

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menimbang undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah, disebutkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar RI 1945, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan peningkatan pelayanan masyarakat menjadi salah satu kriteria keberhasilan penyelenggaraan pemerintah daerah

Pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik dalam arti sempit adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya masyarakat. Konsep ini lebih menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu “delivery system” yang sehat dengan tujuan untuk menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat, dari sekian banyak pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, salah satunya diantaranya adalah pelayanan yang merupakan hajat hidup orang banyak yaitu air yang dikelola oleh perusahaan daerah air minum (PDAM).

Perkembangan suatu kota diiringi juga dengan peningkatan kebutuhan terhadap pelayanan air bersih perkotaan, sehingga pemerintah maupun swasta atau masyarakat dituntut menyediakan prasarana air bersih ini dengan sebaik-baiknya. Kebutuhan ini cenderung meningkat dari tahun ke tahun seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan kualitas hidupnya mengalami peningkatan serta kegiatan perkotaan yang juga

berkembang pesat. penyediaan air untuk keperluan kota dapat berarti luas yaitu melalui dari penyediaan air untuk kebutuhan rumah tangga atau disebut domestik sampai dengan penyediaan air untuk kegiatan industri, perdagangan, perkatoran dan kegiatan pekotaan lainnya atau disebut dengan non-domestik.

Air bersih dibutuhkan masyarakat perkotaan untuk berbagai keperluan, keterbatasan penyediaan prasarana air bersih perkotaan yang memadai dapat mempengaruhi kehidupan manusia, produktifitas ekonomi dan kulaitas kehidupan kota secara keseluruhan. Persyaratan teknis penyediaan air dalam jumlah yang cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, kualitas air yang memenuhi standar (dalam hal ini peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416/MENKES/PER/1990 tentang pedoman kualitas Air), serta kontiniutas arti air selalu tersedia ketika diperlukan.

Menurut Rondenelli (1990) penyediaan prasarana dan pelayanan perkotaan merupakan tugas utama dari pemerintah dan penyediaan pelayanan air bersih untuk masyarakat perkotaan dilakukuan oleh perusahaan air minum milik pemerintah yaitu PDAM dan berada dibawah pengawasan pemerintah kota.

Air bersih yang sehat dan berkualitas serta kontinu akan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat itu sendiri. Sebagian masyarakat di kota kupang mengalami kesulitan untuk mendapatkan air bersih yang sehat dan berkualitas secara kontinu mengalir. Salah satunya di karenakan faktor lokasi penduduk yang jauh dari sumber air sehingga untuk mendapatkan air itu sendiri, masyarakat membutuhkan banyak waktu dan tenaga. Masyarakat berkeinginan untuk mendapatkan air bersih yang sehat dan berkualitas serta kontinu mengalir. Untuk dapat mereliasasikan keinginan masyarakat tersebut, salah satu pemenuhannya dapat dilakukan melalui sistem air bersih milik PDAM.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu badan penyelenggara air minum yang bergerak dibidang jasa publik penyediaan air minum milik pemerintah daerah. Dalam menyelenggarakan sistem penyediaan air minum, peran PDAM untuk memberikan pelayanan kebutuhan air bersih merupakan hal yang penting. Seperti yang kita ketahui, salah satu tujuan Sustainable Development Goals (SDG'S), yaitu tersedianya akses air bersih pada masyarakat dengan target Universal akses air bersih harus terlayani 100% pada tahun 2030 dengan 80% terlayani melalui perpipaan.

Kabupaten Kupang merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Timur yang sedang melakukan pembangunan dan perbaikan segala bidang, termasuk dalam hal pelayanan umum. Salah satu fasilitas umum yang mendapat perhatian adalah pelayanan air minum. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa setiap orang membutuhkan air sebagai sumber kehidupan. Pelayanan air minum di Kabupaten Kupang dilakukan oleh PDAM Tirta Lontar Kabupaten Kupang yang merupakan Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah Kabupaten Kupang dalam bidang pelayanan air minum.

PDAM Tirta Lontar yang berfungsi menyelenggarakan fungsi yaitu menyediakan fasilitas air bersih bagi masyarakat secara kualitas, kuantitas dan kontinuitas untuk meningkatkan derajat kesehatan, kecerdasan, dan mertabat Bangsa dan Negara dengan visi “Menjadi PDAM yang sehat, mandiri dan profesional guna memberikan pelayanan prima kepada pelanggan dan stakeholder”. Kegiatan utama PDAM Tirta Lontar Kabupaten Kupang sebagai penyedia air bersih terhadap rumah tangga.

Berdasarkan observasi awal penulis pada hari taggal, Senin, 14 Oktober 2019 di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kupang dikatakan banyak keluhan (komplain) masyarakat PDAM Kabupaten Kupang ditemukan, bahwa dalam upaya memberikan

pelayanan terbaik, PDAM Kabupaten Kupang juga tidak terlepas dari berbagai faktor penghambat yang membuat pelanggan merasa tidak puas sehingga pelanggan melakukan keluhan (komplain) atas kinerja. PDAM Kabupaten Kupang menyebutkan berbagai hal yang menghambat pelayanan air bersih bagi masyarakat antara lain, (1) *cakupan pelayanan rendah*; cakupan pelayanan rendah disebabkan karena area pelayanan yang luas, sementara personil PDAM sangat terbatas. (2) *tingkat kehilangan air tinggi*; hal ini dikarenakan berbagai kerusakan jaringan yang belum dapat diperbaiki, mengakibatkan susun transmisi distribusi tinggi sehingga banyak terjadi kehilangan air. Jaringan yang rusak itu karena ulah masyarakat yang sengaja merusak pipa untuk memperoleh air bersih (3) *penagihan piutang rendah*; penagihan piutang dilakukan dengan cara masyarakat datang untuk membayar ke kantor PDAM. Hal ini juga menjadi kendala karena banyak masyarakat yang belum sadar untuk membayar air di kantor PDAM. (4) *meningkatnya komponen biaya produksi*; biaya produksi yang semakin tinggi disebabkan karena jaringan yang ada sudah semakin tidak produktif lagi. Biaya operasional terus dikeluarkan untuk memperbaiki banyak jaringan yang rusak, namun saja tidak cukup karena kekurangan dana. (5) *tarif yang belum dapat menutup biaya produksi*; tarif air ini sekarang dianggap terlalu murah, sehingga pendapatan yang diperoleh dari hasil penjualan air tidak cukup membiayai operasional PDAM.. Tenaga kerja atau (aparatur) yang ada masih bekerja tanpa memahami misi yang diemban Sehingga terkseen bekerja tidak efektif.

Hal ini mempengaruhi cara kerja PDAM dimana semua komponen kurang mendapat inovasi baru, dalam meningkatkan pelayanan air bersih kepada di kabupaten kupang terhadap kualitas pelayanan meliputi persaingan kerja, misi pembiayaan dan desentralisasi, merupakan, faktor-faktor yang dapat diterapkan pada PDAM kabupaten Kupang.

Sampai saat ini selain melayani wilayah Kabupaten Kupang, PDAM Tirta Lontar Kabupaten Kupang juga masih memberikan pelayanan air bersih di wilayah Kota Kupang karena, disebabkan PDAM Kota Kupang baru resmi beroperasi pada tahun 2009 dan sampai saat ini PDAM Kota Kupang belum memiliki jaringan yang memadai untuk memberikan pelayanan air di wilayah Kota Kupang.

Tabel I

Data Pengaduan pelanggan Air Bersih PDAM Kelurahan Tuak Daun Merah Tahun 2018

| Macam-macam Kasus Dalam Aspek Pelayanan Air Bersih PDAM Tirta Lontar | Dilaksanakan | Sisa |
|--|--------------|----------|
| <i>1. water Meter</i> | | |
| <i>a. water meter mati, rusak atau kotor</i> | <i>107</i> | <i>0</i> |
| <i>b. water meter pecah</i> | <i>3</i> | <i>0</i> |
| <i>c. water meter hilang/tidak ada</i> | <i>5</i> | <i>0</i> |
| <i>2. air macet</i> | | |
| <i>a. air tidak mengalir</i> | <i>97</i> | <i>0</i> |
| <i>b. air mengalir kecil</i> | <i>0</i> | <i>0</i> |
| <i>3. pipa rusak</i> | | |
| <i>a. pipa persil patah</i> | <i>14</i> | <i>0</i> |
| <i>b. pipa ring distribusi</i> | <i>5</i> | <i>0</i> |
| <i>c. stop kran rusak</i> | <i>6</i> | <i>0</i> |
| <i>d. pipa hilang</i> | <i>0</i> | <i>0</i> |
| <i>e. instalasi bocor</i> | <i>0</i> | <i>0</i> |
| | <i>237</i> | <i>0</i> |

sumber: PDAM Tirta Lontar,2019

Data mengenai pengaduan pelanggan air bersih pada tabel satu mencakup pengaduan pelanggan mengenai water meter mati/rusak/kotor water meter pecah, water meter hilang/tidak ada, air tidak mengalir, air mengalir kecil, pipa persil patah, pipa ring distribusi, stop kran rusak, pipa hilang, instalasi bocor. Data mengenai pengaduan masyarakat pelanggan

pada table satu menunjukkan bahwa, pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Lontar belum optimal, seperti yang harus diterima oleh masyarakat. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor baik dari segi prosedur pelayanan maupun kompetensi pelayan aparatur pelayan, yang mana PDAM Kabupaten Kupang belum berhasil mengatasi air tidak jalan, sedangkan water meter mati/rusak/kotor water meter pecah, water meter hilang/ tidak ada, bisa di atasi.

Masalah air bersih di Kabupaten Kupang, tampaknya masih menjadi perhatian serius untuk ditangani terlebih dalam urusan air untuk keperluan rumah tangga sebagai kebutuhan dasar akan air selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan pertumbuhan penduduk. Permasalahan utama yang dihadapi oleh Kabupaten Kupang menyangkut produksi air bersih, sesuai dengan pernyataan Bapak Samsul Bachri¹ Kasubag. Sumber Tirta Lontar beberapa waktu lalu mengatakan ada kurangnya ketersediaan pasokan air bagi warga, air mengalir kecil, air macet, air kurang bersih atau keruh, cakupan pelayanan rendah, tingkat kehilangan air tinggi, penagihan utang rendah, dan meningkatnya komponen produksi.

Melihat permasalahan yang sedang dihadapi saat ini oleh PDAM Tirta Lontar, maka penulis merasa perlu melakukan penelitian tentang “Strategi Pemerintah Kabupaten Kupang Dalam Meningkatkan Pelayanan Air Bersih Kepada Masyarakat di Kelurahan Tuak Duan Merah.

¹ Samsul Bachri Kasubag. Sumber Tirta Lontar

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu Bagaimana Strategi Pemerintah Kabupaten Kupang Dalam Meningkatkan Pelayanan Air Bersih Kepada Masyarakat di Kelurahan Tuak Duan Merah?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan mendeskripsikan Strategi Pemerintah Kabupaten Kupang Dalam Meningkatkan Pelayanan Air Bersih Kepada Masyarakat di Kelurahan Tuak Duan Merah Kecamatan Oebobo Kota Kupang

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam sebuah penelitian diharapkan akan menghasilkan manfaat yang dapat dirasakan baik oleh penulis maupun orang lain. Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini, antara lain

1. sebagai bahan masukan bagi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kupang dalam menentukan strategi pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan air bersih kepada masyarakat di Kelurahan Tuak Duan Merah.
2. Bagi masyarakat pelanggan untuk mengetahui kinerja PDAM dalam hal pelayanan perusahaan daerah air minum di Kelurahan Tuak Duan Merah.
3. Bagi peneliti lanjutan, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti lanjutan sebagai bahan acuan bagi peneliti yang hendak meneliti masalah sejenis.
4. Bagi penulis penelitian ini merupakan suatu kesempatan untuk menerapkan teori yang diperoleh selama kuliah kedalam praktik nyataa untuk menganalisis suatu permasalahan

secara ilmiah dan sistematis. Selain itu untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar serjana dibidang Ilmu Pemerintahan.