

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia. Dalam kehidupan sehari-hari, air merupakan komponen yang paling dekat dengan manusia, hewan dan tumbuhan yang menjadi kebutuhan dasar bagi melangsungkan hidup. Selain merupakan sumber daya alam, air juga merupakan komponen ekosistem yang sangat penting bagi kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya, yang dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk kesejahteraan rakyat.

Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia menjelaskan “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. Berdasarkan pasal tersebut maka bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung dalam bumi adalah pokok-pokok kemakmuran rakyat. Sebab itu harus dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Fungsi sosial maupun fungsi ekonomi yang dimiliki air dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena seiring dengan penambahan penduduk maka kebutuhan air tidak dapat dipungkiri akan semakin meningkat.

Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. dalam UUD 45 pasal 33 disebutkan antara lain

bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara untuk kemakmuran rakyat, Pasal ini merupakan landasan filosofis untuk menentukan bagaimana pengelolaan sumber daya alam, termasuk sumber daya air, dalam kehidupan bernegara. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kota madya di seluruh Indonesia.

Pelayanan publik merupakan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Pada dasarnya, pelayanan public bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menanggulangi masalah yang ada di masyarakat. Pelayanan publik merupakan ranah tempat banyak pihak untuk menyelesaikan masalah publik secara rasional dan dapat diterima oleh berbagai kelompok kepentingan yang terlibat.

PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh eksekutif maupun legislatif. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau.

Perusahaan Daerah Air Minum atau dikenal dengan PDAM menurut UU No. 5 Tahun 1962 adalah suatu kesatuan usaha milik pemerintah daerah yang memberikan jasa pelayanan dan penyelenggaraan kemanfaatan umum dibidang air minum, Perusahaan Daerah Air Minum dibutuhkan masyarakat untuk mencukupi kebutuhan air bersih yang layak di konsumsi, karena air tanah disebagian telah tercemar, bentuk pelayanan jasa yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum adalah memberikan jasa dalam pelayanan penyediaan air bersih kepada

masyarakat khususnya masyarakat yang menggunakan jasa air Perusahaan Daerah Air Minum itu sendiri.

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang merupakan badan usaha milik daerah yang memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengolahan serta pelayanan air bersih, melalui pengelolaan infrastruktur fasilitas air bersih serta pengaturan system distribusi, dituntut untuk dapat mengadakan pembenahan dibidang pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara professional dalam rangka usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada didaerah, Perusahaan Daerah Air Minum sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat, demikian pula halnya pentingnya keberadaan Perusahaan Daerah Air Minum di Kota kupang. Perusahaan Daerah Air Minum kota kupang mengambil sumber air saat ini adalah 14 sumur bor 2 air permukaan dan air curah Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum ( BLUD SPAM ) dari Bendungan tilong.

Berdasarkan data yang penulis sajikan dibawah ini, adapun data pelanggan yang telah terdaftar atau menggunakan jasa dari Perusahaan Daerah Air Minum telah berjumlah cukup banyak, jumlah ini tentunya mencakup keseluruhan data baik sambungan baru ataupun yang telah lama berlangganan, data PDAM dalam melayani pelanggan terakhir terhitung dari tahun 2019-2020.

Tabel 1.1 : Jumlah Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang Tahun 2019 - 2021

<b>NO</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pelanggan PDAM Kota Kupang</b>	<b>Jumlah Kepala Keluarga Kota Kupang</b>
1	2019	8,990.00	10,124
2	2020	11,300.00	12,715

3	2021	13,810.00	15,000
---	------	-----------	--------

Sumber PDAM Kota Kupang 2021

Kota Kupang, sebagai ibu Kota Provinsi NTT dan menjadi pusat kegiatan pemerintahan, sangat membutuhkan pelayanan air bersih untuk kebutuhan masyarakat. Pemenuhan kebutuhan air bersih di Kota Kupang dilayani oleh tiga instansi yakni: PDAM Kota Kupang, BLUD SPAM PROVINSI NTT, PDAM Kabupaten Kupang. Total ketersediaan debit air terproduksi PDAM Kota Kupang sejumlah 71,6 L/D melayani 12.715 pelanggan, BLUD SPAM 75 L/D, PDAM Kabupaten Kupang 230L/D. Sementara dengan total jumlah penduduk di Kota Kupang berdasarkan data BPS 2019 sekitar 463.351 jiwa maka ideal kebutuhan debit air terproduksi seharusnya sejumlah 812,96 L/D. Sementara itu, total debit air terproduksi dari ketiga lembaga diatas yakni 377 L/D, sehingga kebutuhan akan debit air terproduksi untuk masyarakat Kota Kupang masih mengalami kekurangan debit air sebanyak 436 L/D dan masih banyak keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan pihak PDAM, seperti ketika musim hujan air berkeruh, dan kebocoran pipa sehingga terjadinya kemacetan air.

Di Kota Kupang tercatat ada 16 Kelurahan yang mendapat air bersih dari PDAM Kota Kupang yaitu Kelurahan Kelapa Lima, Lasiana, Oesapa, Oesapa Barat, Oesapa Selatan, Nefonaek, Oeba, Pasir Panjang, Naimata, Penfui, Fatululi, Kayu Putih, Liliba, Oebobo, Oebufu, dan TDM. Tiga Kelurahan terparah mengalami krisis air bersih adalah Naimata, Penfui, dan Tuak Daun Merah ( TDM ). Sementara itu, air yang dikelola oleh BLUD SPAM Provinsi NTT untuk melayani pelanggan air minum PDAM Kota Kupang, airnya keruh dan berwarna kekuningan. Namun sejauh ini masih banyak menimbulkan masalah yang dihadapi oleh PDAM Kota Kupang. berdasarkan pada observasi awal yang penelitian lakukan, pihak PDAM mengumumkan bahwa terdapat

banyak keluhan dari masyarakat mengenai kualitas PDAM. Salah satu keluhan masyarakat tersebut terletak di debit air. Debit air dalam hal ini berorientasi kepada jumlah air yang didistribusikan kepada masyarakat. Mulai dari kualitas air dan volume air yang disalurkan. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pengawasan terhadap air yang dikonsumsi masyarakat Kota Kupang belum dilakukan secara baik oleh pemerintah Kota Kupang. Syarat-syarat dan pengawasan air minum dikatakan dalam Pasal 8 Permenkes Nomor 907/MENKES/SK/VII/2002 “Pemerintah Kabupaten/Kota dalam melakukan pengawasan dapat mengikut sertakan instansi terkait, asosiasi pengelolaan air minum, lembaga swadaya masyarakat dan organisasi profesi terkait”.

Pemerintah Kota Kupang membuat Peraturan Daerah Kota Kupang No 6 tahun 2013 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang dengan landasan filosofisnya, antara lain: bahwa air merupakan Sumber Daya Alam yang menguasai hajat hidup orang banyak dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran masyarakat Kota Kupang; bahwa untuk mencapai kemakmuran masyarakat Kota Kupang maka sumber Daya Air perlu dikelola secara baik oleh perusahaan daerah air minum; bahwa Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 06 Tahun 2005 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang dan hierarki peraturan perundang-undangan; bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan huruf c perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Perusahaan Daerah Air Minum.

Perluasan jaringan PDAM ini diharapkan dapat menjadi salah satu solusi bagi pelayanan air di masyarakat. Program perluasan jaringan air tertuang dalam Perjanjian

Kerja Sama (PKS) antara PDAM Kota Kupang dan PDAM Kabupaten Kupang Nomor : 04/BAG.KS-PKS/PEMKOT/2017.

Tujuan perjanjian ini adalah untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan air minum bagi masyarakat. Pada isi PKS tersebut, dibacakan kewajiban dan hak pihak pertama dalam hal ini PDAM Tirta Lontar Kabupaten Kupang. Kewajibannya adalah menyediakan sumber air baku di wilayah Kabupaten Kupang, melakukan eksplorasi dan eksploitasi sumber Air Baku berupa Air Tanah dalam (sumur bor ) milik pemerintah Kabupaten Kupang yang ada dalam kawasan pemerintah Kota Kupang untuk menunjang kebutuhan air minum masyarakat kota kupang.

Pesatnya permintaan akan penyediaan air bersih dari masyarakat luas seiring dengan pesatnya kemajuan dan pertumbuhan di Kota kupang yang mengharuskan dalam pengolahan air bersih memerlukan profesionalisme yang tinggi serta manajemen yang baik, ini merupakan syarat yang harus dipenuhi sebagai sebuah bentuk konsekuensi pelayanan yang baik. PDAM tidak hanya dipandang sebagai BUMD yang dituntut berorientasi laba, tetapi juga harus dipandang sebagai salah satu pelaku ekonomi yang memberikan kepuasan pada masyarakat , kondisi tersebut memang merupakan suatu realitas yang sangat dilematis dan tidak dapat dipungkiri karena satu sisi pertumbuhan penduduk yang pesat telah mengakibatkan potensi persediaan air yang semakin mengecil, sedangkan sisi lain besarnya permintaan air terus bertambah, sampai saat ini Perusahaan Daerah Air Minum menjadi satu-satunya perusahaan pelayanan publik dibidang pengadaan air bersih, jika tidak mampu mengelola supply dan demand dengan baik, kehadiran serta peran Perusahaan Daerah Air Minum akan selalu di warnai sorotan oleh masyarakat .

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, maka sangatlah penting bagi PDAM Kota Kupang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan kualitas air. Hal ini dikarenakan masih banyak warga kota kupang yang mengalami permasalahan terhadap PDAM kota kupang. Maka dari itu, berdasarkan uraian di atas dan permasalahan yang ada penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ kualitas pelayanan publik pada perusahaan air minum (PDAM) kota kupang “.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, Rumusan masalah ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang ?
2. Apa saja Faktor pendukung dan faktor penghambat pemenuhan kebutuhan air bagi masyarakat Kota Kupang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang
2. untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pemenuhan kebutuhan air bagi masyarakat kota kupang

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis, sebagai berikut:

1. Secara praktis, sripsi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang.
2. Adapun manfaat secara teoritis adalah dari hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pikiran dan bahan koreksi bagi pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang.