

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Profesionalisme dalam pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut, profesionalisme didefinisikan sebagai pelaksana pelayanan yang harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas. Hal ini diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang menegaskan bahwa profesionalisme merupakan asas yang mengedepankan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kedua landasan hukum ini menjadi dasar pentingnya profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam penyediaan air bersih oleh UPTD SPAM ([peraturan.bpk.go.id](http://peraturan.bpk.go.id))

Undang-undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 3 menyebutkan bahwa Bumi, Air, dan kekayaan alam lainnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Hal ini merupakan dasar bagi pemerintah bahwa penggunaan air harus dikelola dengan baik dan benar agar dapat memberikan kemakmuran bagi rakyat. Salah satu pelayanan dasar primer yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah pemanfaatan sumber daya air. Seiring dengan pertambahan populasi penduduk, pemenuhan kebutuhan air minum juga semakin meningkat. ([Jurnal Walhi.or.id](http://Jurnal.Walhi.or.id))

Dalam mengatasi persoalan ini, pemerintah mengeluarkan salah satu kebijakan Nasional Penyediaan Air minum yang didasari oleh Kesepahaman Internasional dalam Sidang Umum PBB Tahun 2000 dan The World Summit on Sustainable Development Tahun 2002 yang menetapkan Tahun 2015 sebagai horizon tercapainya Millenium Development Goal (MDGs, 2015).

Secara singkat MDGs berisikan kesepakatan dunia untuk menanggulangi /mengurangi kemiskinan, kelaparan, kematian ibu dan anak, penyakit, buta aksara, diskriminasi perempuan, penurunan kualitas lingkungan hidup, dan kurangnya kerja sama dunia. Salah satu target dalam kesepakatan ini adalah mengurangi jumlah penduduk yang tidak memiliki akses kepada air minum sehat dan sanitasi dasar hingga separuhnya. Target ini dimuat dalam kesepakatan yang ketujuh yaitu menjamin kelestarian lingkungan hidup.

Sasaran Millenium Development Goal (MDG's) sektor Air Minum tahun 2015 adalah 80% masyarakat di Perkotaan dan 40% masyarakat di pedesaan atau terdapat penambahan jumlah penduduk sebesar 108 juta jiwa yakni dari 42 juta jiwa pada tahun 2000 menjadi 150 juta jiwa pada tahun 2015 mendapatkan pelayanan air minum secara layak. Hingga saat ini, pelayanan air minum yang tercatat dalam MDG's masyarakat kota sebesar 30,8%, dengan target capaian kedepannya 67,7% dan pelayanan air minum masyarakat desa sebesar 9,0% dengan target capaian kedepannya 52,8%.

Sebagai negara yang turut berkomitmen dalam kesepakatan Millenium Development Goal (MDG's), dalam upaya percepatan proses pelaksanaan,

peningkatan produktivitas efektifitas dan efisiensi pengelolaan sarana penyedia air minum. Gubernur NTT mengambil langkah kebijakan dengan menetapkan keputusan Nomor: 176/KEP/HK/2009 tentang persetujuan penerapan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum sistem penyedia air minum (UPTD SPAM).

UPTD-SPAM merupakan Unit Pelaksanaan Teknis Daerah yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit, tugasnya memberikan pelayanan air bersih kepada warga masyarakat di suatu daerah. Salah satu upaya pemerintah Kabupaten Manggarai Timur dalam pemenuhan kebutuhan air minum kepada masyarakat adalah membentuk unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) dengan menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan (PPK) BLU/BLUD, yang diharapkan mampu memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat secara cepat, berkelanjutan dan memenuhi standar kualitas kesehatan. UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur didirikan berdasarkan peraturan Bupati Manggarai Timur Nomor 30 Tahun 2021. Hingga saat ini, tercatat 7,081 kepala keluarga yang menggunakan jasa layanan UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur. (Sumber UPTD SPAM)

Pelayanan pemenuhan kebutuhan air bersih di Kabupaten Manggarai Timur tersebar di beberapa kecamatan diantaranya, Kecamatan Borong Jumlah pelanggan 2,934, Kecamatan Elar jumlah pelanggan 113, kecamatan Kota Komba jumlah pelanggan 663, Kecamatan Lamba Leda Timur jumlah pelanggan 365, Kecamatan Lamba Leda Selatan jumlah pelanggan 700, Kecamatan Kota Komba Utara jumlah

pelanggan 179, Kecamatan Sambi Rampas jumlah pelanggan 461, Kecamatan Rana Mese jumlah pelanggan 604, Kecamatan Congkar jumlah pelanggan 799 Kecamatan Elar selatan jumlah pelanggan 263, dengan kantor cabang tersebar dimasing-masing kecamatan tersebut.( Sumber UPTD SPAM)

Tugas dan fungsi UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur adalah melaksanakan kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan umum dengan praktek bisnis yang sehat, tetap menganut pola pengelolaan keuangan dalam manajemen pengelolaan profesional, akuntabilitas keuangan, transparansi, efisien dan efektif dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berupa Penyediaan Air Minum dengan standar kualitas air yang bersih dan layak dikonsumsi. Dengan tugas tersebut di atas, diharapkan UPTD-SPAM dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat guna mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat yang baik.

Salah satu wilayah pengguna jasa UPTD SPAM adalah masyarakat kecamatan Borong dengan jumlah pengguna 2,934 kepala keluarga termasuk di dalamnya masyarakat Desa Nanga Labang.

Dalam wawancara dengan salah satu aparat UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur.

*"Desa Nanga Labang sendiri, hingga saat ini sebanyak 475 kepala keluarga yang menggunakan jasa air dari UPTD SPAM dengan tarif dasar Rp.2000-2500 per kubiknya, dan jumlah kubik air yang disediakan oleh UPTD SPAM ini 855 m3 perbulannya dengan jadwal pelayanan akan air bersih setiap 2 kali dalam seminggu yaitu pada hari selasa dan jumaat (Wawancara bersama ibu Monika pada tanggal 14 November 2024)."*

Kemudian, informan yang diwawancarai di Desa Nanga Labang pada tanggal 15 November 2024, bapak Hironimus menjelaskan hal yang sama terkait jumlah kubik yang mereka butuhkan setiap bulannya yaitu;

*"Jumlah kubik air yang dibutuhkan selama satu bulannya adalah 4m<sup>3</sup> atau setara dengan 4000liter air, itupun hanya untuk keperluan dalam rumah seperti masak, cuci pakaian, mandi. Sedangkan untuk kebutuhan lain seperti menyirami tanaman jumlah kubik itu belum cukup."*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, tentu saja ada problem atau masalah dalam profesionalisme kerja dalam memberikan pelayanan kebutuhan air bersih kepada masyarakat. Jumlah kubik air yang diberikan kepada masyarakat Desa Nanga Labang tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, kebutuhan masyarakat lebih besar dibandingkan dengan jumlah air yang diberikan UPTD SPAM. Dari hasil wawancara di atas, masing-masing kepala keluarga hanya mendapat pasokan air 1,8 m<sup>3</sup> perbulannya atau setara dengan 1800 liter. dengan pola pembagian, jumlah kubik air dibagi dengan jumlah kepala keluarga yang menggunakan jasa pelayanan air minum di Desa Nanga Labang, sementara kebutuhan dari masyarakat untuk pemenuhan air bersih ini minimal satu kepala keluarga 4 m<sup>3</sup> atau 4.000 liter perbulannya.

Hasil wawancara di atas, kemudian dipertegas lagi dengan kutipan berita dari Florespos kepada Mantan Kepala desa Nanga Labang (online) Kutipanya sebagai berikut:

*"FLORESPOST.CO, Borong Mantan Kepala Desa Nanga Labang, Kecamatan Borong, Kabupaten Manggarai Timur (Matim). Provinsi Nusa*

*Tenggara Timur (NTT), Vitalis Jebarus, mengaku kecewa dengan manajemen yang dilakukan oleh Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), lantaran distribusi air bersih untuk kebutuhan rumah tangga warga tidak jelas. Kepada Florespost.co, Jebarus mengungkapkan dalam sepekan, air hanya mengalir satu kali saja itupun tidak lama. Selain itu, pihaknya kecewa dengan UPTD SPAM karena terkesan masa bodoh padahal air merupakan kebutuhan utama. "Setiap pekan air dari Unit pelaksanaan Sistem Penyediaan Air Minum di Desa Nanga Labang Kecamatan Borong hanya mengalir dua kali saja, ujar Jebarus saat bertemu di Borong. Manggarai Timur. Dia mengatakan bahwa untuk memenuhi kebutuhan Mandi Cuci Kaktus (MCK) warga di desanya harus mengambil air di kali Wae Laku atau membeli air dari mobil tangki dengan harga 50 sampai 150 ribu rupiah per tangki Atas dasar itu, Jebarus mendesak Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Matim supaya segera membenahi manajemen UPTD SPAM karena menurutnya ada banyak warga yang selama ini mengeluhkan pelayanan mereka yang tidak maksimal." (Tim Florespost.co. Editor: Dolfo Suhardi)*

Berdasarkan kutipan di atas, ada masalah lain berkaitan dengan profesionalisme kerja UPTD SPAM dalam penyediaan air bersih

kebutuhan air bersih selain jumlah kubik air yang dijual kepada masyarakat sangat sedikit, masalah lainnya pengaliran air tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh UPTD-SPAM membuat masyarakat resah. Menurut hasil wawancara dengan aparatur UPTD SPAM dalam kutipan sebelumnya, jadwal pengaliran air dilakukan 2 (dua) kali dalam satu minggu yakni hari Selasa dan Jumat namun berita di atas menjelaskan kurang maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur kepada

masyarakat di Desa Nanga Labang dengan sistem pengaliran yang tidak sesuai jadwal.

Berita di atas kemudian dipertegas lagi dengan kutipan salah satu media masa online, berikut kutipannya

*"kerisis air di Borong 17 Tahun Jadi Kabupaten Tapi Warga Borong Masih Krisis Air Bersih Artikel ini telah tayang di Tribunflores.com dengan judul 17 Tahun Jadi Kabupaten Tapi Warga Borong Masih Krisis Air Bersih, Penulis: Robert Ropo | Editor: Hilarius Ninu TRIBUNFLORES.COM, BORONG Meski Kabupaten Manggarai Timur telah berusia 17 Tahun setelah berpisah dari Kabupaten Manggarai pada Tahun 2017 silam, namun kini warga Desa Golo Kantar, Kecamatan Borong masih menggunakan air irigasi untuk kebutuhan mandi, cuci dan minum. Maria Goreti Erni, warga setempat ketika ditemui TRIBUNFLORES.COM di Kampung Jawang, desa itu, Sabtu (3/2) mengaku, sudah bertahun-tahun Ia bersama keluarganya menggunakan air dari saluran irigasi Wae Laku yang melintasi kampung tersebut untuk mandi, cuci dan minum. Menurutnya, air irigasi itu tidak layak untuk minum, sebab kondisi air keruh, sebab selain karena musim hujan sering terjadi banjir, juga air itu banyak orang yang sering mandi dan cuci pada bagian hulu. Termasuk bercampur obat- obatan pestisida. Meski demikian, Ia bersama keluarganya tetap menggunakan air itu untuk minum karena tidak ada air bersih yang dibangun oleh Pemerintah Daerah melayani mereka. kalau air irigasi ini jalan kami timba untuk cuci, mandi dan minum, kalau tidak jalan, maka kami terpaksa pergi ambil air di sungai Wae Laku yang jauh sekitar 2 kilometer. Kami harus melintasi jalan setapak penuh jurang dan medannya sangat terjal. Meski ambil air di Wae Laku pun sama air kotor juga,"ujarnya. Karena itu, Ia meminta kepada Pemda Manggarai Timur bersama DPRD untuk memperhatikan penderitaan yang dialaminya selama bertahun-tahun itu. Martinus Madi, warga lainnya juga mengaku hal yang sama. Ia mengaku untuk airnya sedikit lebih jernih mereka bangun pada jam 1 tengah*

*malam untuk menimbah air di irigasi tersebut. Madi juga mengatakan, sebelumnya warga di wilayah Desa Golo Kantar dilayani sir bersih dari dua LSM. "Berkaitan dengan air minum, jujur selama 10 tahun lalu, ada dua lembaga LSM yang bantu bangun jaringan air bersih untuk warga tiga desa yakni Desa Golo Kantar, Bangka Kantar, dan Desa Nanga Labang yaitu dari LSM satu sebelumnya dan kemudian dari LSM Rupingh. Namun seiringnya waktu LSM kemudian hibahkan lalu dikelola sendiri oleh OMS dan akhirnya air itu gagal,"ujarnya. Sejak saat itu, kata Madi, mereka hanya menggunakan air sungai Wae Laku dan saluran irigasi Wae Laku, namun kondisi air memprihatinkan karena kondisi kotor dan keruh. Madi juga mengatakan, terhadap kondisi itu, mereka telah menyampaikan kepada pemerintah Desa dan Pemda Manggarai Timur, namun hingga pada awal Tahun 2024 ini juga belum dibangun.*

Berdasarkan fenomena tersebut, menjadi penting untuk melakukan kajian mendalam tentang hubungan antara profesionalisme kerja UPTD SPAM dalam penyediaan air Bersih Kabupaten Manggarai Timur, khususnya di Desa Nanga Labang. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi profesionalisme kerja dan merumuskan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana tingkat profesionalisme kerja UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat di Desa Nanga Labang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur dalam memberikan pelayanan air bersih yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Desa Nanga Labang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis tingkat profesionalisme kerja UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur dalam penyediaan air bersih di Desa Nanga Labang.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan air bersih oleh UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur di Desa Nanga Labang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Dapat memberikan manfaat sebagai pengembangan ilmu pengetahuan bagi pembaca serta khususnya bagi peneliti sendiri berupa fakta-fakta temuan lapangan yang membantu menguji analisis peneliti dalam mengungkapkan sesuatu yang menambah pengetahuan bagi peneliti dari penelitian tersebut

#### 1.4.2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur, hasil penelitian dapat menjadi masukan dalam merumuskan kebijakan dan strategi untuk meningkatkan profesionalisme kerja dan kinerja karyawan.
- b. Bagi karyawan UPTD SPAM Kabupaten Manggarai Timur, hasil penelitian dapat menjadi motivasi untuk meningkatkan profesionalisme kerja dalam rangka meningkatkan kinerja.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian sejenis atau pengembangan penelitian lebih lanjut.