

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

Dalam kamus lengkap Bahasa Indonesia, pengertian pelayanan ialah orang yang kerjanya melayani, berarti pelayanan adalah melayani memberikan layanan. Pemahaman pengertian pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung.

Menurut Moenir secara garis besar, pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada 2 (dua) jenis yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan pelayanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Lebih lanjut dikatakan pada hakikatnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan karena itulah ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat.¹⁰

Sejalan dengan itu memaparkan secara lebih spesifik memberi penjelasan tentang pelayanan publik, adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu perkumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk

¹⁰Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2010, h. 17.

secara fisik.¹¹ Setiap kehidupan bermasyarakat, manusia pasti memerlukan pelayanan dari orang lain, baik pelayanan fisik maupun pelayanan administrative. Kaitannya dengan pelayanan publik dalam hal ini birokrasi sebagai abdi negara, negara masyarakat adalah aparat sebagai aparat pelaksana pelayanan (*public service*) merupakan salah satu fungsi yang diselenggarakan dalam rangka penyelenggaraan administrasi negara.

Definisi pelayanan public menurut Kepman PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu : a. Pelayanan Administratif.

Jenis pelayanan administrative adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan , IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, KK, Akte Kelahiran).

¹¹Sinambela & Politik Lijan, *Reformasi Pelayanan Publik*, PT.Bumi Aksara, . Jakarta, 2006, h. 5.

b. Pelayanan Barang.

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu system pelayanan.

c. Pelayanan Jasa.

Jenis pelayanan jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka tertentu.

Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa. Menurut Deming, kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Sedangkan Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nilai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Senada dengan Crosby, Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.¹²

Dari ketiga pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang diinginkan oleh konsumen dengan syarat kesesuaian dan kesempurnaan terhadap spesifikasi. Baik buruknya output dari suatu organisasi dapat dilihat dari kualitasnya.

¹²*Ibid*

Selanjutnya kualitas pelayanan menurut Sinambela mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :¹³

- a) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan dan perundang-undangan.
- c) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja suatu instansi selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan karena kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberi kepuasan pada pelanggan yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari instansi lain.

¹³*Ibid*, h. 6.

Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila dalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara.

Goetsch dan Davis mendefinisikan pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.¹⁴

Definisi lain mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh Lewis dan Booms yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.¹⁵

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang terdiri dari 12 asas yaitu :

- a. Asas kepentingan umum;
- b. Asas kepastian hukum;
- c. Asas kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Asas keprofesionalan;
- f. Asas partisipatif;
- g. Asas persamaan perlakuan;
- h. Asas keterbukaan;
- i. Asas akuntabilitas;

¹⁴Cut Rima Melati, *Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)*, Tirta Daroy, Kota Banda Aceh, 2019, h. 120.

¹⁵*Ibid*, h.121.

- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Asas ketepatan waktu;
- l. Asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Berdasarkan pengertian diatas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

Pelayanan yang baik merupakan pintu terselenggaranya pemerintahan yang baik. Pelayanan juga berpengaruh kepada kepuasan masyarakat sehingga pemerintah dapat dinilai melalui pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, di bawah ini penulis uraikan beberapa faktor penghambat dan pendukung. Adapun faktor pendukung dalam pelayanan umum sebagai berikut :

- a) Faktor pendukung, pelayanan yang baik tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung, baik itu fasilitas fisik maupun sumber daya manusia.
- b) Faktor kesadaran, adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan suatu tugas baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Oleh karena itu, dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan keikhlasan, kesungguhan dan kedisiplinan.
- c) Faktor aturan, dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang dan mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi tersebut. Setiap aturan menyangkut terhadap manusia baik

sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan maupun manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang dikenai oleh aturan itu.

- d) Faktor Organisasi, dalam organisasi pelayanan, organisasi tidak semata-mata dilihat sebagai perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Karena organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu, yaitu sistem, prosedur dan metode.
- e) Faktor Pendapatan, pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun untuk keluarga. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal akan mengakibatkan pegawai berusaha mencari tambahan pendapatan dengan cara menjual jasa pelayanan.
- f) Faktor kemampuan dan keterampilan, dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.
- g) Faktor sarana pelayanan, sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah sejenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi

sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Adapun fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktifitas, baik barang atau jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
4. Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
5. Lebih mudah atau sederhana dalam para pelakunya.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maupun instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan. Adapun faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Kurang otoritas yang diberikan pada bawahan.
- b. Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen.
- c. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan.
- d. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
- e. Petugas sering tidak ada ditempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
- f. Banyak interest pribadi.
- g. Budaya tip.
- h. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
- i. Kurang profesional (kurang terampil dalam menguasai bidangnya).
- j. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat.
- k. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.
- l. Tidak adanya keselarasan antar bagian dalam memberikan pelayanan.
- m. Kurang control sehingga petugas agak “nakal”.
- n. Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan.
- o. Belum ada sistem informasi manajemen yang terintegrasi.

Keseluruhan faktor penghambat tersebut dapat dijadikan perusahaan sebagai alat untuk memperbaiki atau mengurangi kesenjangan yang terjadi antara perusahaan dan pelanggan.

B. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

PDAM yang merupakan lembaga pemerintah berbentuk perusahaan daerah memiliki sifat yang dijelaskan dalam pasal 5 UU No. 5 / 1962, sebagai Perusahaan Daerah adalah satu kesatuan produksi yang bersifat memberi jasa, menyelenggarakan kemanfaatan umum, memupuk pendapatan.

Dalam penjelasan Undang-Undang No.5 Tahun 1974, tentang pokok-pokok pemerintahan di daerah disebutkan bahwa yang dimaksud dengan perusahaan daerah adalah suatu badan usaha yang dibentuk oleh daerah untuk perkembangan perekonomian dan untuk menambah penghasilan daerah. Undang-undang No.5 tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah menyebutkan bahwa Perusahaan Daerah adalah suatu kesatuan produksi yang bersifat:

- a. Memberi jasa;
- b. Menyelenggarakan kemanfaatan umum;
- c. Memupuk pendapatan.

Tujuan Perusahaan Daerah adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rakyat, dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil dan makmur.

Perusahaan Daerah tersebut dipimpin oleh suatu direksi yang jumlah anggota dan susunannya ditetapkan dalam peraturan pendiriannya. Direksi berada dibawah pengawasan Kepala Daerah/pemegang saham atau badanyang ditunjuknya.

Dari sifat-sifat perusahaan daerah seperti yang disebutkan diatas, sifat utama dari perusahaan daerah bukan berorientasi pada profit. Tetapi sifat utamanya adalah pemberian jasa dan penyelenggaraan kemanfaatan umum. PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum sebagai Perusahaan Daerah dalam lembaga pemerintahan. PDAM merupakan perusahaan milik daerah yang bergerak didalam distribusi air minum/air bersih bagi masyarakat yang secara langsung diawasi oleh pemerintah eksekutif ataupun legislatif daerah.

Tujuan Perusahaan Daerah menurut Undang-undang No.5 Tahun 1962, yaitu untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka ekonomi terpimpin untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta kesenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat yang adil dan makmur.

Menurut World Health Organization (WHO) air bersih merupakan air yang dapat dimanfaatkan oleh manusia untuk memenuhi keperluan domestik, mulai dari konsumsi, air minum, dan persiapan makanan. Air yang digunakan sehari-hari harus memenuhi persyaratan sebagai air bersih, persyaratan yang dimaksud adalah persyaratan dari segi kualitas yang meliputi fisika, kimiawi,

mikro biologis dan radioaktif sehingga apabila dikonsumsi tidak menimbulkan efek samping.¹⁶

Agar kualitas air bersih tetap terjaga, perlu dilakukan pengawasan kualitas air bersih secara eksternal dan internal. Pengawasan kualitas air bersih secara eksternal dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, sedangkan pengawasan kualitas air bersih secara internal dilakukan oleh penyelenggara air minum. Pengawasan kualitas air bersih meliputi inspeksi sanitasi, pengambilan sampel air, pengujian kualitas air, pemeriksaan laboratorium, rekomendasi, dan tindak lanjut.

Persyaratan kuantitas air bersih dapat ditinjau dari banyaknya air baku yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan kebutuhan daerah dan jumlah penduduk yang akan dilayani. Kebutuhan air bersih masyarakat bervariasi tergantung pada letak geografis, kebudayaan, tingkat ekonomi dan skala perkotaan tempat tinggal. Kebutuhan air untuk rumah tangga dinyatakan dalam satuan liter/orang/hari (L/O/H).

Air bersih harus dapat diambil terus menerus dengan fluktuasi debit yang tetap baik pada musim kemarau maupun musim hujan. Pengertian kontinuitas yang lain adalah ketersediaan air harus ada selama 24 jam sehari atau setiap saat diperlukan. Akan tetapi kondisi tersebut sukar dipenuhi di beberapa wilayah Indonesia, sehingga penentuan kontinuitas dilakukan dengan pendekatan aktifitas konsumen terhadap prioritas pemakaian air.

¹⁶Surti,&Yunus, *Analisis Kebutuhan dan Ketersediaan Air Bersih di Daerah Duri Kabupaten Enrekang*, 2021.

Prioritas pemakaian air yaitu minimal 12 jam per hari yaitu pada pukul 06.00-18.00.

Walaupun memiliki landasan normatif, terdapat banyak kendala dalam penyaluran air oleh PDAM kepada masyarakat. Keluhan masyarakat mengenai air yang tidak mengalir, mengalir dalam jumlah sangat sedikit, mengalir tetapi airnya kotor dan berbau menunjukkan adanya kendala tersebut. Hal ini berdampak pada tingkat loyalitas konsumen kepada produk air dari PDAM rendah sebab konsumen merasa membayar terlalu mahal. Jika di tengah masyarakat terdapat kenaikan daya beli dan pada saat yang sama terdapat pihak yang menyelenggarakan jasa air yang kompetitif terhadap PDAM, maka konsumen air PDAM akan tertarik untuk menikmatinya dan mengurangi konsumsi air dari PDAM.

C. Tinjauan Umum Tentang Air Bersih

Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi adalah air dengan kualitas tertentu yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya berbeda dengan air minum (Permenkes RI No. 32 Tahun 2017). Akhir- akhir ini sulit mendapatkan air bersih. Penyebab susah mendapatkan air bersih adalah adanya pencemaran air yang disebabkan oleh limbah industri, rumah tangga, limbah pertanian. Selain itu adanya pembangunan dan penjarahan hutan merupakan penyebab berkurangnya kualitas mata air dari pegunungan karena banyak tercampur dengan lumpur yang terkikis terbawa aliran air sungai. Akibatnya, air bersih terkadang menjadi barang langka.

Kenyataan lain yang perlu mendapatkan perhatian adalah mengenai ketersediaan dan penyebaran air yang tidak merata di setiap daerah, baik yang disebabkan karena keberadaan sumber airnya maupun dari sisi pelayanan yang dilakukan oleh pengelola penyediaan air bersih yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh penduduk. Keadaan seperti ini sangat dipengaruhi oleh kepadatan penduduk, musim, luas lahan dan jenis tanah sebagai daerah untuk tangkapan air hujan.

Kebutuhan air bersih yaitu banyaknya air yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan air dalam kegiatan sehari-hari seperti mandi, mencuci, memasak, menyiram tanaman dan lain sebagainya. Sumber air bersih untuk kebutuhan hidup sehari-hari secara umum harus memenuhi standar kuantitas dan kualitas. Ditinjau dari sudut ilmu kesehatan masyarakat, penyediaan sumber air bersih harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat karena penyediaan air bersih yang terbatas memudahkan timbulnya penyakit di masyarakat. Volume rata-rata kebutuhan air setiap individu per hari berkisar antara 150-200 liter atau 35-40 galon. Kebutuhan air tersebut bervariasi dan bergantung pada keadaan iklim, standar kehidupan, dan kebiasaan masyarakat.

Menurut (Chandra, 2012) air yang diperuntukan bagi konsumsi manusia harus berasal dari sumber yang bersih dan aman. Batas-batas sumber air yang bersih dan aman tersebut, antara lain :

- a. Bebas dari kontaminan atau bibit penyakit;
- b. Bebas dari substansi kimia yang berbahaya dan beracun;

- c. Tidak berasa dan berbau;
- d. Dapat dipergunakan untuk mencukupi kebutuhan domestik dan rumah tangga;
- e. Memenuhi standar minimal yang ditentukan oleh WHO atau Departemen

Air dinyatakan tercemar bila mengandung bibit penyakit, parasit, bahan-bahan kimia berbahaya, dan sampah atau limbah industri. Air yang berada dari permukaan bumi ini dapat berasal dari berbagai sumber. Berdasarkan letak sumbernya, air dapat dibagi menjadi air angkasa (hujan), air permukaan, dan air tanah yaitu:

- a) Air Angkasa, Air angkasa atau air hujan merupakan sumber air utama di bumi. Walau pada saat presipitasi merupakan air yang paling bersih, air tersebut cenderung mengalami pencemaran ketika berada di atmosfer. Pencemaran yang berlangsung di atmosfer itu dapat disebabkan oleh partikel debu, mikroorganisme, dan gas, misalnya, karbon dioksida, nitrogen, dan amonia.
- b) Air Permukaan, air permukaan yang meliputi badan-badan air semacam sungai, danau, telaga, waduk, rawa, terjun, dan sumur permukaan, sebagian besar berasal dari air hujan yang jatuh ke permukaan bumi. Air hujan tersebut kemudian akan mengalami pencemaran baik oleh tanah, sampah, maupun lainnya.
- c) Air tanah, Air tanah (*ground water*) berasal dari air hujan yang jatuh ke permukaan bumi yang kemudian mengalami perkolasi atau penyerapan ke

dalam tanah dan mengalami proses filtrasi secara alamiah. Proses-proses yang telah dialami air hujan tersebut, didalam perjalanannya ke bawah tanah, membuat tanah menjadi lebih baik dan lebih murni dibandingkan air permukaan. Air tanah memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan sumber lain. Pertama, air tanah biasanya bebas dari kuman penyakit dan tidak perlu proses purifikasi atau penjernihan. Persediaan air tanah juga cukup tersedia sepanjang tahun, saat musim kemarau sekalipun. Sementara itu, air tanah juga memiliki beberapa kerugian atau kelemahan dibandingkan sumber lainnya.

Sifat fisik air dapat dianalisa secara visual dengan pancaindra. Misalnya, air keruh atau berwarna dapat dilihat, air berbau dapat dicium. Penilaian tersebut tentunya bersifat kualitatif. Misalnya, bila tercium bau berbeda, rasa air pun akan berbeda, rasa air pun berbeda atau bila air berwarna merah, bau yang akan tercium pun pasti sudah dapat ditebak. Cara ini dapat digunakan untuk menganalisis air secara sederhana karena sifat-sifat air saling berkaitan.

Ada beberapa persyaratan utama yang harus dipenuhi dalam sistem penyediaan air bersih. Persyaratan tersebut meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Syarat Kuantitatif, persyaratan kuantitatif dalam penyediaan air bersih adalah ditinjau dari banyaknya air baku yang tersedia. Artinya air baku tersebut dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan jumlah penduduk yang akan dilayani. Selain itu, jumlah air

yang dibutuhkan sangat tergantung pada tingkat kemajuan teknologi dan sosial ekonomi masyarakat setempat. Berdasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum, standar kebutuhan pokok air sebesar 60 liter/orang/hari. Penyediaan air bersih harus memenuhi kebutuhan masyarakat karena penyediaan air bersih yang terbatas memudahkan untuk timbulnya penyakit di masyarakat. Kebutuhan air bervariasi untuk setiap individu dan bergantung pada keadaan iklim, standar kehidupan dan kebiasaan masyarakat.

b. Syarat Kualitatif menggambarkan mutu atau kualitas dari air baku air bersih.

Persyaratan ini meliputi syarat fisik, kimia, biologis dan radiologis.

1) Syarat Fisik, secara fisik air bersih harus jernih, tidak berwarna, tidak berbau dan tidak berasa (tawar). Warna dipersyaratkan dalam air bersih untuk masyarakat karena pertimbangan estetika. Rasa asin, manis, pahit, asam dan sebagainya tidak boleh terdapat dalam air bersih untuk masyarakat. Bau yang bisa terdapat pada air adalah bau busuk, amis, dan sebagainya. Bau dan rasa biasanya terdapat bersama-sama dalam air. Suhu air sebaiknya sama dengan suhu udara atau kurang lebih 25°C. Sedangkan untuk jernih atau tidaknya air dikarenakan adanya butiran-butiran koloid dari bahan tanah liat. Semakin banyak mengandung koloid maka air semakin keruh.

- 2) Syarat Kimia, air bersih tidak boleh mengandung bahan-bahan kimia dalam jumlah yang melampaui batas. Secara kimia, air bersih tidak boleh terdapat zat-zat yang beracun, tidak boleh ada zat-zat yang dapat menimbulkan gangguan kesehatan, tidak mengandung zat-zat yang melebihi kadar tertentu sehingga menimbulkan gangguan teknis, dan tidak boleh mengandung zat kimia tertentu sehingga dapat menimbulkan gangguan ekonomis. Salah satu peralatan kimia air bersih adalah kesadahan. Menurut (Chandra, 2006), air untuk keperluan air minum dan masak hanya diperbolehkan dengan batasan kesadahan 50-150 mg/L. Kadar kesadahan diatas 300 mg/L sudah termasuk air sangat keras.
- 3) Syarat Bakteriologis, air bersih tidak boleh mengandung kuman-kuman patogen dan parasitik seperti kuman-kuman typhus, kolera, dysentri dan gastroenteris. Karena apabila bakteri patogen dijumpai pada air minum maka akan mengganggu kesehatan atau timbul penyakit. Untuk mengetahui adanya bakteri patogen dapat dilakukan dengan pengamatan terhadap ada tidaknya bakteri E. Coli yang merupakan bakteri indikator pencemaran air. Secara bakteriologis, total Coliform yang diperbolehkan pada air bersih yaitu 0 koloni per 100 ml air bersih. Air bersih yang mengandung golongan Coli lebih dari kadar tersebut dianggap terkontaminasi oleh kotoran manusia.

- 4) Syarat Radioaktif, air minum tidak boleh mengandung zat yang menghasilkan bahan-bahan yang mengandung radioaktif seperti sinar alfa, gamma, dan beta.

D. Pengertian Pemalangan

Pemalangan adalah suatu aksi sekelompok orang yang dilakukan dalam bentuk tindakan untuk menuangkan segala aspirasi atau pendapat serta permintaan mereka yang belum mendapat dukungan atau apresiasi dari pihak yang pihak yang terkait. Pemalangan juga dapat terjadi akibat masalah antar suku dan antar masyarakat. Aksi palang-memalang yang sering terjadi dimasyarakat dikarenakan adanya suatu ketidakpuasan sekelompok orang terhadap kebijakan yang di keluarkan Pemerintah atau perdebatan antar suku yang mempunyai masalah yang belum menemukan titik terang dibalik masalah tersebut.

Pemalangan yang biasa dilakukan dapat berupa memblokir jalan, membakar ban, meletakkan kayu, serta menuliskan kata-kata dalam bentuk slogan. Palang-memalang yang terjadi secara umumnya disebabkan oleh masalah sengketa tanah atau masalah hak kepemilikan. Dari aksi palang-memalang ini dampak kerugiannya yang sangat besar terhadap masyarakat adalah masyarakat menjadi merasa tidak tenang, nyaman, dan merasa resah untuk melintasi tempat tersebut.

Beberapa contoh kerugian-kerugian yang timbul akibat pemalangan tersebut dimana ada beberapa orang yang hendak berangkat segera sampai bandara namun karena ada aksi pemalangan tersebut maka tiketnya hangus,

sehingga kerugian dari orang itu adalah tiketnya hangus dan dengan situasi ini tidak akan ada yang mau bertanggung jawab. Begitu pun dengan orang sakit dan ibu hamil yang memerlukan segera pertolongan medis. Aksi dari pemalangan juga dapat merusak fasilitas-fasilitas umum dan sangat merugikan untuk berlangsungnya program pembangunan yang dibuat oleh Pemerintah.

Pemalangan yang biasa dilakukan dapat berupa membakar ban, meletakkan kayu, serta menuliskan kata-kata dalam bentuk slogan. Palang-memalang yang terjadi secara umumnya disebabkan oleh masalah sengketa tanah atau masalah hak kepemilikan.

Dari aksi palang-memalang ini dampak kerugiannya yang sangat besar terhadap masyarakat adalah masyarakat menjadi merasa tidak tenang, nyaman, dan merasa resah untuk melintasi tempat tersebut, sehingga apa yang mulanya tadi telah direncanakan secara matang menjadi tidak dapat untuk kita laksanakan karena adanya aksi pemalangan tersebut. Dari pemberitaan diatas dapat kita simpulkan bahwa aksi dari pemalangan ini sebenarnya sangat tidak perlu untuk dilakukan karena dampaknya sangat besar bagi masyarakat. Maka setiap masalah solusinya bukanlah melakukan pemalangan, tetapi harus datang membangun komunikasi, membuka diri, dan membangun koordinasi dengan pihak yang terkait agar setiap masalah yang ada dapat diselesaikan dengan cara bermusyawarah atau berdamai sehingga tidak ada yang dirugikan baik orang ataupun materil.

E. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

Kata perlindungan dalam bahasa Inggris adalah *protection* yang berarti sebagai: (1) *protecting or being protected*; (2) *system protecting*; (3) *person or thing that protect*. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan diartikan: (1) tempat berlindung; (2) perbuatan atau hal dan sebagainya memperlindungi.¹⁷

Dari kedua definisi tersebut, maka perlindungan merupakan perbuatan (hal) melindungi, misalnya memberi perlindungan kepada yang lemah. Perlindungan hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak seseorang yang dianggap lemah.

Harjono,¹⁸ mengemukakan bahwa perlindungan hukum dalam Bahasa Inggris disebut *legal protection*, sedangkan dalam Bahasa Belanda disebut *rechtsbecherming*. Harjono memberikan pengertian bahwa perlindungan hukum sebagai perlindungan dengan menggunakan sarana hukum atau perlindungan yang diberikan oleh hukum untuk kemudian ditujukan kepada perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu, yaitu dengan menjadikan kepentingan-kepentingan yang perlu untuk dilindungi tersebut dalam sebuah hak hukum.

¹⁷Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://kbbi.web.id/>. diakses hari sabtu, tanggal 22 juni 2024, pukul 19.25 WIT.

¹⁸Harjono, *Konstitusi sebagai Rumah Bangsa*. Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi, 2008, h. 357.

Philipus M Hadjon,¹⁹ mengemukakan perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal yang lainnya. Berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak dari seseorang terhadap sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.

Setiono,²⁰ mengemukakan bahwa perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga hal tersebut memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.

Perlindungan hukum berkaitan erat dengan hak seseorang untuk berada dalam perlindungan secara hukum dan hak atas rasa aman. Hal ini sudah tercantum dalam Pasal 28 huruf G Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi :

1. “Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, masyarakat, martabat, dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi”.

¹⁹Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia. Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya. Penanganan oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*. PT Bina Ilmu. Surabaya, 1987, h. 25.

²⁰Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum). Tesis Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret*. Surakarta, 2004, h. 3.

2. “Setiap orang berhak untuk bebas dari penyiksaan atau perlakuan yang merendahkan derajat martabat manusia dan berhak memperoleh suaka politik dari negara lain”.

Pasal 28 huruf G Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bermakna bahwa setiap warga negara berhak atas perlindungan dari Negara baik bagi dirinya sendiri, keluarga, kehormatan maupun martabat dan harta benda yang dia miliki dibawah kekuasaannya. Setiap orang memiliki hak atas rasa aman dan perlindungan dari adanya ancaman untuk berbuat atau bertindak yang tidak sesuai dengan hak asasi manusia.

Pasal 35 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia bermakna bahwa setiap orang memiliki hak asasi manusia yang merupakan hal yang sudah melekat sejak lahir dan tidak bisa untuk dicabut bahkan oleh Negara sekalipun, maka setiap orang berhak hidup dalam tatanan masyarakat dan bernegara yang damai, aman dan tentam yang menghormati dan melindungi serta melaksanakan sepenuhnya hak asasi manusia sebagaimana yang tercantum dalam pasal 35 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia.

Berdasarkan uraian tersebut maka perlindungan hukum merupakan tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat terhadap harkat dan martabatnya yang dimiliki oleh setiap subyek hukum dari tindakan sewenang-wenang oleh penguasa terhadap kepentingan- kepentingan tertentu yang tidak sesuai dengan aturan hukum.

Perlindungan hukum dapat digunakan dalam upaya melindungi kepentingan masyarakat dari tindakan sewenang-wenang yang merupakan tujuan dari hukum yang dapat diwujudkan dalam bentuk adanya kepastian hukum.

Menurut Muchsin,²¹ perlindungan hukum adalah suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

- a. Perlindungan Hukum Preventif, merupakan suatu perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan tujuan untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.
- b. Perlindungan Hukum Represif, merupakan suatu perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan jika hal tersebut sudah terjadi adanya sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Bentuk perlindungan hukum yang bersifat represif ini mengarah pada perlindungan hukum yang berkaitan erat dengan penyelesaian sengketa. Perlindungan hukum secara represif sama dengan penegakan hukum, hal ini karena proses dalam penyelesaian sengketa sampai pada tahap di pengadilan

²¹Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, h. 20.

merupakan bagian dari penegakan hukum. Prinsip kedua dalam perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah mengenai prinsip negara hukum. Hal ini erat kaitannya dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum