

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia, bahkan masuk dalam daftar 10 negara dengan populasi terbesar pada tahun 2024. Menempati urutan keempat, Indonesia berada tepat di bawah India, China, dan Amerika Serikat. Berdasarkan data, jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2023 tercatat sebesar 278,6 juta jiwa. Sementara itu, menurut Badan Pusat Statistik (BPS), pada pertengahan tahun 2024 jumlah tersebut meningkat menjadi 281,6 juta jiwa. Bertambahnya jumlah penduduk merupakan perubahan populasi dari waktu ke waktu yang umumnya diukur berdasarkan bertambahnya jumlah individu dalam satuan waktu tertentu. Suatu negara pertumbuhan penduduk merupakan *indikator* yang *signifikan* karena berperan sebagai sumber daya potensial dalam kegiatan produksi, baik di tingkat rumah tangga maupun dalam lingkup perusahaan. Istilah pertumbuhan penduduk biasanya mengacu pada peningkatan jumlah manusia di suatu wilayah (Aritonang et al., 2023). Peningkatan populasi akan mempengaruhi jumlah kebutuhan pokok yang diperlukan pada suatu wilayah salah satunya adalah air bersih.

Air merupakan sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (*basic human need*). Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga

fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, akan tetapi juga sebagai fungsi sosial. Fungsi sosial ini erat berkaitan dengan kondisi air yang sangat sehat, jernih dan bersih sehingga sangat penting dipahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan Kesehatan masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu usaha milik Daerah yang bergerak dalam pendistribusian air bersih bagi masyarakat umum. Oleh karena itu pemerintah melalui badan usaha milik daerah tersebut menyikapi pengelolaan sebuah perusahaan milik Negara tentang perusahaan air minum yang biasa dikenal dengan PDAM, PDAM didirikan oleh pemerintah yang bertujuan untuk menyediakan air bersih yang struktur organisasi berpusat pada pemerintah daerah setempat. Sistem penyediaan air minum bahwa PDAM merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah sebagai penyedia Air minum yang memiliki wewenang untuk melakukan pengelolaan air baku menjadi air minum. Berbagai macam pelayanan yang diberikan oleh PDAM dalam memuaskan pelanggan yaitu memberikan ketepatan dalam segi waktu untuk memenuhi janji memberikan pelayanan kepada pelanggan, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan untuk menjamin pengguna pelayanan atas yang terkait dengan keamanan yang diberikan (Daerah et al., 2023).

Begitu pentingnya air bersih ini sehingga penyediaan akses akan air bersih menjadi salah satu sasaran pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*), sebagian besar pelanggan PDAM masih belum dilayani air bersih sesuai dengan persyaratan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas (3K). Terkait persoalan kontinuitas atau jam operasional layanan air bersih, masih banyak PDAM yang

belum mampu mengoperasikan layanan air sampai 24 jam, hal ini dikarenakan PDAM belum dapat melakukan efisiensi energi sehingga pelayanan yang diberikan masih bergiliran (Kanaf et al., 2022). Permasalahan lain terkait pelayanan air bersih yaitu minimnya infrastruktur yang dimiliki oleh PDAM dimana distribusi air yang tidak mengalir beberapa hari disebabkan karena pecahnya pipa air PDAM, kecilnya diameter pipa untuk mengalirkan air, selain itu banyak keluhan masyarakat mengenai pipa yang sudah terpasang tetapi debit air yang mengalirkan air hanya sedikit dan tidak sesuai dengan pemakaian air yang dibutuhkan masyarakat.

Kinerja PERUMDA Kota Kupang dalam memberikan pelayanan air minum di Kecamatan Alak Kota Kupang sangat bergantung pada berbagai faktor, seperti infrastruktur dan yang terpenting adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP adalah pedoman atau aturan yang mengatur prosedur kerja di suatu perusahaan, SOP berfungsi untuk memastikan bahwa setiap proses operasional dilakukan dengan cara yang terstruktur, guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Tanesib et al., 2025). Cakupan pelayanan air bersih merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kinerja PERUMDA Kota Kupang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, cakupan pelayanan yang semakin luas akan memastikan seluruh masyarakat mendapatkan akses terhadap air bersih yang memadai untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Kualitas air sangat penting untuk menjamin Kesehatan penggunaannya, kualitas air ini merujuk pada kondisi atau karakteristik air yang ditetapkan oleh sejumlah parameter fisik, kimia dan biologis yang mempengaruhi

kelayakan dan keamanan untuk digunakan, baik untuk kebutuhan konsumen, memasak, mandi, pertanian atau keperluan lainnya.

Pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik Negara yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang biasa kita kenali dengan PDAM. Selain itu yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) baik itu didaerah perkotaan maupun dipedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri untuk menunjang perkembangan ekonomi dan derajat Kesehatan penduduk. PDAM memiliki peran sebagai penyedia layanan publik yang tidak hanya bertugas memenuhi kebutuhan masyarakat akan air minum, tetapi juga memastikan aliran sumber daya air melalui pengelolaan yang tepat dan efisien. Meski demikian, dalam praktiknya PDAM sering menghadapi berbagai kendala, seperti terbatasnya sumber air baku, kualitas jaringan distribusi yang masih kurang optimal, pertumbuhan jumlah penduduk yang terus meningkat, serta perubahan iklim yang ikut mempengaruhi ketersediaan air. Beragam tantangan tersebut dapat memicu terjadinya krisis air bersih di suatu wilayah. Selain itu, peningkatan kebutuhan air bersih akibat perkembangan organisasi, bertambahnya aktivitas ekonomi, serta adanya berbagai fasilitas umum mendorong PDAM untuk terus berinovasi, meningkatkan kualitas layanan, dan memperbaiki infrastruktur. Kinerja PDAM menjadi faktor penting yang mendapat perhatian masyarakat karena berpengaruh langsung terhadap kelancaran kegiatan mereka sehari-hari.

Air bersih adalah kebutuhan dasar yang memiliki peran esensial dalam mendukung keberlangsungan hidup manusia. Ketersediaan air bersih yang aman,

layak dikonsumsi, dan mudah menjadi jangkauan salah satu ukuran penting dalam menentukan tingkat kesejahteraan masyarakat. Selain digunakan untuk keperluan minum dan memasak, air bersih juga berfungsi dalam kegiatan kebersihan, sanitasi, kesehatan, serta berbagai aktivitas sosial dan ekonomi lainnya. Dalam bidang kesehatan, air bersih sangat berpengaruh dalam upaya pencegahan penyakit yang berkaitan dengan lingkungan. Kondisi sanitasi yang kurang baik dan penggunaan air yang tidak memenuhi standar dapat memicu berbagai penyakit seperti diare, kolera, hingga infeksi kulit. Oleh karena itu, tersedianya air bersih juga menentukan tingkat kesehatan masyarakat dan membantu menurunkan angka kejadian penyakit. Tidak hanya itu, air bersih juga memiliki peran yang signifikan dalam sektor perekonomian. Berbagai bidang seperti industri, pertanian, pariwisata, dan aktivitas usaha lainnya membutuhkan pasokan air bersih yang memadai dan berkualitas. Kurangnya air bersih dapat berdampak pada menurunnya produktivitas, menurunnya kualitas hasil produksi, serta terganggunya kegiatan perekonomian di suatu daerah.

Selain faktor geografis, kendala infrastruktur juga menjadi hambatan dalam penyediaan kebutuhan air bersih. Ketidakmerataan jaringan distribusi, kapasitas sumber air baku yang belum maksimal, serta fasilitas pengolahan air yang kurang memadai menyebabkan layanan air bersih belum dapat memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat. Pertumbuhan penduduk, ekspansi pemukiman, dan peningkatan aktivitas sosial serta perekonomian turut menambah beban terhadap sumber air yang tersedia. Lebih jauh lagi, perubahan iklim dapat memperbaiki kondisi krisis air bersih di Kabupaten Lingga. Variasi pola hujan, periode kemarau

yang semakin panjang, dan meningkatnya potensi kekeringan mengakibatkan ketersediaan sumber air semakin sulit dipertahankan. Dampak dari kondisi tersebut terlihat pada terganggunya aktivitas masyarakat, meningkatnya risiko masalah kesehatan, serta menurunnya produktivitas sektor ekonomi yang sangat bergantung pada air bersih. Situasi krisis air bersih di Kabupaten Lingga menekankan perlunya pengelolaan sumber daya air yang terpadu dan berkelanjutan. Pelayanan lembaga penyedia air bersih seperti PDAM menjadi sangat vital dalam memastikan proses distribusi, pengolahan, dan pemanfaatan air dapat berjalan secara optimal. Oleh karena itu, analisis mengenai faktor penyebab, dampak, serta upaya penanganan krisis air bersih di Kabupaten Lingga diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih dan kesejahteraan masyarakat di masa yang akan datang.

Krisis air bersih yang terjadi tidak semata-mata dipicu oleh faktor alam, tetapi juga berkaitan dengan keterbatasan infrastruktur pengelolaan air. Jaringan distribusi yang belum sepenuhnya menjangkau seluruh area, kapasitas pengolahan air yang masih terbatas, serta fasilitas penyimpanan air yang kurang memadai menyebabkan layanan air bersih belum berjalan secara optimal. Pada saat yang sama, peningkatan jumlah penduduk, bertambahnya organisasi atau organisasi, serta berkembangnya kegiatan ekonomi semakin meningkatkan kebutuhan air bersih sehingga tekanan terhadap sumber air kian meningkat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, berbagai upaya telah dilakukan oleh pihak-pihak terkait, terutama PDAM Tirta Lingga sebagai instansi yang bertanggung jawab atas penyediaan air bersih bagi masyarakat. PDAM terus berupaya menambah kapasitas pengolahan air, memperluas jaringan distribusi, memanfaatkan sumber alternatif

seperti sumur bor dan pelindung hujan air, serta memperbaiki infrastruktur yang mengalami kerusakan atau penurunan kualitas. Selain itu, pemerintah daerah juga turut mendukung melalui penyusunan regulasi, pemberian anggaran, pembangunan sarana air bersih, serta kerja sama dengan pemerintah provinsi maupun pusat untuk pengadaan sumber air baku dan pengembangan sistem pengelolaan air yang lebih modern.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah di paparkan, maka penelitian memfokuskan pada masalah yang penulis bahas yaitu, Bagaimana Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lingga Dalam Mengatasi Krisis Air Bersih di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan perusahaan daerah daerah air minum tirta Lingga dalam mengatasi krisis air bersih di kecamatan singkep Kabupaten Lingga, serta mengidentifikasi secara mendalam bagaimana perusahaan daerah air minum dalam mengatasi krisis air bersih dalam penyediaan air, pengelolaan, pendistribusian air, serta melakukan pengawasan, air yang disalurkan apakah sudah layak untuk dipakai memenuhi kebutuhan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan publik dan pengelolaan sumber daya air. Kajian mengenai pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Lingga dalam mengatasi krisis air bersih di Kecamatan Singkep dapat memperkaya literatur mengenai strategi pelayanan air bersih pada daerah yang menghadapi keterbatasan sumber daya. Penelitian ini juga dapat memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan air minum, sehingga dapat menjadi dasar bagi pengembangan konsep, teori, maupun model pelayanan yang lebih responsif, adaptif, dan berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menambah wawasan akademisi, tetapi juga memberikan landasan teoritis bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan publik dan penanganan krisis air bersih.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penulisan ini mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut:

a. Bagi Pemerintah

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi mengenai sejauh mana Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lingga dalam mengatasi krisis air bersih di Kabupaten Lingga. Serta memberikan gambaran kepada pemerintah mengenai permasalahan yang dihadapi masyarakat,

potensi sumber daya air yang ada, serta hambatan teknis maupun non-teknis dalam proses distribusi air bersih.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini juga diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran kolektif masyarakat untuk mendukung program pemerintah dan PDAM, baik melalui partisipasi langsung dalam pengelolaan air bersih maupun kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Selain itu penelitian ini dapat membantu masyarakat memperoleh akses air bersih yang lebih merata, berkualitas, dan berkelanjutan, sehingga berdampak positif terhadap kesehatan, kualitas hidup, dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

