

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu konsep karakteristik konsep negara kesejahteraan adalah kewajiban pemerintah untuk mengupayakan kesejahteraan umum atau *bestuurszorg*. Menurut (E.Utrecht dalam Ridwan, 2006:18) adanya *bestuurszorg* menjadi satu tanda yang menyatakan adanya suatu "*welfare state*". Bagir Manan menyebutkan bahwa dimensi sosial ekonomi dari negara berdasar atas hukum adalah berupa kewajiban negara atau pemerintah untuk mewujudkan dan menjamin kesejahteraan sosial (kesejahteraan umum) dalam suasana sebesar-besarnya kemakmuran menurut atas keadilan sosial bagi seluruh masyarakat.

Kesejahteraan masyarakat yang terpenuhi tidak hanya meliputi kebutuhan pangan, sandang dan papan saja. Masyarakat juga dapat dikatakan sejahtera jika dapat hidup sehat dengan sumber daya yang sudah tersedia. Kehidupan manusia selalu didukung dengan sumber daya alam yang tersedia dimuka bumi ini. Manusia menggunakan sumber daya alam yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya demi keberlangsungan siklus hidup yang sudah ada.

Salah satu sumber daya yang sangat penting bagi makhluk hidup manusia dan makhluk hidup lainnya adalah air. Air merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi manusia dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya. Begitu pentingnya air, sehingga diperlukannya upaya dalam mempertahankan dan mengelola sumber air dengan baik. Dalam Pasal Undang-Undang Nomor 7 tahun 2004 disebutkan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



bahwa “Negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kebutuhannya yang sehat, bersih dan produktif.” Dengan kata lain jaminan hak atas air bagi masyarakat merupakan tanggung jawab pemerintah.

Air merupakan aspek penting dalam kehidupan dengan persentase 70% untuk perairan dan 30% untuk daratan sudah menjelaskan keberadaan sumber air ini sangat diperlukan. Namun dengan jumlah debit air yang begitu besar, tidak secara keseluruhan jumlah tersebut dapat digunakan. Manusia mengkonsumsi air tersebut haruslah mengkonsumsi air yang sudah teruji kelayakannya.

Keberadaan sumber air bersih menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat. Sumber air bersih digunakan untuk segala aspek kehidupan. Namun dikarenakan siklus kehidupan terjadi saat ini, sumber air bersih termasuk salah satu sumber daya yang keberadaannya sangat diperhatikan oleh berbagai pihak. Terjadinya pencemaran air diberbagai wilayah menyebabkan kesulitan untuk mendapat sumber air bersih. Didaerah pedesaan, air bersih digunakan dengan cara tradisional, berbeda dengan daerah perkotaan. Didaerah perkotaan, penggunaan air bersih dapat diperoleh dengan bantuan alat modern dan tidak jarang masih dijumpai penggunaan secara tradisional.

Masyarakat membutuhkan air yang terjamin mutu dan kualitasnya agar dapat digunakan untuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Kecendrungan tidak sesuainya antara kebutuhan dengan ketersediaan sumber daya yang ada menyebabkan adanya ketidakseimbangan dalam pemenuhan kebutuhan ini.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peranan pemerintah dalam menanggapi perihal seperti ini dengan mendirikan sebuah badan atau perusahaan yang dapat mengatur dan mengelola sumber daya air. Sehingga pemenuhan kebutuhan air dapat dipenuhi sesuai dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.14 tahun 1987 tentang Desentralisasi tanggungjawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pada pemerintah daerah.

Hal ini dilaksanakan dengan dibentuknya Perusahaan Daerah Air Minum atau yang biasanya dikenal dengan PDAM sebagai perwujudan dari desentralisasi tersebut. Perusahaan Daerah Air Minum atau yang biasa disingkat dengan PDAM ini adalah salah satu unit perusahaan daerah yang fungsinya mengatur, mengelola dan mendistribusikan air bersih bagi masyarakat umum. PDAM ini terdapat diprovinsi, kabupaten maupun kota madya untuk mendukung pemenuhan sumber daya air bersih. PDAM merupakan perusahaan daerah yang diawasi dan dimonitori oleh aparat pemerintah eksekutif dan legislatif daerah.

Peran serta PDAM dalam penyediaan kebutuhan air untuk masyarakat sangatlah penting, karena apabila pasokan air terganggu maka secara langsung akan berdampak buruk tidak hanya pada kesehatan dan kebersihan tetapi juga terhadap kebutuhan sosial sehari-hari masyarakat, sehingga kemampuan PDAM harus dijunjung tinggi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Kuncinya adalah PDAM harus memiliki kinerja yang baik atau dengan kata lain perusahaan penyedia jasa ini harus sehat dari segala permasalahan yang dihadapinya agar dapat melayani kebutuhan air masyarakat.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tujuan PDAM menyediakan air adalah agar masyarakat dapat mengkonsumsi air sesuai dengan syarat-syarat kesehatan yang telah ditentukan.. Selain itu sumber air bersih sangat penting bagi kehidupan manusia, maka pengelolaannya menjadi wewenang negara yang telah diatur dalam pasal 33 UUD 1945 ayat 2 dan ayat 3. Pemerintah Pusat melalui Pemerintah Daerah menyerahkan wewenang pengelolaan air bersih ini kepada Pemerintah Daerah dalam suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Tersedianya air bersih dan sehat merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi seluruh masyarakat

PDAM sebagai suatu perusahaan mempunyai misi menyediakan pendistribusian air bersih kemasyarakat. Namun, masih saja belum optimal. Penawaran yang dilakukan oleh PDAM dalam menyediakan air bersih tidak bisa dirasakan oleh semua kalangan yang membutuhkannya. Ada beberapa hal yang menyebabkan masyarakat tidak menggunakan bantuan layanan PDAM diantaranya adalah :

1. Memiliki kemampuan untuk mendapatkan sumber air bersih
2. Masih digunakan sumber air yang tradisional
3. Keterbatasan ekonomi saat melakukan administrasi dalam pemasangan instalasi air
4. Masyarakat lebih memilih melakukan pengeboran sumber air

Didaerah perkotaan seperti Kecamatan Mandau terdapat sumber air tradisional meskipun ada lembaga yang memiliki pasokan sumber air bersih yang modern. Banyak dari masyarakat yang masih menggunakan sumber air tradisional,



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

sementera didaerah–daerah yang tidak memiliki sumber air bersih tidak dapat mengandalkan PDAM untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kekecewaan masyarakat terjadi karena tidak cukupnya pasokan air bersih yang terjadi secara terus menerus dan berkelanjutan. Tidak hanya itu, PDAM pun melakukan perluasan distribusi air tidak secara merata dan kurang optimal.

Kemudian dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen tentu tidak terlepas dari pentingnya sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah karyawan PDAM cabang duri yang di tuntut untuk harus memiliki karyawan yang berjumlah 34 orang dengan latar belakang pendidikan yang berbeda. Untuk mengetahui tingkat pendidikan karyawan PDAM Cabang Duri dapat dilihat dari tabel berikut ini :

**Tabel 1.1 Tingkat Pendidikan Karyawan PDAM Cabang Duri**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SLTP	1	3%
2	SLTA	25	74%
3	D3	5	14%
4	S1	3	9%
	Jumlah	34	100%

Sumber : Kantor PDAM Tirta Dharma Cabang Duri

Berdasarkan data diatas dapat dilihat tingkat pendidikan pegawai PDAM

Cabang duri kecamatan mandau didominasi oleh karyawan dengan tamatan SLTA yang berjumlah 25 orang atau sekitar 74%. Sementara karyawan dengan pendidikan sarjana berjumlah 8 orang dengan Strata-1 3 orang dan Diploma-3 berjumlah 5 orang. Dilihat dari tingkat pendidikan karyawan PDAM terlihat bahwa kemampuan



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karyawan PDAM masih dalam keadaan standar. Namun, jika dilihat dari skill dan kemampuan karyawan dapat terlihat bahwa karyawan PDAM memiliki pengetahuan dan pengalaman kerja dalam melakukan pengelolaan air bersih. Umumnya karyawan bekerja sesuai dengan kemampuan dibidangnya masing-masing dan saling berkordinasi antara satu sama lain untuk kelancaran pekerjaan. Namun kenyataan yang terjadi sel;ama ini pada pegawai PDAM Cabang Duri, kemampuan-kemampuan tersebut belum semuanya dimiliki oleh setiap pegawai PDAM. Selama ini sebagian besar karyawan hanya berpaku pada spesialisasi pekerjaannya yang bersifat monoton dan dilakukan secara turun-menurun dari pendahulu-pendahulunya. Sehingga kondisi ini berdampak pada SOP yang tidak pernah mengalami perubahan.

Bagi masyarakat yang menggunakan jasa layanan distribusi air pun juga terkadang merasakan kekecewaan dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM.

Beberapa hal yang menjadi kekecewaan masyarakat pada PDAM ini adalah :

1. Kualitas air yang didistribusikan kemasyarakat terkadang tidak memuaskan seperti air yang keruh dan berwarna
2. Kecilnya volume air yang didistribusikan kepelanggan karena keterbatasan sumber daya
3. Pelayanan air bersih yang tidak menentu karena air yang didistribusikan tidak mengalir secara terus menerus selama 24 jam
4. Macetnya aliran air yang kadang memakan waktu hingga 1-4 hari tidak ada air yang mengalir kerumah-rumah pelanggan
5. Prosedur pemasangan sambungan baru yang lama

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Keluhan masyarakat yang terkadang lama ditanggapi
7. Terbatasnya kuota pemasangan sambungan baru bagi masyarakat yang ingin mendaftar sebagai pengguna

Dari beberapa permasalahan diatas menyebabkan banyak masyarakat merasa kurang puas dengan layanan jasa yang menyebabkan penurunan jumlah pelanggan PDAM dari tahun ketahun. Ini dilihat dari tabel berikut :

**Tabel 1.2 Daftar jumlah pelanggan dan Pemakaian Air PDAM Tirta Darma Cabang Duri Kecamatan Mandau**

Uraian Pemakaian Air	Tahun 2017				
	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Sosial Umum	3.071	3072	2.418	2.182	2.287
Sosial Khusus	4.095	4.049	3.191	1.280	1.197
Rumah Tangga 1	13.247	11.267	7.560	7.146	6.484
Rumah Tangga 2	81.779	83.687	64.950	69.607	68.749
Rumah Tangga 3	6.571	7.694	7.681	9.248	9.677
Niaga 1	2.538	3.159	2.890	2.945	3.326
Niaga 2	7.427	8.036	6.847	6.210	7.232
Niaga 3	370	296	266	391	484
<b>Total Pemakaian Air</b>	<b>119.098</b>	<b>121.260</b>	<b>95.830</b>	<b>99.009</b>	<b>99.436</b>
<b>Jumlah Pelanggan</b>	<b>7.508</b>	<b>7.507</b>	<b>7.475</b>	<b>7.475</b>	<b>7.458</b>

Sumber: Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Kabupaten Bengkalis Cabang Duri 2017

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa pemakaian air yang digunakan masyarakat mengalami penurunan debit air setiap bulannya dan membuat jumlah pelangganpun ikut berkurang. Pemakaian air ini dikelompokkan menjadi beberapa



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagian yaitu sosial umum meliputi: rumah ibadah, kamar mandi umumter dan lain sebagainya. Sosial khusus yaitu : panti asuhan, kantor organisasi, rumah sakit pemerintah dan lain sebagainya yang mencapai . Rumah tangga 1 dengan type/luas lantai  $36 M^2$  sampai  $54M^2$ . Rumah tangga 2 dengan type/luas lantai  $>54 M^2$  sampai  $200 M^2$ . Rumah tangga 3 dengan type/luas lantai  $>200 M^2$  yaitu instansi pemerintah/TNI/Polri. Niaga 1 bangunan yang ungsi utamanya lebih dari tempat tingga seperti kedai sampah. Niaga 2 yaitu ruko, kantor konsultan, hotel, showroom dan lain sebagainya dan terakhir niaga 3 yaitu kegiatan usaha skala besar yaitu mall, plaza, rumah sakit swastan gudang eksportir/importir.

Penurunan jumlah pelanggan ini dapat menggambarkan ketidakpuasan yang dirasakan pelanggan PDAM. Permintaan pemutusan dari pelanggan disebabkan oleh jumlah air baku yang diolah dan didistribusikan berkurang. Penurunan pelanggan ini disebabkan juga karena adanya pemutusan langganan atas permintaan sendiri dan karena pelanggan yang tidak mau membayar tagihan air.Pemutusan langganan atas permintaan sendiri, disebabkan pelanggan beralih menggunakan sumur bor, dari air PDAM dan ditemukan pula pelanggan yang tidak melapor saat pelanggan sudah memiliki sumur bor. Setelah didatangi oleh tim, mereka baru melaporkan.

Disamping persoalan kuantitas, kualitas air bersih yang diproduksi PDAM sering kali kurang memenuhi syarat dan selera konsumen. Asumsi publik tentang air bersih yang diapasok PDAM adalah layanan yang bersifat sosial dan substantif, artinya jika terdapat sumur atau jika air PDAM lebih efisien dari segi ekonomi dan pengadaan dibanding sumber air yang lain. Kualitas air bersih PDAM oleh sebagian





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen setara dengan air dari sumber air tradisional. Bahkan yang terlihat secara fisik sering dikeluhkan, misalnya bau zat kimia, tingkat kejernihan, dan gumpalan partikel yang terkandung dalam air.

Kuantitas air mengacu pada tingkat kebutuhan air bersih domestik dan air bersih non domestik. Kebutuhan air domestik adalah kebutuhan air rumah tangga yang ditentukan oleh jumlah penduduk, dan konsumsi per kapita. Kebutuhan air non domestik adalah kebutuhan air untuk industri, pariwisata, tempat ibadah, tempat sosial, serta tempat komersial dan tempat-tempat umum lainnya yang biasanya mencapai 20%-25%.

**1.2 Tabel Instalasi Pengolahan Air Periode 2017**

BULAN	INSTALASI PENGOLAHAN AIR			
	Air yang diolah	Air yang diproduksi	Air yang didistribusikan	Air yang dipakai untuk produksi
	Satuan m <sup>3</sup>	Satuan m <sup>3</sup>	Satuan m <sup>3</sup>	Satuan m <sup>3</sup>
Agustus	160704	158934	156724	2210
September	129600	128173	126392	1781
Oktober	133920	132150	130144	2006
November	129600	127887	125946	1941
Desember	141148	139378	137262	2116
<b>Jumlah</b>	<b>694972</b>	<b>686522</b>	<b>676468</b>	<b>10054</b>

Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabng Duri 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa Jumlah kebutuhan air tersebut adalah air yang didistribusikan kepada masyarakat setiap bulannya mengalami penurunan yaitu air yang diolah sebesar 1600704 M<sup>3</sup> kemudian air diproduksi atau diolah menjadi 158934 M<sup>3</sup> dan setelah itu barulah air dapat didistribusikan kepelanggan pada bulan agustus sebesar 156724 M<sup>3</sup> .saat melakukan pengolahan atau produksi air yang dipakai sebesar 2210 m<sup>3</sup> , ini adalah selisih dari air yang



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diproduksi dengan air yang didistribusikan ke pelanggan. Oleh karena itu, pihak PDAM berupaya untuk melakukan peningkatan pelayanan, dengan mendapatkan sumber air baku PDAM Tirta Dharma Duri. Selain itu, PDAM juga bergantung akan pasokan air baku dari PT Chevron Pasific Indonesia (*CPI*) yang bersumber dari sungai rangau ke waduk 125. Namun, kapasitas air yang disalurkan oleh PT.CPI ke PDAM saat ini hanya sekitar 52 liter per detik sampai dengan 53 lite per detik. Kondisi sungai rangau ini dirasa belum mampu untuk mendistribusikan air kemasyarakat

Dalam pelayanannya, Perusahaan Daerah Air Minum harus mampu mensuplai air yang aman dan memenuhi kriteria yang ditentukan kepada konsumen. PDAM mengambil air baku dari sumber kemudian mengolah dan menyalurkannya kepada pelanggan, sehingga apabila air yang didistribusikan adalah air yang telah memenuhi baku mutu maka sangat kecil kemungkinan timbulnya penyakit dan permasalahan-permasalahan yang akan ditimbulkan. Sehingga untuk memperoleh sistem distribusi yang baik tentunya dimulai dengan tahapan perencanaan yang matang, efektif dan ekonomis.

Selain itu, air bersih yang diproduksi PDAM Dianggap tidak Memiliki Kelebihan secara kompratif, apalagi jika konsumen harus membayar mahal pengertian masyarakat yang rendah terhadap air bersih memperparah keadaan, disamping muru layanan secara kuantitatif belum dapat memuaskan dalam artian seringnya ada gangguan distribusi kepada pelanggan, jangkauan layanan yang tidak merata dan hasil produksi yang belum optimal masih perlu ditingkatkan,



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan uraian dan permasalahan diatas dapat dilihat bahwa PDAM Cabang Duri belum optimal dalam memberikan pelayanan jasa air bersih kepada masyarakat sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Upaya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bengkalis Cabang Duri Dalam Menangani Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Mandau ”**

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan suatu rumusan masalah penelitian yaitu :

1. Bagaimanakah peranan PDAM Cabang Duri dalam penyediaan air bersih di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ?
2. Apa kendala yang dihadapi PDAM Cabang Duri dalam penyediaan air bersih di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana peranan PDAM Cabang Duri dalam penyediaan air bersih di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.
2. Untuk mengetahui kendala – kendala yang dihadapi PDAM Cabang Duri dalam penyediaan air bersih di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ?

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis untuk menambah pengetahuan dan penerapan serta pengembangan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama perkuliahan dan penelitian.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Bagi instansi dimana penulis menimba ilmu adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran tentang peranan perusahaan dan sebagai sumber atau penambah referensi bahan penelitian bagi pihak-pihak lain untuk melakukan penelitian selanjutnya.
3. Bagi objek penelitian adalah untuk sebagai acuan agar dapat memperbaharui dan menjadi tolak ukur bagi instansi terkait.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan ini disusun dengan sistematis secara berurutan yang terdiri dari beberapa bab yaitu : BAB I Pendahuluan, BAB II Tinjauan Pustaka, BAB III Metodologi Penelitian. Untuk masing-masing setiap bagian adalah sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang sebagai landasan pemikiran secara garis besar, pertanyaan tentang fenomena yang memerlukan pemecahan melalui penelitian yang dirumuskan dalam perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

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

Menguraikan teori-teori yang melandasi penelitian ini sebagai dasar dalam melakukan analisis terhadap permasalahan yang ada, kajian keislaman yang berhubungan dengan penelitian, penelitian terdahulu, konsep operasional, serta penelitian terdahulu.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

Berisi tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian, mencakup definisi operasional dari variable penelitian, subjek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Menguraikan tentang gambaran wilayah penelitian, profil Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bengkalis Kecamatan Mandau.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Menguraikan hasil penelitian Peranan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Menangani Masalah Penyediaan Air Bersih dan faktor kendala yang dihadapi PDAM dalam menangani masalah penyediaan air bersih di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

### **BAB VI : PENUTUP**

Berisisikan tentang dua sub bab yaitu kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat disajikan sebagai bahan pertimbangan bagi pembaca.

### **DAFTAR PUSTAKA**