

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

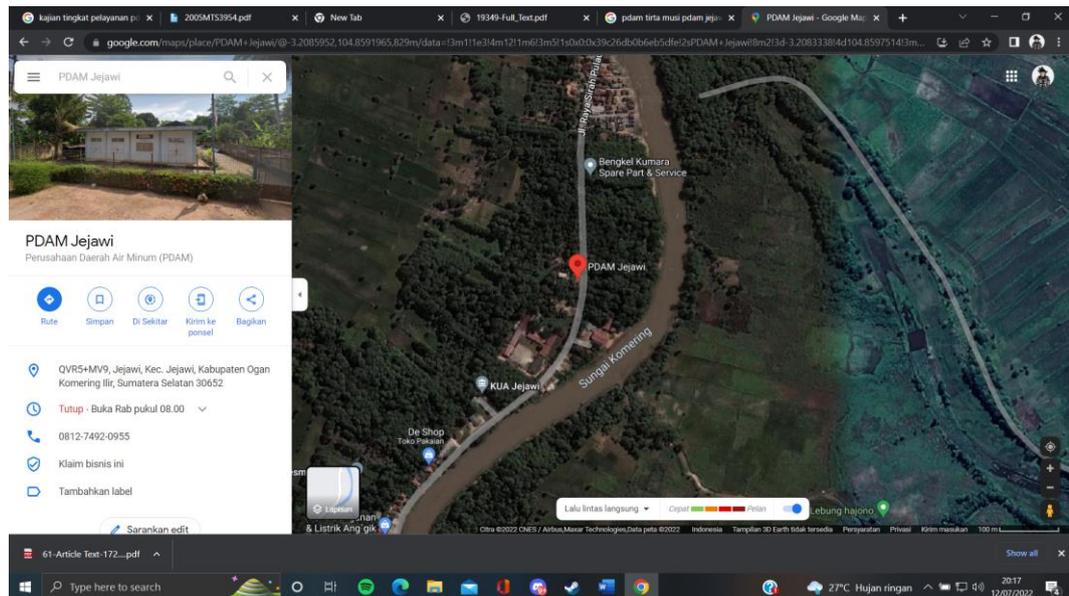
### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah kepercayaan publik, dimana setiap warga negara berharap, pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kejujuran, dan pengelolaan sumber penghasilan yang tepat, dapat dipertanggungjawabkan, dan menghasilkan kepercayaan publik, yang dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar, kepercayaan publik dan sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, Lewis dan Gilman (2005:22). Pelayanan adalah setiap kegiatan yang berorientasi dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah, melalui pelayanan yang diberikan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Air bersih sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan air bersih penduduk suatu kota atau komunitas. Penyediaan air bersih dimulai dari sumber air baku yang dapat berasal dari mata air, danau, sungai atau Air tanah dalam. Air tersebut kemudian diolah pada instalasi pengolahan air supaya memenuhi standar air bersih yang dan kemudian didistribusikan pada konsumen.

Menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 416/MENKES/PER/IX/1990 pengertian air minum berbeda dengan air bersih yaitu air minum adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari – hari yang kualitasnya memenuhi syarat Kesehatan dan dapat langsung diminum, sedangkan air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari – hari yang kualitasnya memenuhi syarat Kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak.

Pengelolaan pelayanan air bersih untuk masyarakat Jejawu Kabupaten Ogan Komering Ilir dilaksanakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Jejawu. Untuk kantor wilayah jejawu ini kantornya dicantumkan pada gambar berikut ini:



Gambar 1.1 Kantor Wilayah PDAM Jejawi

Sumber air bersih bagi PDAM Kecamatan Jejawi ini masih mengandalkan dari debit air permukaan / sungai sekaligus IPA. Instalasi pengolahan air bersih (IPA) telah selesai pembangunan fisiknya dan mulai berfungsi sebagai suplai. IPA ini menurut rencana dapat menambah aliran sebesar 20 liter per detik. Instalasi pengolahan air (IPA) diharapkan dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan air bersih PDAM pada bagian masyarakat khususnya kecamatan Jejawi, hingga dapat meningkatkan pelayanan air bersih.

Munculnya keluhan disebabkan selama ini adalah IPA yang di wilayah tersebut dulunya over dan perlu peningkatan. IPA yang dibangun 2012 lalu melayani sebanyak 1.197 dan sudah over kapasitasnya. Dan perlu adanya meningkatkan kapasitas layanan di beberapa desa.

Pengkajian terhadap pelayanan jaringan air bersih PDAM di suatu wilayah ini terhadap pelanggan masih kurang mendapat perhatian yang layak dari pihak pengelola. Hal ini tercemin dari banyaknya keluhan pelanggan terhadap mutu layanan air bersih yang diketahui dari hasil survei pendahuluan secara langsung di beberapa lokasi daerah layanan PDAM. Beberapa hal yang sering dikeluhkan meliputi debit aliran kecil (tidak mencukupi), tekanan kurang, aliran berlangsung secara tidak continue atau jam-jam pengaliran tidak dapat diharapkan, dan kualitas air kadang kurang baik.

Kecamatan jejawi terletak pada ketinggian kurang lebih 10 meter dari permukaan laut, dengan luas wilayah  $503,80 \text{ km}^2$  yang secara administrative adalah sebelah utara berbatasan dengan kecamatan Rambutan Banyuasi, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Sirah Pulau Padang, sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Ogan Komerling Ilir dan sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Pampangan. Dengan jumlah penduduk kurang lebih 59.943 jiwa dengan Kawasan hutan produksi, perkebunan dan pertanian.



Gambar 1.2 Peta wilayah kecamatan jejawi

Oleh karena itu penelitian ini dilakukan berdasarkan atas pemikiran system pengoperasian jaringan air bersih di Kecamatan Jejawi ini belum menghasilkan tingkat pelayanan yang diharapkan. Kurang optimalnya pelayanan air bersih dipengaruhi beberapa faktor antara lain faktor topografi, penyebaran konsumen, ketersediaan air, kebijakan pengoperasian, kinerja(performance) atau tingkat layanan yang diharapkan.

Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian terhadap aspek layanan jaringan air bersih terutama mengenai kinerja layanan jaringan air bersih di lapangan. Jejawi mendapat layanan air bersih dari PDAM Tirta Agung. Lokasi ini dipandang

memenuhi kriteria sebagai obyek studi kasus atau lokasi penelitian mengingat daerah tersebut merupakan suatu daerah yang infrastrukturnya baru dari survei pendahuluan, daerah ini juga mengalami layanan air bersih yang kurang memuaskan baik itu dari segi debit, tekanan air, kontinuitas aliran maupun kualitas air. Yang merupakan focus penelitian dalam penelitian Kajian tingkat pelayanan pada PDAM kecamatan Jejawi jadi, dengan melihat masalah tersebut tidak mungkin langsung diatasi secepatnya permasalahan yang terjadi. Nah inilah yang menyebabkan kualitas pelayanan di PDAM Jejawi kurang maksimal.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Sudah berapa persen penduduk yang terlayani PDAM Jejawi ?
2. Berapa besar debit yang sudah di konsumsi oleh masyarakat ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui seberapa banyak penduduk yang terlayani.
2. Untuk Mengetahui seberapa besar debit yang sudah di konsumsi oleh masyarakat.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

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

1. Secara praktis, laporan akhir ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kajian tingkat pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Jejawi.
2. Adapun manfaat secara teoritis adalah dari hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan bahan koreksi bagi pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Jejawi.

### **1.5. RUANG LINGKUP PENELITIAN**

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan yang telah peneliti uraikan diatas, peneliti membatasi penelitian ini hanya pada kajian tingkat pelayanan PDAM Tirta Agung terhadap publik. Adapun yang ingin diteliti adalah sudah berapa persen dikonsumsi masyarakat dan debitnya.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari beberapa bab dan sub-sub bab, masing-masing bab menjelaskan dengan perincian sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan secara singkat tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menguraikan kajian literatur yang menjelaskan mengenai teori, temuan, dan penelitian terdahulu yang menjadi acuan untuk melaksanakan penelitian penelitian ini.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi, membahas tentang pengumpulan data, prosedur penelitian dan analisis data.

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan membahas sudah berapa banyak masyarakat yang terlayani PDAM tersebut dan jumlah debitnya.

**BAB V PENUTUP**

Merupakan tahap akhir dari penyusunan tugas akhir yang menguraikan kesimpulan secara garis besar dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran yang disampaikan untuk pembaca dan penelitian selanjutnya.