

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, pada dasarnya pelayanan menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan adalah suatu proses atau tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau permintaan seseorang atau kelompok. Pelayanan bisa berasal dari berbagai bidang, seperti bisnis, pemerintahan, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya. Pelayanan yang baik biasanya mencakup beberapa karakteristik, yaitu responsif, ramah, profesional, aksesibilitas, berkualitas, dan dapat diandalkan.

Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi. Hal ini dipertegas oleh Undang-undang 1945 yang mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga kualitas suatu pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya pelaksanaan pelayanan publik. Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004,

menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara dalam menerima pelayanan. Kemudian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 2 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dari beberapa landasan hukum yang menjadi acuan dari pelaksanaan pelayanan publik di atas, terlihat jelas bahwa pelayanan publik tidak hanya sekedar menyimpan instrumen bagi keberlangsungan birokrasi untuk menggugurkan kewajiban negara, melainkan lebih dari itu, bahwa pelayanan publik menjadi esensi dasar dalam mewujudkan keadilan sosial seperti yang telah diamanatkan oleh konstitusi. Maka dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, negara sebagai aktor utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak publik. Salah satu pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dalam bentuk barang dan jasa adalah pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat.

Air adalah salah satu unsur dan kebutuhan vital yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Air bersih merupakan kebutuhan pokok yang selalu dikonsumsi masyarakat dan berpengaruh pada kelancaran aktivitas masyarakat. Hal tersebut menjadi salah satu isu berkelanjutan (*sustainability issues*), yaitu harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat masa kini tanpa mengabaikan ataupun mengorbankan pemenuhan kebutuhan untuk generasi mendatang (Budihardjo dan Sujarto, 1999). Secara global kuantitas sumber daya air relatif tetap, sedangkan kualitasnya makin hari makin menurun. Indonesia patut bersyukur sebagai negara kepulauan karena memiliki keragaman alam yang kaya disertai potensi air yang luar biasa untuk kawasan Asia-Oseania. Indonesia ini memiliki 17.000 pulau dengan garis pantai 81.000 km dan lima pulau utama, yakni Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, dan Irian. Dari aspek geografi itulah yang menyebabkan permukaan daratan Indonesia menjadi bervariasi, antara lain terdiri atas rangkaian pegunungan, bukit, danau, bantaran alluvial, rawa, dan sebagainya

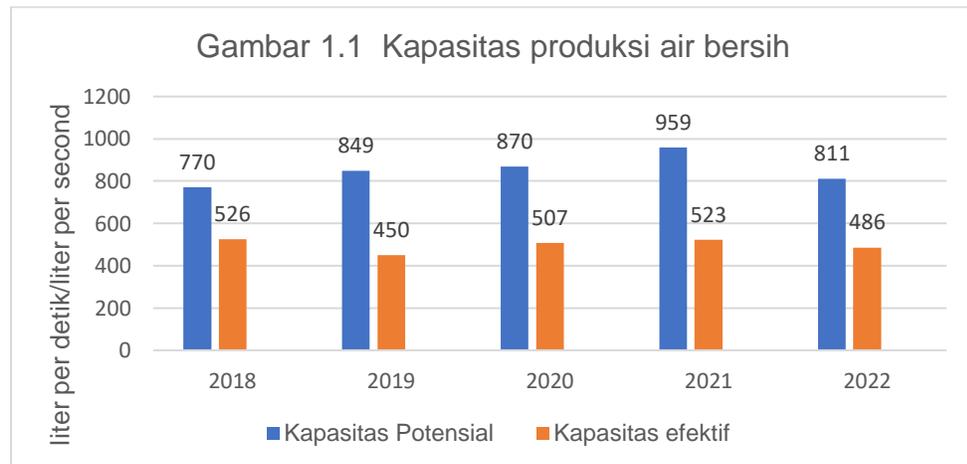
Pelayanan air bersih merupakan isu kompleks yang melibatkan banyak aspek, termasuk infrastruktur, keberlanjutan sumber daya, manajemen, dan keadilan sosial. Basuki Hadimuljono selaku Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) mengatakan bahwa upaya Indonesia untuk menyediakan akses air minum dan sanitasi

layak bagi seluruh masyarakat menghadapi berbagai tantangan besar. Mulai dari urbanisasi, perubahan iklim, kelangkaan air pada waktu dan wilayah tertentu, keterbatasan fiskal daerah, hingga pandemi Covid-19, yang telah berlangsung lebih dari tiga tahun. Beliau menjelaskan bahwa Saat ini, Pemerintah Indonesia telah menyelaraskan target SDGs dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024, untuk mewujudkan 100% akses air minum dan sanitasi. Kini, capaian cakupan layanan air minum telah mencapai 91,05% dan peningkatan akses sanitasi sebesar 80,92%. Untuk mencapai target tersebut Pemerintah Indonesia melalui Kementerian PUPR telah melakukan berbagai upaya percepatan. Misalnya, pembangunan prasarana penyedia air minum dengan memanfaatkan 61 bendungan baru untuk meningkatkan kapasitas pelayanan air.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, pasal 5 menyebutkan bahwa “Sumber Daya Air dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”. Di daerah perkotaan/kabupaten, sistem penyediaan air bersih dilakukan dengan sistem perpipaan dan non perpipaan. Sistem perpipaan dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan sistem non perpipaan dikelola oleh masyarakat baik secara individu maupun kelompok.

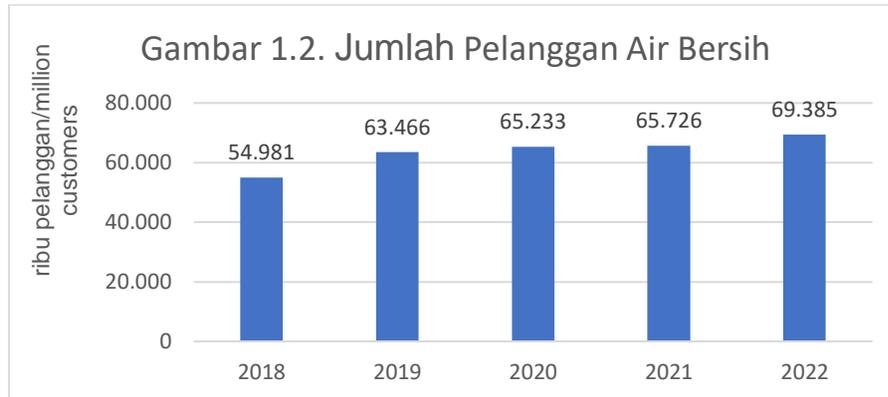
Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi barat tahun 2022, kapasitas produksi efektif dan potensial perusahaan air

bersih selama periode 2018-2022 cenderung berfluktuasi. Kapasitas produksi efektif tahun 2022 sebesar 486 liter per detik , turun dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 523 liter per detik. Penurunan juga terjadi pada kapasitas produksi potensial, dimana pada tahun 2022 adalah sebesar 811 liter per detik dari sebelumnya sebesar 959 liter per detik. Berikut adalah gambar kapasitas produksi air bersih di Sulawesi Barat dari tahun 2018-2022.



Sumber: Statistik Air Bersih Provinsi Sulawesi barat,2023

Jumlah pelanggan air bersih Provinsi Sulawesi barat juga mengalami peningkatan pada Periode 2018-2022 sejalan dengan kesadaran masyarakat akan pentingnya kebutuhan air bersih. Berikut adalah gambar jumlah pelanggan air bersih di Sulawwesi Barat dari tahun 2018-2022



Sumber: Statistik Air Bersih Provinsi Sulawesi barat,2023

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa kebutuhan masyarakat di Provinsi Sulawesi Barat akan air bersih terus meningkat dapat dilihat dari jumlah pelanggan yang terus meningkat dalam lima tahun terakhir namun sebaliknya kapasitas produksi air lima tahun terakhir cenderung berfluktuasi bahkan menurun.

Pelayanan air bersih yang tidak merata di Kabupaten Mamasa seringkali menjadi keluhan bagi sebagian masyarakat. Data Badan Pusat Statistik Kabupaten Mamasa tahun 2023 menunjukkan bahwa terdapat 10 kecamatan yang belum tersentuh pelayanan PDAM yaitu Kecamatan Tabang, Pana, Balla, Sesenapadang, Tawalian, Rantebulahan Timur, Mehalaan, Aralle, Buntu Malangka, dan Tabulahan. Berikut adalah tabel jumlah pelanggan dan air yang disalurkan menurut kecamatan di Kabupaten Mamasa pada tahun 2023.

Tabel 1.1

**Jumlah pelanggan dan air yang disalurkan menurut kecamatan di
Kabupaten Mamasa, 2023**

Kecamatan	Jumlah pelanggan	Air disalurkan (m ³)
Sumarorong	4.343	57.979
Messawa	1.272	13.686
Tabang	-	-
Nosu	3.228	25.872
Mamasa	37.944	206.103
Tanduk Kalua	2.916	2.400
Balla	-	-
Sesenapadang	-	-
Tawalian	-	-
Mambi	3.925	57.916
Bambang	1.079	6.479
Rantebulahan Timur	-	-
Mehalaan	-	-
Aralle	-	-
Buntu Malangka	-	-
Tabulahan	-	-

Pana	-	-
Kabupaten Mamasa	54.707	370.435

Sumber: Kabupaten Mamasa Dalam Angka, 2024

Berdasarkan data pada tabel diatas, terlihat bahwa lebih dari separuh kecamatan di Kabupaten Mamasa belum tersentuh pelayanan PDAM hal ini menunjukkan bahwa pelayanan PDAM belum sampai secara menyeluruh ke masyarakat. Meski demikian, akses terhadap air bersih tidak menjadi masalah bagi sebagian kecamatan yang belum tersentuh pelayanan PDAM di Kabupaten Mamasa, karena jumlah mata air yang banyak dan jarak mata air yang dekat ke permukiman sehingga kebutuhan masyarakat akan air bersih dapat terpenuhi. Berbeda dengan Kecamatan Tabang, yang selama ini masih kekurangan air bersih karena jumlah mata air yang masih kurang serta jarak mata air yang jauh dari permukiman, menyebabkan pemasokan air bersih belum mengalir secara maksimal. Hal tersebut menyebabkan masyarakat kesulitan dalam memenuhi kebutuhan air bersih. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah strategi dari Pemerintah Kabupaten Mamasa yang mampu merespon permasalahan yang ada yaitu penyediaan kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kecamatan Tabang.

Pada saat ini strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Mamasa untuk menyediakan air bersih bagi daerah yang

kurang pemasokan air bersih yaitu melalui Kebijakan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) sebagaimana yang dimaksud dalam Peraturan Daerah Kabupaten Mamasa No. 7 Tahun 2021 tentang Rencana Induk Sistem Penyediaan air Minum. Aturan ini berencana agar memberikan akses air minum untuk memastikan kebutuhan individu atas air minm, dan peningkatkan infrastruktur sanitasi yang diandalkan untuk membuat daerah stempat lebih bersih dan lebih baik di kemudian hari.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik mengkaji bagaimana strategi pemerintah daerah Kabupaten Mamasa dalam meningkatkan pelayanan air bersih secara maksimal dan merata ke seluruh masyarakat di Kelurahan Tabang mengingat mata air di daerah tersebut sangat terbatas. Maka dalam penelitian ini penulis mengangkat judul "**Kebijakan Program Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Di Kecamatan Tabang, Kabupaten Mamasa**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka ditetapkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Kecamatan Tabang, Kabupaten Mamasa?

2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi peningkatan layanan air minum di Kecamatan Tabang, Kabupaten Mamasa?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Kecamatan Tabang, Kabupaten Mamasa.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan layanan air minum di Kecamatan Tabang, Kabupaten Mamasa.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Melalui penulisan ilmiah ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan wawasan terkait “Kebijakan Program Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Di Kecamatan Tabang, Kabupaten Mamasa”

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi bagi masyarakat tentang bagaimana Kebijakan Program Sistem Penyediaan Air Bersih (SPAM) di Kecamatan Tabang.

3. Manfaat Metodologis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah dan juga bisa dibandingkan dengan penelitian ilmiah lainnya terutama yang berkaitan dengan program peningkatan pelayanan air bersih.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam membahas dan mengkaji masalah yang di angkat dalam penelitian digunakan konsep dan teori, yakni: konsep dan teori tentang Kebijakan, pelayanan publik, air bersih, serta pemerintah daerah.

2.1 Konsep Kebijakan

Kebijakan adalah suatu konsep dan strategi yang diwujudkan dalam tindakan-tindakan dengan tujuan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan dan menciptakan kesejahteraan. Kebijakan antara lain dapat dikategorikan ke dalam pengaturan, distribusi, dan prosedural. Dalam merumuskan kebijakan, identifikasi permasalahan adalah hal pertama yang harus dilakukan sebelum merumuskan konsep dan teori yang tepat untuk diterapkan.

2.1.1 Pengertian Kebijakan

Kata kebijakan berasal dari bentuk kata dasar bijak yang mendapat imbuhan gabung ke-...-an. Kata ini mengandung makna garis haluan (*policy*). Garis haluan, mengandung makna (1) rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan,

kepemimpinan, dan cara bertindak (tentang pemerintahan, organisasi). (2) pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip, atau maksud untuk manajemen dalam usaha mencari sasaran.

Menurut Carl Joachim Friedrich, seorang professor dan penulis buku menyatakan bahwa kebijakan adalah:

“serangkaian tindakan yang diusulkan oleh individu, kelompok, maupun pemerintah untuk menghadapi kendala-kendala yang telah dicantumkan sekaligus berupaya untuk meraih tujuan..”

Menurut Soekarto Indrafachrudi menyatakan bahwa kebijakan adalah:

“ketentuan-ketentuan pokok yang dijadikan dasar dan panduan dalam pelaksanaan kegiatan, administrasi, ataupun pengelolaan.”

Menurut Eko Budiharjo menyatakan bahwa kebijakan adalah:

“keputusan-keputusan yang digunakan oleh seseorang atau kelompok politik dalam upaya memilih dan mencapai tujuan tertentu.”

2.1.2 Model Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarahannya yang sah dari suatu kebijakan

yang meliputi upaya mengelola input untuk menghasilkan *output* atau *outcomes* bagi masyarakat. Model pendekatan implementasi kebijakan yang dirumuskan Van Meter dan Van Horn disebut dengan *A Model of the Policy Implementation* (1975). Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi suatu pengejawantahan kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik, pelaksana dan kinerja kebijakan publik. Secara rinci variabel-variabel implementasi kebijakan publik model Van Meter dan Van Horn dijelaskan sebagai berikut:

1. Standar dan sasaran kebijakan

Standar dan sasaran yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan merupakan penilaian atas tingkat ketercapaian standar dan sasaran tersebut. Implementasi kebijakan yang berhasil, bisa jadi gagal (*frustated*) ketika para pelaksana (*officials*), tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Standar dan tujuan kebijakan memiliki hubungan erat dengan disposisi para pelaksana (*implementors*). Arah disposisi para pelaksana

(*implementors*) terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang “*crucial*”. Implementors mungkin bisa jadi gagal dalam melaksanakan kebijakan, dikarenakan mereka menolak atau tidak mengerti apa yang menjadi tujuan suatu kebijakan.

2. Sumber daya

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Setiap tahap implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Selain sumber daya manusia, sumber daya finansial dan waktu menjadi perhitungan penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan.

3. Karakteristik organisasi pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat dalam pengimplementasian kebijakan. Hal ini penting karena kinerja implementasi kebijakan akan sangat dipengaruhi oleh ciri yang tepat serta cocok dengan para agen

pelaksananya. Hal ini berkaitan dengan konteks kebijakan yang akan dilaksanakan pada beberapa kebijakan dituntut pelaksana kebijakan yang ketat dan disiplin. Pada konteks lain diperlukan agen pelaksana yang demokratis dan persuasif. Selain itu, cakupan atau luas wilayah menjadi pertimbangan penting dalam menentukan agen pelaksana kebijakan..

4. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan

Agar kebijakan publik bisa dilaksanakan dengan efektif, menurut Van Horn dan Van Mater (dalam Widodo 1974) apa yang menjadi standar tujuan harus dipahami oleh para individu (implementors). Yang bertanggung jawab atas pencapaian standar dan tujuan kebijakan, karena itu standar dan tujuan harus dikomunikasikan kepada para pelaksana. Komunikasi dalam kerangka penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan tentang apa menjadi standar dan tujuan harus konsisten dan seragam (consistency and uniformity) dari berbagai sumber informasi. Dengan demikian, prospek implementasi kebijakan yang efektif, sangat ditentukan oleh komunikasi kepada para pelaksana kebijakan secara akurat dan konsisten (accuracy and

consistency) (Van Mater dan Varn Horn, dalam Widodo 1974). Disamping itu, koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan. Semakin baik koordinasi komunikasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan, maka kesalahan akan semakin kecil, demikian sebaliknya.

5. Disposisi atau sikap para pelaksana

Menurut pendapat Van Metter dan Van Horn dalam Agustinus (2006) "sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul permasalahan dan persoalan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan publik biasanya bersifat *top down* yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak mengetahui bahkan tak mampu menyentuh kebutuhan, keinginan atau permasalahan yang harus diselesaikan. Van Mater dan Van Horn (1974) menjelaskan disposisi bahwa implementasi kebijakan diawali penyaringan (*befiltered*) lebih dahulu melalui persepsi dari pelaksana (*implementors*) dalam batas mana kebijakan itu dilaksanakan. Terdapat tiga

macam elemen respon yang dapat mempengaruhi kemampuan dan kemauannya untuk melaksanakan suatu kebijakan, antara lain terdiri dari pertama, pengetahuan (cognition), pemahaman dan pendalaman (comprehension and understanding) terhadap kebijakan, kedua, arah respon mereka apakah menerima, netral atau menolak (acceptance, neutrality, and rejection), dan ketiga, intensitas terhadap kebijakan.

6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik

Hal terakhir yang perlu diperhatikan guna menilai kinerja implementasi kebijakan adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi sumber masalah dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya implementasi kebijakan mensyaratkan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif.

2.1.3 Tujuan kebijakan

Tujuan dan fungsi kebijakan antara lain adalah untuk menjamin kepentingan masyarakat umum sebisa mungkin. Meski pada implementasinya banyak kebijakan yang belum

sesuai, namun tetap disesuaikan dengan kebutuhan dan diganti jika sudah tidak relevan. Berikut tujuan dari kebijakan.

1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas

Kebijakan dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas suatu kegiatan atau sistem. Dengan adanya kebijakan yang baik, proses kerja dapat menjadi lebih efisien dan tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan lebih efektif.

2. Menyelesaikan permasalahan

Kebijakan juga dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di dalam suatu sistem. Dengan adanya kebijakan yang tepat, permasalahan dapat diidentifikasi dan diatasi dengan cara yang terstruktur dan terarah

3. Mengatur dan mengendalikan

Kebijakan juga berfungsi untuk mengatur dan mengendalikan suatu kegiatan atau sistem. Dengan adanya kebijakan, dapat dibuat aturan-aturan yang jelas dan dapat diikuti oleh semua pihak yang terlibat.

2.1.4 Jenis-Jenis Kebijakan

Ada beberapa jenis kebijakan yang dapat ditemui dalam berbagai bidang, antar lain sebagai berikut.

1. Kebijakan ekonomi, yaitu kebijakan yang berkaitan dengan pengaturan ekonomi suatu negara. Contoh kebijakan ekonomi antara lain kebijakan fiskal, kebijakan moneter, dan kebijakan perdagangan.
2. Kebijakan sosial: kebijakan sosial adalah kebijakan yang berkaitan dengan pengaturan masalah sosial dalam suatu masyarakat. Contoh kebijakan sosial antara lain kebijakan Pendidikan, kebijakan Kesehatan, dan kebijakan penanggulangan kemiskinan.
3. Kebijakan lingkungan yaitu kebijakan yang berkaitan dengan pengaturan masalah lingkungan hidup. Contoh kebijakan lingkungan antara lain kebijakan pengelolaan sampah, kebijakan penghijauan, dan kebijakan pengendalian polusi
4. Kebijakan politik: kebijakan politik adalah kebijakan yang berkaitan dengan pengaturan masalah politik suatu negara. Contoh kebijakan politik antara lain kebijakan pemilu, kebijakan partai politik, dan kebijakan pemerintah.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Harbani Pasolong (2007:128) menjelaskan bahwa

“pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Menurut Lijan Potlak Sinambela (2010:5) menjelaskan bahwa

“pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau satuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Beberapa Pendapat di atas memiliki kesamaan makna kunci yang memberikan pemahaman bahwa pelayanan publik mencakup:

- a) Sebagai Upaya Pemenuhan Kebutuhan Klien
- b) Sebagai Pemenuhan Kebutuhan Dasar sesuai dengan Hak-hak Sipil warga Negara
- c) Mencakup Pemberian layanan Barang/Jasa dan Pelayanan Administrasi.
- d) Disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
- e) Disediakan/diselenggarakan oleh beragam institusi milik Pemerintah.

Secara umum pengertian di atas menekankan pelayanan publik sangat menitik beratkan peran penyelenggara pelayanan publik oleh/dari Instutusi Pemerintah, walaupun diakui bahwa tanggungjawab Kepentingan Publik Akhirnya Tanggungjawab Negara akan tetapi harus disadari bahwa spektrum Pelayanan

Publik banyak dilaksanakan tidak hanya oleh institusi Pemerintah.

2.2.2 Asas-Asas pelayanan Publik

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a) Kepentingan umum
- b) Kepastian hukum
- c) Kesamaan hak
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban
- e) Keprofesionalan
- f) Partisipatif
- g) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h) Keterbukaan
- i) Akuntabilitas
- j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k) Ketepatan waktu; dan
- l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011:6) mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

a) Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c) Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d) Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.

f) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Untuk dapat menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu adanya tolak ukur kualitas pelayanan yang menunjukkan apakah kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikaitkan baik atau buruk. Menurut Zeithaml (1990) ada 10 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a) *Tangibles* (terjamah), yaitu fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- b) *Reliability* (handal), yaitu kemampuan unit pelayanan menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat.
- c) *Resvonsiveness* (pertanggung jawaban), yaitu kemampuan membantu konsumen bertanggung jawab terhadap suatu mutu pelayanan yang diberikan.

- d) *Competence* (kompeten), yaitu tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam pemberi pelayanan.
- e) *Coustesy* (sopan), yaitu sikap/prilaku ramah, bersahabat, tanggap keinginan konsumen, mau melakukan kontak/ hubungan pribadi.
- f) *Credibility* (jujur), yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g) *Security* (aman), yaitu jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari bahaya dan resiko.
- h) *Access* (kemudahan), yaitu untuk mengadakan kontak dan pendekatan .
- i) *Communication* (komunikasi), yaitu kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau inspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j) *Understanding the costumer* (mengerti akan pelanggan), yaitu melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik adalah seperangkat pedoman, prosedur, dan kriteria yang digunakan oleh lembaga pemerintah atau badan layanan publik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Standar ini mencakup berbagai aspek, seperti waktu tunggu, ketersediaan informasi, kesopanan dan keramahan petugas, kemudahan akses, dan efisiensi dalam penyelesaian masalah. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah atau badan layanan publik tersebut.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 21 menjelaskan bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Dasar hukum
- b) Persyaratan
- c) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d) Jangka waktu penyelesaian;
- e) Biaya/tarif;
- f) Produk pelayanan;

- g) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h) Kompetensi pelaksana;
- i) Pengawasan internal;
- j) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k) Jumlah pelaksana;
- l) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian
Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar
pelayanan
- m) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa
aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
- n) evaluasi kinerja pelaksana

2.3 Konsep Air bersih

Air bersih adalah air yang bebas dari kontaminan atau zat-zat yang dapat membahayakan kesehatan manusia. Konsep air bersih merujuk pada ketersediaan air yang aman, jernih, dan bebas dari kontaminan yang dapat membahayakan kesehatan manusia. Melindungi dan memastikan ketersediaan air bersih adalah suatu keharusan untuk kesehatan manusia, keberlanjutan lingkungan, dan pembangunan yang inklusif.

2.3.1 Pengertian air bersih

Menurut Wikipedia, air bersih adalah salah satu jenis sumber daya berbasis air yang bermutu baik dan biasa dimanfaatkan oleh manusia untuk dikonsumsi atau dalam melakukan aktivitas mereka sehari-hari termasuk diantaranya adalah sanitasi. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No.492/Menkes/Per/IV/2010 menyebutkan air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan yang dapat diminum. Air bersih merupakan sumber kehidupan bagi setiap orang. Sehingga semua orang wajib menjaga kelestariannya dan keberadaannya. Baik secara kuantitas maupun secara kualitasnya dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu masyarakat harus berperan secara aktif dalam upaya menjaga dan melestarikan kualitas air.

Pentingnya menjaga kualitas air bersih sangatlah besar, karena air yang terkontaminasi dapat menyebabkan berbagai masalah kesehatan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengolahan air, menjaga kebersihan sumber air, serta penggunaan air bersih yang bijak. Pemerintah juga memiliki kewajiban untuk melakukan pengawasan terhadap kualitas air

bersih. Dengan menjaga kualitas air bersih, kita dapat hidup sehat dan terhindar dari berbagai penyakit yang disebabkan oleh air yang terkontaminasi.

2.3.2 Standar Air bersih

Standar air bersih di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Standar ini diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/Menkes/Per/IV/2010 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Perumahan dan Permukiman. Beberapa parameter yang diatur dalam standar tersebut antara lain:

- a) Parameter Fisika: Meliputi warna, bau, rasa, serta kejernihan air. Air bersih seharusnya tidak memiliki warna yang mencolok, bau yang tidak sedap, atau rasa yang aneh.
- b) Parameter Kimia: Termasuk konsentrasi bahan kimia yang berpotensi berbahaya seperti logam berat (misalnya, timbal, merkuri), bahan organik (misalnya, pestisida, herbisida), serta senyawa yang bisa menyebabkan pencemaran seperti nitrat, sulfat, dan fluor.

- c) Parameter Biologi: Meliputi kandungan bakteri, virus, dan mikroorganisme patogen lainnya yang dapat menyebabkan penyakit jika dikonsumsi.
- d) Parameter Radioaktif: Kandungan radioaktif dalam air juga menjadi perhatian karena bisa berpotensi merusak kesehatan jika melebihi batas yang ditetapkan.

Secara umum, standar air bersih di Indonesia mengacu pada Standar Kualitas Air Minum (SKAM) yang mengatur batas-batas maksimum yang diperbolehkan untuk berbagai parameter tersebut agar air dianggap aman untuk dikonsumsi manusia. Standar ini memastikan bahwa air yang dihasilkan oleh sumber air dan sistem pengolahan air memenuhi persyaratan kesehatan yang ditetapkan.

Selain itu, terdapat pula Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 32 Tahun 2017 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum yang mengatur tentang pengawasan kualitas air minum yang dihasilkan oleh pengelolaan air minum. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa air minum yang dikonsumsi masyarakat aman dan layak untuk kesehatan

2.3.3 Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM)

Peraturan Daerah Kabupaten Mamasa Nomor 7 Tahun 2021 tentang Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum Tahun 2021-2026 menjelaskan bahwa Sistem Penyediaan Air Minum yang selanjutnya disingkat SPAM merupakan satu kesatuan sarana dan prasarana penyediaan air. Penyelenggaraan SPAM adalah serangkaian kegiatan dalam melaksanakan pengembangan dan pengelolaan sarana dan prasarana yang mengikuti proses dasar manajemen untuk penyediaan air minum kepada masyarakat. Tujuan penyelenggaraan SPAM adalah:

- a) Tersedianya pelayanan air minum untuk memenuhi hak rakyat atas air minum.
- b) Terwujudnya pengelolaan dan pelayanan air minum yang berkualitas dengan harga terjangkau
- c) Tercapainya penyelenggaraan air minum yang efektif dan efisien untuk memperluas cakupan pelayanan air minum.

Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) dibagi menjadi 2 jenis yaitu:

- a) SPAM Jaringan Perpipaan merupakan satu kesatuan sarana dan prasarana dalam penyediaan Air Minum yang

disalurkan kepada pelanggan melalui sistem perpipaan. SPAM jaringan perpipaan ini diselenggarakan guna menjamin kepastian kuantitas serta kualitas air minum yang dihasilkan serta kontinuitas pengaliran air minum.

- b) SPAM Bukan Jaringan Perpipaan adalah satu kesatuan sarana prasarana penyediaan Air Minum yang disalurkan atau diakses oleh pelanggan tanpa sistem perpipaan. Penentuan lokasi sumur harus memperhatikan struktur tanah, lokasi daerah bebas banjir dan tidak terlalu dekat dengan sumber pengotoran seperti kakus, lubang sampah dan tempat pembuangan air limbah (minimum 10 m)

2.4 Konsep Pemerintah Daerah

Penyelenggaraan Pemerintah Daerah didasarkan pada konsep-konsep, seperti asas, Pemerintahan Daerah, Otonomi Daerah, serta Tujuan Pemerintahan Daerah. Konsep-konsep ini demikian pentingnya dan merupakan elemen dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah.

2.4.1 Pengertian Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menjelaskan bahwa Pemerintahan Daerah

adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Konsep pemerintahan daerah berasal dari terjemahan konsep *local government* (Hoessein dalam Hanif, 2007:24). yang pada intinya mengandung tiga pengertian yaitu:

- a) Pemerintah lokal, menunjuk pada organisasi/ badan/Lembaga yang berfungsi menyelenggarakan pemerintahan daerah. Dalam konteks ini, pemerintah lokal atau pemerintah daerah merujuk pada organisasi yang memimpin pelaksanaan kegiatan pemerintahan daerah, dalam artian ini di Indonesia menunjuk pada Kepala daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Kedualembaga ini yang menggerakkan kegiatan pemerintahan daerah sehari-hari

- b) Pemerintahan lokal, menunjuk pada kegiatan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah, pemerintah daerah melakukan kegiatan-kegiatan pengaturan. Kegiatan ini merupakan fungsi penting yang pada hakikatnya merupakan fungsi untuk pembuatan kebijakan pemerintah daerah yang dijadikan dasar atau arah dalam menyelenggarakan pemerintahan
- c) Wilayah lokal, menunjuk pada wilayah pemerintahan atau daerah otonom. Dalam konteks Indonesia, daerah otonom adalah daerah yang memiliki hak untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan yang telah diserahkan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah menjadi urusan rumah tangganya. Hak mengatur ini diwujudkan dengan pembuatan peraturan daerah yang pada intinya merupakan kebijakan umum pemerintahan daerah sedang hak untuk mengurus rumah tangga daerah diwujudkan dalam implementasi peraturan daerah tersebut berupa kegiatankegiatan yang berkenaan dengan pelaksanaan pemerintahan,

pelaksanaan pembangunan, dan pembinaan masyarakat.

2.4.2 Tujuan Pemerintah Daerah

Pemerintah daerah sebagai salah satu subsistem dari sistem Pemerintahan Indonesia adalah unsur utama dalam penyelenggaraan Pemerintahan di daerah. Oleh karena itu, tujuannya sama dengan pemerintah pusat, yaitu mewujudkan cita-cita nasional sebagaimana dirumuskan dalam Pembukaan UUD 1945. Tujuan penyerahan kewenangan kepada pemerintah daerah yaitu:

1. Secara politis untuk menjaga tetap tegak dan utuhnya negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 yang dikonstruksikan dalam sistem Pemerintahan Pusat dan Daerah yang memberi peluang turut sertanya rakyat dalam mekanisme penyelenggaraan pemerintahan.
2. Secara formal dan konstitusional untuk melaksanakan ketentuan dan amanat UUD 1945.
3. Secara operasional, untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, meningkatkan

pelayanan masyarakat, dan melancarkan pelaksanaan pembangunan.

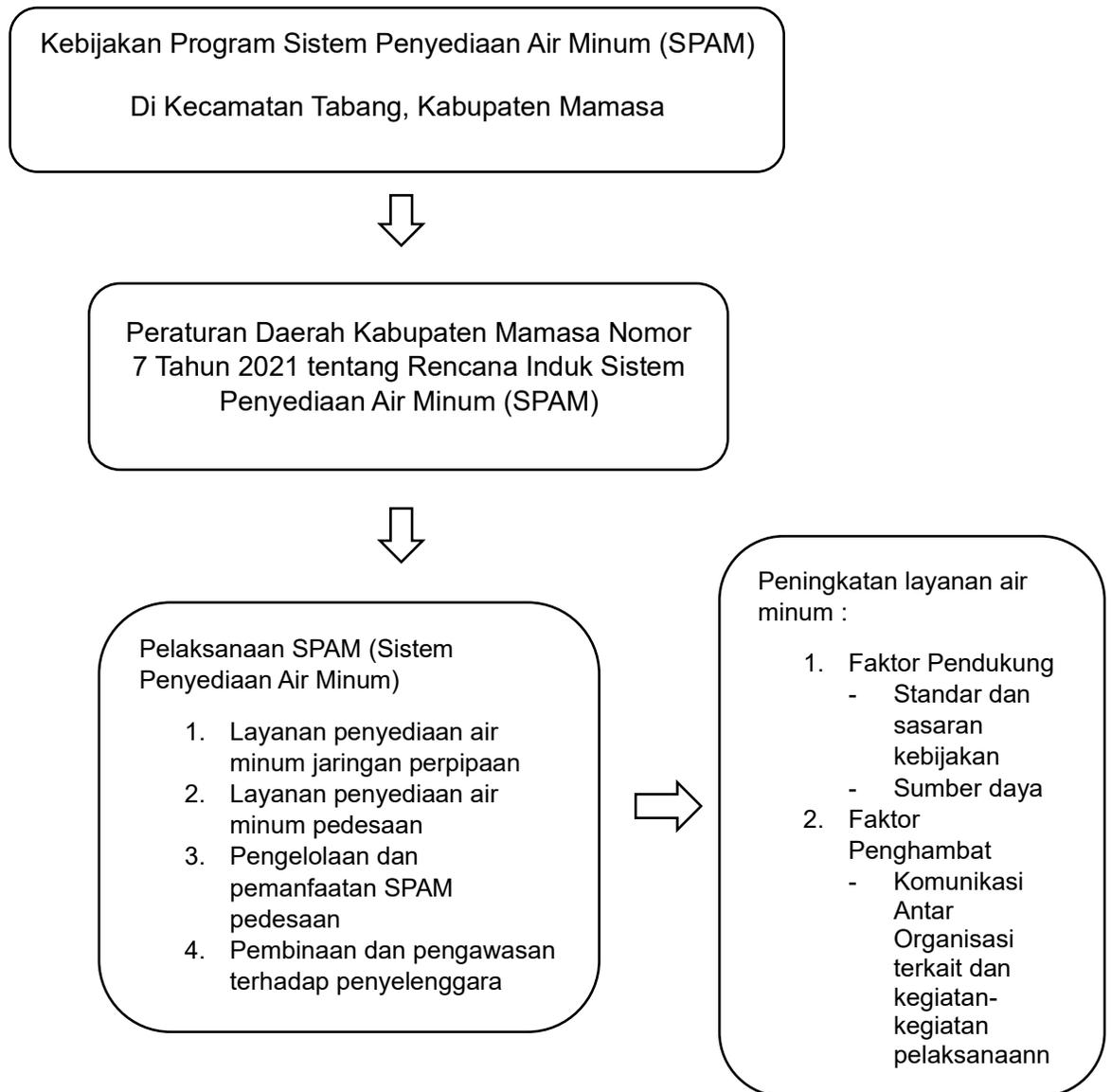
4. Secara administrasi pemerintahan untuk lebih memperlancar dan menertibkan pelaksanaan tata pemerintahan secara lebih baik dalam rangka good governance
5. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut di atas maka kegiatan Pemerintahan Daerah harus terarah kepada terjaminnya pertumbuhan pembangunan Daerah, terselenggaranya pembinaan kestabilan politik dan kesatuan bangsa dan terjaminnya hubungan yang serasi antara Pemerintah Pusat dan Daerah atas dasar keutuhan Negara Kesatuan.

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu struktur atau rencana yang menggambarkan bagaimana penulis akan mengembangkan ide-ide atau konsep-konsep dalam penelitian untuk menjawab rumusan masalah. Untuk mengetahui dan memperoleh gambaran secara jelas mengenai “Kebijakan Program Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Kecamatan Tabang, kabupaten Mamasa”, sesuai yang dijelaskan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Mamasa

Nomor 7 Tahun 2021 tentang Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) dapat dilihat pada kerangka pemikiran dibawah ini:

KERANGKA PIKIR



Gambar 2.1 : Kerangka pemikiran