

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Air merupakan sumber kehidupan bagi semua makhluk hidup di bumi. Air juga memiliki peranan penting dalam menunjang berbagai sektor seperti industri, pertanian, perikanan, transportasi, pariwisata dan rumah tangga. Pentingnya air bersih menyebabkan pemerintah perlu menjamin ketersediaannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Bersih bahwa Negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kebutuhan yang sehat, produktif, dan bersih. Artinya masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan air bersih yang baik untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Bertambahnya jumlah penduduk di Kota Surakarta membuat pemakaian air baik dari rumah tangga, industri dan kepentingan umum semakin meningkat. Tuntutan akan kesesuaian air bersih terhadap standar yang ditetapkan menjadi hal penting dan harus diperhatikan dalam pemenuhan kebutuhan air bersih. Pemerintah Kota Surakarta mengelola sebuah perusahaan yang bergerak pada pengelolaan air bersih yaitu Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM). PDAM Kota Surakarta terus melakukan perbaikan pelayanan dengan meningkatkan kualitas air, menambah jumlah kapasitas produksi dan juga melalui perbaikan-perbaikan sistem jaringan sesuai dengan kebijakan dan rencana yang telah ditetapkan oleh Perda Kota Surakarta No.1 Tahun 2012 tentang RTRW Kota Surakarta Tahun 2011-2031.

Program penyediaan sistem air bersih di Kota Surakarta terbagi menjadi 3 kawasan yaitu Kawasan Utara, Kawasan Tengah dan Kawasan Selatan. Kawasan utara dan selatan yang meliputi kecamatan Kadiwiro, kecamatan Mojosongo, kecamatan Nusukan, kecamatan Jebres, kecamatan Laweyan dan kecamatan Banjarsari. Keenam kecamatan tersebut dilayani dari sumber mata air cokrotulung dan instalasi pengolahan air jebres. Sebelum instalasi pengolahan air semanggi dibangun, kawasan selatan yang meliputi kecamatan Pasar Kliwon dan kecamatan Serengan dilayani dengan sumber mata air cokrotulung. Tetapi kawasan selatan termasuk kawasan yang pasokan airnya sedikit. Hasil penelitian (Qomariyah & Muttaqin, 2018) menyatakan bahwa pasokan air PDAM untuk kawasan selatan sedikit dibandingkan dengan kawasan tengah dan utara. Dimana kawasan selatan hanya mendapatkan pasokan air sebesar 18.070 m³. Sedangkan

kawasan tengah dan utara mendapat pasokan sebesar 23.912 m³. Muncul permasalahan mengenai keluhan dari pelanggan mengenai aliran air yang disalurkan ke sambungan rumah kecil dan sering mati (Adhi, 2018).

Instalasi Pengelolaan Air Semanggi adalah *reservoir* yang dibangun pada tahun 2017 dan mulai dioperasikan pada bulan Desember 2018. IPA Semanggi terletak di Kelurahan Semanggi, Kecamatan Pasar Kliwon. Tujuan dari terbangunnya IPA Semanggi tersebut untuk memenuhi kebutuhan air bersih di Kota Surakarta bagian Selatan. Kapasitas IPA Semanggi mulai beroperasi dengan melayani kawasan selatan 8.889 SR (Sambungan Rumah) dengan kapasitas air yang disalurkan sebesar 60 liter/detik masih dibawah target (300 liter/detik). Oleh karena itu, diperlukan penelitian mengenai kinerja pelayanan dari Instalasi Pengolahan Air Semanggi guna meningkatkan kinerja pelayanan IPA Semanggi menjadi lebih optimal dan tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap kinerja IPA Semanggi.

I.2 Rumusan Masalah

Instalasi Pengolahan Air Semanggi adalah sistem penyediaan air bersih yang di kelola oleh PDAM Kota Surakarta. Instalasi Pengolahan Air Semanggi menjadi salah satu penyedia kebutuhan air bersih di Kota Surakarta bagian selatan. Kinerja pelayanan Instalasi Pengolahan Air Semanggi akan memiliki pengaruh terhadap capaian pelayanan air bersih di wilayah bagian selatan. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui kinerja pelayanan IPA Semanggi tersebut, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal, sehingga dapat menjawab pertanyaan penelitian “Bagaimana kinerja pelayanan instalasi pengolahan air semanggi.”

I.3 Tujuan dan Sasaran

Adapun tujuan dan sasaran yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

I.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan Instalasi Pengolahan Air Semanggi.

I.3.2 Sasaran

1. Mengidentifikasi kondisi instalasi pengolahan air semanggi
2. Menganalisis kinerja pelayanan instalasi pengolahan air semanggi berdasarkan aspek pelayanan

3. Menganalisis kinerja pelayanan instalasi pengolahan air semanggi berdasarkan aspek operasional
4. Menganalisis kinerja pelayanan instalasi pengolahan air semanggi berdasarkan penilaian pelanggan
5. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan instalasi pengolahan air semanggi

I.4 Ruang Lingkup

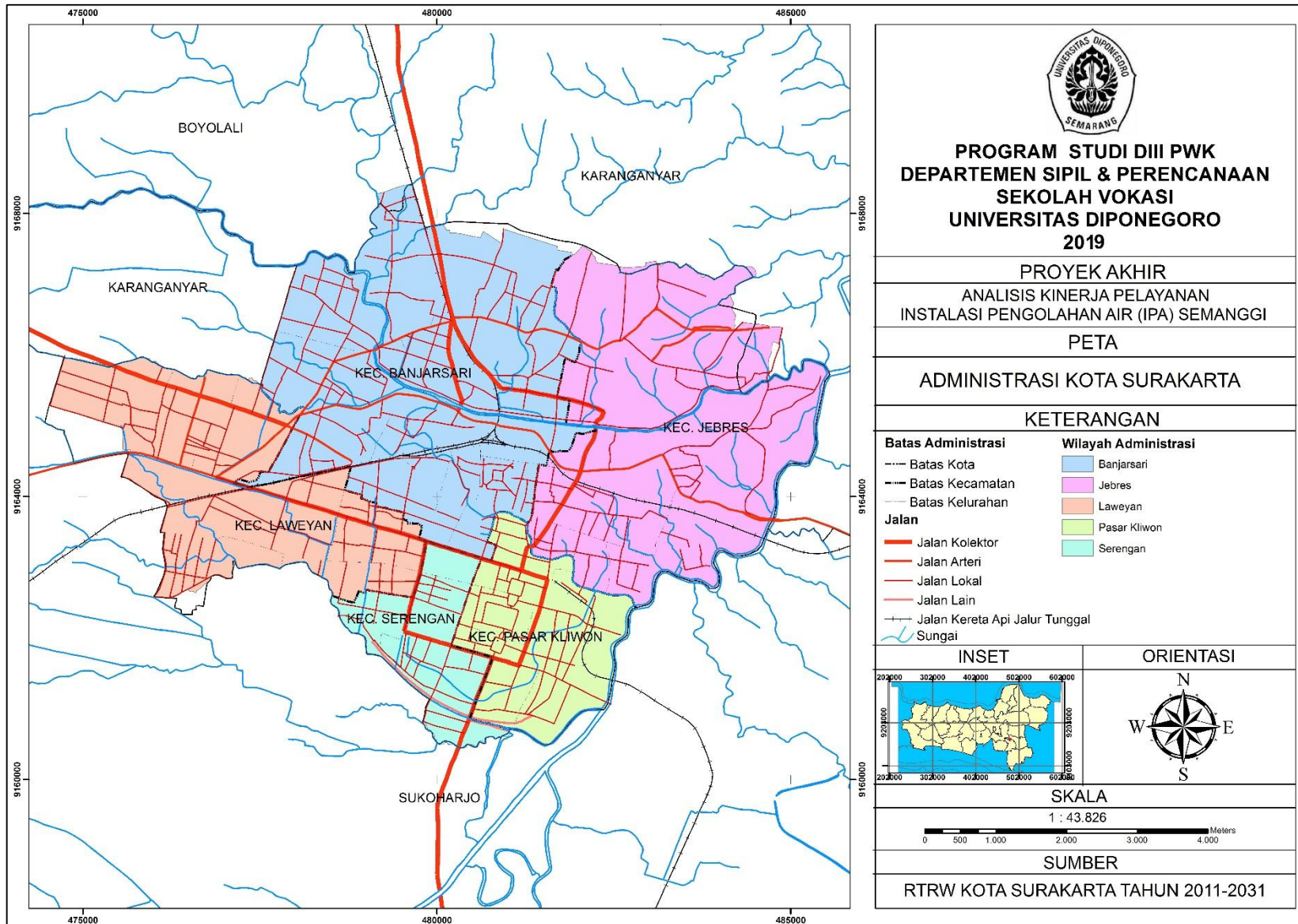
Ruang lingkup pada penelitian Proyek Akhir ini meliputi ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi. Ruang lingkup wilayah adalah batasan wilayah atau lokasi penelitian. Sedangkan ruang lingkup materi adalah batasan penulisan yang akan dibahas dalam proses penelitian.

I.4.1 Ruang Lingkup Wilayah

a. Kota Surakarta

Kota Surakarta merupakan salah satu kota besar yang menunjang kota-kota lainnya seperti Semarang maupun Yogyakarta. Secara geografis Kota Surakarta terletak antara 110° 45' 15" dan 110° 45' 35" Bujur Timur dan antara 7° 36' dan 7° 56' Lintang Selatan. Wilayah Kota Surakarta atau yang sering dikenal "Kota Solo" memiliki luas wilayah sebesar 44,04 km² yang terdiri dari 5 Kecamatan dengan jumlah penduduk sebesar 516.102 jiwa. Secara administrasi Kota Surakarta berbatasan dengan :

- Sebelah Utara : Kabupaten Boyolali
- Sebelah Timur : Kabupaten Karanganyar
- Sebelah Selatan : Kabupaten Sukoharjo
- Sebelah Barat : Kabupaten Sukoharjo



Sumber: Hasil Analisis, 2019

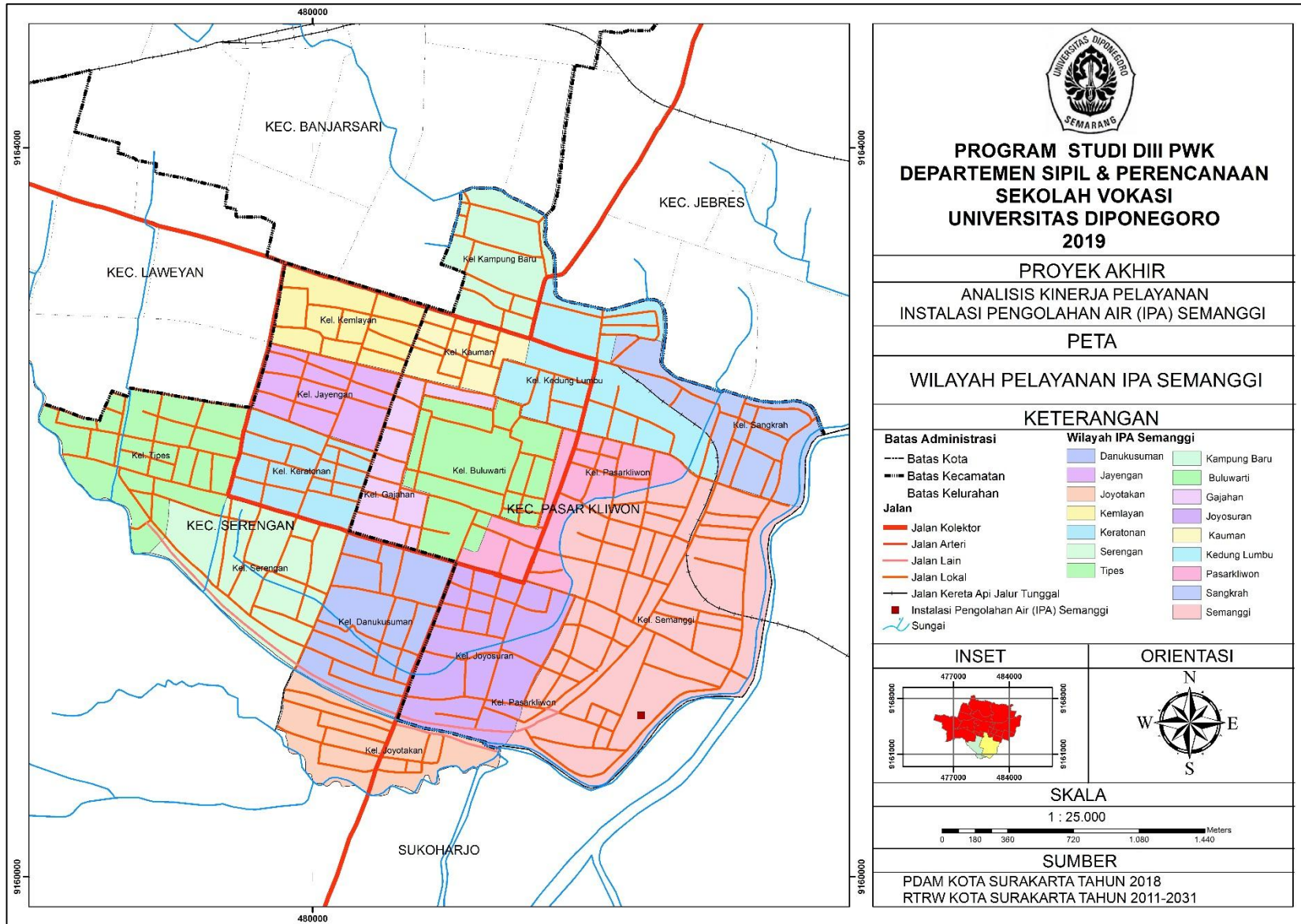
Gambar 1. 1
Peta Ruang Lingkup Wilayah Studi Kota Surakarta

b. Wilayah pelayanan Instalasi Pengolahan Air Semanggi

Kota Surakarta secara administrasi memiliki 5 kecamatan diantaranya merupakan kawasan pelayanan Instalasi Pengolahan Air Semanggi yaitu Kecamatan Pasar Kliwon dan Kecamatan Serengan dengan luas wilayah total sebesar 8,01 km². Wilayah pelayanan Instalasi Pengolahan Air Semanggi terdiri dari 16 kelurahan dengan 172 RW (Rukun Warga), 705 RT (Rukun Tetangga) dan sejumlah 44.313 KK. Instalasi Pengolahan Air Semanggi terletak di Kelurahan Semanggi tepatnya di Kecamatan Pasar Kliwon yang bertujuan untuk melayani kebutuhan air bersih di kawasan selatan Kota Surakarta yang meliputi Kecamatan Pasar Kliwon dan Kecamatan Serengan.

Secara administrasi kawasan pelayanan Instalasi Pengolahan Air Semanggi berbatasan dengan :

- Sebelah Utara : Kecamatan Banjarsari dan Kecamatan Jebres
- Sebelah Timur : Kabupaten Sukoharjo
- Sebelah Selatan : Kabupaten Sukoharjo
- Sebelah Barat : Kelurahan Laweyan



Sumber: Hasil Analisis, 2019

Gambar 1. 2
Peta Ruang Lingkup Wilayah Pelayanan IPA Semanggi

I.4.2 Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup materi yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah tentang analisis kinerja pelayanan instalasi pengolahan air semanggi. Dilakukan dengan mengidentifikasi data sekunder dan penyebaran kuesioner kepada pelanggan PDAM yang termasuk wilayah pelayanan instalasi pengolahan air semanggi. Adapun materi yang akan dibahas:

A. Aspek Fisik

Aspek fisik ini membahas wilayah kondisi studi seperti, curah hujan, jenis tanah dan jenis batuan, kemiringan dan kelerengan, serta penggunaan lahan.

B. Aspek Non Fisik

Aspek ini akan membahas mengenai kependudukan untuk teknis mengetahui jumlah penduduk di wilayah pelayanan teknis guna perhitungan cakupan pelayanan teknis.

C. Kinerja Pelayanan Instalasi Pengolahan Air Semanggi

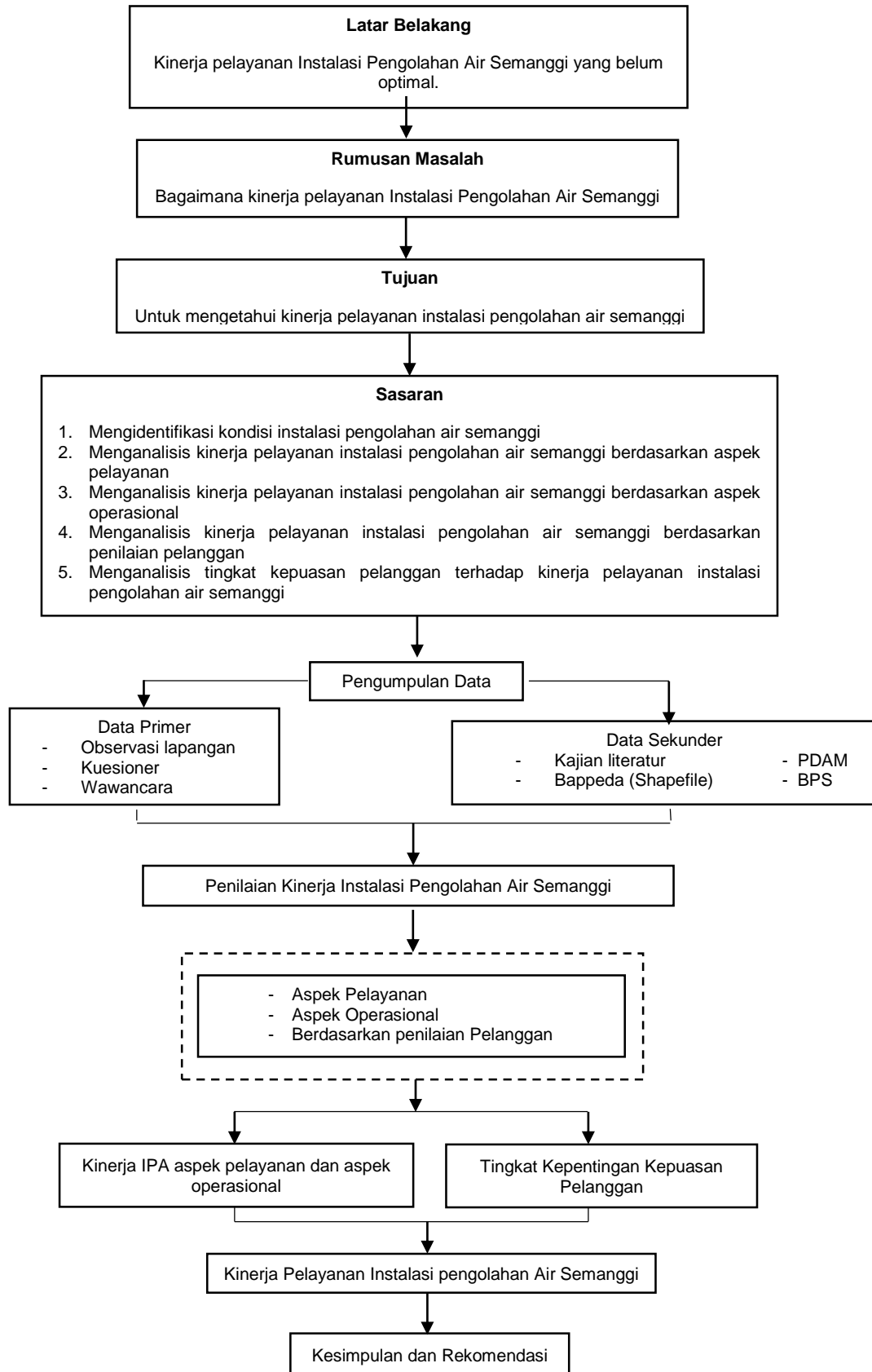
Aspek ini akan membahas mengenai ketersediaan dan cakupan pelayanan air bersih dengan melakukan analisis pada aspek pelayanan dan operasional.

D. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Aspek ini akan membahas mengenai harapan pelanggan terhadap kepentingan dari kinerja pelayanan instalasi pengolahan air semanggi dengan menggunakan analisis *important performance analysis* dan *customer satisfaction index*.

I.5 Kerangka Pikir

Berikut adalah kerangka pikir dalam penelitian proyek akhir:



Sumber: Hasil Analisis, 2019

Gambar 1.3
Kerangka Pikir

I.6 Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan penulisan proyek akhir ini terdiri dari 5 (lima) bab yang memiliki pembahasan masing-masing tiap bab yang saling berhubungan. Berikut adalah penjelasan masing-masing bab:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan membahas tentang latar belakang, tujuan dan sasaran, ruang lingkup wilayah dan materi, kerangka pikir dan sistematika penulisan proyek akhir.

BAB II TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN

Bab kedua membahas mengenai tinjauan literatur yang merujuk pada teori-teori yang dijadikan landasan dan pengantar pemahaman variabel penelitian. Metode penelitian yang mencakup model analisis dan metode penelitian yang digunakan.

BAB III KONDISI FISIK DAN NON FISIK

Bab ketiga membahas mengenai kondisi aspek fisik alam dan non fisik.

BAB IV ANALISIS

Bab keempat berisi mengenai pembahasan hasil analisis, mencakup deskripsi kinerja pelayanan IPA Semanggi berdasarkan aspek pelayanan, operasional, penilaian pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan.

BAB V PENUTUP

Bab kelima merupakan penutup yang membahas kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis yang dilakukan. Serta saran yang dapat disampaikan kepada Instalasi Pengolahan Air (IPA) Semanggi.