

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air merupakan kebutuhan primer bagi kehidupan manusia sehari-hari, oleh karena itu penyediaan air bersih bagi penduduk kota maupun pedesaan mutlak diperlukan (Kaharuddin, 2018). Selain itu, kebutuhan pokok yang sangat penting bagi setiap orang adalah kebutuhan air, karena tanpa air kehidupan tidak akan berlangsung dengan baik (Herdianto, 2011). Kebutuhan air baku sebagai sumber air bersih bagi penduduk dapat berasal dari air sumur (dangkal maupun sumur dalam), mata air ataupun sungai serta dari perusahaan daerah air minum (PDAM) (Kaharuddin, 2018). Meningkatnya pembangunan di suatu kawasan dalam berbagai bidang seiring dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk, menyebabkan kebutuhan akan air bersih semakin meningkat, sehingga menuntut pula peningkatan kinerja (*performance*) lingkup pelayanan PDAM yang mencakup seluruh aspek, baik aspek operasional, aspek administrasi maupun aspek keuangan (Kaharuddin, 2018). Dibutuhkan adanya pembangunan sebuah sarana dan prasarana untuk memenuhi kebutuhan air bersih agar terciptanya pemerataan pembangunan, serta mendorong peningkatan mutu kehidupan (BAPPENAS, 2003).

Menurut (Ditjen Cipta Karya, 2007), sumber air baku seperti diantaranya air hujan, air tanah, air permukaan dan mata air dapat menjadi pilihan dalam penyediaan air bersih sehingga pemilihan air baku tersebut bergantung pada kuantitas, kualitas maupun kontinuitasnya. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyediakan air bersih sebagai kebutuhan dasar hidup masyarakat yang memenuhi persyaratan, baik ditinjau dari aspek kualitas, kuantitas dan kontinuitasnya (Kaharuddin, 2018). Di beberapa kawasan, aspek pembangunan justru mengesampingkan pemenuhan kebutuhan air, sehingga perlu adanya penyelesaian karena kebutuhan air dikategorikan sebagai bidang

www.itk.ac.id

pelayanan dasar (Farhan, 2018). Menurut (Lestari dkk, 2009) kualitas air bersih sangat penting dalam pelayanan dasar penyediaan air bersih dikarenakan sumber daya air merupakan salah satu sumber daya alam yang paling banyak digunakan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Untuk melihat tingkat kualitas air bersih yang tersedia, indikator yang dapat digunakan dalam melakukan penilaian diantaranya adalah kekeruhan air, kandungan bahan organik dalam air, kandungan garam dalam air, kandungan zat besi dalam air, pH air, dan indikator biologi air (Lestari dkk, 2009).

Selain kualitas air, diperlukan juga penilaian kuantitas air bersih dalam kinerja penyediaan air bersih. Agar dapat memenuhi setiap segi kehidupan masyarakat dan tersedia dalam jumlah yang cukup baik untuk disalurkan pengukuran kuantitas air bersih dapat dilihat dari debit air bersih (Yuliani & Rahdriawan, 2014). Apabila terjadi penurunan debit air maka hal tersebut menjadi indikator bahwa ketersediaan air berkurang (Lestari dkk, 2009). Menurut (Yuliani & Rahdriawan, 2014), menilai kuantitas air dapat dilakukan dengan melihat seberapa banyak air yang didapat dalam satu bulan. Prioritas pemakaian air dalam sehari, yaitu minimal selama 12 jam tepatnya pada jam-jam beraktivitas yakni pukul 16.00 – 18.00, sehingga dapat diketahui tingkat kontinuitas pemakaian air dengan menggunakan pendekatan aktivitas konsumen terhadap prioritas pemakaian air (Sinulingga, 2013).

Kelurahan Prapatan merupakan salah satu kelurahan yang terletak di Kecamatan Balikpapan Kota dengan luas wilayah 314,12 Ha (Profil Kelurahan Prapatan, 2018). Jenis penggunaan lahan terbanyak di Kelurahan Prapatan adalah permukiman, yakni sebesar 56,54 Ha (Kecamatan Balikpapan Kota Dalam Angka, 2020). Jumlah penduduk di Kelurahan Prapatan terdapat sebanyak 14.902 jiwa yang terdiri dari 5.167 KK, yang tergabung dalam 38 RT di Kelurahan Prapatan (Kecamatan Balikpapan Kota Dalam Angka, 2020). Kelurahan Prapatan merupakan salah satu kawasan yang di dalamnya memiliki instalasi pengolahan air bersih yang melayani lingkungan Kelurahan Prapatan dan sekitarnya (Data Pengamatan, 2020). Instalasi pengolahan air bersih Prapatan terletak di wilayah Prapatan Dalam Kecamatan Balikpapan Kota yang mempunyai luas wilayah sekitar 58,04 Ha (Kencanawati, 2018). Saat ini, instalasi pengolahan air bersih

www.itk.ac.id

Prapatan mempunyai bahan baku air yang berasal dari dua sumur dengan total kapasitasnya 50 liter per detik (PDAM Kota Balikpapan, 2019).

IPA Prapatan hanya memiliki kapasitas $\pm 75\%$ dari total produksinya, hal tersebut menyebabkan keterbatasan dalam pendistribusian air bersih kepada pelanggan yang tersambung instalasi pengolahan air tersebut termasuk di dalamnya masyarakat Kelurahan Prapatan. Terjadinya hal tersebut menyebabkan dilakukannya penggiliran dalam pendistribusian air bersih, yakni pada malam hari sebagian pipa distribusi ditutup agar air dapat didistribusikan ke wilayah yang pada siang hari tidak teraliri air bersih (Kencanawati, 2018). Sumber air baku yang dimiliki oleh IPA Prapatan dalam memenuhi kebutuhan air baku sangat bergantung pada air hujan, sehingga instalasi pengolahan air tersebut harus bekerja lebih keras saat musim kemarau atau lama tidak turun hujan (Suseno, 2017). Air tanah merupakan salah satu alternatif untuk memenuhi kebutuhan air pelanggan, akan tetapi pilihan ini mempunyai keterbatasan baik secara kuantitas maupun kualitas. Selain itu, pengambilan air tanah secara berlebihan tanpa mempertimbangkan kesetimbangan air tanah akan memberikan dampak lain seperti penurunan air tanah dan sebagainya (Kencanawati, 2018).

Selain itu, kualitas air yang didistribusikan kepada masyarakat dalam waktu tertentu memiliki kondisi air yang keruh, berbau, dan berwarna kekuningan sehingga menjadi permasalahan bagi masyarakat dalam menggunakan air bersih untuk kebutuhan sehari-hari. Suseno (2017) juga menyebutkan bahwa di Balikpapan khususnya di Kelurahan Prapatan wilayahnya terdiri dari tanah gambut dan kondisi kemiringan lereng yang beragam hal tersebut menjadi salah satu hambatan dalam pendistribusian air bersih di kawasan tersebut.

Berdasarkan uraian permasalahan mengenai distribusi pelayanan air bersih, ditemukan permasalahan seperti kuantitas, kualitas, dan kontinuitas dalam penyediaan air bersih. Oleh karena itu, mengingat pentingnya pemenuhan kebutuhan air di Kelurahan Prapatan, maka perlu dilakukan analisis kinerja pelayanan distribusi air bersih melalui suatu penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan dari kinerja pelayanan distribusi air bersih berdasarkan persepsi pengguna. Penelitian ini menggunakan persepsi pengguna agar dapat diketahui bagaimana harapan masyarakat yang sesungguhnya dan apa yang menjadi

kebutuhan berdasarkan pada pengalaman yang didapatkan oleh penggunaan air bersih.

www.itk.ac.id

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena pelayanan dalam penyediaan air bersih, instalasi pengolahan air bersih Prapatan hanya mempunyai kapasitas $\pm 75\%$ dari total produksinya yang menyebabkan keterbatasan dalam pendistribusian air bersih yang pada akhirnya terjadi penggiliran dalam pendistribusian air bersih, yakni pada malam hari sebagian pipa distribusi ditutup agar air dapat didistribusikan ke wilayah yang pada siang hari tidak teraliri air bersih. Selain itu, kondisi air yang didistribusikan kepada masyarakat dalam waktu tertentu keruh, berbau, dan berwarna kekuningan sehingga menjadi permasalahan yang harus dihadapi oleh masyarakat di Kelurahan Prapatan. Berdasarkan permasalahan terkait pelayanan kebutuhan air bersih di Kelurahan Prapatan, maka dibutuhkan analisis kinerja pelayanan distribusi air bersih di Kelurahan Prapatan agar dapat diketahui penilaian kinerja pelayanan air bersih saat ini berdasarkan permasalahan pelayanan air bersih yang ada. Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka muncul pertanyaan dalam penelitian ini, yaitu bagaimana kinerja pelayanan distribusi air bersih berdasarkan persepsi pengguna di Kelurahan Prapatan ?

1.2 Tujuan dan Sasaran Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pelayanan distribusi air bersih berdasarkan persepsi pengguna di Kelurahan Prapatan Kecamatan Balikpapan Kota. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka sasaran penelitian meliputi:

1. Menganalisis faktor pelayanan distribusi air bersih di Kelurahan Prapatan
2. Menganalisis kinerja pelayanan distribusi air bersih di Kelurahan Prapatan berdasarkan faktor yang berpengaruh

www.itk.ac.id

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dari penelitian ini terbagi menjadi tiga, yaitu ruang lingkup wilayah, kemudian ruang lingkup pembahasan dan ruang lingkup substansi sebagai berikut.

1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah penelitian ini adalah bangunan yang terlayani air bersih PDAM di Kelurahan Prapatan, dengan luas wilayah kelurahan tersebut seluas 314,12 Ha. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **gambar 1.2**.

1.4.2 Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup wilayah pembahasan dalam penelitian ini, yaitu pembatasan pada menganalisis faktor pelayanan distribusi air bersih di Kelurahan Prapatan, kemudian menganalisis kinerja pelayanan distribusi air bersih berdasarkan persepsi pengguna di Kelurahan Prapatan berdasarkan faktor yang berpengaruh.

1.4.3 Ruang Lingkup Substansi

Adapun ruang lingkup substansi dalam penelitian ini adalah mengetahui faktor pelayanan distribusi air bersih di Kelurahan Prapatan dan mengetahui kinerja pelayanan distribusi air bersih tersebut berdasarkan faktor yang berpengaruh untuk memenuhi kebutuhan di Kelurahan Prapatan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dapat dilihat dari segi teoritis maupun segi praktis sebagai berikut.

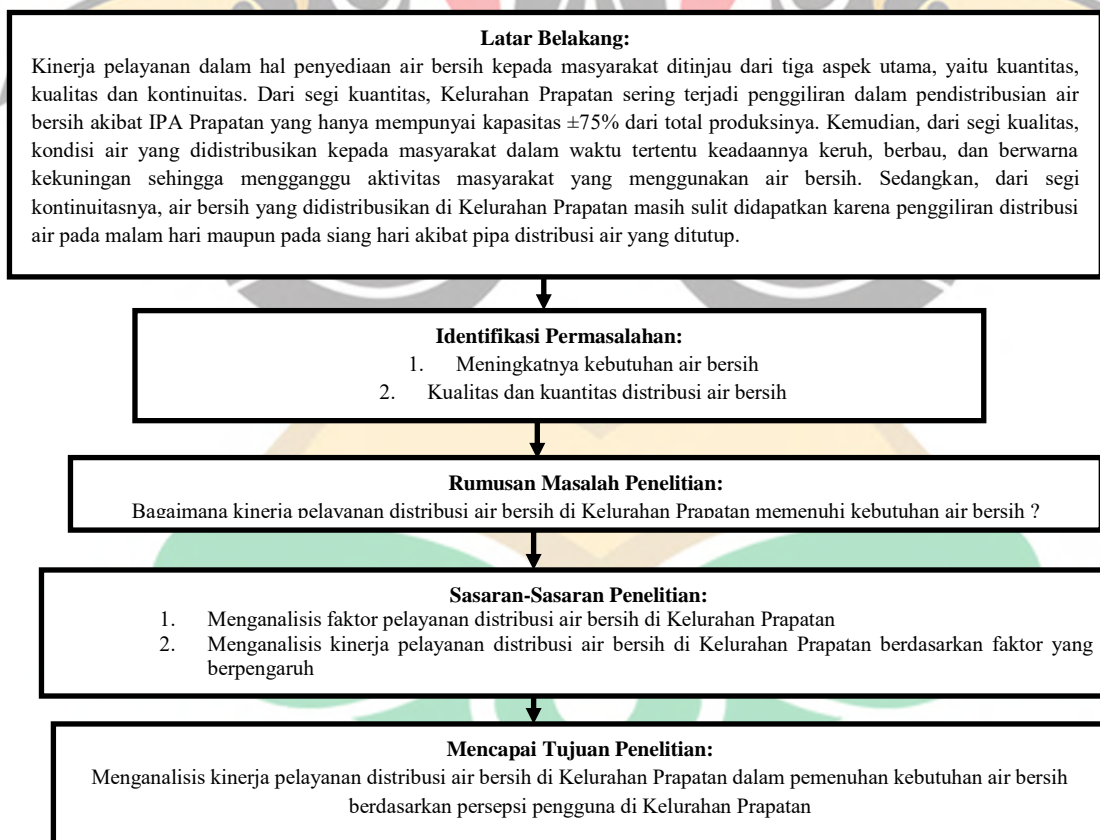
1. Segi teoritis, berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat untuk memperoleh bagaimana kinerja pelayanan distribusi air bersih terhadap pemenuhan kebutuhan air bersih di Kelurahan Prapatan. Dengan demikian, akan diperoleh sebuah temuan penelitian pada kawasan yang terlayani distribusi

air bersih berdasarkan faktor yang berpengaruh. Selain itu, penelitian ini bermanfaat sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya dalam memperkaya wawasan dan ilmu pengetahuan.

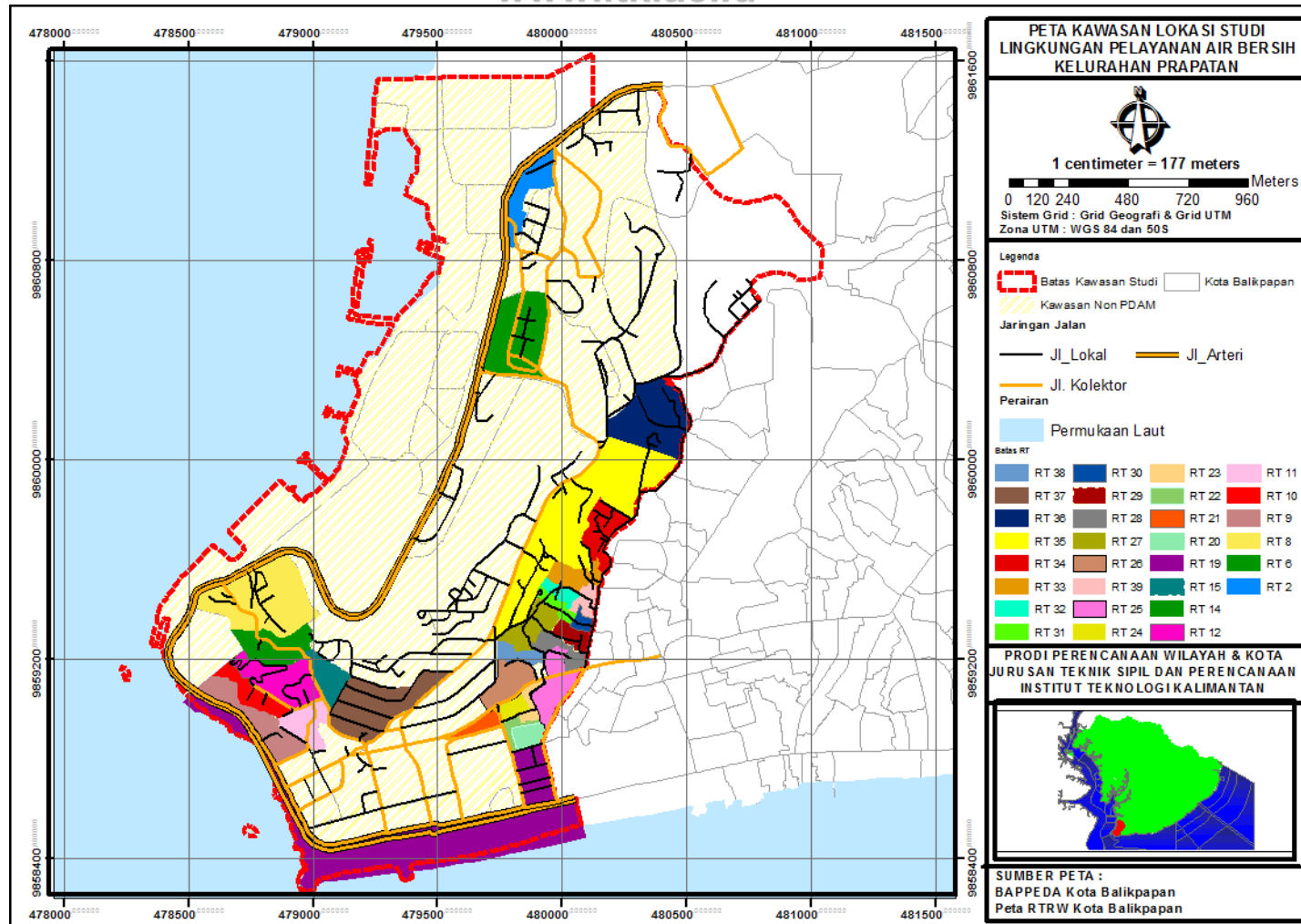
2. Segi praktis, penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang menjadikan pelayanan distribusi air bersih sebagai objek penelitiannya dan dapat memberikan atau menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti dan mahasiswa lainnya serta dapat menjadi masukan maupun bahan evaluasi bagi para *stakeholder* terkait untuk menjadikan distribusi air bersih di Kota Balikpapan semakin dirasakan oleh seluruh masyarakat.

1.6 Kerangka Pemikiran Penelitian

Penelitian ini didasarkan pada permasalahan yang telah diuraikan di latar belakang. Kerangka pemikiran berfungsi agar pemahaman terakit permasalahan dapat tersistematis sehingga memiliki batasan pembahasan yang telah ditentukan. Adapun kerangka pemikiran disajikan pada **gambar 1.1**.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian
Sumber: Penulis, 2020



Gambar 1. 2 Peta Lokasi Kelurahan Prapatan Kota Balikpapan
Sumber: BAPPEDA Kota Balikpapan, 2019