

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hakekat pemerintahan adalah pelayanan kepada rakyat, salah satu pelayanan kepada masyarakatnya adalah penyediaan atas akses air minum bersih sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Tugas pelayanan pemerintah dalam proses pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat dapat berfungsi secara optimal yang telah memenuhi mekanisme dan mempunyai standar akses pelayanan atas air tersebut.

Air bersih merupakan salah satu kebutuhan pokok yang kecukupan ketersediaannya bagi masyarakat dan dapat dijadikan sebagai salah satu indikator penentu tingkat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Indonesia memiliki 6% potensi air dunia atau 21% potensi air dari Asia Pasifik (BPS, 2008), tetapi ironisnya setiap tahun Indonesia mengalami krisis terhadap akses air bersih secara kualitas maupun kuantitas. Disamping itu, berdasarkan data rencana dan strategi intervensi peningkatan kesejahteraan masyarakat tahun 2008-2011 yang dihimpun dalam *world vision indonesia* menyebutkan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan akses terhadap air bersih. Rumah tangga dari keseluruhan data pengguna air bersih di Indonesia mengalami kesulitan akses sehingga membutuhkan waktu tempuh lebih dari 30 menit untuk dapat mengakses air bersih dalam kualitas dan kuantitas yang layak. Hal ini tidak terlepas dari permasalahan defisit infrastruktur dalam bidang air bersih. Adanya jaringan prasarana yang menghubungkan sumber air bersih

dengan masyarakat, akan meningkatkan kemudahan dalam mengakses air bersih (Black, 1981).

Fakta tentang ketersediaan infrastruktur dalam bidang air bersih mempengaruhi perbedaan dalam proses kemudahan masyarakat untuk mengakses air bersih. Hal ini tidak terlepas dari kebijakan mengenai prioritas pembangunan kawasan yang melihat pola interaksi desa-kota. Kebijakan dan prioritas pembangunan ini bertumpu pada wilayah perkotaan sehingga wilayah perkotaan cenderung memiliki fasilitas serta infrastruktur lebih baik dan lebih lengkap dibandingkan dengan wilayah pinggiran. Dikarena wilayah perkotaan merupakan pusat administrasi, perdagangan dan industri serta perekonomian lainnya. Inilah yang menjadi salah satu daya tarik perkotaan sehingga mengakibatkan adanya peningkatan jumlah penduduk dipusat kota. Peningkatan jumlah penduduk perkotaan membutuhkan ruang untuk mewadahi aktivitasnya, hal ini tentunya membawa dampak kepada perubahan struktur ruang kota yang berpengaruh pada perbedaan kemampuan pelayanan infrastruktur sebagai pemenuhan kebutuhan air bersih dimasing-masing kawasan atau wilayahnya. Middleton (2006) mengungkapkan bahwa daerah yang terletak dipinggiran kota biasanya lambat dalam memperoleh fasilitas infrastruktur yang lengkap dari pemerintah, begitu pula dengan infrastruktur penunjang pemenuhan kebutuhan air bersih. Penyediaan infrastruktur dalam layanan air bersih yang dikelola oleh pemerintah ini bertujuan untuk mengontrol penggunaan air bersih masyarakat. Bentuk penyediaan layanan air bersih yang terkontrol ini dilakukan oleh lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah untuk mengelola air bersih bagi masyarakat

yaitu perusahaan daerah air minum (PDAM). Mengingat bahwa aksesibilitas air bersih masyarakat atas pelayanan air merupakan sebagai akses kemudahan dalam pencapaian kebutuhan yang menjadi tanggung jawab pemerintah atas ketersediaan perusahaan daerah air minum (PDAM), hal tersebut menjadikan sebagai tingkat dasar akses kemudahan atau kenyamanan bagimasyarakat atas pelayanan air. Ini merupakan sebagai hak dasar bagi manusia, maka penyediaan air minum bukan saja menjadi agenda nasional, melainkan sebagai agenda dunia.

Hakekat pemerintahan adalah pelayanan kepada rakyat, salah satu pelayanan kepada masyarakatnya adalah penyediaan atas akses air minum bersih sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Tugas pelayanan pemerintah dalam proses pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat dapat berfungsi secara optimal yang telah memenuhi mekanisme dan mempunyai standar akses pelayanan atas air tersebut.

Air bersih merupakan salah satu kebutuhan pokok yang kecukupan ketersediaannya bagi masyarakat dan dapat dijadikan sebagai salah satu indikator penentu tingkat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Indonesia memiliki 6% potensi air dunia atau 21% potensi air dari Asia Pasifik (BPS, 2008), PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit dengan tugasnya memberikan pelayanan atas air bersih kepada warga masyarakat pada suatu daerah. penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebagai suatu standar pelayanan dengan pedoman serta acuan penilaian terhadap kualitas akses pelayanan. Dalam hal ini, PDAM Kota Kupang berpedoman pada Peraturan Direksi Perusahaan Daerah Air

Minum Kota yang seharusnya pemerintah wajib menyediakan pelayanan dasar air yang bersifat konkrue.

Aksesibilitas masyarakat atas pelayanan dan Penyediaan air bersih merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah, sebagaimana yang ditegaskan dalam pasal 12 ayat 1 undang-undang RI no 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah. Karena itu, penyelenggara Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang menyediakan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri jauh masih belum terpenuhi. Tidak meratanya pendistribusian air bersih kepada pelanggan (masyarakat) dirasakan langsung oleh beberapa pelanggan (masyarakat).

Data RPJMD kota Kupang, Ketersediaan akses air bersih baik jumlah maupun kualitas untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga atau lembaga/instan hingga saat ini masih merupakan permasalahan krusial dengan membutuhkan penanganan serius. Walaupun telah tersedia lembaga pengelola yaitu berupa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang, akan tetapi permasalahan atau krisis air bersih terutama saat memasuki musim hujan masih terus dialami oleh sebagian besar penduduk Kota Kupang. Sehingga tidak berlebihan apabila setiap memasuki musim hujan, Kota Kupang juga berada pada kondisi darurat air bersih. Pengelolaan air bersih di Kota Kupang saat ini secara kelembagaan, masih dijalankan secara bersamaan oleh PDAM Kabupaten Kupang dan PDAM Kota Kupang. Dan tampaknya masih belum menemui jalan keluar, walaupun di tingkat provinsi telah tersedia BLUD SPAM untuk

menengahi atau menangani permasalahan yang dihadapi. Untuk itu berdasarkan kondisi ketersediaan dan sistem pengelolaan atau pelayanan yang ada saat ini, maka rasional untuk ditemukan solusi yang tepat dan bersifat jangka panjang serta mampu memberikan kemanfaatan bagi semua pihak yang terlibat didalam pengelolaan air bersih di Kota Kupang secara berkelanjutan. Berkenaan dengan pelayanan PDAM Kota Kupang tergambarakan melalui jumlah pelanggan dan jumlah pemakaian air pada berbagai jenis pelanggan.

Tabel 1

Banyaknya Pelanggan dan Pemakaian Air Bersih PDAM di Kota Kupang Tahun 2015-2016

Jenis pelanggan	Tahun 2015		Tahun 2016	
	Jumlah pelanggan	Pemakaian	Jumlah pelanggan	Pemakaian
Sosial umum	289	22,422	642	182,701
Sosial khusus	331	42,793	8	172,779
Rumah tangga	28.968	1.060	32.307	4.362

Instansi Spemerintah	233	38,224	93	114,478
Niaga	1.314	47.290	1.251	333,890
Jumlah	31.135	1.168	34.301	5.165

sumber : (RPJMD kota kupang, 2017)

Tabel, Menunjukkan bahwa terjadi kecenderungan proses peningkatan jumlah pelanggan pada berbagai jenis dan jumlah pemakaian air bersih sebagai proses pemenuhan kebutuhannya pada rentang waktu 2015-2016. Hal ini berarti bahwa terdapat kebutuhan yang sangat tinggi terhadap air bersih, sehingga menjadi kewajiban PDAM Kota Kupang untuk mampu melayaninya. Kinerja pelayanan PDAM Kota Kupang seperti yang ditunjukkan diatas, sekaligus memberikan informasi bahwa hingga saat ini unit dimaksud belum mampu memberikan pelayanan semaksimal secara mandiri tidak saja bagi pelanggan RT maupun lembaga lainnya yang ada di Kota Kupang. Kerjasama antardaerah (pemerintah Kota Kupang dan Kabupaten Kupang), termasuk kelembagaan penyedia air bersih bagi penduduk di Kota Kupang sudah merupakan kebutuhan mendesak yang harus segera dilaksanakan. Kondisi tersebut didasarkan pada kenyataan bahwa secara hidroorologis suplai air bersih (terutama air tanah) di Kota Kupang sangat bergantung pada kondisi ketersediaan dan kapasitas penyediaan wilayah tangkapan air (*catchment area*) yang

umumnya berada di wilayah pinggiran bagian selatan Kota Kupang dan sebagian besarnya masuk ke wilayah administratif Kabupaten Kupang.

Berdasarkan fenomena ketersediaan air bersih secara alamiah serta permasalahan kelembagaan pengelolaan air bersih yang masih dihadapi saat ini, maka kerjasama pengelolaan antardaerah dan antara lembaga sudah merupakan kebutuhan mendesak untuk dapat dikembangkan secara lebih baik lagi. Demikian juga partisipasi masyarakat dan lembaga sosial lainnya perlu didorong, sehingga terciptanya kesadaran yang tinggi tentang upaya pengelolaan lingkungan yang baik dan berdampak pada keberlanjutan ketersediaan air bersih yang merupakan hak asasi setiap warga masyarakat untuk mendapatkannya baik jumlah maupun kualitas. Tetapi permasalahan yang sering terjadi dimasyarakat itu mengenai tingkat akses dan kestabilan air bagi masyarakat kota kupang dan kurangnya akses pelayanan untuk pemasukan air bersih bagi masyarakat, permasalahan tersebut antara lain: (1) Cakupan akses pelayanan yang rendah disebabkan karena area pelayanan yang luas, sementara personil PDAM sangat terbatas; (2) Jadwal air yang kurang teratur; (3) ketidaksesuain pemakaian air dengan biaya pembayaran yang dikeluarkan pelanggan. Hal tersebut merupakan hal yang dikeluhkan oleh warga masyarakat pengguna jasa PDAM kota Kupang (<https://poskupang.com>).

Berangkat dari latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji mengenai aksesibilitas air bersih masyarakat terhadap pelayanan air yang disediakan PDAM kota Kupang, dengan judul penelitian: **“ANALISIS AKSESIBILITAS MASYARAKAT ATAS PELAYANAN AIR BERSIH PDAM KOTA KUPANG”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat aksesibilitas air bagi masyarakat atas Pelayanan air bersih PDAM di Kota Kupang?
2. Faktor-faktor penghambat PDAM kota kupang dalam memberikan pelayanan air kepada masyarakat?

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT

1.3.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana tingkat aksesibilitas atau akses kemudahan air bersih bagi masyarakat kota kupang atas pelayanan air bersih oleh PDAM dan mengetahui faktor permasalahan yang berpengaruh terhadap aksesibilitas masyarakat atas pelayanan air bersih dari PDAM kota kupang..

1.3.2 Manfaat

1. Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangsi bagi pengembangan pengetahuan dan ilmu administrasi publik,

khususnya terkait tingkat aksesibilitas masyarakat atas Pelayanan air bersih PDAM Kota Kupang.

2. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan acuan bagi setiap masyarakat dan pemerintah untuk mengetahui bagaimana tingkat akses atas layanan air bersih yang disediakan PDAM kota kupang.
3. Sebagai bahan masukan bagi instansi/badan pemerintah dan perusahaan daerah air minum untuk meningkatkan pelayanan dalam pelaksanaan tugas selanjutnya.