

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perda no. 18 Undang-Undang Dasar 1945 sebagai acuan ditetapkannya Undang-Undang Dasar No. 23 Tahun 2014 menggantikan Undang-Undang No. 32/2004 Tentang Pemerintah Daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomer 23 Tahun 2014 yang menyebutkan bahwa pemerintahan daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.¹ Dalam langkah menyelenggarakan otonomi daerah, daerah diberikan sebagian urusan pemerintahan. Otonomi daerah dilaksanakan dengan maksud agar daerah dapat menangani urusan pemerintahan didasarkan tugas, wewenang dan kewajiban senyatanya, serta meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Usaha pemerintah dalam rangka pembangunan nasional diarahkan pada pencapaian tujuan dan cita-cita bangsa, yakni dengan mewujudkan masyarakat yang adil makmur dan sejahtera. Dalam Implementasinya pihak Pemerintah dari tingkat pusat sampai tingkat daerah bersama untuk mewujudkan tujuan bersama. Penguatan peran pemerintah daerah di era desentralisasi ini akan membawa ke arah yang lebih dinamis bagaimana mengelola struktur dan actor-aktor yang terlibat dalam pengelolaan sumber daya alam, termasuk yakni sumber daya berupa air.² Dengan

¹ Undang-undang No 23 tahun 2014

² Romadhan, Ach. Apriyanto. 2020. *Political Ecology Protection Spring Water in Batu*. Journal of Local Government Issues (LOGOS). Vol 3 No 1. Hal 78

demikian pemerintah daerah memiliki kewenangan mengelola kekayaan alam yang ada di daerah dan bisa dimanfaatkan oleh masyarakat di daerah tersebut, serta harus dilakukan dengan sebaik-baiknya supaya mampu memberikan manfaat yang sebenarnya bagi masyarakat. Pemerintah memandang perlu didirikannya suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dalam hal ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum sebagai penyedia jasa layanan air bersih bagi masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Minum didirikan dengan tujuan untuk menyalurkan air minum untuk memenuhi salah satu kebutuhan pokok masyarakat, memupuk pendapatan untuk biaya administrasi, perawatan dan perluasan sistem serta memberi kontribusi pada kas pemerintah daerah berupa pembagian laba. Air minum merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat untuk dinikmati secara merata dan masih merupakan sumber yang sifatnya terbatas tidak lebih menghadapi perkembangan penduduk yang semakin tinggi. Perusahaan Daerah Air Minum bertujuan untuk menyediakan kebutuhan air minum kepada masyarakat, maka perlu dikelola sesuai dengan prinsip ekonomi yang dipadukan fungsi sosial. Adapun bentuk visi dan misi Kabupaten Situbondo sebagaimana yang telah dituangkan dalam *Corporate Plan* Tahun 2017-2021. Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Situbondo yang telah mempunyai visi dan misi sebagai berikut, Visi : menjadi perusahaan yang sehat, mandiri, professional, dan terbaik dalam pelayanan guna mendukung terwujudnya masyarakat sehat dan sejahtera, Misi : 1. Meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan SDM, 2. Meningkatkan Kinerja perusahaan , 3.

Meningkatkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas air, 4. Menjaga kelestarian sumber air baku, 5. Meningkatkan fasilitas pelayanan air minum kepada masyarakat.³

Salah satu sumber-sumber alam yang penting artinya bagi kehidupan manusia adalah air. Air mutlak di perlukan semua makhluk hidup tak terkecuali manusia. Salah satu sektor yang berhubungan dengan kehidupan serta yang menyangkut hajat hidup orang banyak adalah sektor penyediaan air bersih ini dikarenakan air merupakan salah satu kebutuhan vital dan mutlak yang diperlukan oleh makhluk hidup, kebutuhan akan air untuk memasak, mandi, mencuci terutama untuk minum, karena itulah penyediaan air bersih sangat dibutuhkan. Makin banyak jumlah penduduk makin banyak pula penggunaan air untuk keperluan sehari-hari.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, penyediaan air minum adalah kegiatan pengelolaan air minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang sehat, bersih dan produktif.⁴ Perancangan suatu sistem penyediaan dan sistem distribusi air minum dari sumber-sumber air baku harus memenuhi prinsip berdasarkan Rencana Pengamanan Air Minum. Rencana pengamanan air minum merupakan usaha pencegahan, perlindungan, serta pengendalian pasokan air minum bagi masyarakat Indonesia. Rencana pengamanan air minum merupakan adopsi dari konsep *Water Safety Plan* milik *World Health Organization (WHO)* yang mengamankan air minum melalui pendekatan manajemen

³ dokumen

⁴ Peraturan Pemerintah RI Nomor 16 Tahun 2005

risiko.⁵ Konsep ini dilakukan dengan sistem dinamik yang diawali dengan mengidentifikasi risiko dari hulu sampai ke konsumen dan selanjutnya dapat ditentukan tindakan pengendaliannya. Secara umum rencana pengamanan air minum diharapkan dapat meningkatkan pelayanan air yang lebih baik di seluruh Indonesia dan dapat menjamin terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Pemenuhan kualitas air minum sebelum didistribusikan ke masyarakat dilakukan dengan melakukan pengolahan terlebih dahulu.

Prinsip dalam rencana pengamanan air minum terdiri atas keterjangkauan, kontinuitas, kuantitas dan kualitas yang dapat disingkat sebagai 4K. Prinsip keterjangkauan yang dimaksud adalah tarif air tidak melampaui 4% dari pendapatan masyarakat pelanggan (Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum).⁶ Prinsip kontinuitas yakni distribusi air minum ke masyarakat tidak terputus selama 24 jam (Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum).⁷ Dan kondisi tekanan minimal mencapai 5 – 10 meter pada titik terjauh (Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 18/PRT/M/2007 tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum). Prinsip kuantitas adalah ketersediaan air minum sesuai standar kebutuhan pokok air minum yaitu sebesar 10 m³/KK/bulan atau sebesar 60 liter/orang/hari. (Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 14/PRT/M/2010 tentang Standar Pelayanan

⁵ RPAM PDAM Kabupaten Situbondo

⁶ Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum

⁷ Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum

Minimal Bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang). Prinsip kualitas yang dimaksud adalah bahwa kualitas air minum yang didistribusikan oleh perusahaan daerah air minum harus memenuhi standar kesehatan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 492/Menkes/Per.IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

Perusahaan daerah air minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo, Jawa Timur, Mulai awal 2020 akan melakukan penyesuaian atau kenaikan tarif air minum. Menurut direktur perusahaan daerah air minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo penyesuaian tarif dilakukan berdasarkan Pemendagri Nomor 71 Tahun 2016 tentang Perhitungan dan Penetapan Tarif Air Minum. Ada beberapa alasan yang mendasari penyesuaian tarif, termasuk rekomendasi BPKP Jawa Timur, atas evaluasi Kinerja perusahaan daerah air minum situbondo Tahun 2018. Kenaikan tarif yang akan diberlakukan pada Tahun 2020 sebesar Rp. 2000 naik Rp. 650 per meter kubik atau 0,65 per liter dari tarif dasar lama. Pada umumnya perusahaan daerah air minum tersebut akan memberikan diskon pemasangan gratis kepada keluarga miskin.

“perusahaan daerah air minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo akan memberikan diskon pemasangan sambungan gratis kepada keluarga miskin sebanyak 1500 sambungan rumah. Saya yakin, pemberian diskon ini agar masyarakat yang tidak mampu dapat menikmati air perusahaan daerah air minum sehingga dapat merubah pola hidup dari kurang sehat menjadi sehat dan semakin menambah barokah bagi kinerja Perusahaan Daerah Air Minum⁸”

⁸ Jamal, Direktur perusahaan daerah air minum Tirta Baluran, Tarif perusahaan daerah air minum Naik, Pelayanan Semakin BAIK, RRI.co.id

Seiringnya kenaikan tarif perusahaan daerah air minum Tirta Baluran di Tahun 2020 perusahaan daerah air minum menawarkan Gebyar Promo kepada masyarakat diantaranya, pendaftaran sambungan murah dari Rp. 1,5 juta menjadi Rp. 550 ribu, 1500 sambungan rumah gratis, 500 penggantian meter air gratis dan 200 pemindahan meter air gratis.

Usaha penanganan kualitas air bersih dan pelayanan dari perusahaan daerah air minum telah melakukan tugas dan fungsi secara maksimal di Kota Situbondo. Adapun menjadi beban pokok permasalahan yang dihadapi oleh warga kota Situbondo ketika musim kemarau tiba. Ketua Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Situbondo, Bashori Sanhaji mengatakan penanganan kekurangan air bersih yang terjadi setiap tahun pada musim kemarau di wilayah itu masih instan. Perusahaan Daerah Air Minum mengirim atau mendistribusikan air bersih ke desa-desa yang terkena dampak kekeringan pada musim kemarau melalui Truk Tangki Air Minum. Kendala mengenai berkurangnya air minum pada saat musim kemarau ini, menunjukkan pentingnya melaksanakan pengelolaan sumber air yang berkelanjutan sehingga dapat digunakan untuk keperluan jangka panjang.⁹

Realisasi sasaran dan strategi yang dirumuskan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Situbondo, maka disusun rencana atau program kegiatan serta jadwal pelaksanaannya. Hal ini semua dikaitkan dengan sasaran perusahaan daerah air minum yaitu untuk lebih meningkatkan ketersediaan air bersih kepada pelanggan dan masyarakat di Kabupaten Situbondo baik secara kuantitas, kualitas dan secara

⁹ Nirwana, Elly Eka, dkk. 2019. *Government Cooperation in Malang City And Regency Government in management Water Resource Wendit*. Journal of Local Government Issues (LOGOS). Vol 2 No 1 Hal 2

kontinuitas. Untuk mendukung rumusan diatas dapat dilakukan dengan cara; 1) Mendapatkan pasokan air baku yang handal, dengan adanya alternatif sumber air baku yang mempunyai tingkat kehandalan baik kuantitas maupun kualitas yang dapat diharapkan untuk mendukung kehandalan produksi serta tersedianya air minum yang mencukupi bagi pelanggan. Dengan pertimbangan kondisi air tanah yang masih cukup bagus. 2) Untuk mengalirkan dan mendistribusikan air minum dari unit produksi ke pelanggan diperlukan sarana transmisi dan distribusi yang efektif dan ekonomis. Sistem transmisi dan distribusi yang dimaksud adalah efektif dalam mengalirkan air dengan efisien dan hemat biaya pengoperasiannya, serta kecil tingkat keacorannya. 3) Untuk mencapai kedua sasaran diatas dapat diwujudkan dengan mengembangkan sistem pengendalian proses produksi dan distribusi yang handal. 4) Pada akhirnya diharapkan adanya pelayanan yang prima kepada pelanggan baik dari aspek kuantitas, kualitas maupun kontinuitas air yang diterima, serta pelayanan administrasi dan lainnya.

Sementara itu Kabid Pencegahan dan Kesiapsiagaan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Situbondo Gatot Trikorawan mengatakan 17 desa di delapan kecamatan yang mengalami kekurangan air pada musim kemarau, sebagian desa di antaranya sumber mata air masih cukup dan hanya membutuhkan bantuan tandon air. Selain membutuhkan bantuan air bersih dibelasan desa yang lokasinya rata-rata di daerah pegunungan, juga membutuhkan tandon air guna memudahkan masyarakat desa terdampak kekeringan mengambil air yang didistribusikan petugas BPBD. Sedangkan dalam suatu kebersihan air yang sebagaimana kebutuhan masyarakat umum yang ada wilayah Kabupaten Situbondo menjadikan sumber Air

Minum yang bersih sebagai bentuk kebutuhan kesehatan yang harus dijaga setiap warganya, hal ini menjadi bagian masalah perusahaan perusahaan daerah air minum di kota Situbondo tugas pokok yang harus diselesaikan agar air bersih menjadikan sumber air minum dikehidupan masyarakat Kabupten Situbondo, dari jumlah 17 kecamatan dengan jumlah penduduk sebanyak 665.818 jiwa dan ketersediaan air bersih terhadap penduduk di Kabupaten Situbondo cukup dikatakan memadai, namun yang didasari dengan realisasi bahwa penyediaan air bersih yang dilayani perusahaan daerah air minum Kabupaten Situbondo sebanyak 12 kecamatan dengan jumlah penduduk sebanyak 522.257 jiwa terkait dengan visi perusahaan daerah air minum Situbondo, yaitu menjadi perusahaan yang sehat.

Visi tersebut tidak hanya sehat didalam atau sehat bagi perusahaan, namun sehat dan menyehatkan juga bagi pelanggan perusahaan daerah air minum khususnya masyarakat Situbondo pada umumnya. Pelayanan air bersih yang dirasakan oleh kalangan masyarakat Kabupaten Situbondo yaitu dengan adanya pipa bocor, Meteran Air Macet, Air mengecil, dikarenakan adanya perbaikan serta adanya pemadaman listrik hal inilah yang menjadi permasalahan masyarakat untuk menjamin pelayanan perusahaan daerah air minum yang di katakan kurang baik.

Berdasarkan pemaparan tersebut dan penjelasan dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Peningkatan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Melalui Jaminan Ketersediaan Air Bersih di Kabupaten Situbondo (Studi pada Kantor PDAM Kabupaten Situbondo).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan masalah diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah :

1. Bagaimana evaluasi peningkatan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) melalui jaminan ketersediaan air bersih di Kabupaten Situbondo?
2. Apa kendala-kendala dalam peningkatan pelayan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) melalui ketersediaan air bersih di Kabupaten Situbondo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di angkat, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui evaluasi peningkatan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) melalui jaminan ketersediaan air bersih di Kabupaten Situbondo
2. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam peningkatan pelayan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) melalui ketersediaan air bersih di Kabupaten Situbondo.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai penulis, maka manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan untuk menambah ilmu penegetahuan untuk menjelaskan dan meningkatkan makna evaluasi peningkatan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) melalui jaminan ketersediaan air bersih di Kabupaten Situbondo,

Selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pengetahuan dan bacaan serta referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Bagi Lembaga Pemerintah dalam hal ini Perusahaan Air Minum, agar nantinya peneliti ini dapat menyumbangkan pemikiran terhadap pemecahan masalah serta mampu menjadi acuan dalam program yang berkaitan.

E. Definisi Konseptual

Definisi Konsep dalam kegunaannya menunjuk kepada upaya dalam mengambil konstruksi berfikir secara umum atau abstrak, kemudian disempurnakan melalui dengan cara menguraikan teori serta memberikan definisi konseptual. Konsep dalam penggunaannya harus didefinisikan secara jelas, dan tepat agar nantinya tidak terjadi kesamaran berfikir. Definisi yang baik haruslah jelas dan tepat tidak ada ambiguitas serta spesifik. Sedangkan pengertian dari definisi konseptual adalah definisi yang menggambarkan konsep melalui konsep lain atau pernyataan tentang ide dalam pemikiran peneliti untuk menentukan kata-kata tertentu yang saling berkaitan dengan ide dan konsep lain.¹⁰

Dalam penelitian ini konsep yang digunakan oleh peneliti adalah konsep penelitian kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan dan menganalisa hasil penelitian. Agar dapat memperoleh kejelasan tentang arti dari penelitian ini diperlukan adanya definisi konsep yang memberikan arahan dan ruang lingkup penelitian sehingga

¹⁰ Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

mempermudah dalam penelitian dengan memperhatikan judul dari penelitian, maka konsep-konsep yang dijabarkan kedalam definisi konsep adalah:

1. Evaluasi

Evaluasi adalah mengidentifikasi keberhasilan atau kegagalan suatu rencana kegiatan atau program. Secara umum dikenal ada dua tipe evaluasi, yaitu evaluasi terus-menerus dan evaluasi akhir. Tipe evaluasi yang pertama dilaksanakan pada interval pada periode tertentu, misalnya per-triwulan atau persemester selama proses implementasi. Tipe evaluasi yang kedua dilakukan setelah implementasi suatu program atau rencana. Evaluasi biasanya difokuskan pengidentifikasian kualitas program. Evaluasi berusaha mengidentifikasi mengenai apa yang sebenarnya terjadi pada pelaksanaan atau penerapan program.¹¹ Berikut adalah beberapa pendapat dari pakar-pakar politik mengenai evaluasi :

- A.D Rooijackers Menurut A.D Rooijackers, pengertian evaluasi adalah suatu usaha atau proses dalam menentukan nilai-nilai. Secara khusus evaluasi atau penilaian juga diartikan sebagai proses pemberian nilai berdasarkan data kuantitatif hasil pengukuran untuk keperluan pengambilan keputusan.
- William A. Mehrens dan Irlin J. Lehmann Menurut William A.Mehrens dan Irlin J. Lehmann (1978), pengertian evaluasi adalah suatu proses merencanakan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang sangat diperlukan untuk membuat alternatif-alternatif keputusan.

¹¹ Edi Suharto, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat, Kajian Strategi Pembangunan Kesejahteraan Sosial* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2005) H. 119

- Evaluasi kebijakan secara sederhana menurut William Dunn dalam Agustino (2008:187), berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai-nilai atau manfaat-manfaat kebijakan hasil kebijakan. Ketika ia bernilai bermanfaat bagi penilaian atas penyelesaian masalah, maka hasil tersebut member sumbangan pada tujuan dan sasaran bagi evaluator, secara khusus, dan pengguna lainnya secara umum. Hal ini dikatakan bermanfaat apabila fungsi evaluasi kebijakan memang terpenuhi dengan baik. Salah satu fungsi evaluasi kebijakan adalah harus memberi informasi yang valid dan dipercaya mengenai kinerja kebijakan.

Evaluasi sangat dibutuhkan dalam berbagai bidang kehidupan manusia sehingga meningkatkan efektivitas dan produktivitas, baik dalam lingkup individu, kelompok, maupun lingkungan kerja. Dari beberapa pendapat para pakar politik mengenai evaluasi, peneliti menggunakan teori william dunn untuk menjadikan acuan dalam penelitian ini. hal ini dikarenakan 6 indikator yang dipaparkan oleh william dunn sangat sesuai dengan permasalahan yang ada dilapangan.

2. Pelayanan Publik

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Berikut ini beberapa pendapat pelayanan publik oleh beberapa ahli tersebut:

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan¹².

Pelayanan publik juga secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang

¹² Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta. Hal 22

diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta).”¹³

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan-akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Pemerintah merupakan lembaga yang bertugas sebagai penyedia pelayanan publik. Dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya.¹⁴ Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus

¹³ Putra, Fadhilla. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press.

¹⁴ Ibid Putra, Fadhila. Hal 62

bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.

F. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah merupakan penjelasan bagaimana variable-variable akan di ukur dengan adanya konsep oprasional maka akan mempermudah peneliti yaitu dengan cara memberi parameter-parameter dan indikator-indikator dari variable yang diteliti . Berikut oprasional variable peneliti ini:

1. Evaluasi Peningkatan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) melalui jaminan ketersediaan Air Bersih dikabupaten Situbondo

- 1) Tujuan peningkatan pelayanan dalam ketersediaan air bersih di Kabupaten Situbondo
- 2) Usaha peningkatan pelayanan dalam ketersediaan air bersih di Kabupaten Situbondo
- 3) Keadilan peningkatan pelayanan dalam ketersediaan air bersih di Kabupaten Situbondo
- 4) Respon perusahaan daerah air minum mengenai keluhan dari masyarakat untuk peningkatan pelayanan dalam ketersediaan air bersih di Kabupaten Situbondo
- 5) Pencapaian hasil peningkatan pelayanan dalam ketersediaan air bersih di Kabupaten Situbondo.

2. Kendala-kendala atau Hambatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Melalui Jaminan Ketersediaan Air Bersih di Kabupaten Situbondo

- 1) Adanya gangguan pada beberapa fasilitas yang dimiliki oleh PDAM
- 2) Jumlah kehilangan air yang masih tinggi
- 3) Belum adanya sistem manajemen aset PDAM

G. Metode Penelitian

Metode penelitian dapat didefinisikan sebagai urutan langkah-langkah untuk melaksanakan penelitian. Dengan kata lain, metode penelitian merupakan langkah sistematis dalam mendapatkan informasi sesuai dengan tema penelitian

Berikut uraian dari metode yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan. Dimana upaya membangun suatu pandangan penelitian secara terperinci dan bentuknya berupa kata-kata dan terjadi di lapangan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan.¹⁵

¹⁵ Lexy J. Meleong, "Metodologi Penelitian Kualitatif", (Bandung, Rosyda karya. 2004) Cet Ke-13.h.157.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang mengarah pada pemberian data secara sistematis dan akurat terkait kondisi di lapangan . Dimana peneliti ini akan menggambarkan hasil penelitian atau fenomena-fenomena yang diteliti, kemudian di gambarkan kedalam bentuk uraian-uraian yang menunjukkan bagaimana evaluasi peningkatan pelayanan perusahaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) melalui jaminan air minum di Kabupaten Situbondo.

2.Subyek Penelitian

Subyek Penelitian adalah orang yang diminta keterangan dan informasi terkait pembahasan penelitian. Penentuan subyek penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan purposive sampling yang didasarkan pada tujuan atau keperluan yang telah ditentukan dengan kriteria tertentu. Purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu yakni sumber data dianggap paling mengetahui tentang apa saja yang di harapkan sehingga mempermudah peneliti menjelajahi obyek atau situasi yang sedang diteliti . Adapun yang menjadi subyek Sumber data Primer dalam penelitian ini ialah :

- a. Bapak Asyari S.Sos selaku Kepala Hubungan Langgan PDAM Kabupaten Situbondo
- b. Nella Kharinda selaku Staf Hubungan Langgan PDAM Kabupaten Situbondo
- c. Bapak Sumadi Ariansa selaku Pelanggan PDAM Kabupaten Situbondo
- d. Ninik Untari selaku Pelanggan PDAM Kabupaten Situbondo
- e. Bapak Saito selaku Pelanggan PDAM Kabupaten Situbondo

3.Sumber Data

Sumber data penelitian ini berasal dari pihak-pihak yang terlibat dalam menyelesaikan problematika daftar pemilih tetap. Peneliti menggunakan sumber data yang didasarkan pada klasifikasi sumber datanya, yakni:

a. Sumber Data Primer

Data Primer adalah data atau keterangan yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya . Dengan kata lain, data primer didapatkan peneliti pada saat turun ke lapangan. Sebagaimana data primer yang didapatkan dari hasil observasi dan wawancara peneliti dengan informasi perihal Evaluasi Peningkatan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Melalui Jaminan Kualitas Air Minum di Kabupaten Situbondo.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh dari dokumen tertulis, file, rekaman, informasi, pendapat dan lain-lain yang diperoleh dari sumber kedua (buku, jurnal, hasil penelitian terdahulu, dokumen dan lain-lain).

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Observasi

Pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standart lain untuk keperluan tersebut. Observasi adalah dasar semua

ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi¹⁶. Dalam penelitian ini dilakukan observasi pada tempat yang berkaitan dengan Evaluasi Peningkatan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Melalui Jaminan Ketersediaan Air Bersih.

b. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi dengan melakukan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam.¹⁷ Adapun yang menjadi informan Sumber Data Primer dalam penelitian ini ialah:

- 1) Kepala Hubungan Langgan PDAM Kabupaten Situbondo
- 2) Staf Bagian Hubungan Langgan PDAM Tirta Baluran
- 3) 3 Pelanggan PDAM Tirta Baluran

c. Dokumentasi

Sebagai teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian. Dokumen juga merupakan catatan peristiwa yang sudah

¹⁶ Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

¹⁷ Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Teknik ini digunakan sebagai pelengkap dalam pengumpulan data dari hasil observasi dan wawancara yang berguna untuk hasil penelitian. Sebelum melakukan observasi, peneliti terlebih dahulu mencari referensi melalui buku, jurnal, artikel, di internet serta sumber lainnya yang dianggap relevan dengan permasalahan yang diteliti.

5. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang akan dijadikan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Situbondo.

6. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian kualitatif analisa data dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif (Miles dan Huberman, 1992), dimana model ini dirasa cocok untuk digunakan dalam metode penelitian deskriptif karena kegiatan yang dilakukan dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus menerus sampai memperoleh data yang dirasa sesuai dan memuaskan.¹⁸

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan

¹⁸ Miles, M. B. dan H. (1992). *Analisis data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*.

studi dokumentasi. Proses pengumpulan data dilakukan saat pra penelitian dan pada saat penelitian. Dalam kegiatan ini tidak ada waktu yang secara jelas menjelaskan untuk menentukan batas akhir dari pengumpulan data di lapangan, karena sepanjang penelitian masih berlangsung selama itu pula pengumpulan data-data yang dibutuhkan oleh peneliti akan dilakukan terkait Evaluasi Peningkatan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Melalui Jaminan Ketersediaan Air Bersih di Kabupaten Situbondo.

b. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti. Reduksi data sendiri ialah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat ditarik dan diverifikasi. Dalam penelitian ini reduksi data perlu dilakukan karena mengingat data-data merupakan bagian penting dalam mengevaluasi Peningkatan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

c. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk

menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut. Sajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan dalam penelitian ini tentunya mengenai Evaluasi Peningkatan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Melalui Jaminan Ketersediaan Air Bersih.

d. Penarikan Kesimpulan

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami pola-pola, keteraturan, penjelasan, makna/arti, akur sebab akibat atau proposisi. Sebelum kesimpulan dibuat atau ditarik dilakukanlah reduksi data, penyajian data serta kesimpulan. Proses ini seperti yang dikatakan Miles dan Huberman, bahwa proses analisis tidak sekali jadi, melainkan interaktif, secara bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data dan merupakan tahap akhir dari pengolahan data.