

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masalah kesehatan adalah suatu masalah yang sangat kompleks, yang saling berkaitan dengan masalah-masalah lain di luar kesehatan. Banyak faktor yang mempengaruhi kesehatan, di antaranya adalah pengetahuan dan sikap masyarakat dalam merespon suatu penyakit menurut Notoatmodjo dalam (Suryadi and Yulianto 2018). Salah satu masalah kesehatan yang banyak dialami oleh sebagian besar masyarakat adalah masalah kesehatan yang disebabkan oleh air bersih yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari.

Air bersih merupakan air yang dapat digunakan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari yang sangat diperlukan oleh manusia untuk melanjutkan kehidupan. Kekurangan air bersih semakin hari semakin tinggi, hal ini dikarenakan rendahnya kualitas air baku dan pencemaran terhadap lingkungan (Hakim 2010). Saat ini dunia telah mengalami krisis air bersih. Jumlah air bersih di dunia hanya 1% yang dapat dikonsumsi. Dari 1% air bersih yang tersedia tersebut, tidak semuanya dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Data WHO 2015 menemukan bahwa 663 juta penduduk masih kesulitan dalam mengakses air bersih (Rochmi,2016). Hal tersebut telah menunjukkan bahwa kuantitas air bersih di dunia masih belum mencukupi kebutuhan masyarakat secara penuh. Terkait Indonesia, pada tahun 2012 Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) mencatat Indonesia menduduki

peringkat terburuk dalam pelayanan ketersediaan air bersih dan layak konsumsi se-Asia Tenggara (Rochmi,2016). Selain ketersediaan air yang masih kurang indikator kualitas air yang diberikan kepada masyarakat juga penting mengingat indikator kualitas air dapat mempengaruhi drajat kesehatan masyarakat pula. Menurut Slamet 2007 dalam (Trisna 2018) Air di bumi tidak bertambah maupun berkurang hanya kualitasnya yang bisa berubah oleh karena itu diperlukan berbagai tindakan untuk mengendalikan pencemaran air. Tersediannya air bersih adalah mutlak untuk menunjang hidup yang sehat. Dalam UUD 1945 Pasal 33 ayat (3), yang berbunyi sebagai berikut: “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. Berdasarkan pasal 33 ayat (3) UUD 1945 tersebut maka pemerintah wajib untuk menyediakan air bersih yang dapat digunakan oleh masyarakat dengan kualitas dan kuantitas air yang telah memenuhi persyaratan sebagai upaya penanggulangan permasalahan penyediaan air bersih di indonesia. Air bersih sendiri adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, sehingga wewenang pengelolaanya dipegang oleh pemerintah guna memberikan air bersih yang sesuai dengan standar baku mutu kualitas dan kuantitas air yang termuat dalam Permenkes RI No. 492 Tahun 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum. Penyediaan air bersih dilaksanakan oleh pemerintah melalui pendirian Perusahaan Daerah Air minum (PDAM).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu bentuk Perusahaan Daerah yang ada di setiap kabupaten/kota, dimana badan usaha ini

dibentuk oleh pemerintah daerah yang bergerak pada pengadaan, pengelolaan, dan pengembangan air bersih bagi masyarakat umum sebagai bentuk upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan air bersih untuk masyarakat. Air yang diolah oleh PDAM biasanya melalui pengelolaan air baku menjadi air bersih pada Perusahaan Air Minum Daerah yang selanjutnya disebut PDAM biasanya melalui proses *Water Treatment Plant (WTP)* yakni melalui proses koagulasi, flokulasi, sedimentasi, filtrasi dan desinfeksi sebelum selanjutnya didistribusikan kepada konsumen. Menurut (Joko 2010) distribusi air bersih dapat dilakukan dengan beberapa cara, tergantung kondisi dari wilayah yang menghubungkan antara produsen dengan konsumen. Adapun beberapa cara yang dapat dilakukan dalam pendistribusian air bersih yaitu distribusi secara gravitasi, pemompaan maupun kombinasi pemompaan dan gravitasi sehingga dapat menyuplai air dengan tekanan yang mencukupi. Perusahaan Daerah Air Minum sendiri terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kotamadya diseluruh indonesia dan dalam pelaksanaannya diawasi dan dimonitor oleh pemerintah, sehingga dalam memberikan pelayanan dituntut untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat hal ini dapat diketahui dengan angka presentase tingkat kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan sendiri merupakan nilai presentase yang diberikan pelanggan kepada perusahaan sebagai timbal balik konsumen terhadap jasa yang telah diberikan, hal ini sebagai pertimbangan bahwa suatu perusahaan telah berhasil dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Oleh karena itu keberhasilan pelayanan PDAM dapat dilihat berdasarkan kepuasan konsumen, hal ini sesuai dengan Kepmenpan No.

63/KEP/M.PAN/7/2003. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan publik PDAM sebagaimana yang terdapat dalam (Dinah and Barka 2014) meliputi aspek *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty*. Dimana dalam faktor-faktor tersebut ada indikator kualitas dan kuantitas air yang dirasa mempengaruhi tingkat kepuasan.

Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan literatur review dari jurnal-jurnal penelitian yang berkaitan dengan pengaruh faktor kualitas dan kuantitas dalam tingkat kepuasan konsumen air Perusahaan Daerah Air Minum. Jurnal-jurnal yang akan digunakan diperoleh dari internet yang beramban *google*, *google scholar*, *science direct*, dan *research gate*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut “Bagaimana pengaruh indikator kulaitas dan kuantitas air yang berada dalam dimensi kualitas pelayanan PDAM terhadap tingkat kepuasan konsumen air PDAM”.

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Diketuinya pengaruh kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty*) terhadap tingkat kepuasan konsumen PDAM.

2. Tujuan Khusus

Diketahui pengaruh indikator kualitas dan kuantitas air PDAM dalam dimensi kualitas pelayanan *reliability* terhadap tingkat kepuasan konsumen PDAM.

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Keilmuan

Ruang lingkup keilmuan ini termaksud dalam bidang kesehatan lingkungan yang memfokuskan pada mata kuliah Penyehatan Air .

2. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian dalam review literatur ini yaitu semua penelitian *assosiatif* yang menggunakan variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen air PDAM.

3. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan konsumen PDAM.

4. Waktu

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan April- Seminar Hasil Karya Tulis Ilmiah.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Dapat menghasilkan literatur review tentang pengaruh faktor kualitas dan kuantitas air dengan tingkat kepuasan konsumen air PDAM yang berhubungan dengan mata kuliah penyehatan air.

2. Bagi Perusahaan Daerah Air Minum

Dapat memberikan informasi dan juga solusi terhadap permasalahan tingkat kepuasan konsumen air PDAM sehingga dapat dijadikan landasan dalam pengambilan kebijakan dalam melakukan perbaikan kualitas layanan Perusahaan Daerah Air Minum.

3. Bagi Peneliti

Dapat memberikan tambahan wawasan dan pengalaman dalam bidang penyehatan air terutama untuk kualitas dan kuantitas air yang didistribusikan kepada konsumen.

