayanan pelanggan perspektif *Maslahah Mursalah*

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan penulis terbagi dalam dua pandangan, yakni:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi wacana dan pemikiran dalam pengembangan keilmuan Hukum Bisnis Syariah yang berkaitan dengan tarif air Perusahaan Daerah Air Minum.
 - b. Menambah literature atau bahan-bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melakukan kajian dan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan saran aplikatif bagi penulis dan pembaca mengenai tarif serta kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik.

F. Definisi Operasional

1. Tinjauan *Maslahah Mursalah* adalah sebuah teori dalam ushul fiqh yang dipergunakan untuk menganalisis masalah-masalah hukum yang di duga tidak ada dalam Al-Quran maupun Al-Hadits dalam masalah hukumnya atau terjadi kekosongan hukum, untuk mendapatkan suatu kejelasan bahwa sesuatu itu baik menurut akal dengan pertimbangan dapat mewujudkan kebaikan atau menghindarkan keburukan bagi manusia.⁷
2. Penetapan Tarif Dasar adalah proses pembuatan penetapan tarif air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik berdasarkan Peraturan Menteri dan Peraturan Bupati.
3. Tarif air minum PDAM adalah kebijakan harga jual air minum dalam setiap meter kubik (m³) atau satuan volume lainnya sesuai kebijakan yang ditentukan Kepala Daerah dan PDAM yang bersangkutan.
4. Kualitas Pelayanan Pelanggan adalah suatu pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik kepada pelanggan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

⁷ Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh*, (Jakarta: Kencana, 2011), 356

5. Mengenai mutu pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum terkait penetapan tarif dijelaskan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 pada pasal 4 sebagai berikut:

Tarif ditetapkan dengan mempertimbangkan keseimbangan dengan tingkat mutu pelayanan yang diterima oleh pelanggan.⁸

G. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian yang berjudul “Tarif Air Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap Kualitas Pelayanan Perspektif *Maslahah Mursalah* dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006”. Penulis membagi pembahasan skripsi dalam beberapa bab, dan tiap-tiap bab terdiri atas sub bab dengan maksud untuk mempermudah dalam mengetahui hal-hal yang dibahas dalam skripsi ini serta tersusun secara rapi dan terarah. Penelitian ini disusun dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:⁹

BAB I merupakan bab Pendahuluan. Pada bab ini terdiri dari elemen dasar penelitian yaitu mengenai Latar Belakang Masalah yang memberikan landasan berfikir pentingnya penelitian serta ulasan terkait dengan judul yang dipilih dalam penelitian, selanjutnya mengulas mengenai Perumusan Masalah mengenai spesifikasi mengenai penelitian yang akan dilakukan, kemudian Tujuan Penelitian mengenai tujuan yang akan dicapai dalam penelitian,

⁸ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum

⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Syariah*, (Malang: UIN Press, 2012), 28

Manfaat dari Penelitian yang dilakukan, Definisi Operasional, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II merupakan bab Kajian Pustaka. Pada bab ini berisi sub bab penelitian terdahulu dan hasil kepustakaan atau kajian pustaka. Penelitian terdahulu berisi informasi tentang penelitian yang telah dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya baik dalam bentuk buku yang sudah diterbitkan maupun masih berupa disertasi, tesis atau skripsi yang belum diterbitkan, mempunyai keterkaitan dengan permasalahan penelitian guna menghindari duplikasi. Sedangkan Kajian pustaka menguraikan tentang permasalahan yang sedang diteliti agar nantinya bisa digunakan sebagai bahan analisa, maka kajian pustaka yang digunakan terkait kualitas pelayanan, konsep *Maslahah Mursalah*, Konsep air menurut Islam serta besaran tarif pada Perusahaan Daerah Air Minum khususnya di Kabupaten Gresik.

BAB III merupakan bab Metode Penelitian. Bab ini membahas tentang tata cara dalam penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian, yang meliputi jenis penelitian yaitu menggunakan jenis penelitian empiris, pendekatan penelitian yang disesuaikan dengan judul yang dipilih, sumber data yang disesuaikan dengan jenis penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data untuk menemukan jawaban dalam penelitian yang dilakukan.

BAB IV merupakan bab Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab keempat merupakan inti pembahasan, yaitu tentang hasil penelitian dan analisis. Pada bab ini akan disajikan data-data yang telah diperoleh dari

sumber data, kemudian peneliti mulai menganalisis dengan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan serta menjawab rumusan masalah mengenai mengenai tarif air minum Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap kualitas pelayanan perspektif *masalah mursalah* dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006.

BAB V merupakan bab Penutup. Pada bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan laporan penelitian yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang dipaparkan oleh penelitian akan memuat poin-poin yang merupakan inti pokok dari data yang dikumpulkan. Sedangkan saran memuat tentang berbagai hal yang dirasa belum dilakukan dalam penelitian ini, namun kemungkinan dapat dilakukan pada penelitian yang terkait berikutnya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan bagian penting dalam proposal penelitian maupun skripsi yang berisi informasi tentang substansial maupun metode-metode, mempunyai keterkaitan dengan permasalahan penelitian untuk menjaga orisinalitas karya yang sekarang sekaligus menghindari plagiasi, repetisi, dan duplikasi. Selanjutnya berikut ini beberapa penelitian terdahulu:

1. Analisis Kebijakan Tarif Air PDAM Tirta Asasta Kota Depok, Jawa Barat¹⁰

Penelitian ini ditulis oleh Wasis Widodo dari Institut Pertanian Bogor pada tahun 2016 dengan judul Analisis Kebijakan Tarif Air PDAM Tirta Asasta Kota Depok, Jawa Barat. Pada penelitian ini mengarah pada tingkat harga tarif yang tidak hanya mampu untuk

¹⁰ *Analisis Kebijakan Tarif Air PDAM Tirta Asasta Kota Depok, Jawa Barat*, Disusun oleh Wasis Widodo, Institut Pertanian Bogor, 2016

menutupi semua biaya yang diperlukan untuk menyediakan layanan air dan *profitable* bagi perkembangan perusahaan dan Pendapatan Asli Daerah (PAD), tapi juga *affordable* bagi pelanggan air PDAM Tirta Asasta Kota Depok dengan menyertakan preferensi harga konsumen terhadap air dalam bentuk *Willingness to Pay* (WTP). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Empiris.

Dari aspek yang dibahas ada beberapa persamaan yaitu sama-sama membahas tentang tarif PDAM. Dari segi metode penelitian ada beberapa persamaan diantaranya dari teknik pengumpulan data yakni melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Empiris.

Adapun perbedaan dalam beberapa hal yaitu dari segi perspektif dimana dalam skripsi Wasis Widodo menggunakan perspektif ekonomi sedangkan penulis menggunakan perspektif hukum positif dan Hukum Islam yaitu *masalah mursalah*. Kemudian perbedaan selanjutnya adalah tempat atau lokasi penelitian, dimana Penulis melakukan penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik sedangkan dalam skripsi Wasis Widodo mengambil subjek penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Asasta Kota Depok.

2. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penetapan Tarif Dasar Air Minum Produk PDAM Surya Sembada di Surabaya¹¹

Penelitian ini ditulis oleh Muchammad Nasih, dari Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel, Tahun 2013. Penelitian ini mengkaji tentang menetapkan tarif dasar air minum dimulai dengan melakukan klasifikasi pelanggan serta tinjauannya berdasarkan Hukum Islam. Jenis penelitian yang digunakan yakni deskriptif/kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi lapangan (*field study research*).

Persamaan dalam skripsi Muchammad Nasih, Dalam penelitiannya sama-sama bertema tentang Penetapan Tarif Dasar Air Minum. Dan metode yang digunakan menggunakan metode penelitian kualitatif dan Dilihat dari segi pendekatan penelitiannya, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Kemudian jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi lapangan (*field study research*). Teknik pengumpulan data dengan cara interview atau wawancara mendalam (bebas terukur), observasi dan melalui dokumentasi.

Perbedaan antara skripsi milik Muchammad Nasih dengan penelitian yang sedang dilakukan Penulis adalah pada tempat atau lokasi dilakukannya penelitian dimana Penulis meneliti di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik sedangkan dalam skripsi Muchammad

¹¹ *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penetapan Tarif Dasar Air Minum Produk PDAM Surya Sembada di Surabaya*, Disusun oleh Muchammad Nasih, Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel, 2013

Nasih mengambil subjek penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya.

3. Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kota Sangatta¹²

Penelitian ini ditulis oleh Juslina, dari Universitas Mulawarman, Tahun 2015. Dalam penulis ini menjelaskan dan mendeskripsikan bagaimana strategi dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kota Sangatta, serta untuk melihat hasil yang dicapai dengan strategi yang sudah ditetapkan dan dijalankan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua.

Selanjutnya jenis penelitian ini bersifat deskriptif yaitu memberi data tentang manusia atau gejala-gejala lainnya. Dengan pendekatan secara normatif empiris. Tidak hanya mempelajari pasal-pasal namun juga bahan-bahan yang bersifat empiris dalam rangka mengolah dan menganalisis data dari lapangan yang dikemukakan sebagai pembahasan.

Dari aspek yang dibahas ada beberapa persamaan yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan PDAM. Dari segi metode penelitian ada beberapa persamaan diantaranya dari teknik pengumpulan data yakni melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian

¹² *Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Tuah Benua Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kota Sangatta*, Disusun oleh Juslina, Universitas Mulawarman, 2015

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Empiris serta penelitian milik Juslina ini bersifat deskriptif.

Adapun perbedaan dalam beberapa hal yaitu dari segi perspektif dimana dalam Penelitian milik Juslina tidak menggunakan Hukum Islam sedangkan penulis menggunakan perspektif hukum positif dan Hukum Islam yaitu *masalah mursalah*. Kemudian perbedaan selanjutnya adalah tempat atau lokasi penelitian, dimana Penulis melakukan penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik sedangkan dalam Penelitian milik Juslina mengambil subjek penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua.

Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu

Nama/PT/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
Wasis Widodo, Institut Pertanian Bogor, 2016.	Analisis Kebijakan Tarif Air PDAM Tirta Asasta Kota Depok, Jawa Barat	Jenis penelitian digunakan adalah penelitian empiris, serta membahas mengenai Kebijakan Tarif Air PDAM.	Kasus yang di teliti berbeda tempat yakni di PDAM Tirta Asasta Kota Depok, Jawa Barat. Segi perspektif dimana dalam skripsi Wasis Widodo menggunakan perspektif ekonomi sedangkan penulis menggunakan perspektif hukum positif dan Hukum Islam yaitu <i>masalah mursalah</i> .

Nama/PT/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
Muchammad Nasih, Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel, 2013	Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penetapan Tarif Dasar Air Minum Produk PDAM Surya Sembada di Surabaya	Teknis analisis data yang di gunakan deskriptis analisis Sumber data yang digunakan yakni data premier dan sekunder Jenis penelitian deskriptif Kualitatif.	Tempat penelitian yang berlokasi di PDAM Surya Sembada di Surabaya
Juslina, Universitas Mulawarman, 2015	Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakatdi Kota Sangatta	Sumber data yang digunakan yakni data premier dan sekunder Jenis penelitian yang bersifat deskriptif.	Metode pendekatan yang digunakan menggunakan pendekatan normative empiris. Segi perspektif dimana dalam Penelitian milik Juslina tidak menggunakan Hukum Islam

B. Kajian Pustaka

1. Konsep Tarif

a. Pengertian Harga Pokok Produksi

Harga pokok produksi adalah biaya yang dikeluarkan pada saat memproduksi dan melekat pada produknya.¹³ Harga pokok produksi terdiri dari biaya bahan baku, tenaga kerja langsung, dan biaya selain bahan baku dan tenaga kerja langsung.

¹³ Hernanto, *Pengantar Akuntansi Biaya*, (Jakarta: Erlangga, 1992), 45

b. Penentuan Harga Pokok Produksi

Penentuan harga pokok produksi secara umum dibagi menjadi dua yaitu:

1) Metode *Full Costing*

Metode *full costing* adalah metode penentuan harga pokok yang mempertimbangkan semua biaya produksi yang terdiri dari biaya bahan baku, biaya tenaga kerja, dan biaya overhead tanpa memperhatikan perilakunya.¹⁴ Metode ini tidak membedakan antara biaya overhead tetap maupun variabel.

2) Metode *Variabel Costing*

Metode *variabel costing* adalah suatu metode penentuan harga pokok dimana biaya produksi variabel saja yang dibebankan sebagai bagian dari harga pokok.¹⁵

c. Pengertian Harga

Pada kegiatan pertukaran suatu produk dalam pasar biasanya menggunakan uang. Jika seseorang ingin membeli suatu barang dan jasa, maka orang tersebut akan mengeluarkan sejumlah uang sebagai pengganti barang dan jasa tersebut. Bagi perusahaan, harga merupakan suatu imbal balik atas kepentingan-kepentingan perusahaan dalam mengkonversi produk yang telah dihasilkannya. Terkait dengan pengertian harga bahwa perusahaan penerbangan, kereta api, taxi serta

¹⁴ LM Samryn, *Akuntansi Manajerial Suatu Pengantar*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001), 63

¹⁵ Mas'ud Machfoedz, *Akuntansi Manajemen*, Edisi IV, (Yogyakarta: BPFE-Universitas Gajah Mada, 1993), 230

bus mengenakan ongkos, perusahaan pelayanan umum mengenakan tarif, dan bank mengenakan bunga atas uang yang dipinjam”.¹⁶

Harga merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik berupa barang maupun jasa. Menetapkan harga terlalu tinggi akan menyebabkan penjualan menurun, namun jika harga terlalu rendah akan mengurangi keuntungan yang dapat diperoleh organisasi perusahaan. Pada Badan Usaha Milik Daerah penggunaan kata harga dapat diidentikkan dengan kata tarif. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tarif didefinisikan sebagai harga satuan jasa, aturan pungutan, daftar bea masuk. Begitu pula PDAM dalam menggunakan harga jual air menggunakan istilah tarif.

d. Tarif Perusahaan Daerah Air Minum

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 23 tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), bahwa tarif merupakan kebijakan harga jual air minum dalam setiap meter kubik (m³) atau satuan volume lainnya sesuai kebijakan yang ditentukan Kepala Daerah dan PDAM yang bersangkutan.

Tarif harus terjangkau oleh pelanggan rumah tangga untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum sehari-hari. Untuk membantu pelanggan yang tidak mampu membayar tarif air minum guna

¹⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2002), 18

memenuhi standar kebutuhan pokok mereka, PDAM menetapkan tarif rendah atau tarif bersubsidi pada kelompok pelanggan tertentu dan/atau kelompok sosial. Kemudian untuk menciptakan keadilan dan menutup beban subsidi kepada pelanggan yang tidak mampu, PDAM menetapkan tarif yang lebih tinggi bagi kelompok pelanggan yang lebih mampu dan bagi pelanggan yang menggunakan air di atas standar kebutuhan pokok dengan perhitungan dan penerapan subsidi silang.¹⁷

Pertimbangan penentuan tarif harus menjamin kepentingan konsumen serta kepentingan PDAM sebagai badan usaha dan penyelenggara dalam mencapai target pemulihan biaya penuh (full cost recovery). Pertimbangan lainnya yaitu harus menjamin kepentingan pemerintah daerah, pemilik modal atau pemegang saham PDAM dalam memperoleh hasil atas pengelolaan PDAM berupa pelayanan air minum yang berkualitas dan/atau keuntungan untuk pengembangan pelayanan umum yang bersangkutan.

2. Konsep Kualitas Pelayanan¹⁸

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi lain mengenai kualitas adalah

¹⁷ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum

¹⁸ Mts Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang: Baymedia Publishing, 2007), 117

keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Maka dapat disimpulkan bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk tersebut.

Terdapat 8 suplemen pelayanan atau *the eight petals on the flower of service*

1) *Information*

Proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari suplemen informasi dari produk dan jasa yang diperlukan oleh pelanggan.

2) *Consultation*

Dalam proses pengambilan keputusan untuk membeli atau tidak maka diperlukan pihak-pihak yang dapat diajak untuk berkonsultasi, baik menyangkut masalah teknis, administrasi, harga, hingga kualitas barang dan manfaatnya.

3) *Ordertaking*

Keyakinan yang diperoleh pelanggan melalui konsultasi akan menggiring pada tindakan untuk memesan produk yang diinginkan.

4) *Hospitality*

Pelanggan berurusan langsung ke tempat transaksi akan memberikan penilaian terhadap sikap ramah dan sopan dari karyawan, ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas pendukung lainnya.

5) *Caretaking*

Variasi latar belakang pelanggan yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula. Maka penjual juga harus memperdulikan hal itu.

6) *Exceptions*

Beberapa pelanggan kadang-kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan.

7) *Billing*

Penjual harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi pembayaran, termasuk menyangkut daftar isian formulir transaksi, mekanisme pembayaran, hingga keakuratan pernghitungan rekening tagihan.

8) *Payment*

Pada pelayanan harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan pelanggan.

b. Konsep Tarif Air terhadap Mutu Pelayanan menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006

Pengaturan tarif air minum di Indonesia diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006. Dasar penetapan tarif ini antara lain adalah keterjangkauan dan keadilan, kualitas atau mutu pelayanan, pemulihan biaya. Efisiensi pemakaian air, perlindungan air baku serta transparansi dan akuntabilitas. Prinsip keterjangkauan dicapai apabila pengeluaran setiap rumah tangga untuk pembayaran tarif air tidak

melampaui 4% dari upah minimum relatif (UMR) setiap daerah atau dari pendapat masyarakat pelanggan. Aspek Mutu pelayanan harus sesuai dengan tarif yang diberlakukan. Prinsip pemulihan biaya dapat terlaksana apabila tarif rata-rata sama dengan biaya dasar. Untuk melakukan pengembangan pada PDAM, tarif rata-rata harus direncanakan dapat menutup biaya dasar ditambah dengan tingkat keuntungan yang wajar yaitu perbandingan rasio laba dengan aktiva produksi adalah sekitar 10%.

Tarif air yang ditetapkan harus seimbang dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Mutu pelayanan yang menjadi dasar pertimbangan tarif adalah:¹⁹

- 1) Kualitas air yang diterima oleh pelanggan yang berkaitan dengan komponen biaya pokok sumber air dan biaya pengolahan air yang diperhitungkan ke dalam tarif air minum, kualitas air ditentukan oleh kualitas air baku dan biaya pengolahan air.
- 2) Kontinuitas pengaliran air yang diterima oleh pelanggan dan berkaitan dengan besaran komponen biaya pokok sistem transmisi dan distribusi untuk mentransportasi / mengalirkan air dari tempat pengolahan ke tempat domisili pelanggan.
- 3) Kinerja pelayanan administrasi yang diterima oleh pelanggan yang ditentukan oleh besaran komponen biaya administrasi dalam tarif air minum untuk menghasilkan jasa pembuatan rekeneing air yang

¹⁹ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum

akurat, kemudahan cara pembayaran, pelayanan pengaduan pelanggan dan kegiatan administratif lainnya.

3. Konsep Air Menurut Pandangan Islam

a. Air dan hukum memilikinya

Ma' (air) asal katanya dengan huruf ha lalu diganti dengan hamzah sebab dia yang lebih kuat, hal ini bisa dilihat dalam bentuk jamak atau pengecualian, ma'un menjadi miyahun dan amwahun, muwaihun

Air bisa dibagi dua jenis, yaitu :

1) Air mubah

Merupakan air-air lembah seperti Sungai Nil dan Eufрат, mata air yang ada di pegunungan, dan setiap mata air yang mengalir di lokasi tanah tak bertuan, aliran air hujan karena milik bersama siapa saja boleh mengambil, memanfaatkan atau untuk di sendirikan. sesuai dengan sabda Rasulullah SAW sabda :

اَلْمُسْلِمُوْنَ شُرَكَاءُ فِي ثَلَاثٍ : فِي الْمَاءِ وَالْكَلَاءِ وَالنَّارِ

“Orang-orang Islam berserikat dalam tiga hal: air, api, dan rumput.”²⁰

Barangsiapa yang mendahului satu tempat, maka dia yang lebih berhak dengan tempat itu, berdasarkan hadist nabi “ siapa

²⁰ Ibnu Majah, *Sunan Ibnu Majah*, (Riyad : Maktaba Nazar Mustofa Al-Baz, 1999 Jilid I).

yang mendahului ke suatu tempat, maka dia lebih berhak dengan tempat itu”

Jika dia ingin mengairi lahannya, maka jika air tersebut bersumber dari sungai besar Seperti Nil, Euftrat, dan sejenisnya, maka boleh hukumnya mengambil air sesukanya sebab tidak ada mudharat terhadap siapa pun. Namun jika berupa sungai kecil, tidak bisa mengairi tanahnya kecuali jika dia membendungnya.²¹

2) Air yang tidak mubah

Adalah air yang keluar dari dalam tanah di lokasi yang menjadi hak milik seseorang atau di lokasi tanah tak bertuan yang dikelola dengan tujuan hak milik, maka si pemilik tanah lebih berhak daripada yang lain sebab dia yang memilikinya. Ada juga yang mengatakan bahwa dia tidak bisa memilikinya namun tidak boleh bagi orang lain untuk memasukkan ke dalam hak miliknya tanpa seizinnya, dia masih tetap berhak selama tidak melebihi dari kebutuhannya dan jika lebih dari kebutuhannya sedangkan orang lain memerlukan, maka dia harus memberikannya tanpa ada bayaran seperti untuk keperluan hewan ternak karena ada larangan Rasulullah tentang menjual sisa air dari hadistnya Abu Hurairah bahwasannya nabi bersabda :

²¹ Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat*, (Cet. I; Jakarta: Amzah, 2010), 388.

مَنْ مَنَعَ فَضْلَ الْمَاءِ لِيَمْنَعَ بِهِ فَضْلَ الْكَأَلِ مَنَعَهُ اللَّهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ فَضْلَهُ

“Siapa yang melarang sisa air agar dia menghalangi kelebihan rumput, maka Allah akan mencegahnya dari keutamaan rahmat Allah pada hari kiamat”.²²

Jika air tidak ada sisa dari kebutuhan sehari-hari, maka dia tidak wajib memberikannya karena nabi mengaitkan ancaman azab dengan larangan memberi sisa air di luar batas keperluan dan memberikan sesuatu yang tidak melebihi keperluan bisa memudharatkan dan mudharat tidak boleh dihilangkan dengan mudharat.²³

b. Jual beli air

Air merupakan benda umum, siapa saja boleh mengambil, memanfaatkan. Air sungai, air laut, mata air dan air hujan semua ini milik manusia bersama, tak ada seorangpun yang berwenang, lebih utama dari yang lainnya, dia tidak boleh dijual dan dibeli selama masih berada di tempat aslinya, adapun jika seseorang mengambil dan mengumpulkannya dengan tenaga dan biaya serta telah menjadi miliknya, dalam keadaan seperti ini boleh menjualnya.²⁴

Disepakati bahwa jual beli air yang dimiliki, seperti air sumur atau yang disimpan di tempat pemiliknya dibolehkan oleh jumbuh ulama madzhab empat. Sebaliknya ulama Zhahiriyyah melarang secara mutlak.

²² Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat*, 392

²³ Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat*, 393

²⁴ Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, Jilid 12 (Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2006), 83

Juga disepakati larangan atas jual beli air yang mubah, yakni yang semua manusia boleh memanfaatkannya.²⁵

4. Konsep *Maslahah Mursalah*

a. Pengertian *Maslahah Mursalah*

Menurut bahasa, kata *Maslahah* berasal dari Bahasa Arab dan telah dibakukan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi kata *Maslahah*, yang berarti mendatangkan kebaikan atau yang membawa kemanfaatan dan menolak kerusakan.²⁶ Menurut bahasa aslinya kata *Maslahah* berasal dari kata *salahu, yasluhu, salahan*, صلاح , يصلح , صلاحا artinya sesuatu yang baik, patut, dan bermanfaat.²⁷

Sedangkan kata *Mursalah* berasal dari kata yang ditafsirkan sehingga menjadi isim mar'ul yaitu (ارسل . يرسل . إرسال... مرسل) artinya diutus, dikirim, atau dipakai (dipergunakan). Perpaduan kedua kata menjadi *Maslahah Mursalah* yang berarti prinsip *kemaslahatan* (kebaikan) yang akan dipergunakan untuk menetapkan suatu hukum islam. Juga dapat berarti suatu perbuatan yang mengandung nilai baik (bermanfaat).²⁸

²⁵ Rachmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2006), 98

²⁶ Munawar Kholil, *Kembali Kepada al-Quran dan as-Sunnah*, (Semarang: Bulan Bintang, 1955), 43.

²⁷ Muhammad Yunus, *Kamus Arab Indonesia*, (Jakarta: Yayasan Penyelenggaraan Penerjemah dan Penafsir al-Qur'an, 1973), 219.

²⁸ Chaerul Umam, *Ushul Fiqh I*, (Bandung: Pustaka Setia, 1998), 135

Menurut Muhammad Abu Zahra, definisi *maslahah mursalah* adalah segala kemaslahatan yang sejalan dengan tujuan-tujuan syari' dalam mensyari'atkan hukum Islam dan kepadanya tidak ada dalil khusus yang menunjukkan tentang diakuinya atau tidaknya.

Sedangkan menurut istilah ulama ushul fiqh ada bermacam-macam ta'rif yang diberikan, diantaranya :

بأنها عبارة عن المنفعة التي قصدتها الشارع الحكيم لعباده في حفظ دينهم و نفو

سهم و عقولهم و نسلهم و اموالهم

“Maslahah ialah, perbuatan manfaat yang telah diperintahkan oleh Musyarri' (Allah) kepada hamba-Nya tentang pemeliharaan agamanya, jiwanya, akalanya, keturunannya, dan hartanya.”²⁹

Imam Al-Ghazali mena'rifkannya sebagai berikut :

اما مصلحة فهي عبارة في الاصل جلب النفع ودفع مضرة

“Maslahah pada dasarnya ialah meraih manfaat dan menolak mudarat.”

Maslahat menurut Al-Ghazâli adalah upaya memelihara tujuan hukum Islam, yaitu memelihara agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta benda. Setiap hal yang dimaksudkan untuk memelihara tujuan hukum Islam yang lima tersebut disebut *maslahat*. Kebalikannya, setiap hal yang merusak atau menafikan tujuan hukum Islam yang lima tersebut disebut

²⁹ Chaerul Umam, *Ushul Fiqh I*, 136

mafsadah, yang oleh karena itu upaya menolak dan menghindarkannya disebut maslahat.

Menurut Al-Ghazali secara terminologis *masalah mursalah* adalah kemanfaatan yang dikehendaki oleh Allah untuk hamba-hambanya, baik berupa pemeliharaan agama mereka, pemeliharaan jiwa/diri mereka, pemelihara kehormatan diri serta keturunan mereka, pemeliharaan akal budi mereka, maupun berupa pemeliharaan harta kekayaan mereka.³⁰

Dapat disimpulkan bahwa *masalah* adalah segala sesuatu yang dapat menjamin kemaslahatan dan kepentingan manusia yang sejalan dengan tujuan syar'i dalam mensyari'atkan hukum dan baginya tidak ada petunjuk syar'i yang menyatakan pengakuan atau penolakan.³¹

Berdasarkan definisi diatas, maka tampak yang menjadi tolak ukur *masalah* adalah tujuan syara' atau berdasarkan ketetapan syar'i. Menurut al-Syatibi, "di mana ada kemaslahatan , di sana ada hukum Allah". Berdasarkan *mashalih al-mursalah*, akan banyak masalah baru yang tidak disinggung oleh al-Quran atau sunah dan dalil-dalil lainnya, dan dapat ditetapkan hukumnya dalam rangka reaktualisasi hukum Islam.³² Tujuan menetapkan syari'at adalah mewujudkan kemaslahatan bagi manusia, mendatangkan manfaat, serta menghindarkan kerusakan dari mereka.³³

³⁰ Asmawi, *Perbandingan Ushul Fiqh*, (Jakarta: Amzah, 2011), 128

³¹ Saifudin Zuhri, *Ushul Fiqh*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 84

³² Syahrul Anwar, *Ilmu Fiqh & Ushul Fiqh*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 92

³³ Abdul Karim Zaidan, *Pengantar Study Syari'ah*, (Jakarta: Robbani Press, 2008), 255

b. Landasan Syariah Masalah Mursalah

Landasan syariah *masalah mursalah* berupa al-Quran dan al-Hadits, antara lain :

Sebagaimana disebutkan dalam firman Allah Surat al-Anbiya' (21) ayat 107 sebagai berikut :³⁴

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ ﴿١٠٧﴾

“dan Tiadalah Kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam.”

Makna dari ayat tersebut adalah mengisyaratkan kepada kita bahwa Nabi Muhammad diutus oleh Allah sebagai rahmat bagi semesta alam yang salah satunya yakni mencoba menebarkan kemaslahatan bagi alam ini. Selanjutnya pada penggalan surah al-Baqarah (2) ayat 185 sebagai berikut :³⁵

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ
وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَىٰ وَالْفُرْقَانِ ۚ فَمَن شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ
وَمَن كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ ۗ يُرِيدُ اللَّهُ
بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ
وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴿١٨٥﴾

³⁴ QS. Al-Anbiya' (21): 107

³⁵ QS. Al-Baqarah, (2): 185

“(Beberapa hari yang ditentukan itu ialah) bulan Ramadhan, bulan yang di dalamnya diturunkan (permulaan) Al Quran sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu dan pembeda (antara yang hak dan yang bathil). karena itu, Barangsiapa di antara kamu hadir (di negeri tempat tinggalnya) di bulan itu, Maka hendaklah ia berpuasa pada bulan itu, dan Barangsiapa sakit atau dalam perjalanan (lalu ia berbuka), Maka (wajiblah baginya berpuasa), sebanyak hari yang ditinggalkannya itu, pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.”

Al-Ghazâli menguraikan pembagian *al-mashahah* dari segi diterima dan tidaknya oleh syara' yang terbagi menjadi tiga macam³⁶:

1. Maslahat yang dibenarkan oleh syara' (*al Maslahah al Mu'tabarah*)
 maslahat yang dibenarkan oleh syara' maka ia dapat dijadikan hujjah dan kesimpulannya kembali kepada qiyas, yaitu mengambil hukum dari jiwa/semangat nash dan ijma'. Inilah yang dikenal dengan. *Al Maslahah* semacam ini dapat dibenarkan untuk menjadi pertimbangan penetapan hukum Islam.
2. Maslahat yang dibatalkan oleh syara', (*Al Maslahah al Mulghâh*)
Al Maslahah yang dibatalkan/digugurkan oleh nash/dalil tertentu. *Al Maslahah* semacam ini tidak dapat dijadikan pertimbangan dalam penetapan hukum Islam. Membuka pintu ini akan mengubah semua ketentuan-ketentuan hukum Islam dan dalil-dalil-nya disebabkan perubahan kondisi dan situasi.

³⁶Al Ghazâli, *Al Mustashfâ min Ilmi al Ushûl*, Terj. Abdullah Mahmud Muhammad 'Umar, (Libanon: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah, 2008), 274-275

3. Maslahat yang tidak dibenarkan dan tidak pula dibatalkan oleh syara (tidak ada dalil khusus yang membenarkan atau membatalkannya). *Al Maslahah al Mursalah*. *Al Maslahah* yang tidak ditemukan adanya dalil khusus/tertentu yang membenarkan atau menolak/menggugurkannya. Yang ketiga inilah yang perlu didiskusikan.

c. Syarat-syarat berlakunya *Maslahah*

Zakaria Al-Farisi dalam kitabnya *masadirul ahkamil Islamiyah* memberikan syarat-syarat antara lain :

1. Hendaknya kemaslahatan itu bersifat hakiki bukanlah bersifat imajinatif dalam arti apabila orang yang berkesempatan dan yang membina hukum berdasarkan dan yang memusatkan perhatian pada itu yakin bahwa membina hukum berdasarkan kemaslahatan tersebut akan dapat menarik manfaat dan menolak madarat bagi umat manusia.
2. Kemaslahatan itu hendaknya bersifat universal dan tidak parsial. Hal ini harus berdasarkan pertimbangan kepentingan umum dengan tetap mementingkan suatu kemenangan dan ketahanan.
3. Hendaknya kemaslahatan itu bukan kemaslahatan yang *mulgha* yang jelas ditolak oleh nas.³⁷

³⁷ Saifudin Zuhri, *Ushul Fiqh*, 101

d. Pembagian *Maslahah*

Al-Ghazâli membagi *maslahat* dilihat dari segi kekuatan substansinya, yaitu :³⁸

1. *Maslahah dar'ul-mafasid* atau *masalahah daruriaat*.

Yang dimaksud dengan *daruriaat* adalah segala sesuatu yang esensial sifatnya yang merupakan kebutuhan primer bagi manusia dan mau tidak mau harus dilakukan usaha pemenuhannya jika memang dalam kehidupan tidak diinginkan timbul berbagai bencana dan kesusahan serta hal-hal yang dapat membuat kehidupan menjadi fatal. Kelima dasar/prinsip ini memeliharanya berada pada tingkatan darurat. Ia merupakan tingkatan *maslahat* yang paling kuat/tinggi.

Inti dari kemaslahatan yang ditetapkan syar'i adalah pemeliharaan lima hal pokok (*kuliyat al-Khams*). Begitu pula segala upaya yang berbentuk tindakan menolak kemudharatan terhadap kelima hal ini juga disebut *masalahah*.³⁹ Oleh karena itu, Al-Ghazali mendefinisikan *masalahah* sebagai manfaat dan menolak kemudharatan dalam rangka memelihara tujuan syara' (*kuliyat al-Khams*).

Adapun pemahaman lima hal pokok *kuliyat al-Khams* atau *Ad Daruriatul Khamsah*, yaitu :

³⁸ Al Ghazâli, *Al Mustashfâ min Ilmi al Ushûl*, Terj. Abdullah Mahmud Muhammad 'Umar, 275

³⁹ Chaerul Umam, *Ushul Fiqh I*, 136

- a) Di antara syari'at yang diwajibkan memelihara agama adalah kewajiban jihad (berpegang membela agama) untuk mempertahankan akidah Islamiyah. Begitu juga menghancurkan orang-orang yang suka menfitnah kaum muslimin dari agamanya.
- b) Di antara syari'at yang diwajibkan untuk menjaga jiwa adalah kewajiban untuk berusaha memperoleh makanan, minuman, pakaian atau mempertahankan hidupnya. Begitu juga kewajiban mendiat orang yang berbuat pidana.
- c) Di antara syari'at yang diwajibkan untuk memelihara akal adalah kewajiban untuk meninggalkan minuman keras/khamr, narkoba dan segala sesuatu yang menghilangkan akal.
- d) Di antara syari'at yang mewajibkan untuk memelihara keturunan adalah kewajiban untuk menghindari diri dari perbuatan zina. Karena perbuatan zina termasuk dosa besar dan berakibat buruk yang salah satunya keturunan menjadi tidak jelas nasabnya.
- e) Di antara syari'at yang mewajibkan untuk memelihara harta adalah kewajiban untuk menjauhi pencurian dan melindungi harta-harta yang dimiliki berupa apapun abstrak atau konkrit dari pengambilan hak dengan jelas yang dilarang oleh syara'. Begitu juga hukuman bagi pencuri atau pengambil hak dengan cara yang tidak dibenarkan oleh syara'. Dan larangan riba serta

keharusan bagi orang untuk mengganti atas barang yang dilenyapkannya.

2. *Maslahah Jalbul masalih* atau *hajiyaat*

Hajiyat ini adalah segala sesuatu yang sifatnya merupakan keutuhan sekunder bagi manusia yang seharusnya dilakukan usaha pemenuhannya jika dalam kehidupannya tidak diinginkan timbul berbagai kesulitan, kepicikan dan kemaksiatan. Status dan urgensi kemaslahatan ini ada pada tingkatan di bawah daruriat.

Tingkatan kedua adalah maslahat yang berada pada posisi hajat, Hal ini tidak sampai pada batas darurat (sangat mendesak), tetapi diperlukan untuk memperoleh kemaslahatan, untuk mencari kesetaraan (kafa'ah) agar dapat dikendalikan, karena khawatir kalau-kalau kesempatan tersebut terlewatkan, dan untuk mendapatkan kebaikan yang diharapkan pada masa datang.⁴⁰

3. *Tahsiniyaat* atau *at tatamiyat*

Tingkatan ketiga ialah maslahat yang tidak kembali kepada darurat dan tidak pula ke hajat, tetapi maslahat itu menempati posisi tahsin (mempercantik), tazyin (memperindah), dan taisir (mempermudah) untuk mendapatkan beberapa keistimewaan, nilai tambah, dan memelihara sebaik-baik sikap dalam kehidupan sehari-hari dan muamalat/pergaulan.

⁴⁰Al Ghazâli, *Al Mustashfâ min Ilmi al Ushûl*, Terj. Abdullah Mahmud Muhammad 'Umar, 276

Tahsiniyat adalah segala sesuatu yang merupakan kebutuhan komplementer bagi manusia yang sebaiknya dilakukan usaha pemulihannya jika diinginkan suatu kesempurnaan dan kelengkapan dalam kehidupan. Status dan urgensi kemaslahatan ini ada pada tingkatan di bawah hajuyaat.

Untuk mencapai ini Islam mensyari'atkan ketentuan etis hubungan horisontal dalam masyarakat, pranata-pranata dan berbagai tingkah laku yang baik dan terpuji menurut pandangan akal yang sehat.

Menurut Al-Ghazâli bahwa maslahat *al Hâjjiyyât* dan *al Tahsîniyyât* tidak dapat dijadikan pertimbangan dalam penetapan hukum Islam, kecuali *al Hâjjiyyât* yang menempati level *al Dharûriyyât*. *Al Hâjjiyyât* yang seperti itu menurutnya dapat dijadikan hujjah (pertimbangan) penetapan hukum Islam.

Syarat *maslahah mursalah* dapat dijadikan hujjah dalam penetapan hukum Islam :

1. *Maslahat* itu harus menduduki tingkatan darurat, dan dalam kasus tertentu seperti yang dicontohkan dan yang sejenis, maslahat itu selain harus daruriyat (bersifat primer), juga harus kulliyat (berlaku umum) dan qat'iyat (pasti). *al Maslahah* itu harus menempati level darurat atau hajat yang menempati kedudukan darurat. Al-Ghazâli tidak menyampaikan secara jelas bahwa *kulliyah* itu merupakan salah satu kriteria yang

harus dipenuhi bagi diterimanya *masalah mursalah*. Ia mensyaratkan kriteria *kulliyah* ini pada kasus tertentu⁴¹ Kriteria *kulliyah* (masalah itu bersifat umum dan menyeluruh) dan *qat'iyah* (masalah itu bersifat pasti) di samping *daruriyah* hanya berlaku pada kasus-kasus tertentu, tidak berlaku generalisasi.

2. Kemaslahatan itu harus *mulâ'imah* (sejalan dengan tindakan syara' / hukum Islam),

Setiap maslahat yang tidak kembali untuk memelihara maksud hukum Islam yang dapat dipahami dari al Kitab, sunnah, dan ijma' dan merupakan maslahat garibah (yang asing) yang tidak sejalan dengan tindakan syara' maka maslahat itu batal dan harus dibuang.

⁴¹Al Ghazâli, *Al Mustashfâ min Ilmi al Ushûl*, Terj. Abdullah Mahmud Muhammad 'Umar, 282

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan dengan cara mencari, mencatat, merumuskan, dan menganalisis sampai menyusun laporan. Dalam hal ini peneliti akan menggunakan perangkat penelitian guna memperoleh hasil yang maksimal, diantaranya :

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian Yuridis Empiris. Jenis penelitian ini merupakan penelitian hukum ini bertitik tolak dari sumber data primer. Data primer adalah data yang didapat langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan. Perolehan data primer dari penelitian lapangan dapat dilakukan baik melalui observasi, wawancara ataupun penyebaran kuesioner.⁴²

⁴² Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 16

Penelitian ini lebih menekankan pada data lapangan sebagai objek yang diteliti secara langsung yaitu masyarakat pelanggan air Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik dan pihak Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik sebagai penyelenggara sistem pengairan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan pembahasan yang dibahas. Dalam hal ini adalah mengenai pandangan masyarakat pelanggan dan pihak Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap Tarif Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan.

Penelitian Yuridis empiris memiliki beberapa karakter antara lain :

1. Menggunakan pendekatan empiris
2. Dimulai dengan pengumpulan fakta-fakta sosial / fakta hukum
3. Menggunakan hipotesis untuk di uji, dan menggunakan wawancara
4. Penelitian yuridis empiris terhindar dari penilaian pribadi, sebab sebagai manusia yang mempunyai perasaan dan keinginan pribadi sering tidak rasional dan sering terjadi manipulasi

Dari karakter diatas dapat dilihat bahwa, penelitian yuridis empiris ini lebih menekankan pada observasinya. Sehingga dari penelitian ini terletak pada kenyataan atau fakta-fakta yang ada dan hidup di tengah-tengah masyarakat, dan juga bebas dari penilaian pribadi dari peneliti.⁴³

⁴³ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), 124

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini yaitu pendekatan Yuridis Sosiologis. Persoalan-persoalan yang terjadi di bidang hukum adalah masalah-masalah sosial yang memerlukan pendekatan secara sosiologis untuk menganalisa masalah-masalah hukum.⁴⁴ Pendekatan ini dipilih sesuai dengan jenis penelitian, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, serta menjelaskan urgensi penggunaan jenis penelitian dalam menguji dan menganalisis data penelitian.⁴⁵ Tarif Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik yang masih dibawah harga pokok produksi yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi Perusahaan Daerah Air Minum dan tidak maksimalnya pelayanan kepada masyarakat kemudian mengkaji dengan menggunakan aspek yuridis, yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum serta hukum Islam yaitu *masalahah mursalah*.

Penulis juga memusatkan perhatiannya pada prinsip-prinsip umum yang mendasari perwujudan satuan-satuan gejala yang ada dalam kehidupan manusia.⁴⁶ Hal ini dalam rangka untuk mengungkapkan fakta secara menyeluruh melalui pengumpulan data lapangan dan memanfaatkan diri penulis sebagai instrumen kunci.

⁴⁴ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, 130

⁴⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Syariah*, (Malang: UIN Press, 2015), 28

⁴⁶ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, (PT Rineka Cipta, 2004), 20.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu pada Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik yang beralamat di Jl. Raya Permata No. 07 Bunder Asri – Gresik. Adapun peneliti menetapkan lokasi tersebut menjadi tempat penelitian karena terdapat pertimbangan dalam hal yang telah di atur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum.

D. Sumber Data

Dalam sebuah penelitian, sumber dan jenis data adalah hal yang paling utama dan juga yang paling penting. Jenis data yang digunakan dalam penelitian empiris ini berasal dari data primer, yakni data yang langsung diperoleh masalah melalui wawancara serta data sekunder yang dapat diperoleh dari buku-buku atau dokumen-dokumen tertulis.⁴⁷

Data yang dipakai peneliti dibagi menjadi dua bagian, yakni:

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas. Dalam hal ini mengambil penelitian secara langsung melalui wawancara kepada Pihak Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terkait tarif dan aspek pelayanan PDAM Kabupaten Gresik serta pelanggan PDAM pengguna tarif dasar.

⁴⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Syariah*, (Malang: UIN Press, 2015), 20

- b. Data sekunder yaitu mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, buku harian, dan seterusnya.⁴⁸ Adapun data sekunder yang dijadikan sebagai bahan rujukan ialah literature-literatur antara lain Undang-Undang, Peraturan Menteri Dalam Negeri, buku-buku tentang *Maslahah Mursalah* dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Metode Penentuan Subyek

Untuk mendapatkan data primer maka Penentuan subyek pada penelitian ini menggunakan dua teknik yaitu:

1. Teknik Purposive Sampling atau sampel bertujuan yaitu metode pengambilan sampel yang berdasarkan pertimbangan tertentu atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut dengan objek penelitian untuk menjadi bahwa unsur yang diteliti masuk dalam kategori.⁴⁹ Bertujuan diartikan bahwa dalam penentuan sampel ini peneliti secara subyektif mengambil sampel dengan anggapan bahwa sampel yang diambil tersebut mencerminkan (representatif) bagi penelitiannya

Maka subyek yang terpilih berdasarkan purposive sampling adalah sebagai berikut :

⁴⁸ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), 31

⁴⁹ Aminuddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, 106

Data yang diperoleh langsung dari sumber pertama (informan) yaitu Pihak Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik

- a. Ibu Yulin Rahmawati (Kepala Bagian Keuangan)
- b. Ibu Evi (Staf Bagian Keuangan)
- c. Ibu Siti Aminatus Zariyah (Kepala Bagian Pelayanan)

2. Teknik Cluster Random Sampling atau area random sampling yaitu tata cara pengambilan sampel dengan membagi-baginya dalam kelompok populasi.⁵⁰ Dapat juga, sampel diambil dengan membagi menurut kelompok wilayah. Setelah menentukan wilayah sampel maka selanjutnya adalah penentuan responden dalam wilayah tersebut, maka peneliti menggunakan Teknik Quota Sampling dimana peneliti menentukan jumlah yang akan diteliti kemudian berusaha untuk memasukkan ciri-ciri tertentu mengenai respondennya menurut yang dikehendakinya.⁵¹

Maka wilayah yang terpilih berdasarkan Teknik Cluster Random Sampling dan Teknik Quota Sampling adalah sebagai berikut:

- a. Kecamatan Gresik

Narasumber: Ibu Emi Rusdiana

- b. Kecamatan Kebomas

Narasumber: Bapak Ahmad dan Ibu Gigih Kristin Praharawati

⁵⁰ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 1998), 128

⁵¹ Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, (Jakarta: Granit, 2004), 111

c. Kecamatan Duduk Sampeyan

Narasumber : Ibu Mardiyah

d. Kecamatan Manyar

Narasumber : Bapak Nurul Ashari

Dengan ketentuan Narasumber tersebut masuk dalam kategori pelanggan kelompok II

F. Metode Pengumpulan Data

Teknik atau metode pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan untuk memecahkan masalah dan menguji hipotesis.⁵² Untuk mendapatkan data yang diinginkan, peneliti saat ini melakukan penelitian kualitatif dan akan menggunakan metode dan teknik pengumpulan data yang tepat yaitu wawancara. Metode yang digunakan untuk proses pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu:

a. Wawancara

Dalam suatu wawancara terdapat dua pihak yang mempunyai kedudukan berbeda yaitu pewawancara dan pemberi informasi yang disebut informan, atau responden.⁵³ Mengenai obyek wawancara dalam penelitian ini adalah sumber data primer (informan) yaitu narasumber pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik, serta beberapa narasumber lain.

⁵² Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, 56.

⁵³ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, 95.

b. Teknik Dokumentasi

Dalam teknik ini peneliti berusaha mengumpulkan dokumen yang berisi bukti untuk memperkuat argumen peneliti. Seperti Tarif Air PDAM Kabupaten Gresik, dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

G. Metode Analisis Data

Analisis data yaitu kegiatan merapikan data hasil pengumpulan data di lapangan sehingga siap dipakai untuk dianalisis.⁵⁴ Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif disebut “metode penelitian naturalistik” karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) disebut metode penelitian kualitatif karena data yang dikumpulkan dan dianalisis lebih bersifat kualitatif.

Setelah berbagai macam data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka proses selanjutnya adalah analisis data. Adapun tahapan-tahapan dalam analisis data adalah sebagai berikut:

a. Pengeditan

pengeditan atau *Editing* merupakan proses penelitian kembali terhadap catatan-catatan, berkas-berkas, dan informasi-informasi yang dikumpulkan oleh pencari data (peneliti). Pada tahap ini peneliti melakukan meneliti kembali kelengkapan jawaban-jawaban responden, menyesuaikan jawaban yang satu dengan lainnya serta

⁵⁴ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, 72

lain-lain kegiatan dalam rangka melengkapi dan menyempurnakan jawaban responden.⁵⁵

b. Klasifikasi

Proses selanjutnya adalah klasifikasi atau pengelompokan, dimana pada tahap ini menggolong-golongkan jawaban dan data lainnya menurut kelompok variabelnya. Selanjutnya, diklasifikasikan lagi menurut indikator tertentu seperti yang ditetapkan sebelumnya. Pengelompokan ini sama dengan menumpuk-numpuk data sehingga akan mendapat tempat dalam kerangka (*outline*) laporan yang telah ditetapkan sebelumnya, yakni menempatkan bahan hukum berurutan menurut kerangka sistematika bahasan berdasarkan urutan masalah.

c. Analisis

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja. Maka analisis data bertujuan untuk mengorganisasikan data yang telah diperoleh. Setelah data dari lapangan terkumpul dengan metode pengumpulan data yang telah dijelsakan, maka penulis akan mengelola dan menganalisis data terebut dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Tujuan deskripsi dalam hal ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai

⁵⁵ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 73

fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini analisis data meliputi analisis terhadap data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terkait tarif air minum. Langkah ini dilakukan penulis pada bab IV, yaitu dengan menganalisa hasil dari wawancara informan dengan kajian teori pada bab II.

d. Kesimpulan

Pada tahap ini peneliti sudah menemukan jawaban-jawaban dari hasil penelitian yang telah dilakukan yang nantinya digunakan untuk membuat kesimpulan yang kemudian menghasilkan gambaran secara ringkas, jelas dan mudah dipahami. Kesimpulan-kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. *Concluding* (kesimpulan) dari analisis data untuk menyempurnakan penelitian tersebut, dengan tujuan untuk mendapatkan suatu jawaban dari hasil penelitian yang dilakukan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penjelasan diatas pada bagian ini akan dibahas lebih lanjut bagaimana tarif air PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap kualitas pelayanan perspektif Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 dan *Maslahah Mursalah*

A. Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik

1. Profil PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik

Penelitian dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik yang beralamat pada Jl. Raya Permata No. 07 Bunder Asri – Gresik. Pada PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik memiliki Kapasitas terproduksi sebesar ± 1.031 liter/detik; Kapasitas terpasang sebesar ± 1.317 liter/detik; Penduduk Terlayani sekitar $\pm 453,980$ jiwa dengan Jumlah pelanggan sekitar $\pm 79,336$ Sambungan Rumah; Pelayanan air bersih sebesar $\pm 37,37\%$; Tingkat penyelesaian aduan yaitu

89,5%. Tingkat Kehilangan air sebesar $\pm 28.5\%$; Tingkat kebocoran Pipa $\pm 27 \%$. PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik Dalam menghasilkan air dengan Volume Produksi Riil (L/det) sebesar ± 950 ; Biaya Bahan Kimia (Rp /m³) sekitar ± 56 ; Biaya Energi (Rp /m³) sekitar ± 909 ;Biaya Pemeliharaan(Rp/m³) ± 79

2. Program pelayanan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik

- a. Peningkatkan kapasitas produksi yaitu dengan meningkatkan kapasitas produksi dengan melaksanakan kerjasama dengan pihak swasta dalam hal penyediaan air curah
- b. Peminimalisasi keluhan pelanggan yaitu Meminimalisasi keluhan pelanggan dikarenakan tidak adanya pembacaan meter secara rutin, maka PDAM telah melaksanakan alih teknologi yaitu dengan pembacaan manual ke pembacaan dengan menggunakan HP smartphone android
- c. Memberikan sara informasi kepada masyarakat dan pelanggan perihal PDAM, dengan:
 - 1) Aplikasi mobile “GITA CERIA”, yaitu informasi tagihan rekening air, informasi pemakaian, informasi pendaftaran Sambungan Rumah (SR), pengumuman kegiatan PDAM, informasi dari pelanggan tentang pembacaan meter secara mandiri dari pelanggan.

- 2) Kemudahan pembayaran tagihan rekening air (payment point), yaitu bekerja sama dengan Bank Jatim, Bank BRI, Bank BNI, Bank CIMB Niaga, PT Pos dan Outlet Indomaret dan Alfamart
- 3) Pengaduan pelanggan melalui Call center dan website PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik.

B. Paparan Data

Dari penellitian yang diperoleh oleh peneliti tentang tarif air PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap kualitas pelayanan perspektif Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006. Dalam melakukan penetapan tarif PDAM berdasarkan pada asas proporsionalitas kepentingan melalui beberapa tahapan seperti berikut :

- 1) Tarif ditetapkan oleh Kepala Daerah berdasarkan usulan direksi setelah disetujui oleh Dewan Pengawas
- 2) Konsep usulan tarif diajukan oleh Direksi PDAM dengan mempertimbangkan mutu pelayanan, pemulihan biaya dan target pengembangan, tingkat pelayanan, dilengkapi data pendukung sebagai berikut :
 - a) Dasar perhitungan usulan penetapan tarif
 - b) Hasil perhitungan proyeksi biaya dasar
 - c) Perbandingan proyeksi biaya dasar dengan tarif berlaku
 - d) Proyeksi peningkatan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan

- e) Perhitungan besaran subsidi yang diberikan kepada kelompok pelanggan yang kurang mampu
 - f) Kajian dampak kenaikan beban per bulan kepada kelompok-kelompok pelanggan
 - g) Konsep usulan penetapan tarif dikonsultasikan dengan wakil atau forum pelanggan melalui berbagai media komunikasi untuk mendapatkan umpan balik sebelum diajukan kepada Kepala Daerah
- 3) Konsep usulan penetapan tarif beserta data pendukung dan umpan balik dari pelanggan diajukan secara tertulis kepada Kepala Daerah melalui pengawas
 - 4) Hasil pembahasan usulan penetapan tarif dan pendapatan Dewan Pengawas, Kepala Daerah membuat ketetapan menyetujui atau menolak secara tertulis kepada Direksi PDAM paling lambat 2 (dua) bulan sejak usulan diterima
 - 5) Berdasarkan penetapan tarif oleh Kepala Daerah, Direksi menerbitkan keputusan besarnya tarif bagi setiap pelanggan
 - 6) Direksi melakukan sosialisasi keputusan besarnya tarif kepada masyarakat pelanggan melalui media massa paling lama 30 (tiga puluh) hari sebelum tarif baru diberlakukan secara efektif.

Dalam mempertimbangkan tarif PDAM, Kepala Daerah tidak hanya berpedoman peraturan yang ada tetapi juga kepada aspek politis seperti yang

dikatakan oleh Kepala Bagian Keuangan PDAM Kabupaten Gresik yaitu Ibu Yulin

“terlepas dari semua peraturan yang telah dibuat penetapan tarif air PDAM tetap berada ditangan kepala daerah, dimana dalam menetapkan tarif Kepala Daerah juga mempertimbangkan kepentingan politis sehingga terdapat sedikit ketimpangan dalam penentuan besaran tarif namun hal ini tidak terlalu berdampak besar pada PDAM Gresik secara umum. Dimana PDAM telah mengusulkan tarif dasar melebihi rata-rata beban, namun penetapan tarif air tetap ditentukan oleh kebijakan Kepala Daerah apakah disetujui kenaikan tarif sesuai dengan usulan atau Kepala Daerah memiliki pertimbangan sendiri”⁵⁶

Kemudian dalam penetapan tarif yang PDAM juga harus mempertimbangkan berbagai prinsip yaitu :

- a. Keterjangkauan dan keadilan
- b. Mutu pelayanan
- c. Pemulihan biaya
- d. Efisiensi pemakaian air
- e. Transportasi dan akuntabilitas
- f. Perlindungan air baku

Selain itu tarif ditetapkan dengan mempertimbangkan keseimbangan dengan tingkat mutu pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Berdasarkan data yang diperoleh dari PDAM Kabupaten Gresik maka ada beberapa tarif yang berlaku adalah sebagai berikut :

⁵⁶Yulin Rahmawati, wawancara (Gresik, 11 Mei 2017)

Tabel 4.1 : Data Klasifikasi Tarif Air PDAM Kabupaten Gresik

No	Golongan Pelanggan	Kode Tarif	Blok Konsumsi	Pemakaian Progresif / M ³	Tarif
1	Kelompok I a. Sosial Umum	S – U	I	0 – 10	845
			II	11 – 20	1.050
			III	>20	2.100
2	b. Sosial Khusus b.1 Sosial Khusus	S – 1	I	0 – 10	845
			II	11 – 20	1.150
			III	>20	2.300
3	b.2 Sosial Khusus	S – 2	I	0 – 10	845
			II	11 – 20	1.300
			III	>20	2.500
4	Kelompok II a. Rumah Tangga a.1 Rumah Tangga (1)	R – 1	I	0 – 10	1.225
			II	11 – 20	1.850
			III	21 – 30	3.000
			IV	>30	3.250
5	a.2 Rumah Tangga (2)	R – 2	I	0 – 10	1.225
			II	11 – 20	3.000
			III	21 – 30	3.250
			IV	>30	3.500
6	a. 3 Rumah Tangga (3)	R – 2	I	0 – 10	1.225
			II	11 – 20	3.250
			III	21 – 30	3.500
			IV	>30	3.750
7	b. Instansi.	IP	I	0 – 10	3.000
			II	11 – 20	4.000

No	Golongan Pelanggan	Kode Tarif	Blok Konsumsi	Pemakaian Progresif / M ³	Tarif
			III	>20 – <30	5.000
			IV	>30	5.500
8	Kelompok III	NK	I	0 – 10	4.100
	a. Niaga Kecil		II	11 – 20	5.100
			III	>20	7.000
9	b. Industri Kecil	IK	I	0 – 10	4.400
			II	11 – 20	5.500
			III	>20	7.000
10	Kelompok IV	NB	I	0 – 10	7.000
	a. Niaga Besar		II	11 – 20	8.000
			III	>20	9.000
11	b. Industri Besar	IB	I	0 – 10	8.500
			II	11 – 20	10.000
			III	>20	13.000
12	Kelompok V	KH – 1	I	0 – 10	10.000
	Kawasan Khusus		II	11 – 20	13.000
	a. Kawasan Pelabuhan		III	>20	14.000
	b. kawasan industri	KH – 2	I	0 – 10	8.500
			II	11 – 20	10.000
			III	>20	13.000

Sumber : PDAM Kabupaten Gresik

Perhitungan penyesuaian tarif air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik berdasarkan:

- 1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tanggal 3 Juli 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif
- 2) Peraturan Bupati Gresik Nomor 4 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Gresik Nomor 39 Tahun 2013 Tentang Tarif Air Minum pada PDAM Kabupaten Gresik. Tanggal 23 Januari 2014
- 3) Peraturan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik Nomor 02 Tahun 2014 Tentang Tarif Air Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik

Menurut data diatas dapat diketahui bahwa tarif air PDAM dikalifikasikan menjadi beberapa jenis, penggolongan ini dilakukan oleh PDAM Kabupaten Gresik melalui identifikasi berdasarkan jenis-jenis pelanggan di wilayahnya. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Yulin selaku Kepala Bagian Keuangan PDAM Kabupaten Gresik yang mengungkapkan bahwa :

“Penentuan Golongan dalam Tarif PDAM itu wewenang PDAM di masing-masing wilayah, penentuannya disesuaikan dengan kondisi obyektif dan karakteristik pelanggan di daerah masing-masing, karena Jenis-jenis pelanggan yang dilayani oleh PDAM sangat bervariasi. Seperti di Gresik Pelanggan PDAM digolongkan menjadi 5 (lima) kelompok yaitu Kelompok I, Kelompok II, Kelompok III dan Kelompok IV dan Kelompok V. Pembagian yang dibuat oleh PDAM ini sudah sesuai dengan amanat Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 tahun 2006”⁵⁷

⁵⁷ Yulin Rahmawati, wawancara (Gresik, 11 Mei 2017)

Adapun pembagiannya sebagai berikut⁵⁸ :

Kelompok I

a. Sosial Umum

1. Hidran Umum
2. Kran Umum

b. Sosial Khusus

1. Sosial Khusus : tempat ibadah umum
2. Sosial Khusus yaitu Yayasan sosial, panti asuhan, sekolah negeri, pesantren, Kamar Mandi Cuci Kakus sosial

Kelompok II

a. Rumah Tangga

1. Rumah Tangga (1) luas bangunan $< 36 \text{ m}^2$
2. Rumah Tangga (2) luas bangunan 36 m^2 - luas bangunan $< 45 \text{ m}^2$
3. Rumah Tangga (3) luas bangunan ≥ 45
4. Instansi Pemerintah Ins, Pemerintah, TNI/POLRI, Lem. Non komersil, Asr. TNI/POLRI dan sejenisnya

Kelompok III

- a. Niaga Kecil yaitu bengkel kecil, kios-kios, warnet, rumah kost, poliklinik, toko, mini market, percetakan, mess, apotik dan sejenisnya
- b. Industri Kecil yaitu Pabrik es, Usaha ind. Kecil, industri rumah tangga, dll

⁵⁸ Brosur PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik

Kelompok IV

- a. Niaga Besar yaitu Rumah Makan, Super Market, Toko Besar, Showroom besar, Jasa ekspedisil, Bioskop, tempat hiburan, biro jasa, dll)
- b. Industri Besar yaitu Pabrik Tekstil, Garmen, pabrik mobil, Karoseri, Pabrik Keramik, dll

Kelompok V

Kawasan Khusus

- a. Kawasan Pelabuhan
- b. Kawasan industri

Tarif yang bervariasi ini juga berguna untuk memberikan subsidi kepada kelompok tarif dengan tarif rendah sehingga PDAM juga tidak akan mengalami kerugian walaupun mengenakan tarif rendah kepada pelanggan.

“Tarif air PDAM Kabupaten Gresik itu bervariasi dan sifatnya subsidi, dimana tarif untuk industri dan niaga dikenakan tarif yang lebih tinggi dari tarif rumah tangga dan sosial sehingga dapat memberi subsidi pelanggan rumah tangga dan sosial. Pendapatan PDAM selain berasal dari penjualan air juga diperoleh dari pendapatan non air seperti pemasangan sambungan baru, pendapatan denda, penyambungan kembali dan penggantian meter”

Terkait dengan kualitas pelayanan PDAM, Kendala yang dialami

PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kontinuitas pengaliran air yaitu :

- a. Kurangnya kapasitas produksi
- b. Masalah kebocoran air
- c. Kumulasi pemakaian air
- d. Air Macet

Seperti yang dipaparkan Bu Aminatus Zariyah, Kepala Bagian Pelayanan PDAM Kabupaten Gresik

“Masalah yang dialami PDAM terkait pelayanan berhubungan dengan belum idealnya kapasitas produksi air pdam. Hingga kini, baru 960 liter per detik air yang didistribusikan. Namun, belum semua kapasitas produksi itu bisa dialirkan secara maksimal dan Tingkat Kebocoran Air (TKA) dinilai masih tinggi, yaitu sekitar 27 %, kebocoran itu ya dari kebocoran administrasi maupun kebocoran teknis. Hingga kini, dari jumlah 1.341.774 jiwa penduduk di Kabupaten Gresik, baru 453.980 jiwa atau sekitar 79.336 unit yang teraliri jaringan air bersih.”⁵⁹

Kemudian permasalahan lain terkait teknis pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah Adanya beberapa wilayah pelayanan yang airnya tidak keluar dan Kumulasi pemakaian air dikarenakan tidak dilakukan pengecekan meter air oleh petugas (sebelum adanya sistem baca meter android). Terkait permasalahan PDAM Kabupaten Gresik dalam menangani masalah yang terjadi terkait kualitas pelayanan di PDAM yaitu dengan :

- a. Meningkatkan kapasitas produksi,
Dengan melaksanakan kerjasama dengan pihak swasta dalam hal penyediaan air curah, sehingga dapat melaksanakan pemerataan pendistribusian air pada wilayah pelayanan PDAM
- b. PDAM memberikan kebijakan kepada pelanggan yang terkena akumulasi taguhan pemakaian air dengan memberikan perhitungan tarif air rendah (Rp 1.225,-)
- c. Tersebut huruf b diatas, pembayarannya dapat diangsur maksimal 10 (sepuluh) kali.

⁵⁹ Siti Aminatus Zariyah, wawancara (Gresik, 11 Mei 2017)

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Gresik juga melakukan berbagai upaya yaitu

a. Peminimalisasi keluhan pelanggan

Meminimalisasi keluhan pelanggan dikarenakan tidak adanya pembacaan meter secara rutin, maka PDAM telah melaksanakan alih teknologi yaitu dengan pembacaan manual ke pembacaan dengan menggunakan HP smartphone android

b. Memberikan sarana informasi kepada masyarakat dan pelanggan perihal PDAM, dengan:

1) Aplikasi mobile “GITA CERIA”, yaitu informasi tagihan rekening air, informasi pemakaian, informasi pendaftaran Sambungan Rumah (SR), pengumuman kegiatan PDAM, informasi dari pelanggan tentang pembacaan meter secara mandiri dari pelanggan.

2) Kemudahan pembayaran tagihan rekening air (payment point), yaitu bekerja sama dengan :

a) Bank Jatim, Bank BRI, Bank BNI, Bank CIMB Niaga, PT Pos dan Outlet Indomaret dan Alfamart

3) Pengaduan pelanggan melalui Call center dan website PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik.

Terkait pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM, maka muncul tanggapan dari masyarakat pelanggan air PDAM yaitu pelanggan golongan II (rumah tangga), dimana pelanggan merupakan pihak yang sangat

merasakan aspek tersebut, tanggapan warga bernama Emi Rusdiana yang tiap bulan membayar sekitar Rp. 80.000-130.000 untuk kebutuhan air sehari-hari, dengan hasil wawancara sebagai berikut :

*“saya sudah pakai PDAM sekitar tiga setengah tahun, biaya PDAM saat ini agak memberatkan karena tarif listrik juga naik jadi pengeluaran semakin banyak, kalau masalah yang sering terjadi ya air sering mati dan kadang-kadang keruh, tapi sejauh ini pelayanan PDAM sudah lumayan baik dari tahun sebelumnya”*⁶⁰

Beberapa aspek yang dapat dilihat dari kualitas pelayanan adalah aspek kualitas, kontinuitas serta kinerja pelayanan administrasi yang diterima oleh pelanggan, berdasarkan wawancara yang telah dilakukan mendapatkan jawaban yang berbeda-beda antar pelanggan. Terkait aspek kualitas air yang diterima pelanggan sudah sangat baik seperti yang dipaparkan oleh Bapak Nurul Ashari sebagai berikut :

*“air yang mengalir dari PDAM ke rumah saya sudah termasuk bagus kualitasnya, meskipun terkadang ada sedikit endapan tapi itu sudah biasa, tidak jadi masalah”*⁶¹

Kondisi serupa juga dirasakan oleh ibu Mardiyah sebagai berikut :

*“kondisi airnya selalu lancar dan airnya bersih bagus dan bening”*⁶²

Beberapa narasumber yang ditemui oleh peneliti rata-rata berpendapat yang serupa dimana air PDAM secara keseluruhan sudah dalam keadaan baik. Terkait dengan kontinuitas pengaliran air sesuai dengan dataran letak rumah masing-masing pelanggan, dimana rumah

⁶⁰ Emi, wawancara (Gresik, 20 Juli 2017)

⁶¹ Nurul Ashari, wawancara (Gresik, 22 Juli 2017)

⁶² Mardiyah, wawancara (Gresik, 22 Juli 2017)

yang berada di dataran yang sedikit lebih tinggi maka aliran air tidak terlalu deras dan sering mati, seperti yang dipaparkan oleh ibu Gigih Kristin yang bertempat tinggal di daerah veteran yang lebih tinggi dari daerah sekitarnya, sebagai berikut :

*“Kalau disini air sering tidak keluar mbak, terakhir sampai hari ini sudah dua minggu tidak keluar, jadi saya menggunakan air sumur”*⁶³

Selain masalah kualitas serta kontinuitas air, selanjutnya adalah aspek Kinerja pelayanan administrasi yang diterima oleh pelanggan jasa pembuatan rekening air yang akurat, kemudahan cara pembayaran, pelayanan pengaduan pelanggan dan kegiatan administratif lainnya.

Pada aspek ini mengakomodir masalah administrasi seperti pembuatan rekening dan pengaduan serta pemeriksaan meteran masing-masing pelanggan. Namun hal ini tidak luput dari masalah, seperti yang telah digali oleh peneliti terkait aspek ini paling tidak ada dua masalah yang banyak dialami oleh pelanggan yaitu masalah terkait kumulasi pemakaian air dimana masing-masing meteran pelanggan tidak setiap bulan diperiksa sehingga dalam menentukan tagihan pelanggan menggunakan ilmu kira-kira, hal ini yang menjadikan tagihan rekening pelanggan tiap bulan menjadi sangat rendah, namun mulai tahun 2017 diberlakukan sistem pemeriksaan android sehingga foto meteran serta jumlah pemakaian langsung masuk ke data komputer PDAM, hal ini yang membuat tagihan pelanggan tiba-tiba membengkak. Masalah seperti ini

⁶³ Gigih Kristin, wawancara (Gresik, 22 Juli 2017)

banyak dialami oleh beberapa narasumber yang ditemui oleh peneliti, salah satunya yaitu, Bapak Achmad sebagai berikut :

“Iya pernah, jadi meteran saya itu tidak sering dicek sama petugas jadi rekening tiap bulan itu hanya dikira-kira saja jumlahnya, terus begitu dicek tagihannya jadi membengkak”⁶⁴

Masalah pelayanan administrasi kedua adalah terkait pengaduan dimana ketika masyarakat mengajukan pengaduan, dalam menanggapi keluhan pelanggan tidak dengan tanggap. Hal ini dialami oleh ibu Gigih Kristin, sebagaimana berikut:

“saya pernah melaporkan terkait adir mati, tapi dilempar-lempar terus, kemudian setelah saya lapor ditanggulangnya sangat lama, waktu itu saya lapor terkait kerusakan meteran dan masalah kebocoran pipa di jalan”⁶⁵

C. Analisis Data

1. Tarif Air Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap Kualitas Pelayanan perspektif Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006

Air merupakan sumber kehidupan manusia, atau dapat dikatakan bahwa eksistensi kehidupan manusia sangat bergantung dengan keberadaan air. Karena begitu penting peran air dalam kehidupan manusia, maka pemerintah Indonesia membuat banyak aturan tentang sistem pengolahan

⁶⁴ Achmad, wawancara (Gresik, 22 Juli 2017)

⁶⁵ Gigih Kristin, wawancara (Gresik, 22 Juli 2017)

air, karena hal ini menjadi kewajiban bagi negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya, sehingga kemudian Indonesia mengamanatkan pengolahan air bersih kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Perusahaan ini dibawah naungan pemerintah daerah dalam menjalankan tugasnya.

Sebagaimana tugas PDAM adalah menyediakan air bersih serta mengalirkannya ke rumah pelanggan, kemudian timbal balik atas pengaliran air ini maka pelanggan berkewajiban membayar atas jasa PDAM untuk menyediakan dan mengalirkan air hingga sampai ke pelanggan, maka untuk itu PDAM Giri Tirta sesuai amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 berhak menetapkan Tarif air minum. Tarif disebut juga dengan harga yang merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik berupa barang maupun jasa. Sehingga tarif sendiri didefinisikan sebagai harga satuan jasa, aturan pungutan, daftar bea masuk. Menetapkan harga terlalu tinggi akan menyebabkan penjualan menurun, namun jika harga terlalu rendah akan mengurangi keuntungan yang dapat diperoleh organisasi perusahaan.

Dalam hal ini penulis lebih fokus kepada kelompok dua yaitu kelompok rumah tangga dimana pelanggan rumah tangga membayar tarif dasar sebesar Rp.1.225/m³. PDAM Giri Tirta memang berhak menetapkan tarif atas air yang telah dialirkan dan harus dibayar oleh pelanggan, namun bukan berarti PDAM Giri Tirta memperjual belikan air. Sebagaimana yang

ada dalam Agama Islam bahwa air merupakan benda umum, sehingga siapa saja boleh mengambil, memanfaatkannya, tidak boleh dijual dan dibeli selama masih berada di tempat aslinya, adapun jika seseorang mengambil dan mengumpulkannya dengan tenaga dan biaya serta telah menjadi miliknya, dalam keadaan seperti ini boleh menjualnya.⁶⁶ Sementara tarif yang ditentukan oleh PDAM Giri Tirta ini merupakan biaya yang dipergunakan untuk mengganti jasa PDAM Giri Tirta dalam mengalirkan air kepada pelanggan, termasuk pula biaya perawatan alat serta bahan kimia yang digunakan untuk menjernihkan air sehingga air bersih dapat teralir ke rumah pelanggan. Sehingga untuk alasan ini maka penentuan tarif untuk air yang telah dialirkan kepada pelanggan diperbolehkan dan bukan merupakan jual beli air yang dilarang dalam agama Islam.

Dalam melakukan penetapan tarif PDAM Giri Tirta harus memperhatikan beberapa prinsip yang terdapat dalam pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 yaitu sebagai berikut :

a. Keterjangkauan dan keadilan

Tarif air yang ditetapkan harus terjangkau oleh pelanggan rumah tangga untuk memenuhi kebutuhan pokok air minum sehari-hari. Kemudian bagi pelanggan yang memiliki tingkat ekonomi yang rendah maka PDAM Giri Tirta menetapkan tarif rendah atau tarif bersubsidi pada kelompok pelanggan tertentu. Untuk menciptakan keadilan dan menutup beban subsidi kepada pelanggan yang tidak mampu, PDAM Giri Tirta menetapkan tarif

⁶⁶ Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, Jilid 12 (Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2006), 83.

yang lebih tinggi bagi kelompok pelanggan yang lebih mampu dan bagi pelanggan yang menggunakan air di atas standar kebutuhan pokok dengan perhitungan dan penerapan subsidi silang. Hal ini telah terimplementasi dengan baik dimana berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis maka Tarif air PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik dimana tarif untuk industri dan niaga dikenakan tarif yang lebih tinggi dari tarif rumah tangga dan sosial sehingga dapat memberi subsidi pelanggan rumah tangga dan sosial.

b. Mutu pelayanan

Tarif air yang ditetapkan PDAM Giri Tirta harus mempertimbangkan keseimbangan dengan tingkat mutu pelayanan yang diterima oleh pelanggan, hal ini seperti yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis Dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum pada pasal 4 bahwa Mutu pelayanan yang menjadi dasar pertimbangan tarif adalah:⁶⁷

- i. Kualitas air yang diterima oleh pelanggan yang berkaitan dengan komponen biaya pokok sumber air dan biaya pengolahan air yang diperhitungkan ke dalam tarif air minum, kualitas air ditentukan oleh kualitas air baku dan biaya pengolahan air.

⁶⁷ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum

- ii. Kontinuitas pengaliran air yang diterima oleh pelanggan dan berkaitan dengan besaran komponen biaya pokok sistem transmisi dan distribusi untuk mentransportasi / mengalirkan air dari tempat pengolahan ke tempat domisili pelanggan.
- iii. Kinerja pelayanan administrasi yang diterima oleh pelanggan yang ditentukan oleh besaran komponen biaya administrasi dalam tarif air minum untuk menghasilkan jasa pembuatan rekeneing air yang akurat, kemudahan cara pembayaran, pelayanan pengaduan pelanggan dan kegiatan administratif lainnya.

Sehingga dalam menentukan keseimbangan antara tarif dan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan maka harus memperhatikan serta memenuhi ketiga aspek tersebut. Terkait dengan hubungan tarif dengan mutu pelayanan yang telah tercantum dalam Pasal 4 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya bahwa setidaknya harus seimbang anatara ketiga aspek yaitu aspek kualitas, kontinuitas, serta kinerja pelayanan administrasi.

Pertama, aspek kualitas air yang diterima pelanggan yang berkaitan dengan komponen biaya pokok sumber air dan biaya pengolahan air yang diperhitungkan ke dalam tarif air minum, kualitas air ditentukan oleh kualitas air baku dan biaya pengolahan air. Dimana komponen pokok sumber daya air sekitar 3.200 per kubik serta biaya pengolahan air dengan rincian :

- a. Biaya Bahan Kimia : Rp 56/m³
- b. Biaya Energi : Rp 909/m³
- c. Biaya Pemeliharaan : Rp 79/m³

dalam satu bulan akumulasi biaya pengolahan mencapai kurang lebih 2 Milyar. Selain biaya pengolahan air, hal yang perlu diperhatikan untuk menentukan kualitas air adalah kualitas air baku sebagai berikut :

Tabel 4.2: Data Analisa parameter kualitas air baku PDAM Kabupaten Gresik

No	Parameter	Satuan	Baku mutu air Kelas II*)	Hasil Analisa	Metoda
A. FISIKA					
1	Temperatur	°C	Deviasi	28	Termometer
2	Total Disolved solid (TDS)	mg/L	1000	220	Gravimetri
3	Padatan Tersuspensi (SS)	mg/L	50	649	Gravimetri
B. KIMIA					
1	Ph	(-)	6,0-9,0	7,54	pH meter
2	Barium	mg/L Ba	(-)	(-)	AAS
3	Besi	mg/L Fe	(-)	0,42	Spektrofotometri
	Boron	mg/L B	1	(-)	AAS
4	Mangan	mg/L Mn	(-)	16,14	Spektrofotometri
5	Tembaga	mg/L Cu	0,02	0,00	AAS
6	Seng	mg/L Zn	0,05	0,00	AAS
7	Krom Heksavalen	mg/L Cr	0,05	0,00	AAS

No	Parameter	Satuan	Baku mutu air Kelas II*)	Hasil Analisa	Metoda
8	Kadmium	mg/L Cd	0,01	0,00	AAS
9	Raksa	mg/L Hg	0,002	(-)	AAS
10	Timbal	mg/L Pb	0,03	0,00	AAS
11	Arsen	mg/L As	1	0,00	AAS
12	Selenium	mg/L Se	0,05	0,00	AAS
13	Kobalt	mg/L Co	0,2	(-)	AAS
14	Khlorida	mg/L Cl	600	20,00	Argentometri
15	Sulfat	mg/L SO_4	(-)	41,00	Spektrofotometri
16	Sianida	mg/L CN	0,02	0,00	Spektrofotometri
17	Sulfida	mg/L H_2S	0,002	0,00	Iodometri
18	Fluorida	mg/L F	1,5	0,18	Spektrofotometri
19	Sisa Khlor Bebas	mg/L Cl_2	0,03	0,00	Iodometri
20	Total Phospat	mg/L PO_4P	0,2	0,18	Spektrofotometri
21	Nitrat	mg/L $\text{NO}_3\text{-N}$	10	0,49	Spektrofotometri
22	Nitrit	mg/L $\text{NO}_2\text{-N}$	0,06	0,07	Spektrofotometri
23	Amonia Bebas	mg/L $\text{NH}_3\text{-N}$	(-)	0,00	Spektrofotometri
24	BOD	mg/L O_2	3	7	Winkler
25	COD	mg/L O_2	25	16	Reflux/Titrimetri

No	Parameter	Satuan	Baku mutu air Kelas II*)	Hasil Analisa	Metoda
26	Disolved Oxygen (DO)	mg/L O ₂	4	4,8	Iodometri
27	Detergen Anionik	mg/L LAS	0,2	0,54	Spektrofotometri
28	Fenol	mg/L	0,001	0,00	Spektrofotometri
29	Minyak dan Lemak	mg/L	1	0,00	Grevimetri

Sumber : Laboratorium Teknik Lingkungan ITS

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa analisa kualitas air sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah nomor 82 tahun 2001 dan kualitas produksi telah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 492 tahun 2010. Meskipun dari beberapa pelanggan yang diwawancarai tidak semuanya menyetujui hal ini, seperti narasumber ibu kristin, yang mengatakan bahwa air yang mengalir ke rumahnya keruh apabila setelah aliran air sebelumnya mati, namun belum meratanya kualitas air ini karena perbedaan wilayah serta dampak dari air yang sebelumnya mati. Berdasarkan hal ini juga sudah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan PDAM Giri Tirta serta tarif yang dibayarkan oleh pelanggan meskipun tarif yang dibayarkan dibawah dari harga pokok produksi yaitu sebesar 1.225 per kubik.

Kedua, terkait kontinuitas pengaliran air yang diterima oleh pelanggan, aspek ini berkaitan dengan besaran komponen biaya pokok sistem transmisi dan distribusi untuk mentransportasi / mengalirkan air dari tempat pengolahan ke tempat domisili pelanggan.

Dalam aspek kontinuitas pengaliran air ini memang terjadi masalah yaitu air yang sering mati di beberapa daerah, hal ini disebabkan oleh kendala yang dihadapi PDAM Giri Tirta dalam memenuhi pasokan air untuk kabupaten Gresik yaitu seperti

1) Kurangnya kapasitas produksi

Hingga kini, baru 960 liter per detik air yang dapat didistribusikan kepada pelanggan. Namun, belum semua kapasitas produksi itu bisa dialirkan secara maksimal. Hingga kini, dari jumlah 1.341.774 jiwa penduduk di Kabupaten Gresik, baru 453.980 jiwa atau sekitar 79.336 unit yang teraliri jaringan air bersih.

2) Masalah kebocoran air

Tingkat Kebocoran Air (TKA) dinilai masih tinggi, yaitu sekitar 27 %, kebocoran itu berasal dari kebocoran administrasi maupun kebocoran teknis.

Namun kendala yang dialami oleh PDAM Giri Tirta ini telah diantisipasi oleh PDAM Giri Tirta dengan melaksanakan kerjasama dengan pihak swasta dalam hal penyediaan air curah, sehingga dapat melaksanakan pemerataan pendistribusian air pada wilayah pelayanan PDAM Giri Tirta. Sehingga menurut pelanggan aliran air sudah mulai baik dari tahun sebelumnya. Hanya masalah air mati adalah terjadi di wilayah yang datarannya agak tinggi sehingga debit air yang dialirkan tidak terlalu deras dan terkadang mati.

Ketiga, terkait Kinerja pelayanan administrasi yang diterima oleh pelanggan yang ditentukan oleh besaran komponen biaya administrasi dalam tarif air minum untuk menghasilkan beberapa hal sebagai berikut :

i. Jasa pembuatan rekening air yang akurat

Terkait jasa pembuatan rekening air yang akurat dirasakan masih kurang baik oleh beberapa pelanggan yang mengalami masalah kumulatif pemakaian air, dimana masing-masing meteran pelanggan tidak setiap bulan diperiksa sehingga dalam menentukan tagihan pelanggan menggunakan perkiraan saja, hal ini yang menjadikan tagihan rekening pelanggan tiap bulan menjadi sangat rendah, namun mulai tahun 2017 diberlakukan sistem pemeriksaan android sehingga foto meteran serta jumlah pemakaian langsung masuk ke data komputer PDAM Giri Tirta, hal ini yang membuat tagihan pelanggan tiba-tiba membengkak. Masalah seperti ini banyak dialami oleh beberapa narasumber yang ditemui oleh peneliti, salah satunya yaitu, Bapak Ahmad

ii. Kemudahan cara pembayaran

Dalam aspek ini dirasakan sudah mudah, dimana PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik telah bekerja sama dengan Bank Jatim, Bank BRI, Bank BNI, Bank CIMB Niaga, PT Pos dan Outlet Indomaret dan Alfamart. Serta apabila pelanggan ingin membayar langsung di kantor PDAM telah diakomodir dengan jumlah loket yang memadai serta tempat yang nyaman.

iii. Pelayanan pengaduan pelanggan

Pelayanan Pengaduan pelanggan dapat melalui Call center dan website PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik. Kemudian dalam upaya Meminimalisasi keluhan pelanggan dikarenakan tidak adanya pembacaan meter secara rutin, maka PDAM telah melaksanakan alih teknologi yaitu dengan pembacaan manual ke pembacaan dengan menggunakan HP smartphone android

iv. Kegiatan administratif lainnya.

Terkait Kegiatan administratif lainnya yaitu seperti memberikan sarana informasi kepada masyarakat dan pelanggan perihal PDAM, dengan menggunakan Aplikasi mobile “GITA CERIA”, yaitu informasi tagihan rekening air, informasi pemakaian, informasi pendaftaran Sambungan Rumah (SR), pengumuman kegiatan PDAM, informasi dari pelanggan tentang pembacaan meter secara mandiri dari pelanggan.

Terkait aspek Kinerja pelayanan administrasi serta kontinuitas pengaliran air pihak PDAM Giri Tirta memang tidak menyebut secara pasti mengenai angka atau besaran biaya tiap komponen yang diakumulasikan sehingga dapat menghasilkan tarif yang diterapkan kini, namun berdasarkan keterangan Kepala bagian keuangan yaitu Bu Evi bahwa memang awalnya PDAM Giri Tirta telah mengusulkan tarif dasar melebihi rata-rata beban guna meningkatkan pelayanan serta menghindari kerugian sehingga keberlangsungan PDAM tetap terjaga namun seluruh keputusan berada pada

tangan Kepala Daerah yang berhak memutuskan tarif. Sedangkan dalam membuat keputusan terkait tarif Kepala Daerah juga harus mempertimbangkan kepentingan politis sehingga tarif yang ditetapkan serta yang disetujui berada dibawah harga pokok atau dibawah tarif yang diusulkan. Namun hal ini tidak terlalu mempengaruhi karena dalam menjalankan usahanya PDAM Giri Tirta masih memiliki sumber pendapatan lain yaitu Pendapatan PDAM Giri Tirta selain berasal dari penjualan air diperoleh dari pendapatan non air seperti pemasangan sambungan baru, pendapatan denda, penyambungan kembali dan penggantian meterkemudian diberlakukan pula Tarif air yang bervariasi dan sifatnya subsidi, dimana tarif untuk industri dan niaga dikenakan tarif yang lebih tinggi dari tarif rumah tangga dan sosial sehingga dapat memberi subsidi pelanggan rumah tangga dan sosial sehingga dapat menutupi biaya produksi, dapat mengakomodasi kualitas pelayanan serta menghindarkan PDAM Giri Tirta dari kerugian yang terlalu besar.

Kualitas sendiri merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Maka dapat disimpulkan bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk tersebut.⁶⁸ Maka berdasarkan keterangan diatas, pengamatan serta wawancara yang dilakukan penulis kepada pelanggan bahwa layanan administrasi di PDAM Giri Tirta tergolong sudah baik, mulai dari aduan

⁶⁸ Mts Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang: Baymedia Publishing, 2007), 117

pelanggan yang ditanggapi, masalah akumulatif tarif yang segera ditanggulangi sehingga tidak menimbulkan dampak yang terlalu besar. Kemudian perbaikan dibidang informasi seperti diluncurkannya program aplikasi “GITA CERIA” serta pengecekan meteran yang semakin rutin dilakukan.

Sejauh ini bukan tarif yang jadi masalah kurang maksimalnya kualitas pelayanan tapi kendala secara teknis internal PDAM Giri Tirta dalam memenuhi pasokan air. Tarif air PDAM Giri Tirta tidak mempengaruhi sebagai bukti meski tarif rendah tapi kualitas pelayanan sudah tergolong baik.

c. Pemulihan biaya

Prinsip pemulihan biaya (*cost recovery*), adalah bahwa PDAM Giri Tirta diharapkan mampu menghasilkan pendapatan yang nilainya minimal dapat menutup seluruh biaya usaha serta PDAM Giri Tirta diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan kuantitas, kualitas, kontinuitas pelayanan, sehingga PDAM Giri Tirta mampu menghasilkan keuntungan yang memadai untuk pengembangan usahanya dan mampu memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah sebagai hasil deviden atas ekuitas pemerintah daerah.⁶⁹ Kondisi pemulihan biaya penuh (*full cost recovery*) hanya mungkin terjadi apabila, tarif rata-rata yang terbentuk adalah sama atau lebih besar dibanding tarif dasar. Tarif yang berlaku saat ini sesuai

⁶⁹ Peraturan Meteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum

dengan Peraturan Bupati Gresik Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Gresik Nomor 39 Tahun 2013 Tentang Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik telah dapat mengkoordinir prinsip keterjangkauan dan keadilan serta kualitas mutu pelayanan, namun belum dapat memenuhi prinsip pemulihan biaya.

Tarif rumah tangga yang berlaku sangat rendah dapat dilihat dari rata-rata harga air rumah tangga tahun 2016 sebesar Rp. 2.981 per m³ dengan total pemakaian pelanggan rumah tangga sebesar 76,6% dengan jumlah pelanggan rumah tangga sebanyak 82.608 unit, sedangkan rata-rata beban tahun 2016 sebesar Rp. 4.684 per m³, sehingga tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006.

Tugas pengelolaan PDAM Giri Tirta cukup berat, karena PDAM Giri Tirta merupakan badan usaha tentu mempunyai tujuan untuk memperoleh keuntungan (fungsi bisnis) sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah, di lain pihak PDAM Giri Tirta bertugas untuk memenuhi kebutuhan air masyarakat dengan mengutamakan pemerataan pelayanan dan persyaratan kesehatan serta pelestarian lingkungan dengan tarif yang terjangkau oleh masyarakat kalangan bawah (fungsi sosial). Sehingga segenap manajemen PDAM Giri Tirta dan jajarannya beserta stakeholder terkait berupaya maksimal untuk menyejajarkan kedua peran tersebut. Selama beberapa tahun ini PDAM Giri Tirta telah memperoleh laba yang cukup signifikan, namun belum dapat memberikan kontribusi pada Pendapatan Asli Daerah karena cakupan pelayanan PDAM Giri Tirta

Kabupaten Gresik pada tahun 2016 hanya sebesar 37.37% sehingga PDAM Giri Tirta yang cakupan pelayanannya belum mencapai 80% dari jumlah penduduk dalam wilayah administratif daerah Kabupaten/Kota dibebaskan dari kewajiban melakukan setoran laba bersih pada PAD dengan tujuan digunakannya setoran laba bersih dimaksud untuk keperluan investasi kembali berupa penambahan, peningkatan, dan perluasan prasarana dan sarana sistem penyediaan air minum baik fisik maupun non fisik serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.⁷⁰

d. Efisiensi pemakaian air

Efisiensi pemakaian air dicapai antara lain melalui penerapan tarif progresif. Tarif progresif adalah tarif air minum per unit (meter kubik (m³) atau satuan volume lainnya) yang dikenakan lebih tinggi ketika penggunaan air minum oleh pelanggan melebihi standar kebutuhan pokok. Tarif progresif diperhitungkan melalui Penetapan blok konsumsi serta dikenakan kepada pelanggan yang konsumsinya melebihi Standar Kebutuhan Pokok Air Minum. Atas dasar pembagian Blok Konsumsi, pembagian Kelompok Pelanggan dan Jenis-jenis tarif, maka pedoman struktur tarif PDAM Giri Tirta ditetapkan sesuai berikut.

Tabel 4.3: Pedoman Struktur Tarif PDAM

PELANGGAN	BLOK KONSUMSI	
	BLOK I (sampai dengan 10 m ³)	BLOK II (diatas 10 m ³)
Kelompok I	Tarif Rendah	Tarif Dasar
Kelompok II	Tarif Dasar	Tarif Penuh

⁷⁰ Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 690/477/SJ

Kelompok III	Tarif Penuh	Tarif Penuh
Kelompok Khusus	Berdasarkan Kesepakatan	

Dengan adanya penetapan blok konsumsi tersebut, tingkat pemakaian air minum di atas standar kebutuhan pokok dapat dikenakan tarif progresif dalam upaya mendukung kebijakan efisiensi penggunaan air, konservasi sumber air dan pelaksanaan subsidi silang. Standar kebutuhan pokok air minum bagi suatu rumah tangga ditentukan sebesar 10 m³/bulan. Jumlah tersebut dihitung atas dasar kebutuhan seseorang akan air minum sebesar 60 liter/orang/hari, dengan asumsi setiap rumah tangga memiliki jumlah anggota keluarga rata-rata 6 (enam) orang. PDAM Giri Tirta menyediakan air minum untuk memenuhi standar kebutuhan pokok dengan tarif yang terjangkau oleh semua pelanggan, termasuk pelanggan yang tergolong berpenghasilan paling rendah. Kemudian berdasarkan blok ini maka masing-masing PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik diberi kewenangan menentukan kebijakan jenis-jenis pelanggan pada masing-masing kelompok berdasarkan kondisi obyektif dan karakteristik pelanggan di Kabupaten Gresik. Pelanggan PDAM Giri Tirta secara umum berbeda-beda latar belakang dan kemampuan ekonomi sehingga tarif PDAM Giri Tirta juga harus dibagi beberapa kelompok, hal ini bertujuan untuk menciptakan tarif yang adil dan terjangkau sesuai dengan kemampuan pelanggan menurut tingkat pemakaiannya, untuk memungkinkan terjadinya subsidi silang, dan untuk kepentingan kesinambungan pelayanan PDAM Giri Tirta, pembagian ini terdiri dari 5

kelompok yaitu :

1) kelompok 1 (sosial umum)

Menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar tarif rendah untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum.

2) kelompok 2 (rumah tangga)

Menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar tarif dasar untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum.

3) kelompok 3 (niaga dan industri kecil)

menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar tarif penuh untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum.

4) kelompok 4 (niaga dan industri besar)

menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar tarif penuh untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum.

5) kelompok 5 (kawasan khusus)

Khusus menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar tarif air minum berdasarkan kesepakatan.

Dengan adanya klasifikasi ini maka kelangsungan PDAM Giri Tirta sebagai pengusaha tetap terjaga serta masyarakat dengan tarif yang rendah tetap dapat merasakan pelayanan pengaliran air dari PDAM Giri Tirta dengan maksimal.

e. Transparansi dan akuntabilitas

Proses perhitungan dan penetapan tarif harus dilakukan secara transparan dan akuntabel. Proses perhitungan dan penetapan tarif yang

transparan dilakukan oleh PDAM Giri Tirta dengan cara menyampaikan secara jelas informasi yang berkaitan dengan perhitungan dan penetapan tarif kepada para pemangku kepentingan; serta menjangring secara bersungguh-sungguh aspirasi yang berkaitan dengan perhitungan dan penetapan tarif dari para pemangku kepentingan. Pemangku kepentingan yang dimaksud adalah masyarakat pelanggan, pemerintah daerah, dan PDAM. Antar pemangku kepentingan harus saling berhubungan. Keterlibatan para pihak tersebut didasarkan pada asas proporsionalitas kepentingan antara pelanggan, perusahaan, dan pemilik. Dimana dalam penetapan tarif ini ketiga pemangku penetingan tersebut haruslah mengetahui perhitungan maupun tarif yang ditetapkan serta dapat mengakomodir kepentingan ketiganya, dalam pelaksanaan transparansi perhitungan tarif telah diketahui oleh pihak PDAM serta Pemerintah dan akan dipublikasikan setelah adanya keputusan yang dikeluarkan oleh Bupati terkait tarif air. Namun dalam pelaksanaannya kepentingan PDAM Giri Tirta sedikit dikurangi karena pemerintah menetapkan tarif air PDAM Giri Tirta lebih condong berdasarkan faktor politik.

f. Perlindungan air baku

Perhitungan tarif harus mempertimbangkan perlindungan dan pelestarian fungsi sumber air dalam jangka panjang. Pengenaan tarif progresif bertujuan untuk perlindungan air baku. Hal ini telah tercapai berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisa parameter kualitas air baku PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik yang telah dicantumkan sebelumnya,

bahwa Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa analisa kualitas air sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah nomor 82 tahun 2001 dan kualitas produksi telah sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 492 tahun 2010.

Maka berdasarkan paparan sebelumnya penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam tarif yang telah ditetapkan oleh PDAM Giri Tirta sudah melalui proses dengan memperhatikan prinsip-prinsip penetapan tarif yang ada pada pasal 2, hal ini menghasilkan kesimpulan bahwa tarif yang telah ditetapkan oleh PDAM Giri Tirta sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006, namun dalam pemenuhan kualitas pelayanan atau mutu pelayanan masih harus banyak yang dibenahi serta peningkatan kualitas harus ditingkatkan lagi karena masih kurang maksimal.

2. Tarif Air Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap Kualitas Pelayanan Perspektif *Maslahah Mursalah*

Manusia merupakan makhluk sosial maka manusia tak dapat hidup seorang diri, sehingga dalam segala aspek kehidupan manusia selalu bersinggungan dengan orang lain baik sesama manusia maupun dengan badan usaha atau korporasi seperti pada era modern saat ini. Termasuk dalam hal penyediaan air bersih, dimana manusia atau masyarakat harus berhubungan dengan PDAM Giri Tirta yang telah sepenuhnya menjadi penanggungjawab pemenuhan air bersih, khususnya di Kabupaten Gresik yaitu PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik maka segala aspek terkait

penyediaan air bersih, mulai dari debit air yang tersedia, kualitas air, kualitas pelayanan hingga tarif yang ditetapkan pun menjadi tanggungjawab PDAM Giri Tirta.

PDAM merupakan Badan usaha milik daerah yang sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 tahun 2006 tentang Pedoman Teknis Dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum berhak menentukan Tarif atas Air yang disalurkan kepada pelanggan. Tarif merupakan suatu yang ditetapkan oleh PDAM Giri Tirta dan merupakan kewajiban pelanggan untuk memenuhinya, sedangkan kualitas pelayanan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh PDAM Giri Tirta sebagai kompensasi atas pembayaran tarif yang telah dilakukan pelanggan.

Terkait pembahasan ini maka dapat dijabarkan bahwa Pelanggan dan PDAM Giri Tirta masing-masing merupakan subyek yang memiliki kewajiban dan hak yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak, Kewajiban Pelanggan terkait pembayaran tarif air yang merupakan hak PDAM Giri Tirta, selanjutnya Kewajiban PDAM Giri Tirta adalah memberikan Kualitas pelayanan yang baik sebagai hak Pelanggan yang telah membayar. Sehingga ada timbal balik diantara keduanya, maka kedua subyek beserta aspek hak dan kewajiban yang mengiringinya harus dapat terpenuhi. Kesesuaian antara tarif dan kualitas pelayanan yang diberikan pun diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 tahun 2006 tentang Pedoman Teknis Dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum

pasal 4. Terkait masalah tarif terhadap kualitas pelayanan maka penulis akan melihat dari segi *masalah mursalah*.



Menurut Al-Ghazali *masalah mursalah* adalah kemanfaatan yang dikehendaki oleh Allah untuk hamba-hambanya, baik berupa pemeliharaan agama mereka, pemeliharaan jiwa/diri mereka, pemelihara kehormatan diri serta keturunan mereka, pemeliharaan akal budi mereka, maupun berupa pemeliharaan harta kekayaan mereka.⁷¹ Maka dapat disimpulkan bahwa *masalah* adalah segala sesuatu yang dapat menjamin kemaslahatan dan kepentingan manusia yang sejalan dengan tujuan syar'i dalam mensyari'atkan hukum dan baginya tidak ada petunjuk syar'i yang menyatakan pengakuan atau penolakan.⁷² Kemaslahatan yang ingin dilihat adalah kemaslahatan yang dapat berlaku untuk kedua belah pihak yaitu antara Pihak PDAM Giri Tirta dan Pelanggan PDAM Giri Tirta.

Pemenuhan kewajiban PDAM Giri Tirta terhadap Kualitas Pelayanan yang baik serta Tarif yang dapat menguntungkan kedua belah pihak merupakan kemaslahatan umum. Artinya pelaksanaan perbaikan kualitas pelayanan serta kesesuaian tarif dapat mendatangkan manfaat untuk banyak orang seperti Pelanggan PDAM Giri Tirta dan Pihak PDAM Giri

⁷¹ Asmawi, *Perbandingan Ushul Fiqh*, (Jakarta: Amzah, 2011), 128

⁷² Saifudin Zuhri, *Ushul Fiqh*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 84

Tirta sendiri. Berdasarkan prakteknya dapat melahirkan keseimbangan antara kepentingan pelanggan serta pihak PDAM Giri Tirta, tanpa ada salah satu pihak yang dirugikan. Karena tujuan dari Hukum Islam adalah mencapai kemaslahatan umat.

Pihak PDAM Giri Tirta berkewajiban memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan terkait aspek kualitas air, kontinuitas pengaliran air, serta Kinerja pelayanan administrasi yang diterima pelanggan. Maka hal ini merupakan hak dari pelanggan yang telah setiap bulan melaksanakan kewajibannya membayar rekening air yang telah dipergunakan sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan oleh PDAM Giri Tirta. Jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik atau tidak sesuai dengan tarif yang telah dibayarkan, maka akan menimbulkan kemudharatan, seperti air yang dialirkan kepada pelanggan sama sekali tidak dapat digunakan karena keruh. Kemudharatan juga dapat terjadi ketika tarif yang dibayarkan oleh pelanggan ternyata tidak dapat mengakomodir pemenuhan kualitas pelayanan dikarenakan tarif PDAM Giri Tirta untuk golongan rumah tangga berada dibawah harga pokok produksi atau rendah sehingga PDAM Giri Tirta pun mengalami kerugian, maka yang akan terjadi adalah kualitas yang tidak dapat dipenuhi secara maksimal oleh PDAM Giri Tirta. Dimana hal yang mempengaruhi tarif PDAM Giri Tirta rendah ini karena faktor politik yang menjadi salah satu pertimbangan Kepala Daerah dalam menyetujui tarif PDAM Giri Tirta.

Hal ini sesuai dengan kaidah asasi keempat, yaitu:

“Kemudharatan harus dihilangkan”

Kualitas air yang buruk sebagai kemudharatan harus dihilangkan, dengan cara dilakukannya upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan dengan baik.

Zakaria Al-Farisi dalam kitabnya *masadirul ahkamil Islamiyah* memberikan syarat-syarat antara lain :

1. Hendaknya kemaslahatan itu bersifat hakiki bukanlah bersifat imajinatif atau perkiraan

Pelaksanaan pemenuhan kualitas pelayanan harus benar-benar direalisasikan dengan serius serta dapat dilaksanakan dengan baik. Tidak hanya sebagai pelengkap peraturan namun tidak pernah dilaksanakan dengan serius. PDAM Giri Tirta harus menyelenggarakan pemenuhan kualitas pelayanan yang sesuai dengan tarif secara maksimal seperti yang diamanatkan Peraturan. Dalam hal pemenuhan kualitas pelayanan sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan penulis maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan perbaikan atau pemenuhan kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik, namun kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan belum merata. hal ini dikarenakan beberapa kendala yang dialami oleh PDAM Giri Tirta seperti kebocoran air maupun administrasi, kurangnya kapasitas produksi serta kurangnya keprofesionalitasan beberapa pegawai. Namun Jika dibandingkan tahun-tahun sebelumnya PDAM Giri Tirta sudah mulai membenahi kekurangan

dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Kemudahan dalam hal tarif yang dibayarkan pelanggan kepada PDAM Giri Tirta memang dibawah harga pokok produksi sehingga secara logika atau dugaan awal PDAM Giri Tirta pasti mengalami kerugian, namun dalam hal ini PDAM Giri Tirta melakukan improvisasi sehingga PDAM Giri Tirta dengan melakukan subsidi silang pada tarif perusahaan diberikan kepada tarif rumah tangga serta menambal kekurangan lain dengan pemasukan lain seperti dari biaya sambungan baru, sehingga antara PDAM Giri Tirta maupun pelanggan tidak ada yang dirugikan. Kemudian yang paling penting adalah bahwa membina hukum berdasarkan kemaslahatan tersebut akan dapat menarik manfaat dan menolak madarat bagi umat manusia.

2. Kemaslahatan itu hendaknya bersifat universal atau umum.

Hal ini harus berdasarkan pertimbangan kepentingan umum dengan tetap mementingkan suatu kemenangan dan ketahanan. Tujuan dari pemenuhan kualitas pelayanan tidak lain adalah untuk kepentingan umum atau banyak orang yaitu pelanggan. Kemudian tarif yang ditetapkan juga untuk kepentingan umum, yaitu kepentingan pelanggan secara umum dan kepentingan PDAM Giri Tirta sendiri. Apabila kualitas pelayanan dilaksanakan sesuai peraturan maka masyarakat atau pelanggan merasa tentram dengan terpenuhinya segala aspek sehingga dalam memenuhi kebutuhan terhadap air dapat terpenuhi dengan baik karena air merupakan kebutuhan vital bagi manusia. Kemudian PDAM Giri Tirta sebagai

penyelenggara atau yang berkewajiban memenuhi kualitas pelayanan yang baik akan mendapatkan feed back yang baik dari masyarakat serta kelangsungan perusahaan akan tetap terjaga dengan baik. Meskipun PDAM Giri Tirta memberikan tarif dibawah harga pokok produksi demi terjangkauanya harga air kepada masyarakat yang paling bawah, hal ini berarti meringankan beban pelanggan terkait keuangan, namun kepentingan PDAM Giri Tirta sendiri tidak terabaikan.

3. Hendaknya kemaslahatan itu bukan kemaslahatan yang *mulgha* yang jelas ditolak oleh nas.⁷³

Peraturan mengenai pemenuhan kualitas pelayanan PDAM Giri Tirta yang sesuai dengan tarif air minum memang belum ada atau tidak ada dalam nash al-Qur'an maupun hadist, namun pemenuhan kualitas pelayanan ini sangat diperlukan karena termasuk dalam *Maslahah Dhoruriyah*. Dimana Maslahah ini berhubungan dengan kebutuhan pokok umat manusia. Begitu pula dengan air yang merupakan kebutuhan pokok bagi seluruh makhluk di bumi terutama manusia, segala kegiatan yang dilakukan manusia sangat berhubungan erat dengan keberadaan air. Dalam kehidupan sehari-hari manusia sangat membutuhkan air, baik untuk keperluan rumah tangga maupun untuk urusan industri, sehingga kualitas pelayanan PDAM Giri Tirta terkait pemenuhan air kepada pelanggan dapat dikategorikan dengan kebutuhan masyarakat terkait air. Dimana pemenuhan kualitas pelayanan air terkait tarif PDAM Giri Tirta

⁷³ Saifudin Zuhri, *Ushul Fiqh*, 101

merupakan bentuk tiga pemeliharaan yang termasuk dalam *Maslahah Dhoruriyah*, yaitu:

a. Hifdz Ad-din (memelihara agama)

Yaitu Hubungan manusia dengan sang pencipta sangat membutuhkan air. Air merupakan kebutuhan utama untuk melaksanakan ibadah, dimana air digunakan untuk bersuci. Dalam melaksanakan ibadah manusia membutuhkan air yang suci atau air bersih, kemudian sebagai kompensasi dari pemenuhan kewajiban pelanggan untuk membayar tarif PDAM Giri Tirta maka PDAM Giri Tirta diharuskan menyediakan air dengan kualitas yang baik serta dengan kontinuitas pengaliran air yang lancar kepada pelanggan maka air dapat memudahkan pelanggan yang beragama muslim untuk melaksanakan ibadah kepada Allah, sehingga hal ini termasuk dalam memelihara agama atau hifdz Ad-din. Namun dalam pelaksanaannya pemenuhan kualitas pelayanan maupun kualitas air masih belum maksimal, dikarenakan masih banyak kendala yang dialami PDAM Giri Tirta terkait kebocoran pipa serta kurangnya kapasitas produksi air bersih.

b. Hifdz An-nafs (memelihara jiwa)

Manusia berkewajiban untuk berusaha memperoleh makanan, minuman, pakaian atau mempertahankan hidupnya. Selain digunakan untuk beribadah, air juga kebutuhan pokok utama mutlak bagi manusia, seperti untuk kebutuhan memasak, mandi. Dalam

usaha memenuhi kebutuhan hidupnya yang dalam tataran kenegaraan dijamin oleh pemerintah maka pengadaan air merupakan tanggungjawab PDAM Giri Tirta, termasuk pula teknis pelaksanaan seperti pengaliran maupun kualitas air. Sehingga anjuran memelihara jiwa dapat terpenuhi dengan baik.

c. Hifdz Al-Mal (memelihara harta)

Hifdz Al-Mal mewajibkan untuk memelihara harta atau melindungi harta-harta yang dimiliki berupa apapun abstrak atau konkrit dari pengambilan hak dengan jelas yang dilarang oleh syara'. Begitu juga hukuman bagi pencuri atau pengambil hak dengan cara yang tidak dibenarkan oleh syara'. Terkait Hifdz Al-Mal atau memelihara harta dimana dengan tarif yang ditetapkan PDAM Giri Tirta dibawah harga pokok produksi maka pelanggan diuntungkan sehingga dapat hemat, tetapi dalam hal ini PDAM Giri Tirta juga tidak dirugikan karena PDAM Giri Tirta memberlakukan subsidi silang dari tarif perusahaan dengan tarif tinggi di gunakan untuk mensubsidi kelompok tarif yang rendah yaitu tarif golongan rumah tangga, kemudian PDAM Giri Tirta juga mendapatkan dana dari sumber lain selain tarif seperti pemasangan sambungan baru.

Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis menyimpulkan bahwa pemenuhan kualitas pelayanan PDAM Giri Tirta kepada pelanggan berdasarkan *masalah mursalah* telah terpenuhi karena air yang dijadikan objek merupakan kebutuhan utama manusia sehingga

dalam pemenuhannya kualitas pelayanan otomatis mengiringi dan harus terpenuhi, kemudian tarif yang dibayarkan oleh pelanggan memang rendah sehingga menguntungkan pelanggan namun tarif ini sudah dapat mengakomodir kepentingan perusahaan sebagai badan usaha dan tidak mengalami kerugian, karena perusahaan menerapkan subsidi silang kepada tarif yang ditetapkan sehingga kepentingan perusahaan tetap terpenuhi. Maka terkait tarif dan kualitas pelayanan antara pelanggan dan PDAM Giri Tirta sudah mencapai keseimbangan, dimana suatu masalah harus baik atau menguntungkan kedua belah pihak karena dalam Islam tidak menghendaki adanya kemudharatan dan yang terpenting dalam *masalah mursalah* adalah harus sejalan dengan tujuan syara', dihajatkan oleh manusia serta dapat dilindungi kepentingan masing-masing pihak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis diatas terkait dengan Tarif Air Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik terhadap Kualitas Pelayanan Perspektif *Maslahah Mursalah* dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa tarif yang telah ditetapkan oleh PDAM sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006, namun dalam pemenuhan kualitas pelayanan atau mutu pelayanan masih harus banyak yang dibenahi serta peningkatan kualitas harus ditingkatkan lagi dengan pemerataan.
2. Pemenuhan kualitas pelayanan yang sesuai dengan tarif PDAM Giri Tirta memang tidak ada dalam nash (Al-Qur'an dan hadist) serta tidak ada dalil yang mengakui maupun menolaknya. Dalam pandangan

masalah mursalah kualitas pelayanan termasuk dalam masalah dhoruriyah yaitu perlindungan terhadap agama, jiwa/diri serta perlindungan terhadap pemeliharaan harta. Selain itu, pemenuhan kualitas pelayanan merupakan kemaslahatan umum, bukan merupakan kemaslahatan khusus. Artinya, pemenuhan kualitas pelayanan yang sesuai tarif dapat mendatangkan manfaat untuk banyak orang khususnya untuk para pelanggan, serta pemenuhan tarif juga bermanfaat untuk pihak PDAM Giri Tirta.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diutarakan oleh penulis yakni :

1. Seyogyanya diperlukan dukungan Pemerintah Daerah untuk melakukan penyesuaian atau memberikan subsidi terhadap tarif air PDAM Giri Tirta sehingga dapat memenuhi prinsip pemulihan biaya (full cost recovery) karena jika PDAM terus menerus menerapkan tarif dibawah Harga Pokok Produksi maka lambat laun akan mengganggu keberlangsungan perusahaan tersebut.
2. Manajemen PDAM Giri Tirta harus menjalankan operasionalnya dengan prinsip efesiensi biaya di semua bidang dan meningkatkan pendapatan dari penjualan air dan non air.
3. Pemerataan pelayanan PDAM Giri Tirta kepada seluruh pelanggan agar pelayanan PDAM Giri Tirta dapat merata dan maksimal kepada seluruh pelanggan.

DAFTAR RUJUKAN

A. Buku

- Adi, Rianto. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit, 2004
- Al Ghazâli. *Al Mustashfâ min Ilmi al Ushûl*. Terj. Abdullah Mahmud Muhammad 'Umar,. Libanon: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah, 2008
- Amiruddin dan Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- Anwar, Syahrul. *Ilmu Fiqh & Ushul Fiqh*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Arief, Mts. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Baymedia Publishing, 2007.
- Ashshofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 2001.
- Asmawi. *Perbandingan Ushul Fiqh*. Jakarta: Amzah, 2011
- Azzam, Abdul Aziz Muhammad. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Amzah, 2010.
- Hernanto. *Pengantar Akuntansi Biaya*. Jakarta: Erlangga, 1992
- Kholil, Munawar. *Kembali Kepada al-Quran dan as-Sunnah*. Semarang: Bulan Bintang, 1955.
- Kotler, Philip,. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Jakarta: PT. Prenhallindo, 2002
- Machfoedz, Mas'ud. *Akuntansi Manajemen*. Edisi IV. Yogyakarta: BPFE-Universitas Gajah Mada, 1993
- Majah, Ibnu. *Sunan Ibnu Majah*. Riyad : Maktaba Nazar Mustofa Al-Baz, 1999.
- Nasution, Bahder Johan. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Bandung: Mandar Maju, 2000
- Poerwodarminto. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1982.

- Sabiq, Sayyid. *Fiqh Sunnah*. Jilid 12. Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2006
- Samryn, LM. *Akuntansi Manajerial Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001
- Sunggono, Bambang. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 1998
- Syafe'i, Rachmat. *Fiqh Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia, 2006
- Syarifuddin, Amir. *Ushul Fiqh Jilid 2*. Cet. Ke-7. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Syariah*. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2015.
- Umam, Chaerul. *Ushul Fiqh I*. Bandung: Pustaka Setia, 1998.
- Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008
- Yunus, Muhammad. *Kamus Arab Indonesia*. Jakarta: Yayasan Penyelenggaraan Penerjemah dan Penafsir al-Qur'an, 1973.
- Zaidan, Abdul Karim. *Pengantar Study Syari'ah*. Jakarta: Robbani Press, 2008.
- Zuhri, Saifudin. *Ushul Fiqh*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2011.
- Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Wilayah 2 Pulau Jawa, Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, Tahun 2015

B. Hasil/Jurnal Penelitian

- Widodo, Wasis. *Analisis Kebijakan Tarif Air Pdam Tirta Asasta Kota Depok, Jawa Barat, Skripsi Sarjana*. Bogor: Institut Pertanian Bogor, 2016
- Nasih, Muchammad. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penetapan Tarif Dasar Air Minum Produk PDAM Surya Sembada di Surabaya, Skripsi Sarjana*. Surabaya: Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel, 2013
- Juslina. *Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kota Sangatta, eJournal Ilmu Pemerintahan*. Samarinda: Universitas Mulawarman, 2015

C. Kitab/Perundang-undangan

Al-Quran al-Karim

Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 690/477/SJ

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

D. Website

<http://pdam.gresikkab.go.id/hal-tentang-giri-tirta.html>, diakses pada 18 Januari 2017

http://www.pdamkotamalang.com/user/proses_menu/123, diakses pada 07 Maret 2017

<http://www.netralitas.com/nusantara/read/11280/hutang-pdam-gresik-ke-pusat-rp-19-miliar>, diakses pada 07 Maret 2017

LAMPIRAN

Lampiran 1

Hasil wawancara

Narasumber : Yulin Darwati, SE (Kepala Bagian Keuangan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik)

Tempat : Kantor Pusat PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik

Tanggal : 11 Mei 2017

Pertanyaan
Mengenai penetapan tarif air yang berlaku, penyebab harga tarif dasar air di PDAM Gresik lebih rendah dibanding PDAM di kota lain, keseimbangan tarif dengan prinsip keterjangkauan dan keadilan, kualitas mutu pelayanan serta pemulihan biaya
Jawaban
Penetapan tarif air PDAM ditetapkan oleh Kepala Daerah berdasarkan usulan Direksi setelah disetujui oleh Dewan Pengawas yang Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006. Dengan Tarif air PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik bervariasi dan bersifat subsidi. Pendapatan PDAM juga diperoleh dari pendapatan non air seperti pemasangan sambungan baru, pendapatan denda, penyambungan kembali dan penggantian meter. Tarif rumah tangga yang berlaku sangat rendah sehingga tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006,

Narasumber : Evi (Staf Bagian Keuangan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik)

Tempat : Kantor Pusat PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik

Tanggal : 11 Mei 2017

Pertanyaan
Mengenai hubungan tarif air yang rendah dengan kerugian PDAM dan FCR
Jawaban
PDAM rugi sehingga membeli air curah dari PDAM Surabaya, terkait Tarif PDAM sudah FCR namun tergantung kebocorannya, jika kebocorannya tinggi maka tidak bisa mencapai FCR.

Narasumber : Siti Aminatus Zariyah (Kepala Bagian Pelayanan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik)

Tempat : Kantor Pusat PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik

Tanggal : 11 Mei 2017

Pertanyaan
Mengenai kualitas pelayanan terkait Kualitas air, Kontinuitas pengaliran air, serta Kinerja pelayanan administrasi yang diterima oleh pelanggan; kendala dalam pelayanan pelanggan serta penanggulangan masalah oleh PDAM
Jawaban
Kendala yaitu Kurangnya kapasitas produksi, Adanya beberapa wilayah pelayanan yang airnya tidak keluar, Kumulasi pemakaian air dikarenakan tidak dilakukan pengecekan meter air oleh petugas (sebelum adanya sistem baca meter android). Cara PDAM Kabupaten Gresik dalam menangani masalah yang terjadi terkait kualitas pelayanan di PDAM adalah <i>pertama</i> , Meningkatkan kapasitas produksi; <i>kedua</i> , PDAM memberikan kebijakan kepada pelanggan yang terkena akumulasi tagihan pemakaian air dengan memberikan perhitungan tarif air rendah (Rp 1.225,-); <i>ketiga</i> , Tersebut huruf b diatas, pembayarannya dapat diangsur maksimal 10 (sepuluh) kali. Usaha yang dilakukan PDAM untuk meningkatkan pelayanan pelanggan kepada masyarakat adalah Peningkatkan kapasitas produksi, Peminimalisasi keluhan pelanggan, Memberikan sara informasi kepada masyarakat dan pelanggan perihal PDAM, Aplikasi mobile “GITA CERIA”, yaitu informasi tagihan rekening air, informasi pemakaian, informasi pendaftaran Sambungan Rumah (SR), pengumuman kegiatan PDAM, informasi dari pelanggan tentang pembacaan meter secara mandiri dari pelanggan, Kemudahan pembayaran tagihan rekening air (payment point), yaitu bekerja sama dengan Bank Jatim, Bank BRI, Bank BNI, Bank CIMB Niaga, PT Pos dan Outlet Indomaret dan Alfamart, Pengaduan pelanggan melalui Call center dan website PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik.

Narasumber : Mardiyah (Pelanggan PDAM)

Tempat : Kecamatan Duduk Sampeyan

Tanggal : 22 Juli 2017

Pertanyaan
Mengenai tarif air yang berlaku serta kualitas pelayanan terkait Kualitas air, Kontinuitas pengaliran air, serta Kinerja pelayanan administrasi yang diterima oleh pelanggan dan terkait kumulasi pemakaian air.
Jawaban
Pelayanan PDAM selalu baik, tidak pernah ada keluhan yang besar, pengaliran air lancar, jika ada perbaikan juga pasti diberitahu dulu.

Narasumber : Nurul Ashari (Pelanggan PDAM)

Tempat : Kecamatan Manyar

Tanggal : 22 Juli 2017

Pertanyaan
Mengenai tarif air yang berlaku serta kualitas pelayanan terkait Kualitas air, Kontinuitas pengaliran air, serta Kinerja pelayanan administrasi yang diterima oleh pelanggan dan terkait kumulasi pemakaian air.
Jawaban
Tarif air sudah sebanding dengan kualitas pelayanan meskipun terkadang masih ada endapan di air yang dialirkan, kemudian air tidak pernah mati 24 jam, terkait pelayanan administratif sudah bagus meskipun ketika laporan keluhan harus mengunggu dulu untuk ditanggapi namun pasti akan ditanggapi. Terkait kumulasi pemakaian air tidak pernah terjadi karena meteran selalu dicek tiap bulan oleh petugas PDAM.

Narasumber : Ahmad (Pelanggan PDAM)

Tempat : Kecamatan Kebomas

Tanggal : 22 Juli 2017

Pertanyaan
Mengenai tarif air yang berlaku serta kualitas pelayanan terkait Kualitas air, Kontinuitas pengaliran air, serta Kinerja pelayanan administrasi yang diterima oleh pelanggan dan terkait kumulai pemakaian air.
Jawaban
Tarif air sudah sebanding dengan kualitas pelayanan meskipun terkadang air yang dialirkan keruh, kemudian untuk kontinuitas kurang lancar terkadang mati tanpa pemberitahuan, terkait pelayanan administratif sudah bagus, sudah tidak antri kalau bayar, kemudian ruang tunggu juga nyaman, dan lumayan cepat responnya, Terkait kumulasi pemakaian air pernah mengalaminya namun PDAM memberikan kebijakan harga per m ³ dihitung tarif rendah sehingga dalam melunasi tagihan menjadi tidak terlalu berat.

Narasumber : Gigih Kristin Praharawati (Pelanggan PDAM)

Tempat : Kecamatan Kebomas

Tanggal : 22 Juli 2017

Pertanyaan
Mengenai tarif air yang berlaku serta kualitas pelayanan terkait Kualitas air, Kontinuitas pengaliran air, serta Kinerja pelayanan administrasi yang diterima oleh pelanggan dan terkait kumulai pemakaian air.
Jawaban
Tarif air kurang sebanding dengan kualitas pelayanan karena air sering keruh terutama apabila setelah mati beberapa hari, kemudian sering sekali mati bahkan pernah sampai 2 minggu, terkait pelayanan administratif responnya kurang baik, tidak langsung ditanggapi. Terkait kumulasi pemakaian air pernah terjadi dan dalam melunasinya boleh mencicil.

Narasumber : Emi Rusdiana (Pelanggan PDAM)

Tempat : Kecamatan Gresik

Tanggal : 20 Juli 2017

Pertanyaan
Mengenai tarif air yang berlaku serta kualitas pelayanan terkait Kualitas air, Kontinuitas pengaliran air, serta Kinerja pelayanan administrasi yang diterima oleh pelanggan dan terkait kumulai pemakaian air.
Jawaban
Tarif air yang dirasakan sebenarnya tidak memberatkan, namun karena tarif listrik naik maka tarif PDAM menjadi berat. kalau musim hujan air mati dan keruh, terkait pelayanan admnistratif sudah baik. Terkait kumulasi pemaikan air tidak pernah terjadi karena meteran selalu dicek tiap bulan oleh petugas PDAM.

Lampiran 2

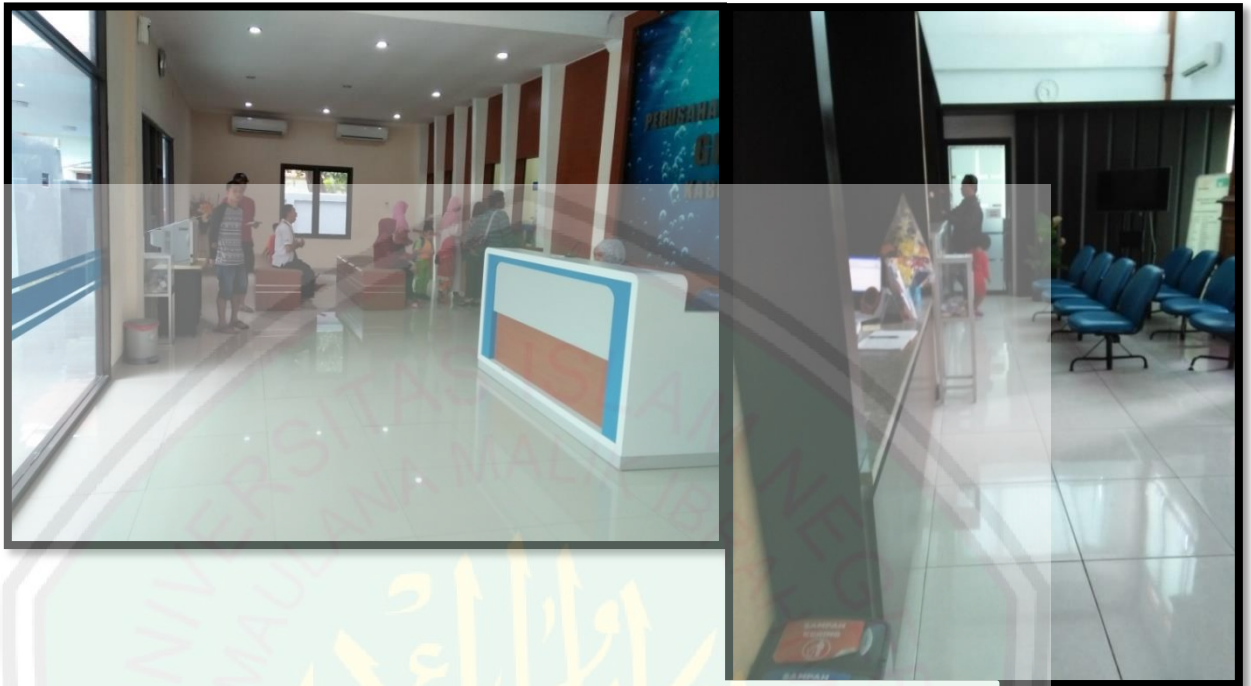
Foto wawancara



Tempat: Kantor Pusat PDAM Giri Tirta Kabupaten
Gresik
Tanggal: 11 Mei 2017



Tempat: Loker Pembayaran Tagihan air
Tanggal: 6 Mei 2017
Keterangan: Loker pembayaran yang memadai



Tempat : Ruang tunggu Loker Pembayaran
 Tanggal: 6 Mei 2017
 Keterangan: Ruang tunggu yang nyaman



Narasumber: Ibu Yulin (Kepala Bagian
 Keuangan PDAM Giri Tirta
 Kabupaten Gresik)
 Tempat: Kantor Pusat PDAM Giri Tirta
 Kabupaten Gresik
 Tanggal: 11 Mei 2017



Narasumber: Ibu Evi (Staf Bagian Keuangan
 PDAM Giri Tirta Kabupaten
 Gresik)
 Tempat: Kantor Pusat PDAM Giri Tirta
 Kabupaten Gresik
 Tanggal: 11 Mei 2017



Narasumber: Ibu Siti Aminatus Zariyah
(Kepala Bagian Pelayanan PDAM
Giri Tirta Kabupaten Gresik)
Tempat: Kantor Pusat PDAM Giri Tirta
Kabupaten Gresik
Tanggal: 11 Mei 2017



Narasumber: Ibu Emi Rusdiana
Tempat: Kecamatan Gresik
Tanggal: 20 Juli 2017



Narasumber: Ibu Gigih Kristin
Tempat: Kecamatan Kebomas
Tanggal: 22 Juli 2017



Narasumber: Bapak Ahmad
Tempat: Kecamatan Kebomas
Tanggal: 22 Juli 2017



Narasumber: Bapak Nurul Ashari
Tempat: Kecamatan Manyar
Tanggal: 22 Juli 2017



Narasumber: Ibu Mardiyah
Tempat: Kecamatan Duduk
Sampeyan
Tanggal: 22 Juli 2017

Lampiran 3

Surat-surat izin penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN DAERAH**

Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 245 Telp. 3952825 – 30 psw. 209, **3952812**
GRESIK

Gresik, 23 Januari 2017

Nomor : 070/ 42 /437.71/2017
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Ijin Penelitian
Survey/ Research/KKN

Kepada
Yth. Sdr. Dekan Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim
Malang

di –
Malang

Dasar :

1. Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 2 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Gresik;
2. Peraturan Bupati Gresik Nomor 472 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik;
3. Surat dari Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang di Malang Nomor: Un.03.2/TL.01/186/2017 tanggal 13 Januari 2017 Perihal Ijin Penelitian.

Maka dengan ini Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik menyatakan tidak keberatan atas dilakukannya kegiatan yang dilakukan oleh:

1. Nama : Erlinda Fauzia Putri
2. NIM/NIK : 13220032
3. Pekerjaan : Mahasiswi
4. Alamat : Veteran Jaya No 40 Rt/Rw: 04/01 Desa
Gending Kec. Kebomas Kab. Gresik
5. Keperluan dilakukannya survey/penelitian/KKN : Untuk Pelaksanaan Penelitian dengan Judul
"Kebijakan Penetapan Tarif Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik Terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan Perspektif Masalah Mursalah dan Peraturan Menteri Nomor 17 Tahun 2016 Tentang Perhitungan dan Penetapan Tarif Air Minum"
6. Tempat melakukan survey/penelitian/KKN : Kab Gresik
7. Waktu Pelaksanaan : 23 Januari 2017 - 23 April 2017
survey/penelitian/KKN
8. Pengikut : -

Dalam melakukan kegiatan survey / research / penelitian agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Sebelum dan setelah dilaksanakannya survey / research / penelitian diwajibkan melapor kepada Instansi / Camat setempat;
2. Tidak diperkenankan melaksanakan kegiatan lain diluar kegiatan survey / research / penelitian yang dilakukan;
3. Setelah melakukan survey / research / penelitian selambat - lambatnya 1 (satu) bulan agar menyerahkan 1 (satu) ex. / buku hasil survey / research / penelitian kepada Bupati Gresik melalui Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik.

Demikian rekomendasi ijin penelitian / survey / research ini dibuat, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

**KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
KABUPATEN GRESIK
Kabid. Penelitian dan Pengembangan**



JUNI BUDI ASTUTI, S.P

Pembina

NIP. 19640605 199302 2 002

Tembusan :

1. Yth. Sdr. Kepala Kantor Kesbangpol Kab. Gresik
2. Yth. Sdr. Direktur PDAM Kab. Gresik
3. Arsip

PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
Jl. Raya Permata No. 7 Graha Bunder Asri Gresik

LEMBAR DISPOSISI
DIREKTUR UTAMA

Surat Dari : Dekan Bid. Akademik F. Syariah UIN Malang Jl. Gajayana 50 Malang	Diterima Tanggal : 23 Januari 2017
Tanggal Surat : 13 Januari 2017	Nomor Agenda : 0071
Nomor Surat : Un.03.2/TL.01/187/2017	Diterima Kepada Yth. :
Perihal : Permohonan Pra - Penelitian Tugas Akhir/ Skripsi	1. Direktur Umum 6. Ka. Cab. Cerme 2. Direktur Teknik 7. Ka. Cab. Driyorejo 3. Ka. Sekretariat 8. Ka. UPT Pengadaan 4. Ka. Inspektorat 9. Ka Unit Litbang 5. Ka. Cab. Gresik

Isi Disposisi :

UR kasubag SDN

*- Harap dibantu
surat jawaban*

25/1/17

Yth. Smp. Sm

buat surat jwb

(koordinasi dg. by. terkait)

25/1/17



PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM GIRI TIRTA

Kantor Pusat : Jl. Raya Permata No.07 Perumahan Graha Bunder Asri- Gresik 61122
Telepon 031-3956337/3956338 Fax. 031-3956353



Gresik, 27 Januari 2017

Nomor : 800/ 43 /437.82.201/2017
Si f a t : Penting
Lampiran : -
Perihal : Konfirmasi Penelitian

Kepada :
Yth. Dr. Suwandi, M.H.
Wakil Dekan Bid.Akademik
(UIN Malang)

di
MALANG

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor : Un.03.2/TL.01/187/2017 tanggal 13 Januari 2017 perihal Pra-Penelitian di PDAM Giri Tirta Kab. Gresik untuk menyelesaikan tugas akhir/skripsi atas nama :

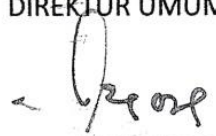
NO	NAMA SISWA	Program Studi	NIM
1	Erlinda Fauzia Puri	Hukum Bisnis Syariah	13220032

Maka bersama ini kami beritahukan bahwa pada prinsipnya kami terima untuk melaksanakan Penelitian di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik dan menemui Kepala Sekretariat Perusahaan (Sub Bagian SDM) guna penjelasan lebih lanjut, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Mahasiswa harus mengikuti Peraturan Perusahaan, baik aturan tertulis maupun tidak tertulis yang telah berjalan.
2. Perusahaan berhak untuk memulangkan Mahasiswa sebelum waktu berakhir, apabila ternyata diketahui Mahasiswa tersebut melanggar Peraturan Perusahaan.
3. Sanggup menjaga nama baik PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik.

Demikian untuk menjadi perhatian dan dilaksanakan.

DIREKSI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK
DIREKTUR UMUM


HERU BUDI HARTONO, SE

Lampiran 4

Peraturan Perundang-Undangan

PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 23 TAHUN 2006 TENTANG PEDOMAN TEKNIS DAN TATA CARA PENGATURAN TARIF AIR MINUM PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

BAB II DASAR KEBIJAKAN PENETAPAN TARIF

Pasal 2

Penetapan tarif didasarkan pada prinsip:

- a. keterjangkauan dan keadilan;
- b. mutu pelayanan;
- c. pemulihan biaya;
- d. efisiensi pemakaian air;
- e. transparansi dan akuntabilitas; dan
- f. perlindungan air baku.

Pasal 4

Tarif ditetapkan dengan mempertimbangkan keseimbangan dengan tingkat mutu pelayanan yang diterima oleh pelanggan.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH**

Terakreditasi "A" SK BAN-PT Depdiknas Nomor : 013/BAN-PT/Ak- X/S1/VI/2007
Jl Gajayana 50 Malang Telp. (0341) 551354 Fax. (0341) 572533

BUKTI KONSULTASI

Nama : Erlinda Fauzia Putri
NIM : 1220032
Jurusan : Hukum Bisnis Syariah
Dosen Pembimbing : H. Khoirul Anam, Lc., MH
Judul Skripsi : **Tarif Air Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik Terhadap Kualitas Pelayanan Perspektif Masalah Mursalah Dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006**

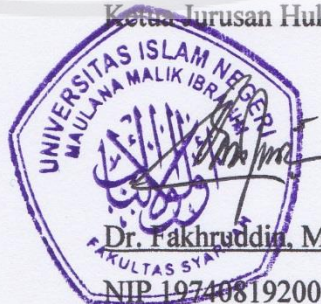
No	Hari / Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	Kamis, 02 Maret 2017	Proposal	
2	Senin, 06 Maret 2017	BAB I, II, dan III	
3	Kamis, 11 Mei 2017	Revisi BAB I, II, dan III	
4	Kamis, 25 Mei 2017	BAB IV dan V	
5	Selasa, 06 Juni 2017	Revisi BAB IV	
6	Selasa, 08 Agustus 2017	Revisi BAB V	
7	Rabu, 09 Agustus 2017	Revisi Kata Pengantar	
8	Kamis, 10 Agustus 2017	Abstrak	
9	Senin, 14 Agustus 2017	Revisi Abstrak	
10	Selasa, 15 Agustus 2017	ACC BAB I-V dan Abstrak	

Malang, 18 Oktober 2017

Mengetahui,

a.n Dekan

Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah



Dr. Fakhruddin, M.H.I

NIP. 197408192000031002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. INFORMASI PRIBADI

Nama : Erlinda Fauzia Putri
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Tempat/tanggal lahir : Gresik, 12 Maret 1995
 Agama : Islam
 Kewarganegaraan : Indonesia
 Status perkawinan : Belum Menikah
 Alamat asal : Jalan Veteran Jaya Nomor 40 Rt.04/Rw.01
 Gending, Kecamatan Kebomas, Kabupaten Gresik
 No. Handphone : 083849124849
 Motto : Majulah Tanpa Menyingkirkan, Naiklah Tinggi
 Tanpa Menjatuhkan, Jadilah Baik Tanpa
 Menjelekkan Orang Lain, dan Benar Tanpa
 Menyalahkan
 Email : erlindafauzia@gmail.com



B. PENDIDIKAN FORMAL

Nama Sekolah	Jurusan	Tahun
TK Dharma Wanita Gending Gresik	-	1999-2001
SD Negeri Sidokumpul 1 Gresik	-	2001-2007
SMP Negeri 1 Gresik	-	2007-2010
SMA Muhammadiyah 1 Gresik	Ilmu Pengetahuan Alam (IPA)	2010-2013
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang	Hukum Bisnis Syariah (HBS)	2013- sekarang

C. PENGALAMAN ORGANISASI

Nama Organisasi	Jabatan	Tahun
OSIS SMP Negeri 1 Gresik	Anggota bid. keagamaan	2008
Teater Extra SMA Muhammadiyah 1 Gresik	Anggota	2010
Teater Extra SMA Muhammadiyah 1 Gresik	Sekretaris	2011
HMJ Jurusan Hukum Bisnis Syariah	Anggota bid. Entrepreneur	2013
Forum Kajian Ekonomi Syariah (ForKES)	Sekretaris	2014-2015 2015-2016