

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT BERLANGGANAN
PDAM DI WILAYAH UTARA KOTA PADANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Sains (S.Si) Geografi



AZMIL IZAR
15559/2009

PROGRAM STUDI GEOGRAFI
JURUSAN GEOGRAFI
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017

PERSETUJUAN PEMBIMBING

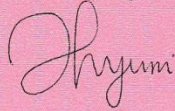
SKRIPSI

Judul : Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Berlangganan
PDAM di Wilayah Utara Kota Padang
Nama : Azmil Izar
NIM : 15559/2009
Program Studi : Geografi NK
Jurusan : Geografi
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, Februari 2017

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,



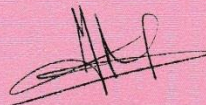
Ahyuni, ST., M. Si
NIP. 19690323 200604 2 001

Pembimbing II,



Dra. Endah Purwaningsih, M. Sc
NIP. 19660822 199802 2 001

Ketua Jurusan



Dra. Yurni Suasti, M.Si.
NIP.19620603 198603 2 001

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji
Program Studi Geografi NK
Jurusan Geografi
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang
Pada Hari Jumat, Tanggal 3 Februari 2017 Pukul 15.00 s/d 16.00 WIB

Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Berlangganan PDAM di Wilayah Utara Kota Padang

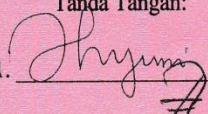
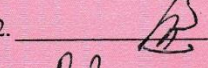
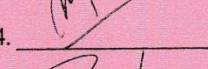
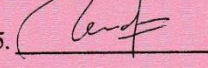
Nama : Azmil Izar
TM/NIM : 2009 / 15559
Program Studi : Geografi NK
Jurusan : Geografi
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, Februari 2017

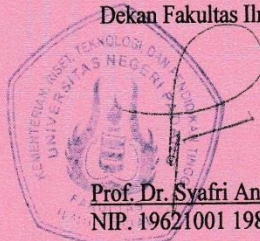
Tim Penguji:

Tanda Tangan:

1. Ketua : Ahyuni, ST., M. Si
2. Sekretaris : Dra. Endah Purwaningsih, M. Sc
3. Anggota : Dedet Chandra, S. Si., M. Si
4. Anggota : Drs. Zawirman
5. Anggota : Widya Prarikeslan, S. Si., M. Si

1. 
2. 
3. 
4. 
5. 

Mengesahkan :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002



**UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL
JURUSAN GEOGRAFI**

Jalan Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Padang-25131 Telp. 0751-7875159

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Azmil Izar
NIM/TM : 15559/2009
Program Studi : Geografi NK
Jurusan : Geografi
Fakultas : Ilmu Sosial

Dengan ini menyatakan, bahwa skripsi saya dengan judul:

Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Berlangganan PDAM di Wilayah Utara Kota Padang adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, Februari 2017

Diketahui oleh,
Ketua Jurusan Geografi

Dra. Yurni Suasti, M.Si
NIP. 19620603 198603 2 001

Saya yang menyatakan,



Azmil Izar
NIM. 15559/2009

ABSTRAK

Azmil Izar : Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Berlangganan PDAM Diwilayah Utara Kota Padang

Padang : Jurusan Geografi FIS UNP (2017)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persebaran masyarakat yang berlangganan dan tidak berlangganan, faktor yang mempengaruhi masyarakat berlangganan dan tidak berlangganan PDAM sebagai sumber air bersih di Wilayah Utara Kota Padang.

Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif yang mendeskripsikan gejala dan fenomena dalam suatu ruang dan waktu secara sistematis, faktual, dan akurat disajikan dalam bentuk angka-angka. Penelitian menggunakan data sekunder (pelanggan aktif dan tidak aktif) dan primer (koordinat lokasi pengguna PDAM). Teknik pengumpulan data: a) primer, b) sekunder. Teknik analisis adalah statistik deskriptif yaitu pengklasifikasian data statistik disajikan dalam bentuk tabel, daftar distribusi frekuensi, kurva, dan histogram.

Hasil dari penelitian yaitu: 1) persebaran masyarakat yang berlangganan yaitu sebanyak 18578 dan tidak berlangganan 8305, persebarannya yaitu terdapat di Padang Sarai, Lubuk Buaya, Lubuk Minturun, Dadok Tunggul Hitam, Sungai Lareh, sedangkan pengguna aktif dan tidak aktif berdasarkan peta Akuifer yaitu Padang Sarai, Lubuk Buaya, Dadok Tunggul Hitam yaitu termasuk Akuifer Produktif, Lubuk Minturun, Sungai Lareh termasuk Akuifer Produktif Kecil. 2) faktor yang mempengaruhi lebih memilih berlangganan, tidak ada sumber air lain (hanya menggunakan PDAM) harga terjangkau, banyaknya kebutuhan air (memasak, mandi, mencuci, dll). Sedangkan faktor yang mempengaruhi masyarakat tidak berlangganan, harga mahal, sudah ada sumber air lain (sumur), ketersediaan air sudah mencukupi kebutuhan, kurangnya pelayanan PDAM.

Kata Kunci : berlangganan dan tidak berlangganan

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur yang mendalam penulis tuturkan kepada Allah SWT, yang senantiasa memberikan berkah dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul **“Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Berlangganan PDAM Diwilayah Utara Kota Padang”** ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan beriring salam penulis sampaikan kepada nabi dan rasul junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat ke zaman ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Geografi Jurusan Geografi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak diberi bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Ketua dan Sekretaris Jurusan Geografi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah berkenan memberikan izin penelitian.
3. Ahyuni, ST, M.Si selaku pembimbing I yang telah mendampingi, membimbing, dan memberikan masukan bagi penulis dalam penyelesaian skripsi.

4. Dra. Endah Purwaningsih, M.Sc selaku pembimbing II yang telah mendampingi, membimbing, dan memberikan masukan bagi penulis dalam penyelesaian skripsi.
5. Dedet Chandra,S.Si.,M.Si, Drs. Zawirman, Widya Prarikeslan, S.Si, M.Si, selaku penguji yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan arahan, kritikan dan saran dalam penyempurnaan skripsi.
6. Seluruh karyawan dan staf PDAM Kota Padang, yang telah memberikan izin penelitian dan meluangkan waktu untuk memberikan informasi data dalam penyelesaian skripsi.
7. Teristimewa untuk kedua orang tua, serta seluruh keluarga yang telah memberikan do'a, dan semangat untuk terus menjadi anak yang berprestasi dan dapat menyelesaikan skripsi.
8. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Geografi angkatan 2009, terimakasih atas segala masukan dan sarannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi materi maupun teknik penulisan. Untuk itu penulis berharap kritik dan saran yang bersifat membangun agar karya ini dapat menjadi lebih baik di masa mendatang, dan semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Padang, Januari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Pemetaan Persebaran masyarakat yang berlangganan PDAM.....	8
B. Pelayanan Umum.....	14
C. Definisi Air Bersih.....	14
D. Ketersediaan Sumber Air Non-PDAM.....	16
E. Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat berlangganan dan tidak berlangganan.....	18
F. Prinsip-prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan.....	20
G. Kerangka Konseptual.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Alat dan Bahan.....	22
C. Lokasi dan Sampel.....	22
D. Objek Penelitian.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Variabel Penelitian.....	31
G. Tahap Penelitian.....	31
H. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Temuan Penelitian.....	34
1. Gambaran Umum.....	34
2. Pengguna PDAM.....	39
3. Sejarah Singkat PDAM.....	40
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	43

BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Teknik Pengumpulan Data.....	30
2. Variabel Penelitian.....	31
3. Luas Dan Jumlah Kelurahan Menurut Kecamatan.....	37
4. Kepadatan Penduduk Kota Padang Tahun 2013.....	38
5. Pengguna PDAM.....	39
6. Pengguna	46
7. Sumber Air Yang Digunakan.....	47
8. Alasan Menggunakan Dua Sumber Air Bersih.....	48
9. Alasan Menggunakan Air Bersih PDAM.....	48
10. Kepuasan Menggunakan Air Bersih PDAM	49
11. Sumber Air Bersih Selain PDAM.....	50
12. Alasan Tidak Menggunakan PDAM.....	51
13. Kepuasan Dengan Sumber Air Selain PDAM.....	51
14. Keinginan Menggunakan PDAM.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.	Kerangka Konseptual.....	21
2.	Peta Penelitian Pelayanan PDAM.....	31
3.	Peta Jalur Pipa PDAM.....	46
4.	Peta Pengguna PDAM Berdasarkan Akifer.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I

Gambar	Halaman
1. Pengguna PDAM berlangganan di Komplek Padang Sarai Permai Blok B.....	52
2. Pengguna PDAM Tidak berlangganan RT 1 RW 2 Padang Sarai.....	52
3. Pengguna PDAM berlangganan Lubuk buaya.....	53
4. Pengguna PDAM berlangganan Lubuk Minturun RT 03 RW 2.....	55
5. Pengguna PDAM Tidak berlangganan di Air Dingin RT 05 RW 9....	56

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (*basic human need*) seperti minum, masak, mandi sampai pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja seperti pengairan untuk sawah dan ladang dan sektor-sektor industri lainnya, namun juga sebagai fungsi sosial. Fungsi sosial ini berkaitan erat dengan kondisi air yang sehat, jernih dan bersih sehingga sangat penting dipahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Fungsi sosial maupun fungsi ekonomi yang dimiliki air dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena dengan seiring dengan pertumbuhan penduduk maka kebutuhan air pun semakin meningkat.

Air merupakan sumber alam yang terkandung di dalam bumi, maka dalam UUD Nomor 7 Tahun 2004 Tentang sumber daya air disebutkan antara lain bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Pasal ini merupakan landasan filosofis untuk menentukan bagaimana pengelolaan sumber daya alam, termasuk sumber daya air, dalam kehidupan bernegara. Hak utama untuk menikmati manfaat dari sumber daya air adalah rakyat Indonesia. Hal ini juga sesuai dengan deklarasi *The United Nations Committee on Economic,*

Cultural and Social Rights yang menyatakan bahwa air bukan semata-mata komoditas ekonomi, tapi juga komoditas sosial dan budaya (*social and culture good*) dan akses terhadap air adalah merupakan hak asasi manusia (Silalahi, 2008: 23).

Setiap makhluk hidup selalu membutuhkan air karena merupakan sumber kehidupan. Air banyak terdapat dimana-mana di alam ini, tetapi tidak semua air tersebut dapat digunakan sebagai sumber air untuk memenuhi keperluan rumah tangga. Kemungkinan sumber air yang dapat dimanfaatkan, diantaranya berasal dari jaringan instalasi (PDAM) Perusahaan Daerah Air Minum (Har, 1999 : 46).

Pemenuhan air baku untuk air minum rumah tangga dilakukan dengan sistem penyediaan air minum. Pengembangan sistem air minum tersebut menjadi tanggung jawab pemerintah dan/atau pemerintah daerah melalui Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, seperti apa yang tersirat dalam Pasal 40 ayat (3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sumber Daya Air. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. PDAM bertanggung jawab pada operasional sehari-hari

, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek, serta bernegosiasi dengan pihak swasta untuk mengembangkan layanan kepada masyarakat. Sampai tahun 2008, tercatat setidaknya ada 351 PDAM yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

Pengertian PDAM menurut UUD Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah yaitu perusahaan daerah air minum yang biasa lebih dikenal sebagai PDAM sesuai dengan Perda Kota Padang Nomor 5 Tahun 1974 tentang pendirian PDAM Kota Padang. Pemerintah Kota Padang juga telah berupaya untuk menjalankan UUD 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah dan perubahan kedua UUD Nomor 12 Tahun 2008 dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang sesuai dengan KepMenPAN Nomor. 63/Men PAN/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan yang baik. PDAM sebagai perusahaan jasa harus memperhatikan kepuasan pelanggan, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah menggunakan suatu produk dan pelanggan adalah salah satu definisinya, (Irwani, 1999).

Padang merupakan sebuah kota yang terus berkembang secara pesat. Perkembangan Kota Padang dengan dinamika dan aktivitas penduduknya yang terus berkembang sejalan dengan pertumbuhan penduduknya, maka kebutuhan akan air bersih juga terus meningkat. Dalam mengantisipasi penambahan kebutuhan akan air bersih untuk masyarakat ini, maka Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang akan terus memainkan perannya secara konsisten, tentu

saja dengan di landasi semangat profesionalisme dan komitmen yang kuat dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Kota Padang (PDAM Kota Padang).

Salah satu kebutuhan manusia paling utama adalah air dan menjadi kebutuhan pokok yang harus terpenuhi dalam kehidupan sehari-hari karena 70% tubuh manusia mengandung unsur air. Air sebagian sumber utama yang paling vital bagi kelangsungan hidup manusia sangat tergantung pada tersedianya air bersih yang layak untuk digunakan.

Kota Padang yang memiliki jumlah penduduk sebesar 844.316 jiwa tahun 2012, pada tahun 2013 jumlah penduduknya yaitu 876.678 jiwa d (Badan Pusat Statistik/ BPS Kota Padang). Seiring laju pertumbuhan penduduk saat ini yang makin meningkat baik di daerah perkotaan maupun di daerah perdesaan akan air bersih mengalami kesulitan, terutama di perkotaan kondisi air dan tanahnya mulai tercemari serta jarangya sumber mata air. Untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, maka pemerintah sebagai pelayanan masyarakat membentuk suatu perusahaan yang khusus mengelola air bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mendirikan PDAM (PDAM Kota Padang).

Berdasarkan latar belakang masalah yang disajikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut mengenai daerah pelayanan, persebaran pengguna PDAM dan faktor penyebab banyaknya masyarakat beralih dari sumur menggunakan PDAM. Maka, penulis beri judul penelitian ini

“Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Berlangganan PDAM Di Wilayah Utara Kota Padang”.

B. Identifikasi Masalah

Sebagaimana telah diuraikan dalam latar belakang di atas, maka penelitian diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM di Wilayah Utara Kota Padang?
2. Apa faktor penyebab masyarakat memilih PDAM sebagai sumber air bersih?
3. Bagaimana pengaruh pertumbuhan penduduk terhadap besarnya pengguna PDAM ?
4. Bagaimana persebaran wilayah pelayanan PDAM di Wilayah Utara Kota Padang?
5. Apa faktor penyebab masyarakat lebih memilih aktif dan tidak aktif memakai PDAM sebagai sumber air bersih di Wilayah Utara Kota Padang?
6. Bagaimana menyediakan peta rumah tangga/penduduk yang menggunakan layanan PDAM?
7. Bagaimana membuat input berupa input peta digital untuk pemetaan rumah tangga pengguna layanan PDAM?
8. Apakah masyarakat telah puas dengan tingkat pelayanan sistem distribusi air bersih yang ada?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka perlu adanya batasan masalah agar penelitian ini lebih terarah, maka penelitian ini dibatasi, hanya pada yang berlangganan dan tidak berlangganan tapi dilalui pipa PDAM di kategorikan tidak berlangganan

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana persebaran wilayah pelayanan PDAM di Wilayah Utara Kota Padang?
2. Apa faktor yang mempengaruhi masyarakat berlangganan dan tidak berlangganan memakai PDAM sebagai sumber air bersih di Wilayah Utara Kota Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana persebaran pengguna PDAM di Wilayah Utara Kota Padang.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi masyarakat berlangganan dan tidak berlangganan menggunakan PDAM sebagai sumber air bersih di Wilayah Utara Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Geografi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang;
2. Sebagai bahan pertimbangan kepada PDAM Kota Padang dalam memutuskan solusi untuk masyarakat yang berada pada akuifer produktif kecil untuk berlangganan PDAM
3. Menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi penulis tentang persebaran dan lokasi rawan kecelakaan lalu lintas.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Pemetaan

Pemetaan adalah sekumpulan titik, garis dan area yang digunakan untuk mendefinisikan lokasi atau tempat yang mengacu pada sistem koordinat dan biasanya dipresentasikan dalam dua dimensi, tetapi bisa juga pada dimensi yang lebih tinggi. Pada peta terdapat legenda yang berfungsi sebagai penghubung antara data keruangan (spatial attributes) dengan data bukan keruangan (non spatial atribut). Data non spasial spasial biasanya ditandai dengan warna, simbol arsiran dan lain sebagainya. Peta dapat merupakan data dan dapat juga sebagai informasi dalam kaitanya dengan aspek analisis keruangan, dimana biasanya adalah data keruangan, maka dalam kesempatan tersebut, peta merupakan data. Peta merupakan informasi apabila telah dilakukan analisis terhadap sekumpulan data. Pada hakekatnya peta adalah:

- a. Peta adalah alat peraga, yaitu alat peraga yang digunakan untuk menyampaikan suatu ide. Ide tersebut dapat berupa gambar tinggi rendah suatu daerah (topografi), penyebaran penduduk, jaringan jalan, dengan semua hal lain yang berhubungan dengan kedudukannya dalam ruang.
- b. Peta juga dapat diartikan sebagai gambaran dari data/fakta yang berkaitan dengan keruangan, legenda judul, skala dan indeks peta tersebut.

- c. Karena sebagai alat peraga, maka melalui peta akan dengan mudah mengetahui data/fakta yang berkaitan dengan keruangan, legenda, judul skala, dan indeks peta tersebut.
- d. Jendela peta ditentukan berdasarkan tujuan pembuatan peta itu sendiri. Misalnya ingin memperlihatkan penyebaran penduduk, maka dibuat peta penyebaran penduduk dan diberi nama peta persebaran penduduk.

Menurut Iskandar muda (2008) pemetaan adalah suatu proses penyajian informasi muka bumi yang fakta (nyata), baik bentuk permukaan buminya maupun sumbu alamnya, berdasarkan skala peta, sistem proyeksi peta dan simbol-simbol dari unsur muka bumi yang disajikan. Kemajuan dibidang teknologi khususnya dibidang komputer mengakibatkan suatu peta bukan hanya nyata, tetapi juga dapat disimpan dalam bentuk digital, sehingga dapat disajikan pada layar monitor yang dikenal dengan peta maya.

Dalam pembuatan peta yang dikenal dengan istilah pemetaan dapat dicapai dengan melakukan pengukuran-pengukuran diatas permukaan bumi yang mempunyai bentuk tidak beraturan. Pengukuran-pengukuran dibagi dalam pengukuran-pengukuran yang mendatar untuk mendapat hubungan titik-titik yang diukur diatas permukaan bumi (Pengukuran Kerangka Dasar Horizontal) dan pengukuran-pengukuran tegak guna mendapat hubungan tegak antara titik-titik yang diukur (Pengukuran Kerangka Dasar Vertikal) serta pengukuran titik-titik detail. Kerangka dasar pemetaan untuk pekerjaan rekayasa sipil pada kawasan yang idak luas, sehingga bumi masih dianggap sebagai bidang datar, umumnya

merupakan bagian pekerjaan pengukur dan pemetaan dari suatu kesatuan paket pekerjaan perencanaan dan atau perencanaan bangunan teknik sipil. Titik-titik kerangka dasar pemetaan yang akan ditentukan terlebih dahulu koordinat dan ketinggiannya itu dibuat tersebar merata dengan kerapatan tertentu permanen, mudah dikenal dan didokumentasikan secara baik sehingga memudahkan penggunaan selanjutnya.

Menurut Suharto (2008), pemetaan adalah proses pengukuran , perhitungan dan penggambaran permukaan bumi (terminologi geodesi) dengan menggunakan cara dan atau metode tertentu sehingga didapatkan hasil berupa *softcopy* maupun *hardcopy* peta yang berbentuk vektor maupun raster.

Kegiatan pemetaan setelah kemerdekaan RI, dilaksanakan atas dasar Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 1951, tentang pembuatan dewan dan Direktorium Pengukuran dan penggambaran Peta. Selanjutnya kegiatan survey dan pemetaan dipertegas lagi dengan kepresan Presiden nomor 263 tanggal 7 September 1965 tentang pembuatan Dewan Survey dan Pemetaan nasional (DESURTANAL) serta Badan Komando Survey dan Pemetaan Nasional (BAKOSULTANAL) sebagai pelaksana. Dalam tugas DESURTANAL tersebut secara jelas tercantumkan kaitan antara pemetaan dengan investasi sumber-sumber alam, dalam rangka menunjang Pembangunan Nasional. Lingkup tugas BAKOSULTANAL tidak hanya bersipat koordinasi terhadap kegiatan Departemen-Departemen yang memerlukan peta, melainkan juga mencakup fungsi pengelolaan bagi pemetaan.

Pada umumnya peta adalah sarana guna memperoleh gambaran data ilmiah yang didapat diatas permukaan bumi dengan cara menggambarkan berbagai tanda-tanda dan keterangan-keterangan, sehingga mudah dibaca dan dimengerti. Jadi peta adalah hasil pengukuran dan penyelidikan yang dilaksanakan baik langsung maupun tidak langsung mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan permukaan bumi dan didasarkan dengan ladaian ilmiah. Peta dapat memberikan gambaran mengenai kondisi atmosfer, lithosfer, hidrosfer, biosfer dan lain-lain (Suyono Sosrodarsono 1992).

Menurut kers dalam Daswirman (1998), berdasarkan pada penggunaannya, skala, isi dan kenampakannya dikelompokkan menjadi 3 salah satunya yaitu: peta Tematik. Peta Tematik adalah peta yang menggambarkan suatu data yang mempunyai tema khusus dan ada kaitanya dengan detail topografi tertentu. Peta tematik ini sangat banyak ragam dan jenisnya mulai dari yang berkaitan dengan daerah sosial, ekonomi, budaya, politik sampai pada yang berkaitan dengan aspek fisik. Beberapa contoh peta tematik kelompok fisik adalah peta geologi, peta iklim, peta industri, peta ekonomi, peta pertanian, peta penggunaan lahan, peta kebudayaan, peta pendidikan, peta politik, peta turis, dan lain sebagainya.

Peta persebaran pengguna PDAM berlangganan dan tidak berlangganan adalah gambaran dari data dan fakta yang bersifat keruangan yang diwakili dalam bentuk titik dimana titik tersebut mewakili pengguna yang berlangganan dan pengguna yang tidak berlangganan yang bertujuan untuk mengetahui faktor

yang mempengaruhi minat masyarakat lebih memilih aktif dan tidak aktif/tidak menggunakan sumber air bersih PDAM.

Menurut Bintarto (1977:9), geografi merupakan ilmu pengetahuan yang mencitrakan, menerangkan sifat-sifat bumi, menganalisis gejala-gejala alam dan penduduk, serta mempelajari corak yang khas mengenai kehidupan dan berusaha mencari fungsi dari unsur-unsur bumi dalam ruang dan waktu. Dalam ilmu geografi untuk mengkaji masalah dalam geografi digunakan 3 macam pendekatan, (Bintarto,1979:12) yaitu :

- 1) Pendekatan Keruangan, yaitu mempelajari perbedaan lokasi mengenai sifat-sifat penting. Dalam pendekatan keruangan ini yang harus diperhatikan adalah penyebaran penggunaan ruang yang telah ada dan penyediaan ruang yang akan digunakan untuk berbagai kegunaan yang direncanakan;
- 2) Pendekatan Kelingkungan, pendekatan ini digunakan untuk mengkaji interaksi antara organisme hidup, termasuk manusia, dengan lingkungan, dan antara organisme hidup dengan organisme hidup yang lain;
- 3) Pendekatan Kewilayahan, merupakan kombinasi antara pendekatan keruangan dan pendekatan kelingkungan. Dalam pendekatan ini wilayah-wilayah tertentu didekati atau dihampiri dengan pengertian *areal differentiation*, yaitu suatu anggapan bahwa interaksi antar wilayah akan berkembang karena pada hakekatnya suatu wilayah berbeda dengan wilayah yang lain, sehingga akan menimbulkan permintaan dan penawaran antar wilayah tersebut. Selain itu, diperhatikan pula penyebaran fenomena tertentu, interaksi antara variabel manusia dan lingkungannya untuk

kemudian dipelajari kaitannya, serta ramalan wilayah (*regional forecasting*) dan perancangan wilayah (*regional planning*).

Pendekatan keruangan dalam menganalisis persebaran kecelakaan lalu lintas merupakan analisis lokasi yang menitikberatkan kepada tiga unsur geografi yaitu jarak (*distance*), kaitan (*interaction*), dan gerakan (*movement*). Pendekatan keruangan memiliki beberapa pembagian yaitu:

1) Pola keruangan

Pola adalah suatu kekhasan sebaran objek, berupa titik-titik, garis-garis, dan areal pada bagian permukaan bumi tertentu. Pola keruangan merupakan kekhasan sebaran keruangan (*special spatial distribution*) gejala geosfer di permukaan bumi.

2) Proses keruangan

Proses keruangan adalah perkembangan keruangan yang terjadi secara terus menerus dalam rentetan peristiwa atau suatu perubahan yang bersifat *gradual* dan berlangsung terus menerus menuju hasil akhir.

3) Sistem keruangan

Sistem keruangan merupakan karakteristik tatanan sebaran elemen pembentuk ruang berupa titik, garis, dan area. Tahapan awal sistem keruangan adalah mengenali karakteristik tatanan spesifik yang tercipta dari tampilan sebaran kenampakan individual gejala geosfer.

B. Pelayanan Umum

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik.

C. Air Bersih

Air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari dan akan menjadi air minum setelah dimasak terlebih dahulu. Sebagai batasnya, air bersih adalah air yang memenuhi persyaratan bagi sistem penyedia air minum, adapun persyaratan yang dimaksud adalah persyaratan dari segi kualitas air yang meliputi kualitas fisik, kimia, biologi dan radiologis, sehingga apabila

dikonsumsi tidak menimbulkan efek samping (Ketentuan Umum Permenkes No.416/Menkes/PER/1X/1990).

1. Persyaratan dalam Penyediaan Air Bersih

a. Persyaratan Kualitas

Kualitas air adalah kondisi air yang diukur dan atau di uji berdasarkan parameter-parameter tertentu dan metode tertentu berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 1 Keputusan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 115 tahun 2003) Persyaratan kualitas menggambarkan mutu dari air baku air bersih. Edisi Maret 2003 hal. 4-5 dinyatakan bahwa persyaratan kualitas air bersih adalah sebagai berikut :

a) Persyaratan Kuantitas (Debit)

Persyaratan kuantitas dalam penyediaan air bersih adalah ditinjau dari banyaknya air baku yang tersedia. Artinya air baku tersebut dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan kebutuhan daerah dan jumlah penduduk yang akan dilayani. Persyaratan kuantitas juga dapat ditinjau dari standar debit air bersih yang dialirkan ke konsumen sesuai dengan jumlah kebutuhan air bersih. Kebutuhan air bersih masyarakat bervariasi, tergantung pada letak geografis, kebudayaan, tingkat ekonomi, dan skala perkotaan tempat tinggalnya

2. Infrastruktur Air

Menurut Sadyohutomo (2008, h.142), air bersih merupakan kebutuhan vital setiap manusia, sehingga ketersediaannya menentukan derajat kesehatan

dan kesejahteraan hidup masyarakat. Pada kenyataannya, keterbatasan penyediaan air bersih erat kaitannya dengan penyebab kemiskinan, karena kemiskinan juga disebabkan oleh masalah kesehatan. Oleh karena itu, penyediaan jaringan pipa air bersih terutama pada permukiman miskin padat penduduk sangat penting untuk ikut andil memecahkan masalah kemiskinan.

Penyediaan prasarana air bersih, termasuk dalam komponen Program Pembangunan Prasarana Kota Terpadu (P3KT) yang menjadi tanggung jawab Departemen Pekerjaan Umum (Rukmana, 1993, h.10). Namun berdasarkan asas desentralisasi, kebutuhan air bersih ditangani secara massal dalam bentuk penyediaan fasilitas jaringan pipa air minum oleh perusahaan daerah yang disebut PDAM. Pengelolaan penyediaan air bersih dilakukan melalui kegiatan pengambilan bahan baku air, pengolahan air, dan penyaluran air bersih ke pelanggan. Namun menurut Sadyo hutomo (2008, h.143), dalam melakukan kegiatan pengelolaan air tersebut, sebagian besar PDAM di Indonesia masih mengalami masalah di bidang teknis, manajemen, dan institusional. Sehingga melalui *Public Private Partnership* diharapkan mampu mengatasi permasalahan tersebut.

D. Ketersediaan Sumber Air Non-PDAM

Sumber air menurut Har (1999:27) dapat diklasifikasi menjadi; air angkasa (air hujan, salju, dan es), air permukaan (sungai, danau, telaga alam, telaga buatan atau waduk). Dari ketiga sumber asal air tersebut belum diketahui

yang mana bisa memenuhi persyaratan untuk air minum. Karena setiap air tersebut mempunyai kelemahan masing-masing.

Pemilihan sumber air tergantung pada kondisi dan situasi setempat. Berikut ini ada penjelasan tentang ketersediaan sumber air antara lain :

a) Air hujan

Pada umumnya kualitas air hujan cukup baik. Namun air yang berasal dari sini dapat mengakibatkan kerusakan-kerusakan terhadap logam, yaitu dengan timbulnya karat (Har, 1999:28). Untuk menjadi air hujan sebagai sumber air minum hendaknya pada waktu menampung air hujan jangan dimulai pada saat air hujan turun, karena masih banyak mengandung kotoran (Sutrisno, 1996: 14).

b) Air permukaan

Menurut sutrisno (1996:14) pada umum air permukaan akan mendapat pengotoran selama pengalirannya, misalnya oleh lumpur, batang-batang kayu, daun-daun, kotoran industri kota dan sebagainya. Pada umumnya sumber air permukaan baik yang berupa sungai, danau maupun waduk adalah merupakan air yang kurang baik untuk langsung dikonsumsi oleh manusia, karena itu perlunya ada pengolahan terlebih dahulu sebelum di konsumsi atau dimanfaatkan. Air permukaan yang berupa sungai dapat terjadi melalui beberapa cara yaitu: yang berasal dari aliran permukaan bumi (misalnya dari air hujan), yang berasal dari aliran air tanah (beberapa mata air), dan campur dari keduanya. Akibat adanya hal tersebut, air sungai akan bertambah besar debitnya pada musim penghujan

dan kualitas akan menjadi jelek karena adanya tambahan yang berupa *run off*. Sedangkan pada musim kemarau debitnya hanya tergantung dari sumber asalnya yang relatif kecil, tetapi kualitasnya relatif bersih. Kecuali bila mendapatkan pengotoran dari limbah industri atau air buangan rumah tangga (Har,1999:31).

c) Air tanah

Air tanah menurut har (1999:34) adalah air yang menempati rongga-rongga dalam lapisan geologi. Air tanah merupakan sumber daya penting dalam penyediaan air seluruh dunia. Penggunaan dalam irigasi, industri dan air minum makin meluas. Dengan adanya kekurangan-kekurangan akan air tanah di banyak kawasan, memaksa kita untuk mengadakan penaksiran yang tepat, mengembangkan ke arah yang benar, mengatur dan melindungi sumber-sumber yang ada demi kelestarian sumber daya alam tersebut (har, 1999:35)

E. Faktor yang mempengaruhi masyarakat berlanggan dan tidak berlanggan

a) Topografi

Topografi berasal dari kata yunani, yaitu topos yang berarti tempat, dan graphia yang berarti tulisan, objek dari topografi adalah mengenai posisi suatu bagian dan secara umum menunjukkan koordinat secara horizontal seperti garis lintang dan garis bujur, dan secara pertikal yaitu ketinggian. Topografi

merupakan ketinggian relief permukaan bumi. Permukaan muka bumi memiliki ketinggian yang berbasis dari suatu tempat dengan tempat lain (<http://id.wikipedia.org/wiki/topografi>). Sedangkan menurut kamus besar bahasa indonesia (2003:1207) menyatakan bahwa topografi adalah kajian atau penjelasan terhadap keadaan muka bumi pada suatu daerah.

b) Kondisi air tanah

Air tanah adalah air yang bergerak didalam tanah yang terdapat dalam ruang antar butur-butir tanah yang meresap kedalam tanah dan bergabung membentuk lapisan tanah yang disebut akuifer. Lapisan yang dapat meloloskan air dengan mudah disebut permeable, seperti apisan pasir atau kerikil

c) Harga

Harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu, Menurut kamus besar bahasa indonesia harga adalah nilai barang yang ditentukan atau dirupakan dengan uang.

d) Akuifer

Akuifer adalah lapisan bawah tanah yang mengandung air dan dapat mengalirkan air. Melalui akuifer inilah air tanah dapat diambil. Akuifer merupakan formasi geologi yang jenuh sehingga dapat dijadikan pemasok air dalam jumlah yang ekonomis (jumlahnya cukup untuk suatu keperluan seperti domestik, pertanian, peternakan, industri dan lainnya). Oleh sebab itu formasi ini

harus mampu menyimpan dan melewatkan air. Serta suatu unit geologi yang jenuh dan mampu memasok air kepada sumur atau mata air sehingga dapat digunakan sebagai sumber air.

F. Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Sebuah perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap produksi air minum di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Kebutuhan dan keinginan

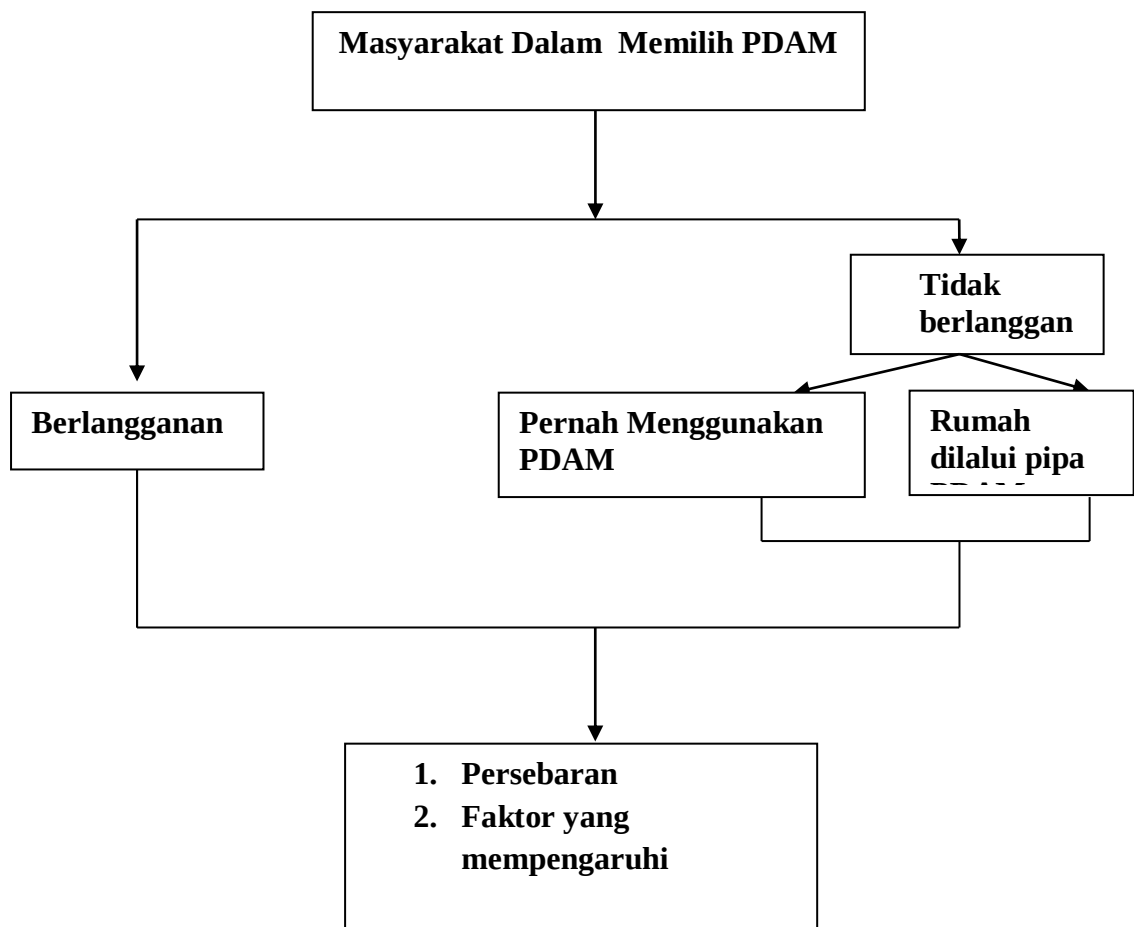
Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap produksi air minum yang ditawarkan oleh perusahaan air minum sangat besar, maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.

2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.

3. Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.

4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari *image* periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

G. Kerangka Konseptual



Gambar 2 Kerangka Konseptual

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Memilih Berlangganan PDAM Di Wilayah Utara Kota Padang”, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Persebaran pelanggan yang berlangganan berdasarkan peta dan data yang diperoleh dari PDAM yaitu terdapat di beberapa daerah (Padang Sara, Lubuk Buaya, Dadok Tunggul Hitam, Lubuk Minturun, Sungai Lareh) dengan masyarakat yang berlangganan dan tidak berlangganan. jumlah masyarakat yang berlangganan 18578 dan tidak berlangganan 8305
2. Faktor yang mempengaruhi masyarakat berlangganan, 1) tidak ada sumber air lain, 2) harga terjangkau, 3) kebutuhan akan air banyak. Sedangkan tidak berlangganan berdasarkan kuisioner yaitu, 1) harga mahal, 2) sudah ada ketersediaan air bersih, 3) ketersediaan air sudah cukup, 4) kurangnya pelayanan PDAM.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka penulis menyarankan bahwa:

- 1) Penelitian dapat ditindaklanjuti dengan melakukan kualitas air tanah yang ada di Wilayah Utara Kota Padang, sehingga dapat memberi masukan kepada kantor PDAM untuk pelanggan yang tidak aktif di area Akuifer produktif.

2) Rekomendasi untuk peneliti selanjutnya, jika melakukan penelitian faktor yang mempengaruhi minat masyarakat lebih memilih PDAM sebagai sumber air bersih yang ada di Wilayah Utara Kota Padang agar dapat menambahkan kualitas air tanah.