

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan pada hakekatnya adalah merupakan suatu proses perubahan yang terus menerus dengan melakukan perbaikan-perbaikan serta peningkatan menuju kearah cita-cita yang ingin dicapai, tujuan pembangunan nasional diantaranya mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata serta mencerdaskan kehidupan bangsa berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Sejalan dengan semakin pesatnya pembangunan serta perubahan yang dilakukan oleh pemerintah maupun yang dilakukan oleh masyarakat dalam dunia perekonomian pun mengalami perubahan. Salah satu dunia perekonomian itu adalah dalam hal dunia perdagangan dan jasa, sekarang ini ditandai dengan lahirnya berbagai macam perjanjian perdagangan dan jasa yang dilakukan baik antara sesama perusahaan maupun antara negara kepada masyarakat dalam bidang pelayanan umum atau *public service* didalam masyarakat.

Pelayanan umum (*pubkic service*) memang syarat dengan berbagai masalah, apabila wilayah jangkauannya sangat luas diantaranya meliputi sektor profit dan non profit. Pembedaan pelayanan umum menjadi sector profit dan non profit semata-mata didasarkan pada misi yang diemban oleh suatu instansi atau institusi pelayanan tersebut.

Pembahasan dalam penulisan ini maka penulis hanya akan membahas salah satu pelayanan umum yang bersifat profit yaitu perusahaan air minum (PDAM). Hal ini dilakukan mengingat sangat pentingnya air minum bagi kehidupan manusia. Hal ini tercantum didalam ketentuan Pasal 33 ayat (3) UUD 1945 yang berbunyi: "Bumi air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat".

Pengelolaan pengadaan air minum adalah tanggung jawab manusia sendiri dan memang sejak semula secara tradisional masyarakat telah mengadakan usaha-usaha pengadaan air minum secara sendiri atau pun kolektif dengan memanfaatkan alam dan sumber daya alam yang ada, walaupun demikian mengingat keterbatasan-keterbatasan yang ada seperti sulit air bersih, keringnya sumur, jauh dari mata air maka diperlukan usaha untuk pengadaan air minum tersebut dari pemerintah, diantaranya dengan memberikan pelayanan air minum (PDAM) yang dapat dinikmati semua lapisan masyarakat yang membutuhkannya.

Air bersih merupakan salah satu kebutuhan yang sangat mendasar bagi manusia karena diperlukan terus-menerus dalam sehari-harinya untuk bertahan hidup. Oleh karena itu, manusia memerlukan sumber air bersih yang dapat diperoleh baik dari tanah maupun air permukaan. Tidak semua air baku dapat digunakan manusia untuk memenuhi kebutuhan air minum, hanya air baku

yang memenuhi persyaratan kualitas air minum yang dapat digunakan untuk air minum.<sup>1</sup>

Air sebagai salah satu kebutuhan utama untuk menunjang kehidupan manusia memiliki risiko berupa adanya penyakit bawaan air (*water borne disease*). Oleh karena itu, salah satu aspek yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan penyediaan air bersih/ minum harus memperhatikan pencegahan terhadap penyakit bawaan air.<sup>2</sup>

Kebutuhan air bersih masyarakat terus mengalami peningkatan seiring dengan pertumbuhan penduduk, perkembangan sosial, ekonomi, budaya dan teknologi. Berdasarkan data teknis dari PDAM, kebutuhan air bersih di perkotaan khususnya yang dilayani oleh PDAM, tingkat pelayanannya baru mencapai 60% sehingga belum mampu mencukupi kebutuhan sehari-hari.

Sebagian besar penduduk yang dapat menikmati air bersih adalah yang tinggal di wilayah perkotaan, sedangkan penduduk yang tinggal di wilayah perdesaan pada umumnya belum dapat dilayani. Menurut konsensus MDG (*Millenium Development Goal*) untuk tahun 2015, kebutuhan air bersih minimal untuk wilayah perkotaan adalah 80% dan wilayah perdesaan 60%.

Kebutuhan akan air minum dan air bersih yang terus meningkat membuat PDAM Kabupaten Klaten selalu meningkatkan kualitas pelayanannya dalam bidang tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk memberikan pelayan yang baik PDAM Kabupaten Klaten selalu

---

<sup>1</sup> Medhitasari, V. 2007. Evaluasi Dan Modifikasi Instalasi Pengolahan Air Minum Miniplant Dago Pakar. *Skripsi*. Program Studi Teknik Lingkungan. IAIN Sunan Ampel, hlm 4

<sup>2</sup> Slamet, J.S. 1996, *Kesehatan Lingkungan*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hlm 5

menggunakan standar operasional pelayanan yang sudah diatur dalam peraturan daerah dan perundang-undangan, termasuk dalam penyesuaian tarif air minum yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Peraturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum.

Adanya hal tersebut mendorong masyarakat yang belum memiliki sumber air minum sendiri akan menghubungi perusahaan air minum (PDAM). Dalam hal ini antara PDAM Kabupaten Klaten selaku pemberi jasa dan konsumen selaku penerima jasa terdapat suatu hubungan hukum, yaitu adanya kewajiban dari penerima jasa untuk memberi imbalan atau jasa yang diterima sesuai dengan jumlah air yang dikonsumsi yang tertera dalam water meter serta sesuai dengan besaran tarif yang telah ditentukan, ikut menjaga dan peduli terhadap sarana yang ada disekitarnya, beriktikad baik dalam menggunakan air minum yang diterima.

Disamping itu juga terdapat hak-hak sebagai pelanggan sebagai penerima jasa, hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi air minum yang dikonsumsi air bersih yang diterima, hak mendapat informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi air, hak untuk didengarkan pendapat dan keluhan atas air yang diterima, hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan tidak diskriminatif. Demikian pula dengan pihak PDAM yang berkewajiban untuk memberi pelayanan yang baik sesuai kesepakatan. Pemerintah dengan inisiatifnya sendiri memang sudah

menyediakan pelayanan umum kepada masyarakat atau konsumen jauh sebelum upaya perlindungan konsumen ada.

Semua ini dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen dan memastikan konsumen dapat menggunakan fasilitas umum tersebut dengan biaya murah, hanya saja sampai saat ini. Kenyataannya masih banyak konsumen yang belum memperoleh kepuasan dalam menggunakan pelayanan publik meskipun pemerintah telah berubah menjadi penyedia jasa monopoli.

Melihat permasalahan yang timbul diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Peran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Terhadap Pelayanan Masyarakat dalam Pengelolaan Air Bersih Di Kabupaten Klaten”

## **B. Rumusan Masalah**

Dari paparan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana peran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Terhadap Pelayanan Masyarakat dalam Pengelolaan Air Bersih di Kabupaten Klaten?
2. Apakah faktor yang mendukung dan menghambat dalam Pengelolaan Air Bersih di Kabupaten Klaten?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui peran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Terhadap Pelayanan Masyarakat dalam Pengelolaan Air Bersih di Kabupaten Klaten.
2. Memberikan gambaran faktor yang mendukung dan menghambat dalam Pengelolaan Air Bersih di Kabupaten Klaten.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Dalam penelitian ini di harapkan agar hasil penelitian nantinya dapat memberikan sumbangsi ilmu yang bermanfaat ataupun menambah pengetahuan terutama dalam hukum Administrasi Negara mengenai masalah-masalah yang berkaitan peran pemerintah dalam hal ini Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Pengelolaan Air Bersih.

2. Secara Praktis

Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau menambah pengetahuan terkait hal-hal yang berhubungan dengan hak dan kewajiban pengguna jasa pelayanan PDAM.