

PENYEDIAAN AIR BERSIH OLEH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA SANGATTA KABUPATEN KUTAI TIMUR

Novitri Astuti¹

Abstrak

Novitri Astuti, Penyediaan Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur. Penelitian ini dilakukan dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Adam Idris, M.Si selaku pembimbing I dan Kus Indarto, S.Sos., M.AP selaku pembimbing II. Tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis yaitu untuk mengetahui dan menganalisis penyediaan air bersih oleh pihak PDAM Kota Sangatta dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penyediaan air bersih oleh pihak PDAM Kota Sangatta. Metode penelitian yang digunakan penulis lebih menekankan pada metode deskriptif penelitian. Dengan fokus penelitian yaitu masalah yang dihadapi dalam penyediaan air bersih yaitu : kualitas air; kuantitas air; kontinuitas air dan faktor pendukung dan penghambat dalam penyediaan air bersih. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini adalah analisis data model interaktif. Kesimpulan dari hasil penelitian diketahui bahwa PDAM Kutai Timur kualitas air bersih kurang baik karena air baku tercemar, sedangkan kuantitas air bersih juga kurang baik karena masyarakat belum sepenuhnya menikmati air bersih dan kontinuitas air bersih kurang baik karena pendistribusian air sering mengalami permasalahan. Faktor pendukung dalam penyediaan air bersih adalah adanya kerjasama yang baik dari pegawai PDAM dan melaksanakan pelatihan dan pendidikan yang diikuti oleh pegawai PDAM sesuai kriteria yang telah ditetapkan. Sedangkan faktor penghambat dalam penyediaan air bersih adalah adanya pelebaran jalan yang dilakukan oleh Pemerintah Kutai Timur dan adanya pencurian air yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.

Kata Kunci: *Penyediaan air bersih, kualitas, kuantitas, kontinuitas air bersih.*

Pendahuluan

Latar Belakang

Air bersih merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa kepada manusia untuk sumber kehidupan. Zat ini mutlak dibutuhkan untuk kelangsungan hidup dan memberikan manfaat untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat Kota Sangatta. Masalah yang dihadapi dalam kurangnya pasokan air yaitu : dampak pertumbuhan penduduk, dampak pertumbuhan ekonomi dan tidak peduli lingkungan.

Kini keberadaan air bersih dan sehat untuk keperluan sehari-hari dan air minum yang dapat dikonsumsi untuk kelangsungan hidup masyarakat menjadi barang berharga dan semakin memerlukan perhatian khusus dari semua pihak yang terkait

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : novitriastuti02@gmail.com

baik dari Pemerintah maupun dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).Diharapkan agar masyarakat tidak lagi kekurangan air bersih dan dapat dipergunakan dengan baik untuk keperluan sehari-hari dan untuk keperluan rumah tangga.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kutai Timur merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa publik penyediaan air bersih yang berstatus Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam upaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat dituntut untuk memberikan layanan yang baik kepada masyarakat atau pelanggan, karena dengan demikian masyarakat akan semakin percaya dengan badan usaha ini sebagai mitra usahanya. Selain itu, pegawai kantor Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) harus memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Laju tingkat pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi per-Tahun di Kabupaten Kutai Timur yang didukung oleh sektor pertambangan dan penggalian terutama pertambangan non migas, maka dampaknya adalah meningkatnya dan bertambahnya pembangunan perumahan, pusat bisnis, perkantoran, dan pengembangan wilayah baru khususnya di daerah perkotaan, kondisi tersebut akan berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan air bersih di Kota Sangatta. Maka dampak ini menimbulkan jumlah permintaan air mengalami peningkatan sehingga pelayanan dan kinerja PDAM semakin buruk, ini disebabkan karena perusahaan tidak berjalan dengan baik sehingga banyak menimbulkan permasalahan yang berakibat pada buruknya pendistribusian PDAM kepada masyarakat Kota Sangatta.

Terkait dengan penyediaan air bersih oleh PDAM Kota Sangatta masih terdapat sejumlah keluhan-keluhan dari masyarakat atau pelanggan yaitu sekarang ini semakin sulit mendapatkan air bersih sehingga masyarakat atau pelanggan sering kekurangan air bersih; kualitas air yang dialirkan PDAM tidak sesuai harapan pelanggan karena air yang dialirkan mempunyai warna keruh dan berbau sehingga air tidak layak dikonsumsi dan akan mengganggu kesehatan masyarakat; dan pendistribusian air bersih yang dialirkan oleh pihak PDAM belum maksimal dikarenakan masih seringnya terjadi pengaliran bergilir dari rumah satu kerumah lainnya sehingga masyarakat sering menunggu dan mengecek apakah air telah dialirkan oleh PDAM. Banyaknya keluhan dari masyarakat atau pelanggan terhadap pendistribusian yang diberikan kepada masyarakat Kota Sangatta dapat menjadi awal perubahan prosedur pengelolaan dan pendistribusian PDAM Kabupaten Kutai Timur yang harus lebih baik lagi dan sesuai standar yang telah ditetapkan Pemerintah.

Berdasarkan permasalahan atau kejadian yang terjadi di Kota Sangatta maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Penyediaan Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur”**.

Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah penulis jabarkan diatas melalui penelitian ini, maka rumusan masalah itu adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penyediaan air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sangatta?

2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam penyediaan air bersih oleh PDAM Kota Sangatta?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis penyediaan air bersih oleh pihak PDAM Kota Sangatta.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penyediaan air bersih oleh pihak PDAM Kota Sangatta.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan oleh penulis dan diharapkan dapat memberikan kegunaan yaitu :

1. Manfaat teoritis
Diharapkan dapat mengembangkan Ilmu Administrasi Negara yang berkaitan dengan pelayanan publik, khususnya mengenai penyediaan jasa publik berupa air bersih oleh Pemerintah.
2. Manfaat praktis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau masukan dan informasi kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sangatta dalam meningkatkan kualitas air bersih dan pendistribusian yang baik.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Mahmudi (2010:190-195) setiap penyediaan pelayanan publik sebenarnya membutuhkan biaya pelayanan (*cost of service production*). Jenis penyediaan pelayanan publik pada prinsipnya dapat didanai melalui dua sumber, yaitu: 1) penarikan pajak, 2) penjualan pelayanan tersebut kepada masyarakat sebagai pengguna jasa publik (*charging for service*). Suatu pelayanan publik dapat dijual apabila terhadap harga publiknya, terdapat kemudahan dalam pengumpulannya, terdapat manfaat yang diterima langsung dari pemberi layanan.

Beberapa pelayanan publik yang dapat dijual antara lain :

1. Pelayanan penyediaan air bersih,
2. Pelayanan transportasi publik,
3. Pelayanan pos,
4. Pelayanan telekomunikasi,
5. Pelayanan listrik dan energi,
6. Pelayanan penyediaan perumahan rakyat,
7. Pelayanan tempat rekreasi (pariwisata),
8. Pelayanan pendidikan,
9. Pelayanan tol,
10. Pelayanan irigasi,

11. Pelayanan pemadam kebakaran,
12. Pelayanan kesehatan,
13. Pelayanan pengolahan sampah,
14. Pelayanan administrasi kependudukan, dan
15. Pelayanan perizinan.

Menurut pendapat Moenir (2001:33-34) ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan publik yaitu faktor penghambat dan faktor pendukung pelayanan. Faktor penghambat antara lain :

1. Tidak atau kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya,
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya,
3. Pengorganisasian tugas layanan yang belum sesuai sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, timpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani,
4. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara maksimal,
5. Kemampuan pegawai tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya,
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Faktor pendukung antara lain :

1. Faktor kesadaran para pejabat atau pegawai yang berkecimpung dalam pelayanan,
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja layanan,
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan terjadi mekanisme kegiatan layanan,
4. Faktor pendapatan, yaitu pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup, baik untuk dirinya maupun keluarga pegawai,
5. Faktor keterampilan pegawai,
6. Faktor sarana dalam pelaksana tugas layanan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Oliver (Supranto, 2001:223), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakannya dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Sedangkan menurut Kotler (Tjiptono, (1996:146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Penyediaan Air Bersih

Makhluk hidup didunia ini tanpa terkecuali sangat menggantungkan hidupnya pada air. Untuk manusia, air selain sebagai konsumsi makan dan minum juga diandalkan untuk keperluan rumah tangga, pertanian, industri, dan lain-lain.

Menurut Sangsoko (1991:112) penyediaan air bersih adalah air yang disadap untuk pemakaian rumah tangga, perdagangan, industri, dan lain-lain, parameter yang umum yaitu kekeruhan, bahan padat terlarut keseluruhan, senyawa-senyawa beracun, mutu bakteri.

Menurut Sutrisno (2004:13-19) sumber-sumber air meliputi :

1. Air laut
2. Air atmosfer atau air meteorologik
3. Air permukaan
Air permukaan terdapat dua macam yaitu :
 - a. Air sungai
 - b. Air rawa atau danau
4. Air tanah
Air tanah terbagi menjadi tiga macam yaitu :
 - a. Air tanah dangkal
 - b. Air tanah dalam
 - c. Mata air

Air Bersih

Air bersih merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa. Air adalah rahmat bagi kehidupan umat manusia di bumi. Mensyukuri rahmat dan karunia Tuhan ini tentu saja merupakan hal yang diperlukan dalam menyikapi segala persoalan yang terkait dengan air dan pemanfaatannya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat, tetapi hal ini tidak cukup dalam menjawab tantangan yang ada.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No.416/MENKES/IX/1990 menyebutkan air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesejahteraan yang dapat diminum.

Air bersih merupakan sumber kehidupan bagi setiap orang, sehingga kita wajib menjaga kelestariannya dan keberadaan air tersebut baik kuantitas maupun kualitasnya dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu masyarakat harus berperan secara aktif dalam upaya pelestarian kualitas air.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan R.I No. 01/Birhuk-mas/1975 tentang syarat-syarat dan pengawasan kualitas air minum dikatakan baik bahwa standar persyaratan kualitas air minum perlu ditetapkan dengan pertimbangan :

1. Bahwa air minum yang memenuhi syarat kesehatan mempunyai peranan penting dalam rangka pemeliharaan, perlindungan dan mempertinggi derajat kesehatan rakyat
2. Bahwa perlu mencegah adanya penyediaan dan atau bagian air minum untuk umum yang tidak memenuhi syarat-syarat kesehatan.

Kualitas Air Bersih

Menurut Henriquez (1984:264) kualitas air bersih bisa dipandang sebagai mutu atau nilai air. Dimana air yang tersalur tidak bersih (berwarna, keruh, bau). Biasanya

dapat kita nilai dari penglihatan, anggapan juga pemahaman baik yang terbentuk secara sendiri ataupun pemahaman yang ditanamkan oleh orang lain.

Menurut Pitojo (2003:37-33) dalam standar persyaratan kualitas air bersih terdapat lima unsur persyaratan, yaitu :

- 1) Suhu
- 2) Warna
- 3) Bau
- 4) Rasa
- 5) Kekeruhan

Menurut Sutrisno (2004:31) dari tinjauan tentang standar kualitas air bersih, secara umum dapat dilihat bahwa :

1. Penyimpangan terhadap standar yang telah ditetapkan akan mengurangi penerimaan masyarakat terhadap air tersebut, yang selanjutnya dapat mendorong masyarakat untuk mencari sumber air lain yang kemungkinan tidak baik.
2. Terdapatnya suhu, intensitas bau, rasa dan kekeruhan yang melebihi standar yang ditetapkan, dapat menimbulkan kekhawatiran terkandungnya bahan-bahan kimia yang dapat mengakibatkan efek toksis terhadap manusia.

Kuantitas Air Bersih

Dari standar kuantitas air bersih dapat dilihat adanya unsur-unsur yang tercantum dalam standar kuantitas dari air bersih. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan R.I No. 01/Birhuk-mas/1975 tercantum sebanyak 26 macam unsur standar. Beberapa di antara unsur-unsur tersebut tidak dikehendaki kehadirannya pada air bersih, oleh karena merupakan zat kimia yang bersifat racun, dapat merusak perpipaan, ataupun karena sebagai penyebab bau/rasa yang akan mengganggu aesthetika.

Menurut Sasongko (1991:104) secara sederhana dapat diartikan sebagai bobot, massa, jumlah, kation, dan anion. Adapun unsur-unsur yang meliputi yaitu :

- 1) Derajat keasaman (PH)
- 2) Zat padat/ jumlah (Total Solids)
- 3) Kation dan anion terlarut
- 4) Alkalinitas
- 5) Keasaman
- 6) Karbon dioksida
- 7) Kesadahan
- 8) Hantaran

Kontinuitas Air Bersih

Semua makhluk hidup memerlukan air, karena air merupakan kebutuhan dasar bagi kehidupan. Khususnya manusia, air diperlukan untuk berbagai keperluan, antara lain rumah tangga, industri, pertanian dan sebagainya. Dalam memenuhi kebutuhan air, selain kuantitas dan kualitas air manusia juga selalu memperhatikan kontinuitas air.

Menurut Sutrisno (2004:53) kontinuitas air bersih adalah pencatatan debit air pada setiap saat, sehingga dengan demikian akan dapat mengetahui air yang masak. Selain itu juga mengontrol/memeriksa peralatan pencatatan debit serta peralatan

lainnya (seperti pompa, saringan, pintu air) untuk menjaga kontinuitas debit pengaliran.

Pada saat sekarang ini air harus diolah terlebih dahulu sebelum dialirkan kepada para pelanggan karena untuk mendapatkan hasil air yang bersih dan sehat. Sasongko (1991:119-123) menguraikan tentang pengolahan air yang paling penting yaitu :

- 1) Penyaringan
- 2) Aerasi (perpindahan gas)
- 3) Pencampuran
- 4) Flokulasi
- 5) Pengendapan
- 6) Filtrasi
- 7) Saringan mikro

Pengertian PDAM

Dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum dijelaskan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum selanjutnya disingkat PDAM adalah perusahaan milik daerah Propinsi atau daerah Kabupaten dan atau daerah Kota.

Sedangkan menurut Idris (2007:2) PDAM adalah satu-satunya perusahaan yang memonopoli produksi air minum secara masal. Oleh karena itu, perusahaan air minum harus selalu meningkatkan kinerjas agar kualitas air yang diproduksi sesuai dengan harapan pelanggan.

Metodologi Penelitian

Jenis penelitian menggunakan deskriptif-kualitatif, yaitu penelitian yang memaparkan, menggambarkan, menjelaskan, mengklarifikasi, dan menganalisis variable yang diteliti. Fokus penelitian yaitu penyediaan air bersih yang meliputi: 1) masalah yang dihadapi dalam penyediaan air bersih adalah sebagai berikut : a) kualitas air bersih, (b) kuantitas air bersih, (c) kontinuitas air bersih, dan 2) faktor pendukung dan penghambat dalam penyediaan air bersih. Sumber data dilakukan secara *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Mendapatkan data penulis menggunakan *key informan* (informan kunci : Kabag Produksi dan Perawatan Teknik di kantor PDAM) dan *Informan* yaitu masyarakat sebagai pihak yang mendapatkan pelayanan secara langsung. Ada dua sumber pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*), dan penelitian lapangan (*fieldwork research*) meliputi: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode analisis data kualitatif model interaktif dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penyediaan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Kualitas Air Bersih

Sehubungan dengan kualitas air bersih mengenai air yang berwarna, berbau dan memiliki rasa peneliti menanyakan kepada Kabag Produksi dan Perawatan Teknik upaya apa yang dilakukan, dan Kabag Produksi dan Perawatan Teknik mengatakan bahwa:

"air PDAM yang dialirkan kepelanggan Kota Sangatta masih kurang dikarenakan terkadang air yang dialirkan masih keruh, berwarna dan berbau. Hal ini disebabkan karena faktor alam dan sumber air baku yang tidak memungkinkan untuk mengalirkan air bersih kepelanggan. Sumber air baku yaitu air sungai Sangatta saat ini keadaannya sudah tercemar oleh limbah tambang dan tingkat kekeruhan sungai sangat tinggi maksudnya air sungai sudah tercampur lumpur tinggi sehingga kami harus bekerja ekstra dalam mengolah air baku menjadi air bersih dengan menggunakan bahan kimia yang tidak berbahaya bagi kesehatan pelanggan. Selain itu pada saat musim kemarau air baku memiliki kualitas air yang sangat rendah " (Suparjan, 24 Desember 2013)

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 907/MENKES/SK/VII/2002 yang menetapkan standar kualitas air minum yang layak untuk didistribusikan kepada pelanggan. Dimana air yang tersalur harus memiliki mutu baik, bersih atau jernih dan dapat dinilai dari penglihatan bahwa air seharusnya bersih tanpa adanya air yang berbau, berwarna dan keruh.

Peneliti juga melakukan wawancara mengenai bahan kimia yang digunakan untuk menjernihkan air, apakah baik untuk kesehatan pelanggan setelah menggunakan air PDAM, menurut Bapak Suparjan (wawancara 24 Desember 2014) selaku Kabag Produksi dan Perawatan Teknik menuturkan bahwa :

"air baku yang kami ambil dari sungai Sangatta sudah tercemar oleh limbah tambang sehingga kami harus ekstra keras untuk menjernihkan air tersebut. Kami menggunakan bahan-bahan kimia yang tidak berbahaya bagi kesehatan para pelanggan seperti coallogen, aluminium, sulfat, PAC, polimen dan PH yang seimbang agar keasaman pada air tidak mempengaruhi pengolahan air. Jika air telah jernih maka air tersebut kami alirkan kepada para pelanggan. Saya tegaskan disini bahwa bahan kimia yang kami campurkan sangat aman dan tidak berbahaya bagi kesehatan pelanggan".

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 82/2001 yang digunakan sebagai parameter air yang meliputi aspek, yaitu :

- a. Bakteriologi
- b. Kimiawi
- c. Radioaktifitas

PDAM Kutai Timur berusaha menjadikan pendistribusian yang lebih baik dengan mengikuti program Pemerintah yaitu dengan mengikuti program Zona Air Minum Prima (ZAMP) yaitu masyarakat dapat menikmati pendistribusian air secara terus menerus selama 24 jam setiap harinya dan 7 hari seminggu dengan kualitas air yang sesuai dengan standar kualitas kesehatan yang dalam hal ini air langsung dapat diminum tanpa proses pengolahan dan menjamin kualitas yang bebas dari bakteri dan bahan kimia berbahaya lainnya.

Pendapat Bapak Suparjan mengenai apakah PDAM Kutai Timur telah menjalankan program Pemerintah yaitu Zona Air Minum Prima (ZAMP) di Kota Sangatta (wawancara tanggal 24 Desember 2014) yaitu :

"pada tahun 2014 PDAM Kutai Timur sudah mencanangkan program Zona Air Minum Prima. Tetapi untuk dikawasan tertentu saja seperti di kawasan Bukit pelangi. ini sifatnya umum hanya sebagai contoh kepada masyarakat bahwa

untuk kedepannya PDAM Kutai Timur akan berusaha untuk menjadikan peraturan pemerintah ini merata seluruh kota Sangatta”.

Kuantitas Air Bersih

Dalam memperhatikan kuantitas air bersih oleh pihak PDAM yaitu mengembangkan IPA dan memperluas jaringan pipa sehingga meningkatkan pelayanan kepada pelanggan serta meningkatkan cakupan pelayanan yang optimal bagi pengaliran air bersih kerumah-rumah.

Pendapat Bapak Suparjan dalam memberikan air bersih kepada pelanggan diberbagai wilayah kota Sangatta (wawancara tanggal 24 Desember 2013), yaitu:

“seluruh kota Sangatta saat ini mendapatkan air bersih, kami telah memaksimalkan untuk mengalirkan air bersih kewilayah-wilayah yang terpencil sekalipun. Walaupun kami menyadari cukup sulit untuk mengalirkan air kepelanggan tetapi kami mengusahakan debit yang dihasilkan cukup dialirkan kesemua warga Sangatta sehingga seluruh kota warga Sangatta dapat menikmati air bersih PDAM Kutai Timur”.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2005 tentang pengembangan sistem penyediaan air minum ke pelanggan. Dimana setiap Kota, Kabupaten atau Desa harus mendapatkan air minum tanpa terkecuali. Dan mengalirkan air bersih keseluruh warga Indonesia agar taraf hidup kesejahteraan masyarakat terpenuhi akan air minum untuk keperluan sehari-hari.

PDAM Kutai timur memiliki beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi debit yang digolongkan menjadi 4 kelompok yaitu :

1. Ekonomi yaitu fasilitas yang terdapat di kantor dan jasa air secara ekonomi harus dapat diusahakan oleh semua orang. Maksudnya biaya yang terkait dengan penyediaan air bersih harus dipenuhi oleh para pelanggan.
2. Fisik air yaitu terdapat di kantor dan jasa air secara fisik harus dapat diraih secara aman untuk semua bagian penduduk. Dimana air harus cukup, aman, dan dapat diterima untuk rumah tangga, lembaga pendidikan dan tempat kerja.
3. Informasi yaitu hak untuk mencari, menerima dan mengutarakan persoalan-persoalan yang terkait dengan pelayanan air.
4. Non-diskriminasi yaitu fasilitas-fasilitas dan jasa air harus bisa diakses oleh pelanggan termasuk kelompok masyarakat pinggiran atau termiskin, kalangan menengah dan kalangan atas tanpa membedakan pelayanannya dan tanpa adanya diskriminasi.

Kontinuitas Air Bersih

Dalam pendistribusian air bersih yang dilakukan oleh pihak PDAM Kutai Timur yaitu memperhatikan kontinuitas air bersih pada PDAM agar dapat mengalirkan air bersih secara berkelanjutan atau terus menerus keseluruh pelanggan.

Hasil wawancara dengan pihak PDAM mengenai pendistribusian air bersih dan perluasan jaringan pipa, yaitu sebagai berikut :

“kita mulai dari sistem produksi kita, air yang kita produksi setelah kita olah melalui proses pengolahan kita tamping keresepoar, dari resepoar lalu ke pompa air kemudian ke pelanggan. Sistem pompa yaitu dari pompa air kepelanggan

sedangkan gravitasi yaitu dari pompa air atas baru ke gravitasi bawah pompa pelanggan. Jaringan distribusi utama PDAM adalah menggunakan pipa testier untuk mendapatkan air bersih.” (Suparjan, wawancara tanggal 24 Desember 2013).

Sebagaimana tugas dan fungsinya PDAM Kutai Timur yaitu jaminan dalam mendistribusikan air yang bebas dari kemacetan atau distribusi yang lancar selama 24 jam setiap harinya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak PDAM selaku Kabang Produksi dan Perawatan Teknik menuturkan bahwa :

“ mengenai mendistribusikan air bersih ke pelanggan tanpa adanya kemacetan, PDAM kami selalu mengakses air selama 24 jam artinya distribusi air bersih secara otomatis berjalan nonstop, jika air mengalami kemacetan itu terjadi hambatan-hambatan yang saya sudah jelaskan tadi bahwa air baku bermasalah, pompa atau meter yang rusak atau pecah dan lain sebagainya. Tetapi, kami tetap berusaha para pelanggan mendapatkan air 24 jam setiap harinya. “ (wawancara tanggal 24 Desember 2013)

Keputusan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kutai Timur 800/2/PBJ/PDAM-KT/V/2009 tentang pedoman pengadaan barang dan jasa PDAM Kutai Timur. Pengadaan barang yang dimaksud yaitu terdapatnya peralatan-peralatan kantor yang memadai, peralatan pompa yang baik, dan peralatan meter yang baik pula

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang pengembangan sistem penyediaan air minum. Dimana sistem pendistribusian air minum sampai kepada pelanggan selama 24 jam sehari tanpa kemacetan dan mengalir secara terus menerus atau berkelanjutan.

Selain mengenai kemacetan air, pihak PDAM juga memperhatikan masalah kebocoran pipa dan kemacetan meter pelanggan. Peneliti mewawancarai pihak PDAM tentang kebocoran pipa dan kemacetan meter, yaitu sebagai berikut :

“ kalau ditanya mengenai kebocoran pipa dan kemacetan meter, kami sebagai pihak PDAM melakukan kegiatan pencegahan, merawat pompa dan meter sesuai jadwal yang telah diatur dan perawatan teknik. Banyak sekali pompa-pompa yang telah tua sehingga rentan sekali bocor dan rusak. Jika terjadi kebocoran kami akan mengecek langsung kelapangan dan akan segera memperbaiki kerusakan yang dikerjakan oleh ahli atau instalatur dari PDAM sendiri. Jika pelanggan protes mengenai kebocoran atau kerusakan terdapat beberapa hal yaitu meter pelanggan tidak sesuai dengan kenyataan (kinerja meter), kerusakan alami, kesenjangan dan perilaku pelanggan. “ (Suparjan, wawancara tanggal 24 Desember 2013)

Dalam penanganan kebocoran dan penanganan kemacetan meter adalah tugas dan tanggung jawab dari pihak PDAM Kutai Timur dengan mengecek kerusakan dan kebocoran dilapangan kemudian akan segera memperbaiki kerusakan dan kebocoran tersebut oleh ahli dan instalasi dari PDAM sendiri.

Faktor Pendukung dan Penghambat Penyediaan Air Bersih

Setiap pelaksanaan program pasti ada pendukung dan permasalahan yang menghambat jalannya program tersebut. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dari penyediaan air bersih yaitu :

- a. Faktor pendukung penyediaan air bersih
 1. Pada PDAM hubungan kerjasama yang baik antar pegawai PDAM Kutai Timur sangat diutamakan karena untuk melayani semua pelanggan. Pegawai yang mampu untuk berinteraksi dengan pelanggan dalam menangani permasalahan pelanggan menjadi modal utama untuk memajukan pendistribusian PDAM Kutai Timur.
 2. Pihak PDAM Kutai Timur juga mengutamakan para pegawai yaitu dengan memberikan pendidikan dan pelatihan bagi para pegawai yang belum bisa untuk memprogramkan computer dan memiliki tingkat kelulusan yang rendah. Sehingga semua pegawai PDAM Kutai Timur dapat meningkatkan keterampilan dan keahlian pegawai dan memperbesar kemungkinan untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.
- b. Faktor penghemat penyediaan air bersih
 1. Sekarang ini Kabupaten Kutai Timur sedang mengadakan pelebaran jalan sehingga mengganggu jalannya pendistribusian air bersih kepelanggan-pelanggan. Pihak PDAM melakukan kordinasi dengan pihak Pemerintah agar terjalin kerjasama dan segera memperbaiki pelebaran jalan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan agar pendistribusian air bersih kembali normal dan lancar.
 2. Jika terdapat pencurian air di PDAM Kutai Timur yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Pihak PDAM mendapati pencurian air secara illegal oleh masyarakat atau petugas PDAM yang bekerjasama akan bertindak lanjutin kejalur hukum dan akan dipidanakan atau diberhentikan.

Penutup

Kesimpulan

Dalam kualitas, kuantitas dan kontinuitas air bersih mendapati permasalahan diantaranya air bahan baku telah tercemar oleh limbah tambang dan tingkat kekeruhan atau lumpur cukup tinggi. Selain itu air mengalir kerumah pelanggan tidak 24 jam setiap harinya dan terdapat pula kebocoran pipa dan kemacetan meter yang cukup tinggi.

Saran

Memberi terobosan baru yaitu membuat waduk atau bendungan khusus untuk air bersih dan memiliki alat-alat yang canggih untuk menyaring air bersih. Selain itu melakukan evaluasi atau pengawasan terhadap ketersediaan sumber air untuk lebih meningkatkan jumlah air yang dihasilkan dan memperbaiki kebocoran pipa dan kemcetan meter oleh ahli atau instalasi yang mengerti permasalahan ini.

Daftar Pustaka

- Arikanto, Suharsini, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus dkk, 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. PSKK-UGM: Yogyakarta.

- Haryani, Hidayat Pawitan, 2004. *Transformasi Kebijakan Pengelolaan Sumber Daya Air*, Jakarta: LIPI Press.
- Henriquez, 1984. *Sistem Penyediaan Air Minum di Kota Jakarta*. Jakarta: 3 Serangkai.
- Idris, Adam, 2007. *Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Malang: CV. Sofa Mandiri.
- Indiahono, Dwiyanto, 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava media.
- Supranto, J, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Keuangan Daerah*. Jakarta: Erlangga.
- Miles, dan Huberman, 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moenir, H.A.S, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pitojo, Setijo, 2003. *Deteksi Pencemaran Air Minum*. Semarang-Demak: Aneka Ilmu.
- Purwanto, Elling, 2003. *Deteksi Pencemaran Air Minum*. Semarang-Demak: Aneka Ilmu.
- Sasongko, Djoko, 1991. *Teknik Sumber Daya Air*. Jakarta: Erlangga.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2005. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suciatuti, Erni, 2004. *Teknologi Penyediaan Air Minum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- , 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Totok, 2004. *Penyediaan Air Minum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy, 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta,
- Widodo, Joko, 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Banyu Media Publishing.

Dokumen-Dokumen:

- Undang-undang No.47 Tahun 1999 tentang Pemekaran Wilayah Propinsi dan Kabupaten.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Undang-Undang 1945 Pasal 33 Ayat 3 tentang Sumber Daya Air.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2005 tentang Sistem Penyediaan Air minum.
- Keputusan menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Kegiatan Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat.
- Keputusan Menteri PAN Nomor 58 Tahun 2002 tentang Jenis-Jenis Pelayanan dan Dimensi Pelayanan.
- Keputusan Menteri Kesehatan No. 907/MENKES/VII/2002 tentang Syarat-Syarat dan Kualitas Air Minum.
- Keputusan Menteri Kesehatan No. 907/2002 tentang Program Zona Air Minum Prima (ZAMP).
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 416/ MENKES/IX/1990 tentang Air Bersih.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur No. 5 Tahun 2010 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kutai Timur.