BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1 Letak Geografis Kota Bandung

Secara geografis Kota Bandung terletak di wilayah Jawa Barat dan merupakan Ibu kota Provinsi Jawa Barat. Kota Bandung terletak di antara 107^0 – 43^0 Bintang Timur dan 6^0 00 – 6^0 20 Lintang Selatan. Kota Bandung terletak pada ketinggian 768 Meter di atas permukaan laut, titik tertinggi di daerah Utara dengan ketinggian 1.050 Meter dan terendah di sebelah Selatan adalah 675 Meter di atas permukaan laut. Kota Bandung di bagian Selatan permukaan tanah relatif datar, sedangkan di wilayah Kota Bandung bagian Utara berbukit-bukit, sehingga merupakan panorama yang indah.

Adapun batas-batas administratif Kota Bandung, sebagai berikut :

1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat.
2) Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.
3) Sebelah Barat berbatasan dengan Jalan Terusan Pasteur Kecamatan Cimahi Utara, Cimahi Selatan dan Kota Cimahi.
4) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Dayeuh Kolot, Bojongsoang, Kabupaten Bandung.

Kota Bandung sebagai bagian dari Kota Metropolitan yang ada di Indonesia, ditintut untuk dapat mewujudkan masyarakat yang damai, demokratis, berkeadilan,

dan sejahtera dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang didukung oleh masyarakat kota yang sehat, mandiri, beriman, berkesadaran akan hukum dan lingkungan sekitar, dan berdisiplin.

Kota Bandung mempunyai Kecamatan, dimana Kecamatan merupakan unsur pelaksana dan penunjang Pemerintah Daerah. Tugas pokok Kecamatan yaitu melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Walikota dibidang Pemerintahan, pembangunan, perekonomian, dan pemberdayaan masyarakat.

Kota Bandung terdiri dari 27 Kecamatan, diantaranya yaitu: Kecamatan Sukasari, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Cicendo, Kecamatan Andir, Kecamatan Cidadap, Kecamatan Coblong, Kecamatan Bandung Wetan, Kecamatan Cibeunying Kidul, Kecamatan Cibeunying Kaler, Kecamatan Sumur Bandung, Kecarnatan Bojongloa Kaler, Kecamatan Astana anyar, Kecamatan Babakan Ciparay, Kecamatan Bojongloa Kidul, Kecamatan Bandung Kulon, Kecamatan Regol, Kecamatan Lengkong, Kecamatan Batununggal, Kecamatan Kiaracondong, Kecamatan Arcamanik, Kecamatan Bandung Kidul, Kecamatan Cicadas, Kecamatan Ujungberung, Kecamatan Rancasari, Kecarnatan Margacinta, Kecamatan Cibiru, Kecamatan Antapani.

3.1.1 Iklim dan Topografi Kota Bandung

Kota bandung terletak di antara 107^{o} 36’ bujur timur dan 6^{o} 55’ lintang selatan. Lokasi kota bandung terletak pada pertemuan poros jalan yaitu:

- Barat-timur yang memudahkan hubungan dengan ibukota Negara.

- Utara-selatan yang memudahkan lalu lintas daerah perkebunan.

Secara topografi, kota bandung terletak pada ketinggian 791 m diatas permukaan laut. Titik tertinggi terletka di utara dengan ketinggian 1050 meter. Di wilayah selatan, permukaan tanah relatif datar, sedangkan di wilayah utara permukaan tanah berbukit-bukit.

Keadaan geologis dan tanah yang ada di kota bandung merupakan lapisan alluvial hasil dari letusan gunung tangkuban perahu. Jenis material di bagian utara dan pusat kota merupakan jenis andosol, dibagian selatan serta timur tersebar jenis alluvial kelabu dengan bahan endapan tanah liat. Iklim asli kota bandung dipengaruhi oleh pegunungan di sekitar, sehingga cuaca yang terbentuk sejuk dan lembab. Temperature rata rata kota adalah 25^{o}C.

3.2 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung

3.2.1. Sejarah Singkat Perusahaan PDAM Tirtawening Kota Bandung

Sejarah pendirian PDAM Kota Bandung dimulai sejak zaman penjajahan Belanda di Indonesia. Pembentukan PDAM Kota Bandung sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kotamadya Bandung Nomor 7/PD/1974. Dikukuhkan dan disyahkan oleh Gubernur Jawa Barat tanggal 31 Oktober 1974 No. 340/AU/Perund/SK/1974. Peraturan Daerah No.22/PD/1981 tentang perubahan untuk pertama kali PERDA tentang pembentukan Perusahaan

Daerah Air Minum Dati II Bandung. Diubah untuk terakhir kalinya dengan Perda Nomor 08 Tahun 1987, Pengelolaan Air Kotor masuk ke dalam PDAM Kota Bandung. Per tanggal 07 November 2009 PDAM Kota Bandung berganti nama menjadi **Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung** yang telah disahkan oleh Walikota Bandung melalui Peraturan Daerah Kota Bandung No. 15 Tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum

Bandung, kota berhawa sejuk dengan suhu rata-rata 25o C merupakan kota metropolitan baru. Karena iklimnya yang sejuk dan topografinya yang unik maka Bandung dijadikan sebagai kota wisata oleh Pemerintah Kolonial Belanda. Kota yang semula dirancang hanya untuk 200.000 penduduk itu kini sudah dihuni oleh lebih dari 2 (dua) juta jiwa, bahkan pada siang hari mencapai 2,5 juta jiwa karena ada arus pendatang dari wilayah seputar Bandung. Secara Topografis Bandung merupakan sebuah cekungan yang terbentuk dari danau purba Bandung. Cekungan Bandung yang luasnya mencapai 2.283 KM 2 itu terdiri dari dua wilayah administratif yaitu Kabupaten Bandung dan Kota Bandung. Berkembangnya jumlah penduduk dan tingginya arus urbanisasi ke kota ini menyebabkan tingginya rata-rata kepadatan penduduk yang mencapai 10.899 jiwa per Km 2 dan selaras dengan itu diikuti pula peningkatan permintaan perumahan dengan sarana penunjang diantaranya air bersih dan air kotor.

Sejarah pendirian PDAM Kota Bandung dimulai sejak zaman penjajahan Belanda di Indonesia. Pembentukkan PDAM Kota Bandung sebagai Badan Usaha

Milik Daerah (BUMD) berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kotamadya Bandung Nomor7/PD/1974 yang telah diubah untuk terakhir kalinya dengan Perda Nomor 08 Tahun 1987, dengan perkembangan organisasi sebagai berikut :

1. 1916 - 1928 : Stadsgemente Water Leiding Bandung
2. 1928 - 1943 : Technische Ambtenaar
3. 1943 - 1945 : Sui Doko
4. 1945 - 1954 : Perusahaan Air
5. 1954 - 1965 : Dinas Perusahaan Bagian B (DPB)
6. 1965 - 1974 : Dinas Teknik Penyehatan (DTP)
7. 1974 - Sekarang : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung
8. 1987 : Pengelolaan Air Kotor masuk ke dalam PDAM

Sekitar tahun 1978 sampai dengan tahun 1985 untuk meningkatkan debit air, mulai dilaksanakan fisik Pengembangan Air Minum Tahap I atau BAWS I, dengan membuat Sumur Artesis sepanjang jalan kereta api. Tahun 1985 sampai dengan 1991 membangun Mini Plant Cibeureum dengan air bakunya dari Sungai Cibeureum, Mini Plant Pakar, air bakunya dari Sungai Cikapundung dan membangun Intake Siliwangi serta pembangunan saluran air kotor sepanjang 176,30 km. Dengan pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi, maka masalahmasalah sanitasi lingkungan merupakan masalah yang cukup penting untuk diperhatikan, diantaranya masalah pembuangan air kotor. Pada tahun 1978 - 1979 Pemerintah Kota Bandung melaksanakan studi “Bandung Urban Development and Sanitary” yang mengusulkan strategi penanganan pengembangan Divisi Air Kotor Kota Bandung. Pada tahun 1979 - 1994 Pemerintah

Kota Bandung melalui “Bandung Urban Development Project (BUDP)” tahap I dan II memperoleh bantuan dana dari Bank Pembangunan Asia (ADB) dan penyertaan modal dari Pemerintah untuk membangun sarana air kotor dan Instalasi Pengolahan Air Kotor. Sarana air kotor yang dibangun berupa jaringan perpipaan air kotor yang berada di daerah berpenduduk padat yaitu, Bandung Barat, Bandung Timur dan Bandung Tengah-Selatan, sedangkan instalasi Pengolahan Air Kotor dibangun di Desa Bojongsari Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung.

3.2.2. Visi dan Misi Perusahaan

VISI :

Terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan pelayanan air bersih dan air kotor yang berwawasan lingkungan, dan berkelanjutan.

MISI :

1) Memberikan pelayanan dan kemanfaatan umum kepada seluruh masyarakat melalui pelayanan air bersih dan air kotor yang berwawasan lingkungan.
2) Mewujudkan pengelolaan keuangan perusahaan secara mandiri melalui pendapatan yang diperoleh dari masyarakat dan dikembalikan lagi kepada masyarakat guna meningkatkan pelayanan dan penyediaan air bersih maupun sarana air kotor.
3) Meningkatkan pengolahan kualitas air bersih dan air kotor yang sesuai dengan standar kesehatan dan lingkungan.

4) Mewujudkan penambahan cakupan pelayanan air bersih dan air kotor yang disesuaikan dengan pertambahan penduduk kota Bandung.

3.2.3 Maksud Dan Tujuan PDAM Tirtawening Kota Bandung

Sesuai Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 15 Tahun 2009 PDAM Tirtawening Kota Bandung didirikan dengan maksud dan tujuan :

1) Menyelenggarakan usaha pengelolaan air minum dan air limbah bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta usaha lainnya di bidang air minum dan air limbah.
2) Memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah Daerah di bidang air minum dan air limbah dalam rangka menunjang pembangunan dengan menetapkan prinsip perusahaan.

3.2.4 Tugas & Fungsi PDAM Tirtawening

Tugas pokok Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung sesuai Peraturan Walikota Bandung Nomor 236 Tahun 2009 adalah bergerak di bidang pengelolaan air minum dan pengelolaan sarana air kotor di daerah, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek ekonomi, sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, PDAM menyelenggarakan fungsi-fungsi sebagai berikut :

1) Perumusan kebijakan dan strategi usaha pengelolaan air minum dan sarana air kotor
2) Melaksanakan pelayanan umum/jasa kepada masyarakat konsumen dalam penyediaan air bersih dan sarana air kotor
3) Perencanaan pembangunan, pemeliharaan dan pengawasan sarana dan prasarana air minum dan air kotor
4) Pengelolaan keuangan Perusahaan Daerah untuk membiayai kelangsungan hidup Perusahaan Daerah dan Pembangunan Daerah
5) Pengelolaan pegawai PDAM
6) Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program kegiatan dan usaha PDAM kepada Walikota melalui Badan Pengawai

Saat ini PDAM baru mampu melayani ± 66 % dari jumlah penduduk kota Bandung, yaitu sebanyak (sensus 2010) 2.393.633 jiwa, sedangkan target nasional pelayanan air bersih untuk skala kota besar sebesar 80%, hal ini disebabkan semakin meningkatnya kebutuhan akan air bersih dari tahun ke tahun yang dikarenakan adanya pertambahan penduduk, kemajuan teknologi serta peningkatan ekonomi masyarakat, sementara debit air baku yang diolah PDAM (Maret'2011) hanya sebesar 2.618,14 l/detik besarannya relatif tetap, bahkan air baku yang bersumber dari air tanah dan mata air yang semakin menurun. Sistem pendistribusian air ke daerah pelayanan ada beberapa :

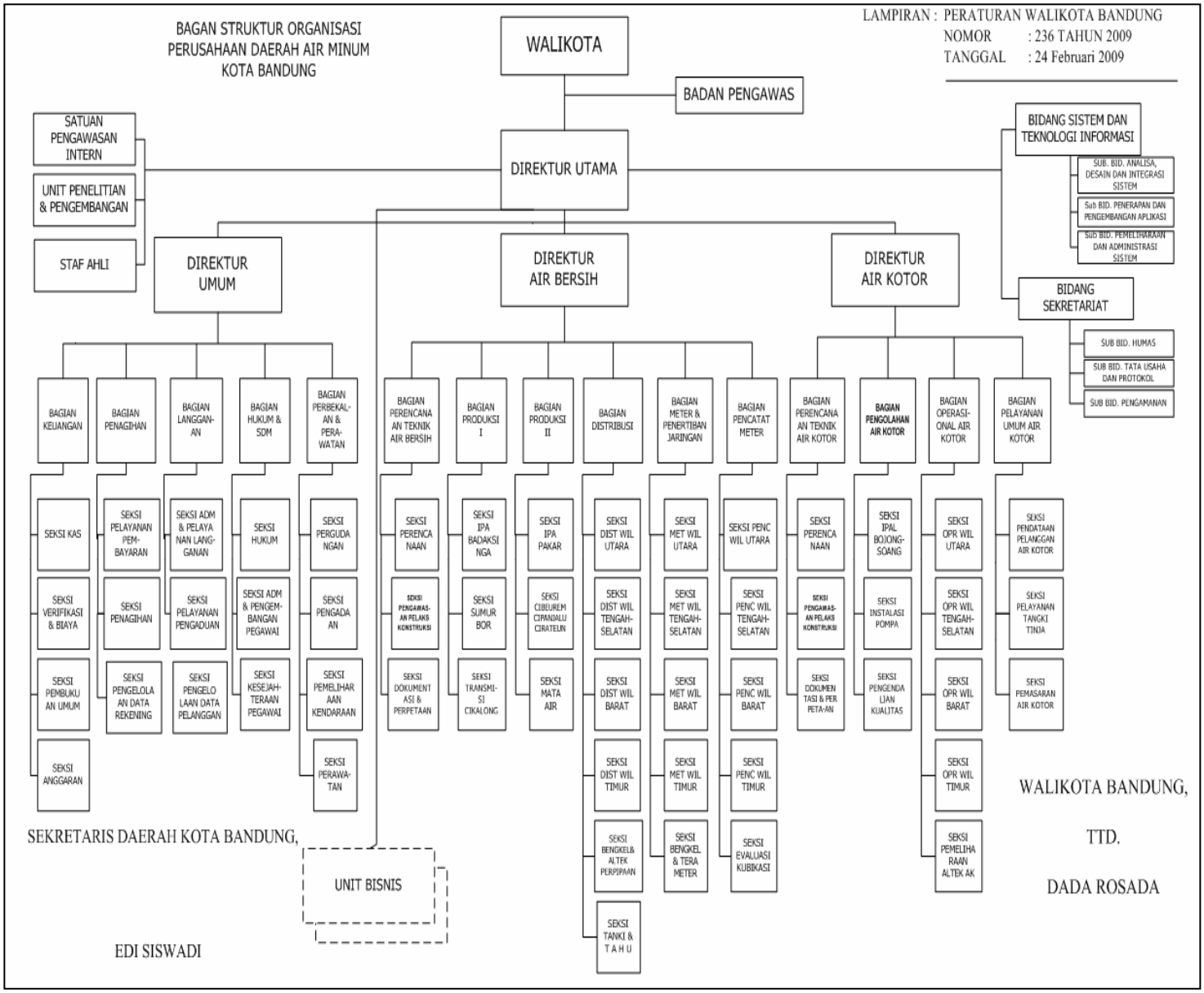
1. Sistem Jaringan Pipa adalah Sistem Pendistribusian air melalui jaringan pipa dengan cara gravitasi ke daerah pelayanan

2. Sistem Pelayanan Air Tangki adalah Armada tangki siap beroperasi melayani kebutuhan masyarakat secara langsung selama 24 jam.
3. Sistem Kran Umum dan Terminal Air adalah Merupakan sarana pelayanan air bersih untuk daerah pemukiman tertentu yang dinilai cukup padat dan sebagai penduduknya belum mampu menjadi pelanggan air minum melalui sambungan rumah dan menggunakan tarif sosial.

3.2.5. Struktur Organisasi PDAM Tirtawening Kota Bandung

Stuktur organisasi beserta jabatan pembagian tugas PDAM Tirtawening Kota Bandung bisa dilihat pada bagan berikut:

Gambar 3.1
Sturktur Organisasi PDAM Tirtawening Kota Bandung



(Sumber : PDAM Tirtawening Kota Bandung) 2011

Tugas Pokok PDAM Tirtawening Kota Bandung Sesuai Peraturan Walikota Bandung Nomor 236 TAHUN 2009 adalah :

“Tugas pokok Perusahaan Daerah adalah bergerak di bidang pengelolaan air minum dan pengelolaan sarana air kotor di Daerah, untuk meningkatkan kesejahteraaan masyarakat yang mencakup aspek ekonomi, sosial, kesehatan dan pelayanan umum “.PDAM Tirtawening Kota Bandung memiliki 19 (sembilan belas) Bagian, Bidang ,Unit ,Satuan kerja tetapi yang menjadi objek penelitian hanyalah dua Bagian, Satuan kerja. Deskripsi tugas dari objek yang diteliti adalah sebagai berikut :

1. **Bagian Langganan, mempunyai tugas dan wewenang :**
    a) Membantu Direktur Umum dalam bidang tugasnya.
    b) Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi kegiatan Seksi Administrasi dan Pelayanan Langganan, Seksi Pelayanan Pengaduan, dan Seksi Pengelolaan Data Pelanggan.
    c) Menyampaikan informasi/komunikasi dan melaksanakan sosialisasi kepada pelanggan mengenai ketentuan/peraturan kepelangganan, penggunaan air secara efisien dan program peningkatan pelayanan yang perlu diketahui oleh pelanggan.
    d) Menyelenggarakan administrasi kepelangganan, menyusun panduan teknis pelayanan dan mengarahkan bawahan untuk mengoptimalkan pelayanan.

e) Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan pelayanan pelanggan untuk pencapaian kepuasan pelanggan.

f) Melayani dan memonitor permohonan sambungan langganan baru, mutasi, aktivasi dan pemberhentian status pelanggan sesuai ketentuan yang berlaku.

g) Melayani pengaduan pelanggan baik tertulis maupun pengaduan langsung, menyelesaikan reduksi nilai rekening sesuai ketentuan.

h) Mengadakan koordinasi dengan bagian/unit terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

i) Memberikan pengarahan kepada pegawai di lingkungan kerjanya tentang peningkatan disiplin, kinerja, sikap dan etos kerja dengan mendahulukan sikap keteladanan yang baik dan benar.

j) Memberikan laporan pelaksanaan tugas kepada Direktur Umum secara berkala dan sesuai kebutuhan.

k) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Umum sesuai dengan bidang tugasnya.

2. Bidang Teknologi dan Sistem Informasi, mempunyai tugas dan wewenang :

a) Membantu Direktur Utama dalam bidang tugasnya.

b) Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan tugas dari Sub Bidang Analisa, Desain dan Integrasi Sistem, Sub Bidang Penerapan

dan Pengembangan Aplikasi, Sub Bidang Pemeliharaan dan Aplikasi Sistem.

c) Melakukan analisa, desain dan integrasi sistem berbasiskan computer sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
d) Melakukan penerapan dan pengembangan aplikasi untuk pelaksanaan operasional kegiatan rutin.
e) Melakukan pemeliharaan dan administrasi sistem yang menggunakan peralatan teknologi informasi.
f) Mengantisipasi kebutuhan perusahaan yang dapat diotomatisasikan dengan computer.
g) Mengelola pusat data Perusahaan Daerah dan menyajikannya kepada unit kerja yang membutuhkan.
h) Melakukan kajian terhadap usulan penerapan sistem dan teknologi informasi, baik dari segi perangkat keras maupun perangkat lunak sebagai bahan pertimbangan pimpinan.
i) Melakukan koordinasi dengan bagian/unit terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
j) Memberikan pembimbingan kepada pegawai di lingkungan kerjanya tentang peningkatan disiplin, kinerja, sikap dan etos kerja dengan mendahulukan sikap keteladanan yang baik dan benar.
k) Memberikan laporan pelaksanaan tugas kepada Direktur Utama.

l) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama sesuai dengan bidang tugasnya.

3.3 Sumber Air PDAM Tirtawening Kota Bandung.

PDAM Tirtawening Kota Bandung pada saat ini memanfaatkan tiga Sumber Air yang menjadi sumber air untuk diolah kembali sebagai air bersih dan layak konsumsi kepada masyarakat Kota Bandung. Adapun sumber-sumber air tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

3.3.1. Air Permukaan

- Sungai Cisangkuy, debit yang diambil ± 1400 l/dtk diolah di Instalasi Pengolahan Badaksinga dari rencana ± 1800 l/dtk
- Sungai Cikapundung, debit yang diambil ± 840 l/dtk, 200 l/dtk diolah di Instalasi Pengolahan Badaksinga, 600 l/dtl diolah di Instalasi Pengolahan Dago Pakar dan 40 l/dtk diolah di *Mini Plant*Dago Pakar
- Sungai Cibeureum, debit yang diambil 40 l/dtk diolah di *Mini Treatment* Cibeureum
- Sungai Cipanjalu, debit yang diambil ± 20 l/dtk diolah di *Mini Treatment* Cipanjalu

3.3.2 Mata Air

Sumber air ini diambil dari beberapa mata air di daerah Bandung Utara dengan total debit 190 l/dtk dan diolah di Resevoir XI Ledeng. Ada pun Mata Air-Mata Air tersebut adalah :

- Mata air Cigentur I
- Mata air Cigentur II
- Mata air Ciliang
- Mata Air Cilaki
- Mata air Ciwangun
- Mata air Cisalada I & II
- Mata air Cicariuk
- Mata air Cibadak
- Mata air Cirateun
- Mata air Cikendi
- Mata air Ciasahan
- Mata air Legok Baygon
- Mata air Citalaga
- Mata air Panyairan
- Mata air Ciwangi

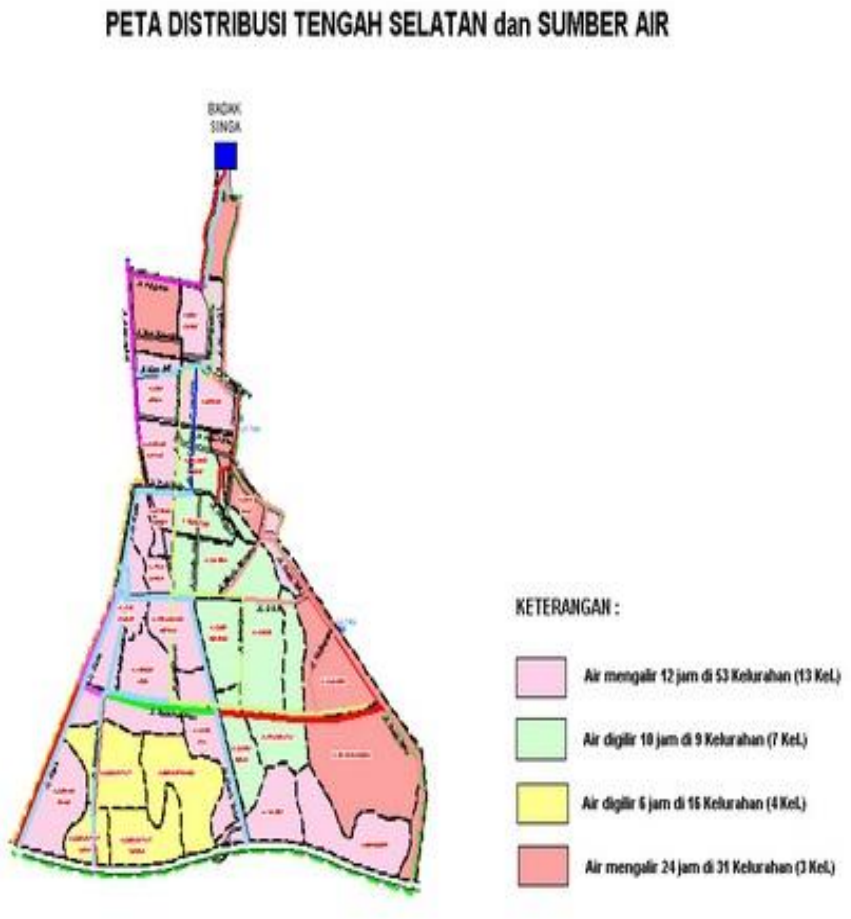
3.3.3 Air Tanah

Untuk pengolahan air baku yang berasal dari air tanah dalam digunakan sistem *aerasi*, *filtrasi* dan *desinfektan* untuk membunuh bakteri digunakan gas *chlorkapo rit*. Kualitas air baku ini pada umumnya memiliki kandungan Fe dan Mn. Air tanah ini sebagian dimanfaatkan untuk membantu daerah yang tidak terjangkau oleh pelayanan dari Instalasi Induk PDAM. Jumlah sumur air tanah

dalam PDAM ada 32 buah dengan sistem pendistribusian secara langsung ke konsumen dengan melalui proses.

Peta-peta sumber air dan peta pendistribusian air di Kota Bandung dapat dilihat pada gambar berikut:

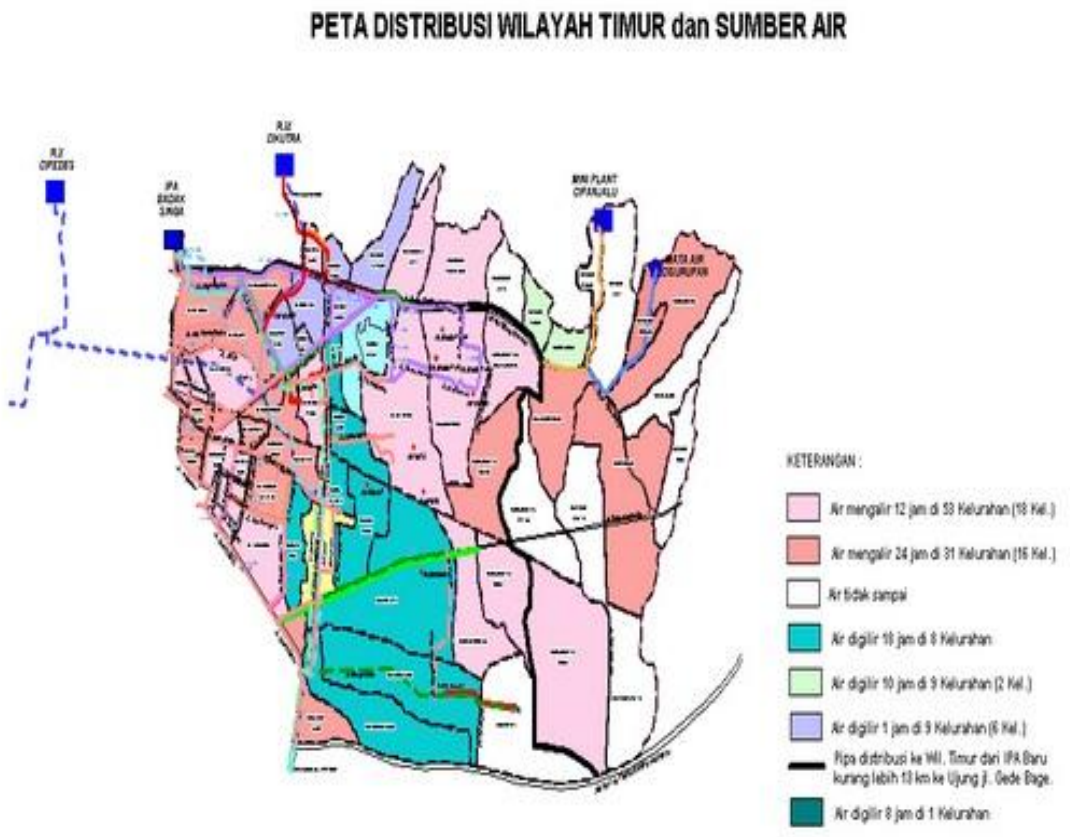
Gambar 3.2
Peta distribusi dan sumber air kota bandung bagian tengah selatan



(Sumber : website www.pambdg.co.id) 2011

Gambar di atas merupakan peta sumber air berserta peta pendistrubusian air PDAM Tirtawening Kota Bandung untuk wilayah tengah selatan Kota Bandung.

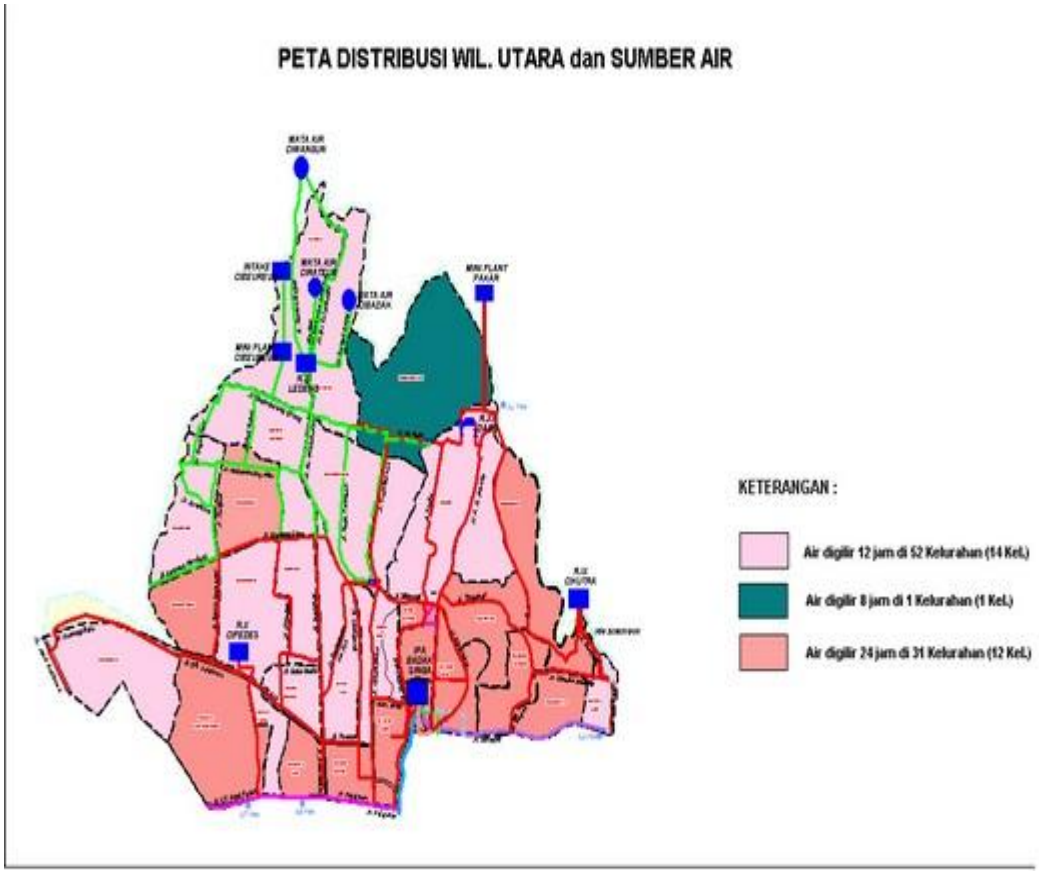
Gambar 3.3
Peta distribusi dan sumber air kota bandung bagian timur



(Sumber : website www.pambdg.co.id) 2011

Gambar di atas adalah peta sumber air dan peta distribusi air PDAM Tirtawening Kota Bandung untuk wilayah Kota Bandung bagian Timur

Gambar 3.4
Peta distribusi dan sumber air kota bandung bagian timur



(Sumber : website www.pambdg.co.id) 2011

Gambar di atas adalah peta sumber air Kota Bandung bagian timur dan peta distribusi air PDAM Tirtawening Kota Bandung untuk bagian timur.

Jumlah pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung pada tahun 2011 mencapai 151.873 untuk pelanggan air minum sedangkan pelanggan air limbah mencapai 97.577 pelanggan. Saat ini PDAM baru mampu melayani ± 67 % dari jumlah penduduk kota Bandung, yaitu sebanyak (sensus 2010) 2.393.633 jiwa, sedangkan target nasional pelayanan air bersih untuk skala kota besar sebesar 80%, hal ini disebabkan semakin meningkatnya kebutuhan akan air bersih dari tahun ke tahun yang dikarenakan adanya pertambahan penduduk, kemajuan teknologi serta peningkatan ekonomi masyarakat, sementara debit air baku yang diolah PDAM (APRIL'2011) hanya sebesar 2.570,21 l/detik besarannya relatif tetap, bahkan air baku yang bersumber dari air tanah dan mata air yang semakin menurun.

3.4 Gambaran Pengaduan Keluhan Masyarakat Pelanggan Dalam *Website www.pambdg.co.id*

Di bawah ini merupakan tampilan gambar dari halaman utama ***Website www.pambdg.co.id***

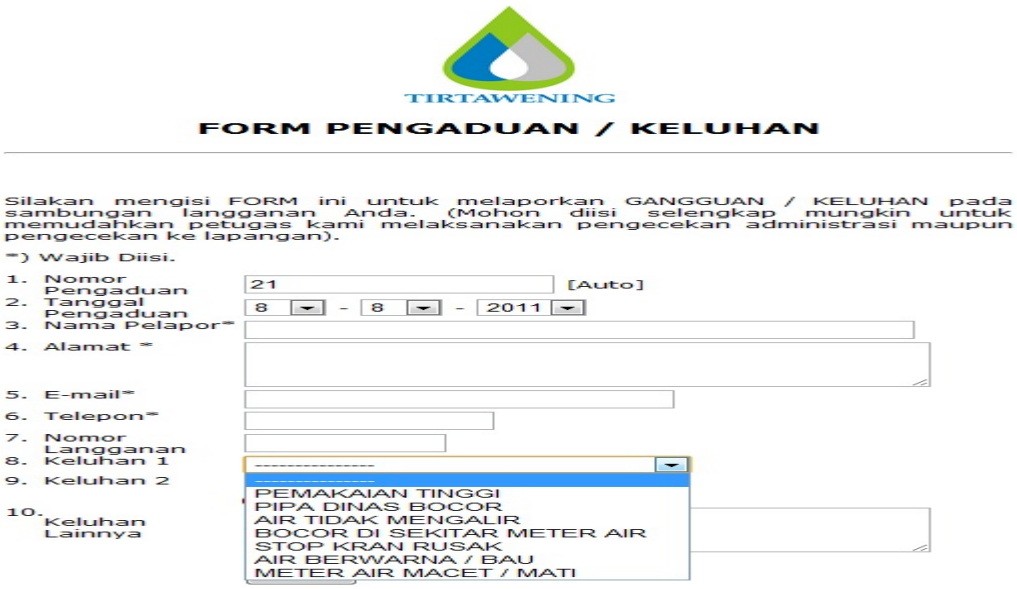
Gambar 3.5
Halaman utama pada *website* PDAM Tirtawening Kota Bandung



(Sumber : website www.pambdg.co.id) 2011

Gambar di atas merupakan tampilan awal jika kita membuka *website www.pambdg.co.id* Pada halaman utama *website www.pambdg.co.id* ini dapat ditemukan form pengaduan pelanggan yang dapat diakses oleh masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung untuk mengadukan keluhannya yang terdapat pada bagian sebelah pada kolom serba-serbi.

Gambar 3.6
Halaman form pengaduan / keluhan pelanggan pada *website*
www.pambdg.co.id.



(Sumber : website www.pambdg.co.id) 2011

Menu di atas merupakan halaman yang dibuat oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung untuk para pelanggan yang ingin melakukan pengaduan / keluhan mereka, yang terlebih dahulu diwajibkan untuk mengisi kolom-kolom di atas seperti nomor pengaduan, tanggal pengaduan, nama pelapor, alamat pelapor, e-mail, telepon, nomor langganan, dan memilih pada kolom nomor delapan dan sembilan untuk keluhan yang dimaksudkan oleh pelanggan. Kolom delapan dan sembilan dibuat secara otomatis oleh aparatur PDAM Tirtawening karena merupakan standar pelayanan yang vital dan sudah pokok digunakan oleh masyarakat pelanggan. Sedangkan kolom ke sepuluh adalah kolom yang disediakan untuk pengaduan atau keluhan lainnya di luar maksud yang diinginkan oleh masyarakat pelanggan, selain pilihan dari kolom delapan dan sembilan, pelanggan dapat menuliskannya pada kolom tersebut.