

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan dengan wilayah laut lebih luas, oleh karena itu, bisa dikatakan bahwa negara Indonesia memiliki sumber air yang cukup melimpah, air merupakan sumber kehidupan yang sangat berguna bagi makhluk hidup termasuk manusia, setiap hari air dibutuhkan untuk kebutuhan pokok sehari-hari seperti minum, memasak, mandi, mencuci, dan yang lainnya. Namun sampai dengan awal tahun 2018 masih terdapat masyarakat Sawahlunto yang tidak mendapatkan air minum yang layak dan air yang bersih untuk kebutuhan sehari-hari, terutama masyarakat yang berpenghasilan rendah, seperti di pinggiran kota dan masyarakat yang ada di pedesaan. Di Sumatera Barat lebih tepatnya di desa Lunto Barat kecamatan Lembah Segar Kota Sawahlunto masih terdapat masalah yang berkaitan dengan air bersih. Demikian dengan sanitasi dan kesehatan lingkungan, masih banyak masyarakat yang ada di desa Lunto Barat yang berperilaku tidak sehat khususnya dalam kebiasaan buang air besar sembarangan, kedua kondisi ini tentunya akan berdampak kepada kondisi kesehatan masyarakat dan pada akhirnya akan mempengaruhi produktivitas dan kesejahteraan masyarakat.

Air merupakan unsur sangat penting dalam kehidupan masyarakat, penyediaan air bersih untuk kelancaran aktifitas masyarakat, maka pemerintah maupun swasta perlu menindaklanjuti dengan memberikan pelayanan penyediaan air bersih. Bahkan negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok sehari-hari guna memenuhi kehidupannya yang sehat, bersih produktif (Undang-Undang No.7 pasal 5 tahun 2004 tentang sumber daya air).

Air merupakan faktor penting dalam pemenuhan kebutuhan vital bagi makhluk hidup diantaranya sebagai air minum atau keperluan rumah tangga lainnya. Air yang digunakan harus bebas dari kuman penyakit dan tidak mengandung bahan beracun.

Sumber air minum yang memenuhi syarat sebagai air baku air minum jumlahnya makin lama makin berkurang sebagai akibat ulah manusia sendiri baik sengaja maupun tidak disengaja.

Upaya pemenuhan kebutuhan air oleh manusia dapat mengambil air dari dalam tanah, air permukaan, atau langsung dari air hujan. Dari ke tiga sumber air tersebut air tanahlah yang paling banyak digunakan karena air tanah memiliki beberapa kelebihan di banding sumber-sumber lainnya antara lain karena kualitas airnya yang lebih baik serta pengaruh akibat pencemaran yang relatif kecil (Jovita, 2002 : 1).

Air sumur yang digunakan penduduk saat ini dirasakan sudah terpengaruh oleh adanya limbah industri logam sehingga dilihat secara fisik yaitu dari segi warna agak keruh, dan dari segi rasa hambar apabila air itu di konsumsi. Berbagai keluhan datang dari penduduk yang mengatakan bahwa air yang mereka gunakan untuk keperluan hidup sehari-hari sudah tidak sehat lagi yang bisa cepat atau lambat akan menimbulkan berbagai penyakit kulit ygng disebabkan karena kurangnya kebersihan dari air yang digunakan sehari-hari.

Oleh kerna itu Pemerintah Desa Lunto Barat membuat sebuah program untuk mendukung program nasional akses air minum dan sanitasi yaitu PAMSIMAS, ini dibuat untuk mengatasi masalah yang terjadi. Program pamsimas juga mempromosikan serta memfasilitasi sanitasi yang layak. Program pamsimas dilaksanakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah desa. Dalam Undang-undang No 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah bahwa memenuhi kebutuhan air minum dan sanitasi telah menjadi urusan pemerintahan setempat.

Program Pamsimas adalah salah satu program andalan Pemerintah di dalam penyediaan air bersih dan sanitasi bagi masyarakat perdesaan dan pinggiran kota melalui pendekatan berbasis masyarakat. Program ini bertujuan untuk meningkatkan jumlah warga masyarakat kurang terlayani termasuk masyarakat berpendapatan rendah di wilayah perdesaan dan peri-urban yang dapat mengakses pelayanan air minum dan sanitasi yang berkelanjutan, meningkatkan penerapan nilai dan perilaku

hidup bersih dan sehat dalam rangka pencapaian target (sektor air minum dan sanitasi) melalui pengarusutamaan pendekatan pembangunan berbasis masyarakat.

Program pamsimas merupakan program yang menggunakan pendekatan berbasis masyarakat, yaitu melibatkan seluruh masyarakat dan merespon kebutuhan masyarakat. Program ini sangat diperlukan oleh masyarakat desa karena masyarakat dapat memperoleh air yang bersih yang dapat digunakan untuk minum, mencuci, mandi dan untuk kebutuhan lainnya.

Kebutuhan air bersih merupakan kebutuhan yang tidak terbatas dan berkelanjutan. Sedangkan kebutuhan akan ketersediaan air bersih dari waktu ke waktu semakin meningkat yang terkadang tidak diimbangi dengan kemampuan pelayanan. Peningkatan kebutuhan ini disebabkan oleh bertambahnya jumlah penduduk, peningkatan derajat kehidupan warga serta perkembangan kawasan pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang sudah diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Dari data PAMSIMAS-Unit Lunto Barat diketahui bahwa jumlah penduduk defenitif Desa Lunto Barat adalah 1.386 jiwa, terdiri dari empat Dusun, Dusun Tepi Air, Dusun Titarajo, Dusun Tanjung Medan, dan Dusun Batu Anyir. Sedangkan yang menggunakan jasa PAMSIMAS hanya Dusun Tepi Air dan Dusun Tanjung Medan dengan jumlah penduduk PAMSIMAS yang terlayani air adalah sekitar 154 keluarga 616 jiwa. Untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap Air Bersih dikarenakan belum seluruhnya terpenuhi kawasan pelayanan air bersih di Desa

Lunto Barat, Berdasarkan masalah tersebut Penulis melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul ‘‘Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyediaan Air Bersih PAMSIMAS di Desa Lunto Barat Kecamatan Lembah Segar Kota Sawahlunto’’. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Peneliti mencoba mengidentifikasi masalah air yang digunakan untuk pemenuhan kebutuhan rumah tangga yang ada di Desa Lunto Barat Kecamatan Lembah Segar Kota Sawahlunto.

- a. Sanitasi dan Kesehatan lingkungan, masih banyak masyarakat yang ada di Desa Lunto Barat yang berperilaku tidak sehat khususnya dalam kebiasaan buang air bersih sembarangan, kedua kondisi ini tentunya akan berdampak kepada kondisi kesehatan masyarakat dan pada akhirnya akan mempengaruhi produktivitas dan kesejahteraan masyarakat.
- b. Kebutuhan akan ketersediaan air bersih dari waktu ke waktu semakin meningkat yang terkadang tidak diimbangi dengan kemampuan pelayanan. Peningkatan kebutuhan ini disebabkan oleh bertambahnya jumlah penduduk, peningkatan derajat kehidupan warga serta perkembangan kawasan pelayanan.
- c. Program PAMSIMAS sangat diperlukan oleh masyarakat desa karna masyarakat dapat memperoleh air yang bersih yang dapat digunakan untuk minum, mencuci, mandi dan untuk kebutuhan lainnya.
- d. Program pamsimas merupakan program yang menggunakan pendekatan berbasis masyarakat, yaitu melibatkan seluruh masyarakat dan merespon kebutuhan masyarakat.

## **1.3. Batasan Masalah**

Pembahasan skripsi ini hanya dilakukan di:

- a. Wilayah di Desa Lunto Barat tepatnya di Dusun Tepi Air dan Dusun Tanjung Medan.
- b. Adanya menganalisis persepsi masyarakat pada pelayanan PAMSIMAS, dengan penilaian melalui penyebaran Kuesioner.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka adapun rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana hubungan antara kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penyediaan air bersih dari PAMSIMAS Desa Lunto Barat Kecamatan Lembah Segar Kota Sawahlunto Provinsi Sumatera Barat
- b. Bagaimana menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih PAMSIMAS di Desa Lunto Barat.

#### **1.5. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan maka tujuan umum penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan rendahnya minat masyarakat menggunakan air bersih di Desa Lunto Barat, Kota Sawahlunto, Provinsi Sumatera Barat.

Penulisan ini nanti diharapkan memberikan manfaat dan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut :

- a) Untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penyediaan air bersih dari PAMSIMAS di Desa lunto Barat Kota Sawahlunto Provinsi Sumatera Barat.
- b) Untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih PAMSIMAS di Desa Lunto Barat Kota Sawahlunto Provinsi Sumatera Barat.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan skripsi ini sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

## 1. BAB 1 PENDAHULUAN

Meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, Batasan masalah, sistematika Penulisan.

## 2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab ini membahas tentang Pengertian, Pendekatan, dan konsep Geografis, Pendekatan keruangan, Pendekatan Kelingkungan, Pendekatan Kompleks Wilayah, Kajian Tentang Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyediaan Air Bersih PAMSIMAS, Pengertian Persepsi, Penyediaan Air Bersih, PAMSIMAS. Skala Linkert.

## 3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam Bab ini membahas tentang lokasi penelitian, metode pengumpulan data, Teknik Analisis dan Penyajian Data, Kerangka Pemikiran, alur penelitian.

## 4. BAB IV ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN

BAB ini berisikan tentang analisis hasil dari pengolahan data dengan membandingkan teori, hasil penelitian terlebih dahulu, dan referensi relevan. Pembahasan dari penelitian tidak hanya menjelaskan atau menceritakan hasil penelitian saja akan tetapi menjelaskan mengapa hasil penelitian dapat terjadi seperti itu, perhitungan yang ditabelkan harus ada uraiannya.

## 5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran dinyatakan secara terpisah

- a. Kesimpulan merupakan uraian singkat yang dijabarkan secara tepat untuk menjawab tujuan penelitian berdasarkan hasil penelitian

- b. Saran memuat berbagai usulan atau pendapat yang sebaiknya diperhatikan oleh peneliti lain, termasuk sebagai kesulitan yang di jumpai selama penelitian. Saran-saran untuk penelitian lanjutan harus di tunjukkan dengan jelas, bagaimana yang masih harus diteruskan

## 6. DAFTAR PUSTAKA

Memuat pustaka atau referensi yang diacu dalam penelitian dan disusun dibawah menurut abjad nama akhir dari urutan pertama sesuai dengan *Harvard anglia Style* pada penulisan skripsi dianjurkan agar sumber yang digunakan (15 sumber) merupakan terbitan terbaru baik dari buku, jurnal (lima tahun terakhir) atau sumber pustaka lain

## 7. LAMPIRAN

Digunakan untuk menempatkan data atau keterangan lain yang berfungsi untuk melengkapi uraian yang telah disajikan dalam bagian utama skripsi.