

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air adalah senyawa yang penting dan kebutuhan dasar dari semua bentuk kehidupan dan merupakan suatu unsur yang sangat dibutuhkan makhluk hidup. Salah satu jenis sumber daya berbasis air adalah air minum yang bermutu baik dan bisa dimanfaatkan oleh manusia untuk dikonsumsi atau yang dipergunakan dalam aktifitas sehari-hari. Pelayanan dalam rangka penyediaan air minum perumahan dan permukiman merupakan salah satu komponen prasarana kota. Prasarana kota perumahan dan permukiman suatu hal yang tidak bisa terpisahkan dan mempunyai peranan yang sangat penting dalam pertumbuhan dan perkembangan suatu kota.

Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat, karena mengingat dalam kehidupan sehari-hari, air merupakan kebutuhan pokok, air memiliki peranan penting untuk mendukung kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Tujuan PDAM melakukan program peningkatan penyediaan air minum baik di daerah perkotaan maupun di pedesaan adalah untuk memberikan pelayanan pada masyarakat agar mendapatkan air minum yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri sebagai penunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk.

Kebutuhan terhadap akses air minum dan sanitasi dasar yang berkelanjutan telah menjadi perhatian global, sampai menjadi salah satu tujuan didalam kesepakatan masyarakat dunia yang tertuang didalam Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Dunia (SDGS), prioritas yang berkaitan dengan air minum dan sanitasi. Menurut BPS (2020), *Statistik Kesejahteraan rakyat 2020* terdapat 11,91% rumah tangga di daerah perkotaan yang mengakses sumber air utamanya untuk minum melalui pipa.

Perumahan adalah kumpulan rumah sebagai bagian dari permukiman, baik perkotaan maupun pedesaan, yang dilengkapi dengan prasarana, sarana dan utilitas umum sebagai hasil upaya pemenuhan rumah yang layak huni. Kemudian permukiman adalah bagian dari lingkungan hunian yang terdiri atas lebih dari satu satuan perumahan yang mempunyai prasarana, sarana dan utilitas umum, serta mempunyai penunjang kegiatan fungsi lain dikawasan perkotaan atau dikawasan

perdesaan. Salah satu tujuan dari definisi tersebut bahwa untuk menciptakan sebuah hunian yang layak dan sehat adalah penyediaan air minum (Undang-undang nomor 1 tahun 2011).

Kepuasan pelanggan terhadap pemenuhan kebutuhan air minum merupakan hal penting dan termasuk kebutuhan pokok pada perumahan dan permukiman. Ketersediaan air minum sangatlah berdampak dalam segala aspek, antara lain : kelembagaan, kesehatan, ekonomi, sosial budaya dan lain-lainnya. Dengan mempertimbangkan bahwa penyediaan air minum ini harus mengikuti standar kesehatan maka pendistribusian air minum kepada masyarakat (konsumen) pada perumahan dan permukiman adalah suatu hal yang sangat penting dan tidak bisa diabaikan. Hal ini menjadi perhatian penting bagi PDAM sebagai pihak penyedia air minum. Jika hal ini tidak bisa diikuti atau diterapkan oleh PDAM akan bisa berakibat fatal atau mungkin juga bisa menyebabkan kematian karena mengkonsumsi air yang tidak sesuai standar Kesehatan. Terkait puas atau tidaknya masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan air minum, juga sangat berpengaruh dalam kenyamanan hunian perumahan dan permukiman. Kenyamanan suatu hunian, salah satunya adalah dengan adanya ketersediaan air minum di perumahan. Sehingga penghuni tidak akan kekurangan air dalam kehidupan sehari-hari.

Beberapa pustaka masih sedikit membahas mengenai pentingnya kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan air minum. Di beberapa negara berkembang masih sedikit membahas mengenai pentingnya kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan air minum (Haider, dkk, 2022). Semuanya masih menyisakan ruang untuk penelitian tentang pentingnya kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan air minum di daerah, sesuai karakteristik sosial, ekonomi, dan perilaku pelanggan, termasuk ke khasan daerah-daerah di Indonesia.

Meskipun banyak kajian yang menggunakan adaptasi model *Service Quality (SERVQUAL)*, menurut Kansara (2020) untuk memetakan kepuasan pelanggan jasa pelayanan air minum terhadap dimensi kepuasan menurut model *Service Quality (SERVQUAL)* banyak dipakai di pustaka kajian negara berkembang termasuk daerah-daerah lain di Indonesia dan negara maju. Namun, kajian yang membahas konsep *Service Quality (SERVQUAL)* untuk mengevaluasi

kepuasan pelanggan terhadap layanan PDAM akan pemenuhan air minum untuk pelanggan masih perlu dilakukan, karena akan dapat tergambar atau terjelaskan bagaimana pelayanan air minum kepada pelanggan atau konsumen maka kajian ini menjadi penting untuk dilakukan.

B. Rumusan Masalah

Kualitas penyediaan air minum dan layanan PDAM ini menjadi perhatian penelitian adalah untuk mempelajari karakteristik dasar pelanggan PDAM dan bagaimana kualitas pelayanan penyediaan air minum oleh PDAM di Kota Solok. Saat ini juga didapati isu atau keluhan umum dari masyarakat Kota Solok terkait pelayanan air minum di kawasan perumahan yang ada di Kota Solok, karena belum optimalnya pelayanan kebutuhan air minum. Terdapat beberapa hal yang menjadi keluhan umum, diantaranya beberapa jaringan pipa untuk mendistribusikan air minum ditemukan telah ada yang berkarat dan tua (berumur), kurangnya perawatan terhadap material tersebut, kualitas yang kurang bagus, kebocoran dan lain sebagainya.

Mengingat masih terdapat kontradiksi di dalam kapasitas produksi dan efektivitas produksi air minum PDAM Kota Solok, serta mempertimbangkan penelitian terdahulu yang masih sedikit membahas kepuasan konsumen dalam penyediaan air minum dan kualitas layanan, maka penulis tertarik melakukan penelitian menyangkut kepuasan pelanggan atau konsumen PDAM Kota Solok. Penelitian ini menggunakan sudut pandang (persepsi) pelanggan atas pelayanan PDAM Kota Solok, serta faktor pendukung dan penghambat kinerja pelayanan PDAM Kota Solok.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, rumusan masalah atau pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana kepuasan konsumen PDAM Kota Solok terhadap pelayanan penyediaan air minum PDAM di Kota Solok.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji atau menganalisis :

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan air minum PDAM Kota Solok.
2. Mengukur variabel yang signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan oleh PDAM dalam penyediaan air minum di

komplek perumahan Kota Solok.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Kontribusi yang diperoleh yaitu untuk menambah kajian atau referensi pada penerapan ilmu pengetahuan dalam hal ini teori penyediaan air minum perkotaan, dengan memperhatikan karakteristik konsumen perumahan. Juga memperhatikan sudut pandang konsumen dan produsen penyediaan air minum sehingga dapat memperoleh gambaran komprehensif mengenai hal-hal yang dapat menghambat dan meningkatkan kinerja pelayanan PDAM Kota Solok di dalam penyediaan air minum, khususnya untuk warga di perkotaan.

2. Manfaat praktis

Melalui kajian ini, penelitian diharapkan memberikan masukan bagi pemerintah Kota Solok maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan, khususnya dalam penyusunan kebijakan pembangunan tata kota berkelanjutan, untuk lebih meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kota Solok, mengentaskan kemiskinan, dan peningkatan kualitas indeks pembangunan manusia melalui penyediaan air minum melalui pelayanan air minum yang berkualitas prima. Peningkatan kualitas layanan juga diharapkan dapat memberikan tambahan keuntungan untuk PDAM yang merupakan BUMD kebanggaan milik Pemerintah Kota Solok ini.

E. Batasan Masalah

Untuk mengidentifikasi dan menganalisis penyediaan air minum dan kualitas layanan PDAM, peneliti membatasi melakukan kajian ini di lokasi penelitian yang terletak di 2 (dua) lokasi perumahan yang mana kedua perumahan tersebut mewakili 2 (dua) kecamatan yang ada di Kota Solok, Provinsi Sumatera Barat, yakni:

1. Perumahan Bukit Griya Laing 1 di Kelurahan Laing Kecamatan Tanjung Harapan.



Gambar 1. Perumahan Bukit Griya Laing 1

Sumber : Hasil survey lapangan

Gambar 1 adalah Perumahan Bukit Griya Laing 1 terletak di kelurahan Laing Kecamatan Tanjung Harapan Kota Solok. Berjarak kurang lebih 3 (tiga) kilometer dari pusat Kota Solok kearah utara. Secara umum topografi perumahan ini berada di wilayah perbukitan gugusan Bukit Barisan sebelah Timur.

2. Perumahan Wisma Solok Nan Indah di Kelurahan Tanah Garam Kecamatan Lubuk Sikarah



Gambar 2. Perumahan Wisma Solok Nan Indah
Sumber : Hasil Survey Lapangan

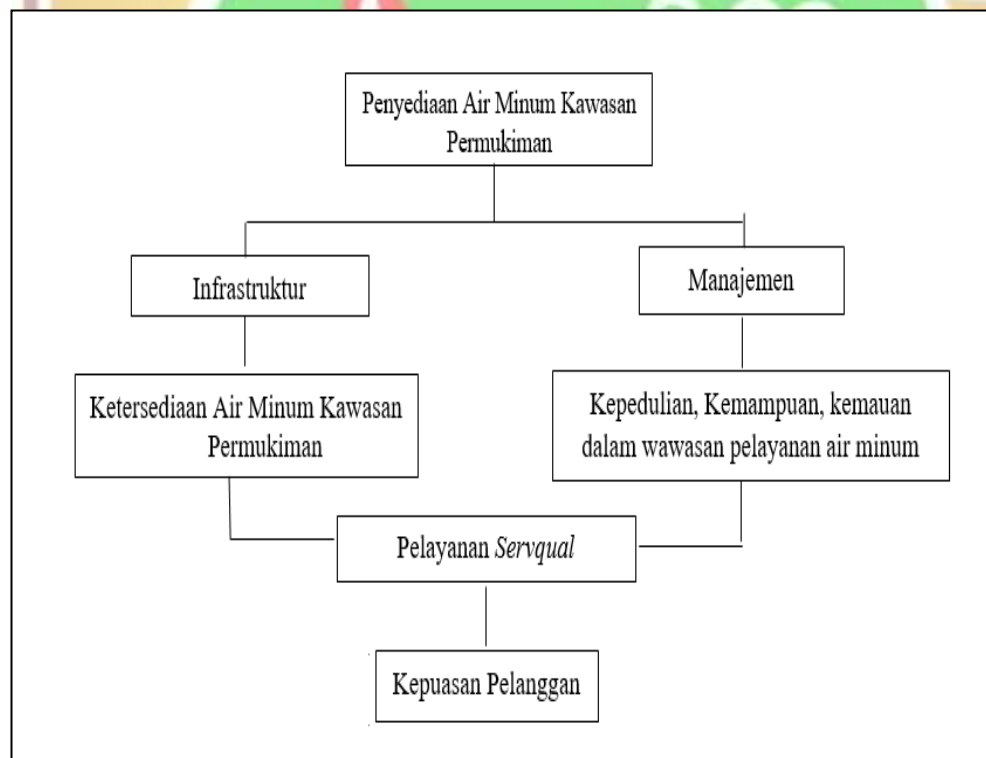
Gambar 2 merupakan Perumahan Wisma Solok Nan Indah yang secara umum berada didataran kelurahan Tanah Garam Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok. Berjarak kurang lebih 5 (lima) kilometer dari pusat Kota Solok kearah barat. Tujuan identifikasi dan analisis penyediaan air minum dan kualitas layanan

PDAM Kota Solok ini untuk mendapatkan gambaran terkini mengenai bagaimana kepuasan penyediaan air minum dan kualitas penyediannya menurut penilaian persepsi konsumen/pelanggan.

Penelitian ini untuk mengkaji kepuasan pelanggan, khususnya PDAM Kota Solok, apakah dapat memenuhi pelayanan air minum secara kualitas, kuantitas dan kontinuitas pada masyarakat Perumahan dan Permukiman di Kota Solok. Juga memeriksa apakah di kedua perumahan dan permukiman tersebut masih ditemukan penghuni yang kesulitan air minum dan tidak berlangganan PDAM.

F. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan fokus permasalahan dan tujuan penelitian, penulis menggambarkan model kerangka penelitian ini, sebagai berikut:



Gambar 3. Kerangka Pemikiran

Gambar 3 diatas menyajikan kerangka berpikir penelitian untuk menentukan menentukan teori, konsep-konsep, hingga dalil yang nantinya dijadikan dasar penelitian. Dalam kerangka pemikiran terdapat variabel-variabel yang menjelaskan permasalahan yang sedang diteliti sehingga berguna untuk

menjawab permasalahan yang sedang dikaji.

G. Sistematika Penulisan

Kajian ini disajikan secara sistematis dalam susunan penulisan sebagai berikut, yaitu: Pertama, penulis memberikan gambaran latar belakang kenapa kajian mengenai penyediaan air minum di masyarakat perkotaan masih penting. Di bab ini juga, penulis memaparkan rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan kerangka pemikiran

Di bab kedua, penulis melakukan tinjauan pustaka yang telah ada di bidang penyediaan air minum kota. Kajian pustaka ini juga diperkaya dengan tinjauan yang terkini terkait tema-tema penulisan ilmiah mengenai penyediaan air minum, infrastruktur air minum, pengelolaan prasarana air minum, aspek penyediaan air minum di perkotaan, efektifitas penyediaan air minum di perkotaan, pelayanan publik penyediaan air minum dalam teori, kualitas pelayanan unsur-unsur dan azas pelayanan publik dalam teori, pendekatan *Service Quality (SERVQUAL)* dan penelitian-penelitian pada kajian layanan air minum. Penulis juga mengelaborasi lebih lanjut mengenai bukti-bukti temuan penelitian terkini di tempat lain serta untuk perumusan-perumusan variabel penelitian.

Sedangkan, bab ketiga membahas metode penelitian yang lebih komprehensif, berisi mengenai metode penelitian yang dipakai, lokasi penelitian, variabel data dan metode pengumpulan serta cara pengolahan data. Bab keempat menyajikan hasil penelitian, berupa gambaran umum Kota Solok, dan secara detail bab keempat ini juga menyajikan, karakteristik konsumen atau penghuni perumahan di lokasi penelitian. Gambaran ini meliputi aspek persentase responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, kelompok umur, jenis pekerjaan, lama berlangganan. Di bab 4 juga termasuk membahas terkait analisis tanggapan responden dan analisis persepsi tingkat kepuasan responden terhadap penyediaan air minum oleh PDAM meliputi dimensi model *Service Quality (SERVQUAL)* (*tangible, empathy, reliability, responsibility* dan *assurance*).

Di bab keempat disajikan analisis data (pembahasan) dan mengaitkan hasil dan temuannya nya dengan kajian-kajian lain yang telah ada. Bab kelima,

Penutup, menyampaikan kesimpulan dan saran atau usulan lanjutan dari penelitian ini.

