

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam UUD 1945 pasal 33 ayat 3 “bumi air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan di pergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Maka dari sini dapat diartikan bahwa air merupakan milik bersama yang harus diatur secara adil. Karena pentingnya kebutuhan akan air bersih maka akan menjadi hal yang wajar jika air bersih mendapatkan prioritas penanganan dan kebutuhan air bersih dapat dilakukan dengan berbagai cara , disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada.

Sumber Daya Air adalah karunia Tuhan yang sangat penting bagi kehidupan maupun pembangunan yang tidak bisa digantikan dengan unsur lainnya, maka dimanapun air diakui sebagai kekayaan alam yang menjadi hajat hidup orang banyak. Tanpa air tidak akan ada kehidupan manusia dan tanpa air tidak akan ada kehidupan dibumi ini.

Di daerah perkotaan sistem penyediaan Air Bersih dilakukan dengan sistem perpipaan.Sistem perpipaan dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan system perpipaan dikelola oleh masyarakat baik secara individu maupun kelompok.PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu Unit Usaha Milik Daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum.Perusahaan Daerah Air Minum merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat eksekutif maupun legislatif daerah.

**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 mengikuti 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.

Kehadiran Perusahaan Daerah Air Minum melalui UUD Nomor 5

Tahun 1962 sebagai Kesatuan Usaha Milik Pemerintah Daerah yang memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan umum dibidang air minum.Semenjak diberlakukannya UUD Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, masyarakat menaruh harapan besar terhadap implementasi otonomi daerah.Kehadiran otonomi daerah merupakan harapan baru dalam penyelenggaraan pemerintah daerah dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2004 tentang Sumber Daya Air Dan Peraturan Pemerintah RepublikIndonesia Nomor 42 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Air telah mengamanatkan bahwa setiap wilayah sungai harus memiliki pola pengelolaan sumber daya air.

Perusahaan Daerah Air Minum dibutuhkan untuk mencukupi kebutuhan air bersih yang layak dikonsumsi, karena air tanah diperkotaan pada umumnya telah tercemar.Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengelolaannya diatur oleh pemerintah.

Perusahaan Daerah Air Minum terdapat disetiap Provinsi, Kabupaten dan Kotamadya di seluruh Indonesia. Salah satunya adalah di Kabupaten Rokan Hulu, yang mana di daerah ini Pengelolaan Air Bersih diserahkan kepada Dinas Tata Ruang Dan Cipta Karya yang di sebut dengan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelola Air Bersih (UPTD-PAB). Pengelola Air Bersih selanjutnya dapat disingkat PAB. Unit Pengelola Air Bersih adalah Unit Pengelola Air Bersih yang berada disetiap Kecamatan, Salah satunya



**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 mengikuti 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.

adalah Unit Pengelola Air Bersih (PAB) yang berada di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

Pengelola Air Bersih (PAB) yang mana pengelolaannya dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu yang sumber dananya berasal dari Pemerintah Daerah dan Pemerintah Daerah memberikan anggaran kepada setiap Kecamatan yang memiliki Pengelola Air Bersih (PAB) untuk mengelola air untuk kesejahteraan masyarakat. Unit Pengelola Air Bersih (PAB) yang berada di Kecamatan Ujung Batu menjadi salah satu gantungan harapan masyarakat Kecamatan Ujung Batu dalam memenuhi kebutuhan air bersih. Air bersih adalah kebutuhan dasar yang selalu diperlukan setiap saat. Tidak dapat di bayangkan betapa sulitnya hidup tanpa ada air.

Pengelola Air Bersih (PAB) yang bergerak dibidang pengadaan air bersih dan sesuai dengan nilai-nilai atau syarat kesehatan dan bertujuan untuk melayani kepentingan masyarakat atau penduduk. Pelayanan air bersih tersebut dilakukan oleh pengelola air bersih (PAB) dengan cara menyalurkan air bersih kerumah penduduk, tempat usaha dan fasilitas umum yang membutuhkan dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari untuk memajukan fungsi ekonomi dengan target keuntungan dengan memajukan fungsi sosial.

Pada dasarnya Pengelola Air Bersih (PAB) merupakan produk jasa yang menyediakan air bersih bagi masyarakat dengan memberikan pelayanan jasa air bersih kepada pelanggan yaitu dengan Pelayanan Umum melalui pipa-pipa distribusi dengan cara sambungan langsung yang mengalirkan air langsung kerumah warga atau pelanggan, kran umum dan sarana lain. Kemudian dengan Pelayanan Khusus yaitu melalui mobil tangki yang

**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 mengikuti 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.

membawa air ke pelanggan dan Pelayanan Tertentu atas pertimbangan perusahaan dapat menggunakan hidran kebakaran dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan dan persyaratan teknis.

Sumber air Pengelola Air Bersih Kecamatan Ujung Batu berasal dari Sungai Rokan Dan Sungai Ngaso. Proses air PAB didistribusikan ke pelanggan yang diambil dengan menggunakan mesin jerset dan pompa untuk dapat memperoleh air sungai sampai ke permukaan, setelah berhasil air dialirkan melalui pipa yang mengantarkan air pada proses IPA. Setelah proses pengolahan selesai air di bawa ke bak penampung dan setelah itu air dapat didistribusikan kepelanggan atau konsumen.

Pengelola Air Bersih yang berada di Kecamatan Ujung Batu selalu berupaya memberikan pelayanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di Wilayah Kecamatan Ujung Batu dan sekitarnya, namun perjalannya sering mendapatkan keluhan masyarakat. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat.

Pengelola Air Bersih (PAB)harus lebih tanggap dalam mengatasi berbagai masalah yang terjadi. Penanganan atas pengaduan dan keluhan masyarakat belum ditangani secara efektif dan efisien. Jika sampai pada saat ini masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat maka pelayanan dan Pengelolaan AirBersih yang diberikan oleh Pengelola Air Bersih (PAB) kepada masyarakat atau pelanggan belum ditangani secara maksimal.



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.

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

Berikut ini tabel daerah pelayanan dan jumlah pelanggan Pengelola Air Bersih (PAB) yang berada di Kecamatan Ujung Batu Tahun 2014 – 2016 :

**Tabel 1.1  
Cakupan Pelayanan dan Jumlah Pelanggan Sambungan Rumah (SR) Pengelola Air Bersih (PAB) Kecamatan Ujung Batu Tahun 2014 – 2016 :**

No	Daerah pelayanan	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
1.	Pasar Baru	250	240	230
2.	Pasar Lama	220	215	195
3.	Suka Damai 1	120	115	125
4.	Suka Damai 2	205	198	185
5.	Tengku Rejo	190	195	195
<b>Jumlah</b>		<b>985</b>	<b>963</b>	<b>930</b>

*Sumber : PAB Kecamatan Ujung Batu*

Berdasarkan penjelasan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat tingginya angka penurunan pelanggan dan sedikitnya penambahan pelanggan di daerah tertentu setiap tahunnya. Berdasarkan data yang terdapat pada PAB yang berada di Kecamatan Ujung Batu, maka dapat diketahui jumlah pelanggan yang menunjukkan keluhan pada tabel berikut :

**Tabel 1.2  
Jumlah Pengaduan Pelanggan PAB Kecamatan Ujung Batu Tahun 2014-2016 :**

Tahun	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pengaduan
2014	985	379
2015	963	434
2016	930	650

*Sumber : Pengelola Air Bersih (PAB) Kecamatan Ujung Batu*

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa peningkatan jumlah keluhan dari pelanggan PAB yang berada di Kecamatan Ujung Batu bertambah tiap

**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 mengikuti 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.

tahunnya. Keluhan pelanggan seperti aliran air macet, sering mati-mati dan kualitas air yang kurang baik dan berbau. Dari tabel diatas dapat juga disimpulkan perusahaan belum memenuhi pelayanan secara maksimal kepada pelanggan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor : 416/Menkes/Per/IX/1990 Tentang Syarat-Syarat Pengawasan Kualitas Air. Air Bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat-syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak. Yang mana dalam peraturan diatas dijelaskan Tentang Standar Kualitas Air Bersih yaitu Tidak Berbau dan Tidak Berasa.

Selain itu berdasarkan observasi yang penulis lakukan salah satu calon pelanggan yang bernama Supriadi yang ingin melakukan pemasangan saluran air bersih, ia mengaku bahwa pada saat hari pemasangan petugas yang memasang saluran tersebut masih ada yang meminta upah pemasangan dari calon pelanggan, padahal seluruh biaya pemasangan sudah diselesaikan sebelum pipa di pasang oleh petugas PAB. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Bupati Rohul Nomor 28 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Retribusi Air Bersih Pada Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya.

Dibawah ini juga akan diuraikan proses pelayanan pengaduan pelanggan diantaranya :

- a. Pengaduan dilaksanakan oleh pelanggan;
- b. Pelanggan datang ke PAB Kecamatan Ujung Batu;
- c. Hubungan pelanggan menerima pengaduan pelanggan dan memeriksa apakah yang dilaporkan oleh pelanggan, apakah mengenai meteran atau tidak;

- 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 mengikuti 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.
- d. Jika yang dikeluhkan pelanggan adalah pencatatan angka meter maka petugas hubungan langganan membuka kembali data angka meter dan melakukan kroscheck dengan staf keuangan;
- e. Apabila pelanggan ingin meminta informasi tagihan maka petugas hubungi langganan untuk melakukan pengecekan pada file tagihan rekening;
- f. Apabila pelanggan melakukan pengaduan lainnya maka petugas hubungan langganan melakukan pencatatan terhadap pengaduan;

Dari keenam prosedur diatas dapat dilihat bahwa cukup lama bagi pelanggan dalam menangani proses pengaduan. Bahkan pelanggan harus menunggu beberapa hari untuk penanganan keluhan oleh pihak Pengelola Air Bersih (PAB).

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan kepada masyarakat Kabupaten Rokan Hulu, khususnya Kecamatan Ujung Batu yang berlangganan pada PAB banyak yang mengeluhkan, bahwa kurang bagusnya kinerja PAB Kecamatan Ujung Batu. Pelanggan mengeluh kontinuitas air yang tidak lancar, sering mati-mati, lambatnya dalam menangani masalah keluhan yang dihadapi pelanggan, rendahnya kualitas air berbau dan bewarna sehingga ini tidak sehat untuk dikonsumsi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merasatertarik untuk mengangkat Tugas Akhir penelitian dengan judul "**Analisis Pelayanan Air Bersih Oleh Pengelola Air Bersih (PAB) Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu**"

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 mengikuti 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.

## 1.2 RumusanMasalah

Sehubungan dengan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan penulis bahas pada penelitian ini adalah “Bagaimana Pelayanan Air Bersih oleh Pengelola Air Bersih (PAB) di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu?”.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Air Bersih Oleh Pengelola Air Bersih (PAB) Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu”.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini di harapkan dapat berguna bagi banyak pihak diantaranya:

a. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pembangunan ilmu administrasi yang berhubungan dengan konsep implementasi tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan Otonomi Daerah serta dapat memperkaya ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan kinerja organisasi pemerintah pada umumnya.

b. Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat berguna kepada pengambil kebijakan dalam menentukan solusi yang bermanfaat.

c. Secara Individual

Secara individual penelitian ini sebagai bahan informasi dan menambah ilmu serta wawasan bagi penulis.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk melihat secara keseluruhan gambaran dari penelitian ini dan sekaligus sebagai bahan acuan dalam pembuatan proposal ini selanjutnya. Penulis memberikan sistematika penulisan dalam 6(Enam) BAB yaitu:

### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam BAB ini berisikan Mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori yang dijadikan pedoman dalam melakukan pembahasan penulis serta hipotesis yang merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan dalam penelitian.

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang Waktu dan Tempat Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel dan Metode Analisis Data.

### BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini berisikan tentang sejarah singkat Pengelola Air Bersih (PAB) Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu, yang

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 mengutip kepentingan yang wajar 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 mengikuti 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.

penulis teliti serta struktur dan jenis kegiatan yang ada pada Pengelola Air Bersih (PAB) di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu yang terkait dengan penelitian.

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

Bab ini berisikan hasil dari penelitian dan pembahasan tentang penelitian yang terkait dengan Pelayanan Air Bersih Oleh Pengelola Air Bersih (PAB) di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

## **BAB VI : PENUTUP**

Berisikan Kesimpulan dan Saran, kemudian dilengkapi dengan Daftar Pustaka dan Lampiran.