



Identifikasi Kondisi Kualitas Pelayanan Air Bersih Berdasarkan Persepsi Masyarakat Di Kelurahan Baru Tengah, Kota Balikpapan

Mutiara Sinaga¹, Maryo Inri Pratama^{1*}, Elin Diyah Syafitri¹, Mohtana Kharisma Kadri¹

¹Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Kalimantan

*Corresponding author: maryo.inri@lecturer.itk.ac.id

Diterima 31 Maret 2024 | Disetujui 15 April 2024 | Diterbitkan 14 Juni 2024

Abstrak

Distribusi air bersih di Kelurahan Baru Tengah dilakukan oleh PERUMDA Tirta Manuntung Kota Balikpapan. Pelayanan air bersih yang diberikan saat ini masih menimbulkan keluhan dari masyarakat, yaitu terkait kontinuitas air yang tidak kontinu 24 jam. Kurangnya pelayanan air bersih akan berakibat terhadap tidak terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan air bersih baik secara kuantitas, kualitas dan kontinuitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kondisi kualitas pelayanan air bersih yang diterima masyarakat. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh dari kuesioner pelanggan PDAM di Kelurahan Baru Tengah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis skoring. Berdasarkan hasil analisis diketahui kondisi kualitas pelayanan air bersih berdasarkan persepsi masyarakat di Kelurahan Baru Tengah memiliki rata-rata skor jawaban dengan kondisi kualitas pelayanan kategori buruk.

Kata-kunci : Air Bersih, Kontinuitas, Kualitas, Kuantitas

Identifikasi Kondisi Kualitas Pelayanan Air Bersih Berdasarkan Persepsi Masyarakat Di Kelurahan Baru Tengah, Kota Balikpapan

Abstract

The clean water distribution in Baru Tengah Subdistrict is managed by PERUMDA Tirta Manuntung Kota Balikpapan. Currently, the clean water service provided still causes complaints from the community, particularly regarding the continuity of water supply, which is not continuous for 24 hours. The inadequate clean water service results in the community's needs for clean water not being met in terms of quantity, quality, and continuity. The aim of this research is to identify the quality of clean water service received by the community. The data used in this research is primary data obtained from questionnaires distributed to PDAM customers in Baru Tengah Subdistrict. This study employs a quantitative method with a scoring analysis technique. Based on the analysis results, it is known that the quality of clean water service, according to the community's perception in Baru Tengah Subdistrict, has an average score indicating poor service quality..

Keywords : Clean Water, Continuity, Quality, Quantity

A. Pendahuluan

Pertumbuhan sebuah kota tentunya didampingi melalui kenaikan jumlah penduduk, semakin bertambah jumlah penduduk sehingga kebutuhan terhadap pelayanan air minum perkotaan juga bakal terus meninggi. PDAM seharusnya mampu guna mencukupi kebutuhan tersebut. Sebagai perusahaan daerah pengelola air minum, PDAM mempunyai sistem pengolahan serta jaringan perpipaan yang diharapkan dapat mencukupi kebutuhan air minum masyarakat, baik melalui kontinuitas, mutu dan kuantitas (Agustina, 2007). Namun demikian, penyediaan air bersih perkotaan masih menghadapi permasalahan terkait mutu air yang buruk dan tingkat pelayanan yang rendah (Nusa Idaman Said & Yudo Satmoko, 2008).

Kelurahan Baru Tengah ialah salah satu Kelurahan yang berada di Kecamatan Balikpapan Barat, Kota Balikpapan. Berlandaskan data yang diperoleh dari PERUMDA Tirta Manuntung Balikpapan, Kelurahan Baru Tengah telah terlayani oleh jaringan perpipaan dari PDAM sejumlah 2.013 sambungan rumah. Namun pelayanan yang dibagikan PDAM masih kurang maksimal. Akibat kurang maksimalnya distribusi pelayanan air bersih yang dilaksanakan PDAM, memicu keluhan masyarakat pada kelurahan tersebut. Hal ini diketahui berlandaskan hasil temuan studi di lapangan melalui wawancara peneliti terhadap pihak kantor Kelurahan Baru Tengah dan terhadap warga sekitar yang menyebutkan bahwa, distribusi air bersih oleh PDAM di Kelurahan Baru Tengah sering tidak lancar atau air mengalir tidak kontinu 24 jam, terutama pada saat musim kemarau. Kekurangan dalam pelayanan air bersih dapat menyebabkan kebutuhan masyarakat terhadap air bersih tidak terpenuhi, baik dari segi kuantitas, kualitas dan kontinuitas. Kurang maksimalnya distribusi pelayanan air bersih oleh PDAM di Kelurahan Baru Tengah mempengaruhi kebutuhan air bersih sehingga mengurangi kualitas kehidupan. Oleh karena itu, perlu diketahui kondisi pelayanan air bersih berdasarkan persepsi masyarakat di Kelurahan Baru Tengah.

B. Metode

1. Metode Pengumpulan Data

Data yang diperlukan pada penelitian ini adalah berupa data primer. Sehingga pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner kepada responden, yaitu pelanggan PDAM kategori rumah tangga (SR) di Kelurahan Baru Tengah. Adapun total responden adalah sebanyak 241 sampel yang didapatkan melalui penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan tabel rumus *Stephen Isaac dan William B. Michael*.

2. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah dilakukan dengan teknik analisis skoring. Analisis ini dilakukan untuk mengukur kondisi kualitas pelayanan air bersih yang diterima masyarakat, mengenai pelayanan perpipaan yaitu kualitas air bersih, kuantitas air bersih dan kontinuitas aliran, serta kondisi pelayanan terhadap konsumen mengenai kemudahan mendapatkan informasi dan tanggapan terhadap keluhan. Adapun analisis ini dilakukan terhadap hasil wawancara masyarakat melalui kuesioner yang dibagikan. Setiap variabel penelitian pada kuesioner memiliki 3 parameter untuk menilai ketercapaian pelayanan air bersih, yaitu: skor tiga (3) untuk kondisi yang baik, skor dua (2) untuk kondisi cukup baik, dan skor satu (1) untuk kondisi yang buruk. Parameter skor penilaian pada masing-masing variabel adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Parameter Skor Penelitian

Variabel	Nilai Skor			Sumber
	Buruk	Cukup Baik	Baik	
Kualitas Air Bersih	Kondisi air selalu keruh/berbau/berwarna/ atau berasa	Kondisi air terkadang keruh, berbau, berwarna, atau berasa	Kondisi air tidak keruh, berbau, berwarna, atau berasa	PERMENKE S/492/2010
Kontinuitas Aliran	Air mengalir kurang dari 6jam/hari	Air mengalir 6-12jam/hari	Air mengalir 12 - 24jam/hari	PP No.122 Tahun 2015
Kuantitas Air Bersih	Selalu menggunakan pompa air	Kadang-kadang menggunakan pompa air	Tidak pernah menggunakan pompa air	-Permen PU No18 Tahun 2007 -Wahyuni (2017)

Variabel	Nilai Skor			Sumber
	Buruk	Cukup Baik	Baik	
Kemudahan Mendapatkan Informasi	Tidak ada informasi pelayanan; Adanya gangguan/perbaikan jaringan	Informasi pelayanan terlambat diberitahukan; Adanya gangguan/ perbaikan jaringan	Informasi pelayanan yang jelas; Adanya gangguan/ perbaikan jaringan	Apriyana (2010)
Tanggapan terhadap Keluhan	Keluhan tidak ditanggapi	Keluhan ditanggapi namun dengan waktu yang lama	Keluhan ditanggapi dengan cepat	

Berikut adalah rentang nilai untuk menentukan interval masing masing variabel kondisi pelayanan air bersih berdasarkan persepsi masyarakat di Kelurahan Baru Tengah.

$$\text{Skor tertinggi} = \text{Nilai tertinggi} \times \text{variabel} \\ = 3 \times 1 = 3$$

$$\text{Skor terendah} = \text{Nilai terendah} \times \text{variabel} \\ = 1 \times 1 = 1$$

Maka :

$$\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Interval}} = \frac{3 - 1}{3} = 0.67$$

$1 + 0,67 = 1,67$ kemudian untuk nilai berikutnya juga ditambah 0.67.

Tabel 2. Interval Skor

	Skor	Interval
Buruk	1	1 – 1.67
Cukup Baik	2	1.68 – 2.33
Baik	3	2.34 – 3

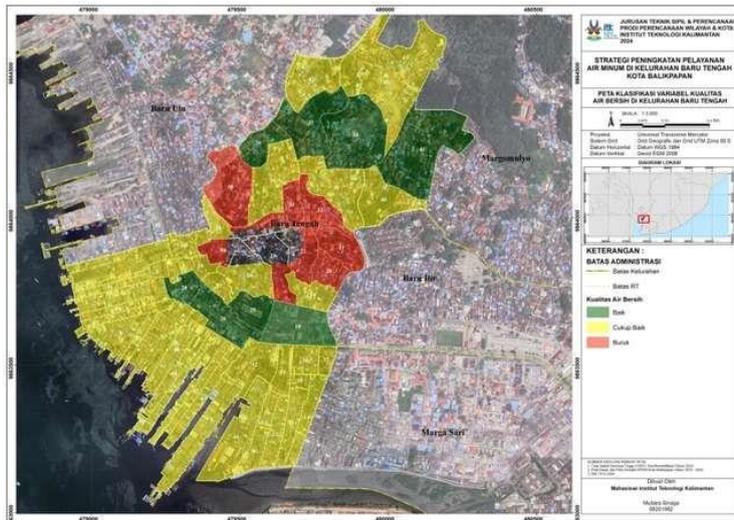
Adapun selanjutnya dilakukan pemetaan terhadap kondisi kualitas pelayanan air bersih yang diterima masyarakat yaitu berdasarkan hasil jawaban responden mengenai kualitas air, kuantitas air dan kontinuitas aliran. Selain itu, dilakukan juga pemetaan terhadap hasil analisis skoring yang dilakukan terhadap kondisi kualitas pelayanan air bersih yang diterima masyarakat (kondisi pelayanan perpipaan dan pelayanan terhadap konsumen).

C. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengumpulan data secara primer dan analisis data, diketahui kondisi kualitas pelayanan air bersih yang diterima masyarakat, mengenai pelayanan perpipaan yaitu kualitas air bersih, kuantitas air bersih dan kontinuitas aliran, serta kondisi pelayanan terhadap konsumen mengenai kemudahan mendapatkan informasi dan tanggapan terhadap keluhan.

1. Kualitas Air Bersih

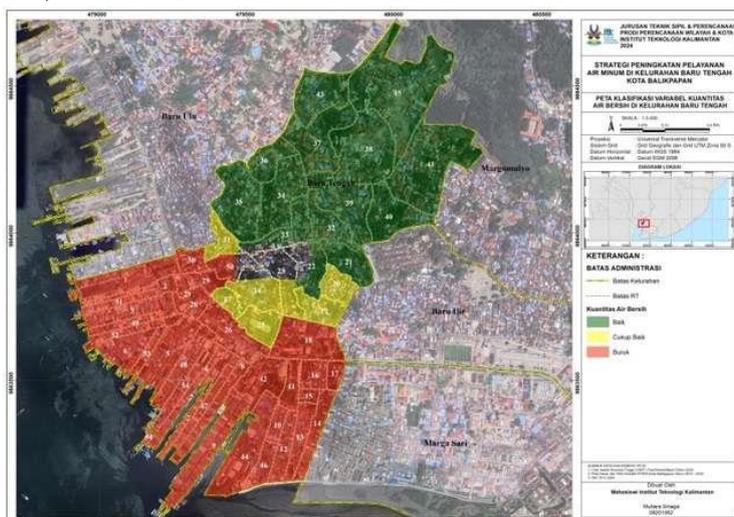
Adapun dalam menilai kualitas air bersih dapat diamati secara fisik bahwa air tidak berbau, tidak berwarna, tidak keruh dan tidak berasa. Berdasarkan hasil wawancara menggunakan kuesioner didapatkan data kualitas air bersih yang diterima masyarakat Kelurahan Baru Tengah diantaranya, sebanyak 59 responden atau 24% menyatakan kondisi air buruk yaitu kondisi dimana air yang mengalir selalu keruh, berbau, berwarna dan berasa. Kemudian terdapat 137 responden atau 57% menyatakan kualitas air cukup baik yaitu kondisi dimana air yang mengalir tidak selalu jernih atau terkadang keruh, berbau, berwarna dan berasa. Sedangkan 45 responden lainnya atau 19% menyatakan kualitas air baik yaitu kondisi air tidak keruh, berbau, berwarna ataupun berasa. Selanjutnya persentase jawaban responden dikalikan dengan masing-masing nilai skor indikator, yaitu persentase kondisi buruk dikali dengan skor 1, cukup baik dikali dengan skor 2, dan kondisi baik dikali dengan skor 3. Sehingga didapatkan hasil skor akhir variabel kondisi kualitas air bersih adalah 1,94 atau cukup baik. Responden yang menyatakan kualitas air buruk dikarenakan air yang mengalir di rumah mereka berwarna kekuningan ataupun kecoklatan dan berbau dan berasa. Sehingga ketika air yang mengalir berwarna/keruh maka air tersebut akan diendapkan terlebih dahulu, agar air dapat menjadi jernih.



Gambar 1. Peta Persebaran Kondisi Kualitas Air Bersih Kelurahan Baru Tengah

2. Kuantitas Air Bersih

Kondisi kuantitas air bersih pada penelitian ini dinilai berdasarkan bagaimana masyarakat mendapatkan air agar dapat mengalir ke kamar mandi, tempat mencuci ataupun dapur. Berdasarkan hasil wawancara menggunakan kuesioner didapatkan data kuantitas air bersih masyarakat di kawasan penelitian adalah sebanyak 157 responden atau 65% menyatakan kuantitas air air buruk yaitu kondisi dimana masyarakat selalu menggunakan pompa agar air dapat mengalir. Selanjutnya persentase jawaban responden dikalikan dengan masing-masing nilai skor indikator, yaitu persentase kondisi buruk dikali dengan skor 1, cukup baik dikali dengan skor 2, dan kondisi baik dikali dengan skor 3. Sehingga didapatkan hasil skor akhir variabel kondisi kuantitas air bersih berdasarkan persepsi masyarakat adalah 1,48 atau buruk. Mayoritas masyarakat yang menjawab kondisi kuantitas air buruk adalah masyarakat yang tinggal pada daerah pelayanan Kelurahan Baru Tengah yang berada dekat laut dan merupakan bagian daerah pelayanan dari IPA Kampung Damai yaitu pada RT 1-18,26,28,29,30,42,44,46-49, dan RT 51-54.

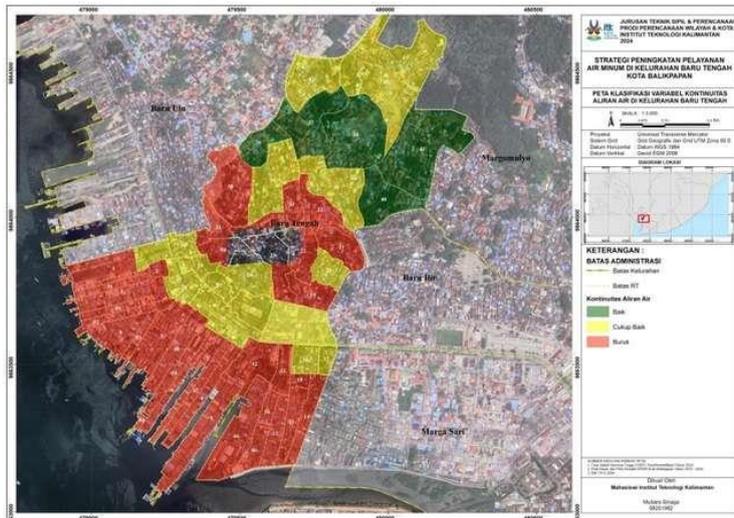


Gambar 2. Peta Persebaran Kondisi Kuantitas Air Bersih Kelurahan Baru Tengah

3. Kontinuitas Air Bersih

Kontinuitas air bersih harus tersedia dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat secara kontinu selama 24 jam sehari (Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015). Meskipun demikian, kondisi air mengalir kontinu selama 24 jam sehari hampir tidak dapat dicapai. Dengan demikian, salah satu metode untuk menilai kontinuitas air adalah dengan memprioritaskan penggunaan air bersih minimal selama 12 jam setiap hari, atau pada periode aktivitas utama, yaitu dari pukul 06.00 hingga 18.00. Berdasarkan hasil wawancara menggunakan kuesioner, diperoleh data kontinuitas aliran air di Kelurahan Baru Tengah, diantaranya sebanyak 193 responden atau 80% menyatakan kontinuitas air buruk yaitu air mengalir kurang dari 6 jam/hari, masyarakat menyampaikan durasi

air mengalir antara 2-4 jam/hari. Selanjutnya persentase jawaban responden dikalikan dengan masing-masing nilai skor indikator, yaitu presentase kondisi buruk dikali dengan skor 1, cukup baik dikali dengan skor 2, dan kondisi baik dikali dengan skor 3. Sehingga didapatkan hasil skor akhir variabel kondisi kontinuitas air bersih berdasarkan persepsi masyarakat adalah 1,24 atau buruk. Adapun pada peta dibawah dapat diketahui sebaran kondisi kontinuitas aliran air berdasarkan persebaran jawaban responden yang digunakan sebagai sampel penelitian di Kelurahan Baru Tengah. Dapat dilihat pada peta masyarakat yang tinggal di daerah yang berada dekat dengan pipa induk yang berada dekat jalan utama (RT 1,11-16-18,25-30), durasi kontinuitas air yang didapatkan lebih lama dibandingkan dengan masyarakat yang tinggal pada jauh dari pipa induk (RT 1-17,23,35,42,44,46-54).



Gambar 3. Peta Persebaran Kondisi Kontinuitas Air Bersih Kelurahan Baru Tengah

4. Kemudahan Mendapatkan Informasi

Kondisi pelayanan PDAM terhadap masyarakat mengenai kemudahan mendapatkan informasi diantaranya, sebanyak 94 responden atau 39% menyatakan kemudahan mendapatkan informasi buruk, yaitu tidak ada informasi mengenai adanya gangguan atau perbaikan jaringan menyebabkan air tidak mengalir. Kemudian terdapat 122 responden atau 51% menyatakan kemudahan mendapatkan informasi cukup baik yaitu masyarakat terlambat mendapatkan informasi jika adanya gangguan atau perbaikan jaringan. Sedangkan 25 responden lainnya atau 10% responden menyatakan kemudahan mendapatkan informasi baik yaitu informasi didapatkan dengan jelas. Selanjutnya persentase jawaban responden dikalikan dengan masing-masing nilai skor indikator, yaitu persentase kondisi buruk dikali dengan skor 1, cukup baik dikali dengan skor 2, dan kondisi baik dikali dengan skor 3. Sehingga didapatkan hasil skor akhir variabel kondisi kemudahan mendapatkan informasi berdasarkan persepsi masyarakat adalah 1,71 atau cukup baik.

5. Tanggapan Terhadap Keluhan

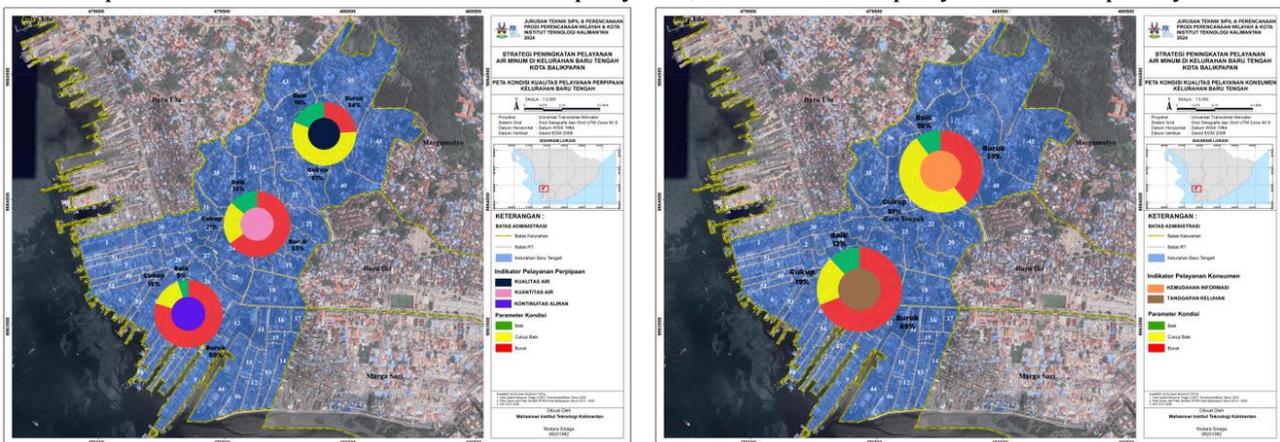
Pelayanan PDAM terhadap konsumen mengenai juga mengenai tanggapan PDAM terhadap keluhan yang diberikan. Berdasarkan wawancara melalui kuesioner, diperoleh data kondisi pelayanan PDAM terhadap masyarakat mengenai tanggapan terhadap keluhan, sebanyak 166 responden atau 69% menyatakan tanggapan PDAM terhadap keluhan yang diberikan kondisi buruk yaitu keluhan yang diberikan tidak ditanggapi. Kemudian terdapat 45 responden atau 19% menyatakan tanggapan PDAM terhadap keluhan yang diberikan kondisi cukup baik yaitu keluhan ditanggapi namun dengan waktu yang lama. Sedangkan 30 responden lainnya atau 12% responden menyatakan tanggapan PDAM terhadap keluhan yang diberikan kondisi baik dimana keluhan ditanggapi dengan cepat. Selanjutnya persentase jawaban responden dikalikan dengan masing-masing nilai skor indikator, yaitu persentase kondisi buruk dikali dengan skor 1, cukup baik dikali dengan skor 2, dan kondisi baik dikali dengan skor 3. Sehingga didapatkan hasil skor akhir variabel kondisi tanggapan PDAM terhadap keluhan yang diberikan berdasarkan persepsi masyarakat adalah 1,43 atau buruk.

Rekapitulasi Jawaban Responden

Tabel 2. Rekapitulasi Jawaban Responden

Indikator	Variabel	Jawaban Responden						Skor	Kategori
		Buruk (1)	(%)	Cukup Baik (2)	(%)	Baik (3)	(%)		
Pelayanan perpipaan	Kualitas Air Bersih	59	24%	137	57%	45	19%	1.94	Cukup Baik
	Kuantitas Air Bersih	157	65%	51	21%	33	14%	1.49	Buruk
	Kontinuitas Aliran	193	80%	37	15%	11	5%	1.24	Buruk
Pelayanan terhadap konsumen	Kemudahan mendapatkan informasi	94	39%	122	51%	25	10%	1.71	Cukup Baik
	Tanggapan terhadap keluhan	166	69%	45	19%	30	12%	1.43	Buruk
Rata – rata							1.56	Buruk	

Adapun berdasarkan tabel dan penjelasan masing masing variabel diatas dapat diketahui kondisi kualitas pelayanan air bersih berdasarkan persepsi masyarakat di Kelurahan Baru Tengah adalah memiliki rata rata jawaban buruk. Terdapat dua variabel yang memiliki kondisi cukup baik yaitu kualitas air bersih dan kemudahan mendapatkan informasi, sedangkan variabel lainnya mendapatkan skor buruk. Adapun berdasarkan hasil analisis kondisi kualitas pelayanan air bersih berdasarkan persepsi masyarakat akan menjadi parameter penilaian pada sasaran kedua untuk indikator unit pelayanan, variabel kondisi pelayanan terhadap masyarakat.



Gambar 4a (kiri). Peta Kondisi Kualitas Pelayanan Perpipaan
 Gambar 4b (kanan). Peta Kondisi Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diketahui kondisi kualitas pelayanan air bersih berdasarkan persepsi masyarakat di Kelurahan Baru Tengah adalah memiliki kondisi yang masih buruk. Tiga dari lima variabel penelitian yang memiliki skor buruk diantaranya kuantitas air bersih, kontinuitas aliran dan tanggapan terhadap keluhan. Sedangkan dua variabel lainnya mendapatkan skor kondisi cukup baik yaitu kualitas air bersih dan kemudahan mendapatkan informasi.

E. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada kantor Kelurahan Baru Tengah dan masyarakat yang telah mendukung selama proses pengambilan data, sehingga tujuan penelitian ini dapat tercapai.

F. Referensi

- Agustina, D. V. (2007). *Analisa Kinerja Sistem Distribusi Air Bersih Pdam Kecamatan Banyumanik Di Perumnas Banyumanik*, Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Apriyana, P. (2010). Evaluasi Kinerja Pelayanan Air Bersih Komunal Di Wilayah Pengembangan Ujung Berung Kota Bandung. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 21(2), 95-110.
- Nusa Idaman Said & Yudo Satmoko. (2008). *Teknologi Pengolahan Air Minum- Teori dan Pengalaman Praktis*. Pusat Teknologi Lingkungan BPPT.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492 Tahun 2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.
- Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum.
- Wahyuni, R. M. (2017). *Optimalisasi Pelayanan Air Bersih Kota Gresik Berdasarkan Tingkat Pelayanan Terhadap Masyarakat*, Skripsi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.