Jurnal KATALOGIS
http://jurnal.pasca.untad.ac.id/index.php/katalogis/index
DOI:https://doi.org/10.22487/katalogis23022019.2022.v10.i1.pp.13-23
e-ISSN : 2302-2019
Vol. 10 No. 1 (April 2022) 13-23

Strategi Pengembangan Kapasitas Pelayanan Air Bersih Di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu

Hirman Madjid[1*], Patta Tope[2] & Armin Muis[3]
[1*]Mahasiswa Program Studi Magister Pembangunan Wilayah Pedesaan Pascasarjana Universitas Tadulako
[2,3] Dosen Program Studi Magister Pembangunan Wilayah Pedesaan Pascasarjana Universitas Tadulako
Email: [1*]immang110508@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah: (1) memusat dan menganalisis strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Desa Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu; (2) Untuk mengetahui dan menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Desa Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu (3) Untuk mengetahui dan menganalisis rumusan pengembangan strategi yang harus dilakukan oleh UPTD Air Bersih saat ini dalam mengembangkan kapasitas pelayanan air bersih di Desa Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu. Jenis penelitian kualitatif dengan 17 informan penelitian yang terdiri dari 6 unsur pemerintah (Kepala BAPPEDA, Kepala Dinas PUPR, Kepala Cipta Karya, UPTD, dan LSM); 7 tokoh masyarakat (Kepala Dusun); dan 4 masyarakat penerima manfaat air bersih di Desa Pasangkayu. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan menggunakan analisis SWOT. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk strategi yang lebih baik dan relevan untuk digunakan saat ini dalam strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Desa Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu adalah strategi kombinasi Kekuatan-Peluang dengan mengoptimalkan kekuatan melalui pemanfaatan peluang dengan strategi rencana aksi.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan Air Bersih, Desa Pasangkayu

Abstract

The aims of this study were: (1) to identify and analyze strategies for developing the capacity of clean water services in Pasangkayu Village, Pasangkayu District; (2) To find out and analyze the strengths, weaknesses, opportunities and threats in the clean water service capacity development strategy in Pasangkayu Village, Pasangkayu Regency (3) To find out and analyze the formulation of the development strategy that must be carried out by the UPTD Clean Water at this time in developing water service capacity clean in Pasangkayu Village, Pasangkayu District. This type of research is qualitative with 17 research informants consisting of 6 elements from the government (Head of BAPPEDA, Head of PUPR Service, Head of Cipta Karya, UPTD, and NGOs); 7 community leaders (hamlet heads); and 4 clean water beneficiary communities in Pasangkayu Village. The analysis technique used is descriptive analysis using SWOT analysis. The results of this study indicate that a better and more relevant form of strategy to be used at this time in the strategy for developing the capacity of clean water services in Pasangkayu Village, Pasangkayu Regency is a Strength-Opportunity combination strategy by optimizing strengths through exploiting opportunities with an action plan strategy.

Keywords: *Clean Water Service Strategy, Pasangkayu Village*

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

PENDAHULUAN

Alam yang memiliki fungsi vital bagi kehidupan manusia. Air merupakan suatu sarana utama untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, karena air merupakan salah satu media dari berbagai macam penularan penyakit, terutama penyakit perut. Untuk itu air perlu dilindungi agar tetap bermanfaat bagi kehidupan manusia. Oleh karena itu air memiliki peran yang sangat strategis dan harus tetap tersedia dan lestari, sehingga mampu mendukung kehidupan dan pelaksanaan pembangunan di masa kini maupun dimasa yang akan datang.

Perkembangan suatu kota diiringi dengan peningkatan kebutuhan fasilitas umum termasuk pelayanan air bersih, sehingga pemerintah maupun stakeholder lain yang terkait dituntut untuk menyediakan prasarana air bersih dengan sebaik-baiknya. Kebutuhan ini cenderung meningkat dari tahun ke tahun seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan kualitas hidupnya yang mengalami peningkatan serta kegiatan perkotaan yang juga berkembang pesat. Penyediaan air untuk keperluan kota mulai dari penyediaan air untuk kebutuhan rumah tangga atau disebut dengan domestik sampai dengan penyediaan air untuk kegiatan industri, perdagangan, perkantoran dan kegiatan perkotaan lainnya atau disebut dengan non-domestik.

Prasarana air bersih merupakan salah satu hal yang penting untuk dikaji mengingat air merupakan kebutuhan pokok yang selalu dikonsumsi masyarakat dan juga berpengaruh besar pada kelancaran aktivitas masyarakat tersebut. Terpenuhinya kebutuhan air bersih merupakan kunci utama bagi perkembangan suatu kegiatan dan menjadi elemen penting bagi keberlanjutan suatu produktivitas perekonomian, menurut Thursm dalam Asghara (2007). Konsumsi air yang digunakan untuk rumah tangga dan kegiatan lain di daerah perkotaan sangat kecil dibandingkan dengan ketersediaan air secara keseluruhan, namun bila dilihat dari kualitas air dan ketersediaan secara kontinu menjadikan pelayanan air bersih bagi masyarakat perkotaan merupakan masalah.

Keterbatasan penyediaan prasarana air bersih di Kelurahan Pasangkayu yang kurang memadai dapat mempengaruhi kehidupan manusia, produktifitas ekonomi dan kualitas kehidupan kota secara keseluruhan. Syarat penyediaan air bersih yang baik apabila memenuhi kualitas, kuantitas dan kontinuitas. Dalam hal kualitas menyangkut mutu air, baik air baku maupun air hasil pengolahan yang siap didistribusikan. Kuantitas menyangkut jumlah atau ketersediaan air baku yang akan diolah. Perlu pertimbangan apakah sumber air baku tersebut dapat memenuhi kebutuhan air baku selama umur rencana. Kontinuitas menyangkut kebutuhan air yang terus menerus. Artinya sumber air baku tersebut apakah dapat memasok kebutuhan air secara terus menerus terutama ketika musim kemarau.

Seiring dengan pertambahan jumlah penduduk dan peningkatan kegiatan ekonomi masyarakat seperti pertumbuhan industri baik kecil maupun besar, perkembangan fasilitas umum, meningkatnya kesejahteraan masyarakat maka kebutuhan akan air bersih bagi penduduk juga semakin meningkat. Air bersih yang semula dianggap barang sosial yang bersifat bebas akan menjadi barang ekonomis yang untuk mendapatkannya diperlukan biaya. Pelayanan air bersih di Kabupaten Pasangkayu merupakan tanggung jawab pemerintah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, terkait Pelayanan air berish, di Kelurahan Pasangkayu.

Untuk itu, kebutuhan air bersih di Kelurahan Pasangkayu, di dukung RTRW Kabupaten Pasangkayu 2014. Fungsi utama sebagai kawasan perkotaan, pusat pemerintahan kabupaten, terkait wilayah Kelurahan Pasngkayu. Pertumbuhan penduduk yang berakibat meningkatnya kebutuhan air minum bagi masyarakat di Kelurahan Pasangkayu. Potensi luas wilayah 55.83 Km2 yang terbagi atas 7 (tujuh) lingkungan/dusun yaitu lingkungan Labuang, lingkungan Tinapu, Tanjung Babia, Salunggadue dan lingkungan Salobulu dimana jumlah penduduk sebesar 15.605 dengan rasio pertumbuhan penduduk sebesar 3.32% sedangkan kepadatan penduduk 280 jiwa/km2 serta jumlah rumah tangga adalah 3.568 unit rumah.

Oleh karena itu, kebutuhan air bersih khususnya di Kelurahan Pasangkayu di dukung Sistem Penyediaan Air Munum (SPAM) dan membentuk PDAM selaku pengelolanya, meski kinerja pengelolaannya (SPAM) masih belum optimal. Untuk itu kedepan fungsi peningkatan baik secara kualitas, kuantitas bagi masyarakat, dikembangkan Unit Pengelolaan Terpadu Daerah (UPTD) Air Minum, ditingkatkan perannya sebagai pelaksana teknis daerah (UPTD) Air Minum sebesar 600 sambungan rumah (SR) yang terbagi atas 2 (dua) jaringan distribusi yaitu SPAM Salonggabo dan IPA Pasangkayu.

Ketersediaan jaringan distribusi SPAM Salonggabo melayani 152 Unit SR dengan kualitas air telah diolah dengan cara Sistem Saringan Pasir Lambat (SPL) sedangkan untuk IPA Pasangkayu tidak menghasilkan air baku dikarenakan seringnya terjadi air rob selat Makassar di sungai Baloli inilah yang menyebabkan terjadinya pencampuran air tawar dan air asin di sungai tersebut sehingga IPA Pasangkayu tidak dapat menghasilkan air. Sedangkan 448 Unit sambungan rumah (SR) menggunakan air baku yang dilayani SPAM Ako. SPAM Ako hanya dapat menampung air baku belum memiliki sistem pengolahan air, guna mendukung Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) secara operasilan maka Kabupaten Pasangkayu

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

pada tahun 2019 mengalokasikan dana sejumlah Rp.600.000.000 (enam ratus juta) di tahun 2020, perencanaan transmiisi sejumlah Rp. 1.325.000.000 (satu milyar tiga ratus dua puluh lima juta).

Perencanaan transmisi diatas, secara kondisi eksisting sangat kecil pelayanan UPTD air minum Pasangkayu hanya sebesar 16% dari jumlah penduduk Kelurahan Pasangkayu. Sedangkan untuk air olahan hanya sebesar 4% dari jumlah penduduk Kelurahan Pasangkayu. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah sedang menangani permasalahan di atas dengan membuat SPAM baru yaitu SPAM Ako dengan mengambil sumber air dari 2 (dua) sungai yaitu Sungai Kalukunangka jarak 37 km dengan menghasilkan distribusi air baku sebesar 10 liter/detik, dan Sungai Moi di Dusun Mandar 2 Desa Pakawa Kecamatan Pasangkayu jarak 13 km menghasilkan air baku sebesar 10 liter/detik sehingga SPAM Ako dapat menampung air baku sebesar 20 liter/detik.

Sistem jaringan distribusi yang ada di Kelurahan Pasangkayu hanya terdapat di lingkungan/Dusun Labuang dan sebagian di lingkungan/Dusun Kampung Tengah, dan lingkungan Tinapu, sedangkan lingkungan Parappa, lingkungan Tanjung Babia, lingkungan Salonggadue belum memiliki jaringan distribusi. Lingkungan Salobulu merupakan lingkungan terjauh di Kelurahan Pasangkayu sehingga untuk mengakses jaringan distribusi air bersih sangat sulit dan akses jalan untuk ke lingkungan tersebut masih berputar melalui desa tetangga.

Begitu urgennya masalah pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu, maka dalam penelitian ini diajukan rumusan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kondisi pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu?
2. Bagaimanakah strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu?
3. Apa saja yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman didalam strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu?
4. Rumusan strategi pengembangan apa yang sebaiknya dilakukan UPTD Air Bersih saat ini didalam pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu?

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif berdasarkan Sugiyono (2018) adalah jenis penelitian yang berlandaskan pada filsafat dan menggunakan analisis yang bersifat kualitatif, lebih pada makna. Metode ini digunakan untuk meneliti fenomena atau objek melalui aktivitas sosial, sikap, dan persepsi informan. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan berupa kalimat-kalimat, kata-kata, gambar, dan hasil wawancara yang dianalisis secara deskriptif. Peneliti menggunakan wawancara dan observasi sebagai teknik pengumpulan data untuk memahami potensi, masalah, dan fenomena pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu, Kabupaten Pasangkayu.

Tahapan penelitian yang dilakukan terdiri dari identifikasi masalah penelitian, penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan penelitian. Selain itu, informan penelitian dipilih dari pemangku kepentingan yang terkait dengan pengembangan kapasitas pelayanan air bersih, seperti BAPPEDA, Dinas PUPR, UPTD, LSM, dan masyarakat di wilayah Kelurahan Pasangkayu.

Analisis data dilakukan dengan metode penelitian kualitatif yang melibatkan reduksi data, penyajian data, verifikasi, dan penarikan kesimpulan. Hasil analisis data digunakan untuk mendeskripsikan strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu serta mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam strategi tersebut. Selanjutnya, dalam merencanakan strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih, peneliti menggunakan analisis SWOT. Analisis SWOT digunakan untuk menganalisis faktor-faktor internal (kekuatan dan kelemahan) serta faktor-faktor eksternal (peluang dan ancaman) yang dapat mempengaruhi strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kondisi Penyediaan Pelayanan Air Bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu

Air bersih merupakan salah satu kebutuhan pokok yang selalu dikonsumsi oleh masyarakat Kelurahan Pasangkayu karena sangat berpengaruh terhadap kelancaran aktivitas masyarakat sehari-hari. Air bersih merupakan kunci utama perkembangan kegiatan dan peningkatan Pelayanan Air Bersih.

a. Meningkatnya aktivitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu diharapkan kebutuhan akan air bersih bagi penduduk di Kelurahan Pasangkayu, meningkat setiap tahunnya.
b. Air bersih yang sehat dan berkualitas serta kontinu mengalir sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena dengan air bersih yang sehat dan berkualitas. Di Kelurahan Pasangkayu, air bersih didapati dengan 2 (dua) cara yaitu melalui sistem penyediaan air bersih individual, kelompok didukung sistem penyediaan air bersih di Kelurahan Pasangkayu, di Manajemen Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasangkayu.

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Sumber Mata Air

Reservoir/SPL

Jaringan Pipa Transmisi

Pengolahan SPL di IPA

Gambar 1. Dokumentasi eksisting broncaptering Salonggabo
Sumber: Survey Lapangan 2019.

Sedangkan untuk sumber air baku sungai Kalukunangka didistribusi dari Kecamatan Bambaira Desa Kalukunangka dengan jarak sejauh 37 km. Sumber Air untuk unit SPAM Ako Pasangkayu ini berasal dari air permukaan (embun sungai Kalukunangka) dengan kapasitas pengambilan 10 liter/detik. Kondisi sumber air yang digunakan saat ini dalam kondisi kandungan Fe (besi) yang tinggi sehingga saat digunakan masih perlu pengolahan. Sumber air baku ini sangat potensial, ditunjang dengan sarana dan prasarana SPAM Ako Pasangkayu sedang dalam pelaksanaan pekerjaan pengolahan sistem pasir cepat (SPC) sehingga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat Kelurahan Pasangkayu. Kondisi air baku inilah yang dipergunakan oleh 448 (empat ratus empat puluh delapan) sambungan rumah di Kelurahan Pasangkayu.

Sumber Air Baku

Reservoir/SPL

Reservoir Ako

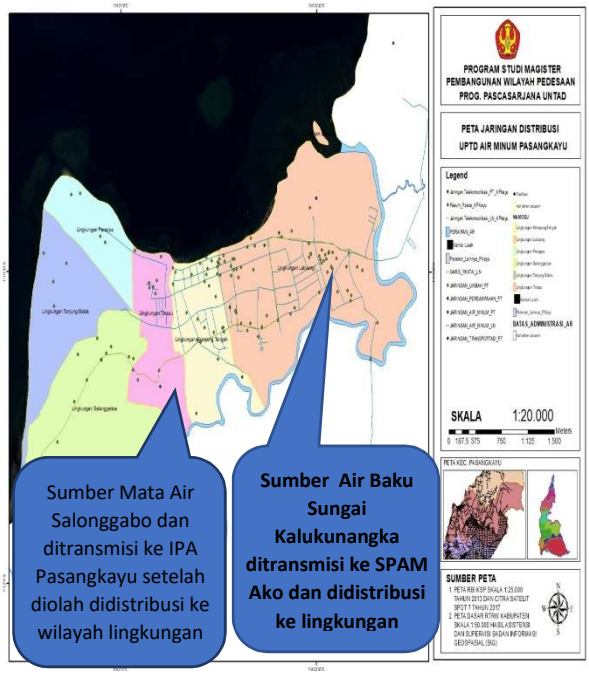
Kondisi Air Baku

Gambar 2. Dokumentasi eksisting embung Kalukunangka
Sumber: Survey Lapangan 2019.

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Permasalahan yang muncul di sumber air baku sungai Kalukunangka berada pada jalur jaringan transmisi dikarenakan jarak yang cukup jauh sehingga kemungkinan mengalami gangguan sangat besar. Salah satu permasalahan terjadinya tanah longsor sehingga pipa jaringan transmisi mengalami kerusakan dan banyaknya masyarakat yang dilewati pipa transmisi ini melakukan pencurian air dengan menyambung pipa transmisi tersebut.

Masyarakat di beberapa tempat di Kelurahan Pasangkayu yang tidak terlayani oleh jaringan distribusi air bersih yang dikelola UPTD, menggunakan sumber air tanah dalam dan air sungai (baik melalui sungai besar maupun sungai kecil) untuk dijadikan sebagai sumber air bersih. Permasalahan timbul ketika terjadi musim kemarau, dimana sumber air yang berasal dari air tanah dalam dan sungai-sungai kecil tersebut tersebut mengalami penurunan dan kehilangan debit air sama sekali sehingga banyak masyarakat yang membeli air untuk dijadikan sebagai pemenuhan dalam kebutuhan hidup sehari-hari.



Gambar 3. Peta jaringan distribusi UPTD Pasangkayu
Sumber Data: RTRW. Kabupaten Pasangkayu, 2014.

2. Strategi Pengembangan Kapasitas Pelayanan Air Bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu

Aspek fisik wilayah, aspek ekonomi sosial dan pembangunan, aspek pelayanan UPTD dan aspek aturan dan kebijakan sangat berperan penting dalam menentukan strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu. Untuk mengetahui secara lebih jelas apakah indikator dari aspek-aspek tersebut merupakan suatu kekuatan, kelemahan, peluang atau ancaman dalam pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu, dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Aspek-aspek pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu

No	ASPEK	KETERANGAN	KRITERIA
1	2	3	4
I.	**Fisik Wilayah**		
	1. Topografi Wilayah	Wilayah Kelurahan Pasangkayu memiliki topografi yang landai dan ditengah berbukit-bukit, untuk wilayah landai berada di 6 dusun sedangkan 1 dusun berada di wilayah berbukit-bukit sehingga pendistribusia air bersih di 6 dusun tersebut sangat ideal sedangkan 1 dusun kesulitan dalam mendapatkan jaringan distribusi air bersih	(Kekuatan)
	2. Sumber air baku	Sulitnya air baku di wilayah penelitian karena kondisi tanah gambut dipelukan sumber air baku dari luar wilayah Kelurahan Pasangkayu. Sumber air baku di ambil dari sungai kalukunangka dan sungai moi	(Kekuatan)
	3. Kualitas dan kuantitas air baku	Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan oleh pihak UPTD Pasangkayu pada 2 sungai yang ada kualitasnya tergolong cukup baik sedangkan kuantitas kondisi air baku yang ada sangat baik dikarenakan	(Kekuatan)

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

No	ASPEK	KETERANGAN	KRITERIA
1	2	3	4
		2 sungai tersebut merupakan jalur wilayah hutan lindung dan debit air yang cukup besar	
	4. Pencemaran lingkungan	Adanya pencemaran air sungai akibat limbah domestik dari akivitas penduduk yang tinggal disekitar DAS, akan sangat berpotensi merusak lingkungan dan mempengaruhi terhadap kualitas air sungai yang dijadikan sebagai sumber air baku masyarakat	(Ancaman)
	5. Kerusakan hutan	Disamping karena adanya perubahan tata guna lahan akibat kecenderungan struktur perekonomian masyarakat yang didominasi oleh sektor pertanian dan perkebunan serta adanya illegal logging didaerah hulu Sungai Kalukunangka dan sungai Moi dapat mempengaruhi fungsi kawasan resapan air untuk dijadikan sebagai sumber air baku	(Ancaman)
II.	**Ekonomi Sosial dan Pembangunan**		
	1. Pertumbuhan penduduk	Pertumbuhan penduduk Kelurahan Pasangkayu dari tahun 2017 sampai dengan 2018 mengalami pertumbuhan 3.32 %. Faktor pertumbuhan penduduk sangat mempengaruhi akan kebutuhan air bersih bagi masyarakatnya	(Peluang)
	2. Ekonomi masyarakat	Tingkat perekonomian masyarakat semakin baik, ini terlihat dari meningkatnya pertumbuhan ekonomi yang ditunjukkan oleh PDRB Kabupaten Pasangkayu pada tahun 2019 yang meningkat sebesar 9,73 % dari tahun sebelumnya. Meningkatnya perekonomian menyebabkan meningkatnya kebutuhan akan air bersih	(Ancaman)
	3. Pembangunan dan pengembangan wilayah	Pembangunan dan pengembangan wilayah kelurahan Pasangkayu tergolong baik. Hal ini terlihat dari banyaknya daerah yang akan dilakukan pengembangan wilayah seperti rencana kawasan permukiman baru. Pembangunan Jalan Poros Baru dalam wilayah kelurahan Pasangkayu dan pembangunan dan pengembangan wilayah tanpa memperhatikan tata ruang yang ada sangat mempengaruhi dalam ketersediaan akan air bersih	(Peluang)
III.	**Pelayanan UPTD**		
	1. Kuantitas dan kualitas air yang sudah diproduksi	Terdapat kelebihan kapasitas produksi terpasang sebesar 9.400 SR pada SPC Ako. Secara kualitas, air bersih yang didistribusikan oleh UPTD kepada masyarakat cukup baik secara fisik, kimiawi dan bakteriologik (hasil uji UPTD Pasangkayu). Hanya saja apabila terjadi musim hujan terutama didaerah hulu sungai, air yang diterima oleh pelanggan terkadang keruh	(Kekuatan)
	2. Cakupan pelayanan	Cakupan pelayanan untuk Kelurahan Pasangkayu sebesar 16%	(Kelemahan)
	3. Kontinuitas aliran	Kontinuitas aliran yang ada belum memuaskan dikarenakan belum mengalir selama 24 jam penuh dan hanya mengalir rata-rata selama 12 jam perhari	(Kelemahan)
	4. Umur jaringan pipa	Kondisi jaringan pipa yang dimiliki UPTD Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu terutama yang berada di Kelurahan Pasangkayu tergolong buruk karena umur jaringan pipa yang ada sudah melebihi umur rencana (15 tahun) sehingga banyak mengalami kerusakan dan kebocoran	(Kelemahan)
	5. Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang	Kondisi sarana dan prasarana penunjang tergolong buruk dimana masih banyak terdapat kelemahan seperti kurangnya kendaraan operasional, kurangnya peralatan kerja serta alat komunikasi dan sebagainya	(Kelemahan)
IV.	**Aturan dan Kebijakan**		
	1. Dukungan kewenangan dan tanggung jawab pengelola SDA	Peran Undang-undang ini sangat penting, karena berdasarkan Undang-undang ini PDAM/UPTD memiliki dasar, kewenangan dan tanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya air. Pihak PDAM/UPTD bisa meminta bantuan baik secara teknis kepada Pemerintah Daerah, Propinsi maupun Pemerintah Pusat guna meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat	(Peluang)
	2. Perlindungan Konsumen	Dengan Undang-undang ini, masyarakat selaku pengguna/konsumen dapat menuntut pihak PDAM/UPTD selaku penyedia jasa pelayanan air bersih apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Masih rendahnya masyarakat melakukan tuntutan atau class action kepada pihak PDAM, dikarenakan masih rendahnya kesadaran atau pengetahuan tentang Undang-undang ini	(Ancaman)
	3. Dukungan lembaga eksekutif dan legislatif	Dukungan pihak eksekutif dan legislatif sangat penting sekali guna meningkatkan kapasitas pelayanan UPTD kepada masyarakat. Pihak UPTD bisa menuntut dukungan berupa kebijakan atau pendanaan yang dapat menguntungkan dan meningkatkan pelayanannya. Tetapi dikarenakan keterbatasan anggaran yang tersedia, dukungan yang berupa pendanaan tidak terlalu signifikan. Sedangkan dukungan berupa kebijakan seperti penyesuaian tarif dasar harus memperhitungkan kondisi ekonomi atau kemampuan masyarakat setempat	(Peluang)

Sumber: Hasil Analisis 2021.

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Untuk kebutuhan analisis data diambil kuesioner sebagai panduan wawancara terhadap para pakar/stakeholder yang mengetahui tentang air bersih yang dipilih. Adapun tahapan dalam analisis SWOT:

1. Penentuan IFAS (*Internal Faktor Analisis Strategi)*
   a. Kekuatan.
      1) Topografi yang landai dan sedikit area perbukitan menyebabkan mudahnya proses pendistribusian air bersih ke masyarakat.
      2) Sumber air baku yang sangat banyak yang berpotensil untuk dijadikan sebagai sumber air bersih bagi pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat. Secara ketersediaan sumber air baku cukup baik yang berasal dari sungai Kalukunangka dan sungai Moi.
      3) Kualitas dan kuantitas air baku cukup baik dikarenakan di sekitar daerah aliran sungai didominasi oleh hutan lindung dan hasil pengujian yang dilakukan oleh pihak UPTD. Kabupaten Pasangkayu pada beberapa sungai yang ada kualitasnya baik.
      4) Kualitas dan kuantitas air yang diproduksi sangat melimpah dikarenakan IPA Pasangkayu (SPL) dapat mencapai 10 lt/dtk dan untuk SPAM Ako (SPC) dapat mencapai 10 – 20 lt/dtk.
   a. Kelemahan
      1) Cakupan layanan untuk Kelurahan Pasangkayu sebesar 16% tetapi untuk air yang bermanfaat bagi masyarakat sebesar 4%.
      2) Kontinuitas aliran air yang ada belum memenuhi dikarenakan belum mengalir selama 24 jam penuh dan hanya mengalir rata-rata selama 12 jam perhari.
      3) Jaringan perpipaan dikelola UPTD. Kabupaten Pasangkayu banyak kerusakan dan kebocoran.
      4) Ketersediaan sarana dan prasaran tergolong kurang seperti tenaga ahli
2. Penentuan EFAS (*Eksternal Faktor Analisi Strategi)*
   a. Peluang
      1) Pertumbuhan penduduk Kelurahan Pasangkayu dari tahun 2016 sampai dengan 2019 mengalami pertumbuhan sebesar 3.15%. Faktor pertumbuhan penduduk sangat mempengaruhi akan kebutuhan air bersih bagi masyarakat.
      2) Pembangunan dan pengembangan kawasan di Kelurahan Pasangkayu tergolong baik, seperti terlihat pada pengembangan kota baru, pembangunan *sport center*, kawasan perkantoran dan pembangunan jalan lingkar luar Kelurahan Pasangkayu.
      3) Dukungan kewenangan dan tanggungjawab dari pengelola SDA, Undang-undang ini sangat penting, UPTD. memiliki dasar, kewenangan, untuk pengelolaan sumber daya air ditingkatkan serta dukungan pemerintah daerah, propinsi maupun pemerintah pusat guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
      4) Dukungan lembaga eksekutif dan legislatif sangat penting sekali guna meningkatkan kapasitas pelayanan PDAM/UPTD kepada masyarakat, dengan adanya sumber pendanaan yang cukup untuk pengembangan teknis meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, dan konsumen.
   b. Ancaman
      1) Pencemaran lingkungan akibat limbah domestik, berupa sampah dari aktivitas penduduk yang tinggal di sekitar daerah aliran sungai, akan sangat berpotensi merusak lingkungan dan mempengaruhi terhadapt kualitas air sungai yang dijadikan sebagai sumber air baku.
      2) Kerusakan hutan yang terjadi disamping karena adanya perubahan tata guna lahan akibat kecenderungan struktur perekonomian masyarakat yang didomisasi oleh sektor pertanian dan perkebunan serta adanya *ilegal logging* di daerah hulu sungai yang dapat mempengaruhi fungsi kawasan resapan air untuk dijadikan sebagai sumber air baku.
      3) Ekonomi masyarakat di Kelurahan Pasangkayu memiliki pertumbuhan yang cukup baik dikarenakan jumlah penduduk sebagian besar merupakan pegawai negeri sipil (PNS) dan untuk masyarakat umum bekerja dibidang perdagangan, perkebunan, dan peternakan.
      4) Rendahnya perlindungan terhadap konsumen berpengaruh masyarakat dapat menuntut pihak PDAM/UPTD selaku penyedia jasa pelayanan air bersih apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Rendahnya masyarakat melakukan tuntutan atau *class action* kepada pihak PDAM/UPTD, dikarenakan masih rendahnya kesadaran masyarakat dan UPTD, akan fungsi Undang-undang Perlindungan Konsumen.

3. Analisis SWOT Strategi Pengembangan Kapasitas Pelayanan Air Bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu

Untuk menentukan suatu bentuk strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu, digunakan analisis SWOT yang merupakan upaya untuk mengelompokkan faktor-faktor internal (kekuatan dan kelemahan) serta faktor-faktor eksternal (peluang dan ancaman) sebagai dasar pemikiran alternatif guna penentuan strategi terhadap pengembangan kapasitas

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kab. Pasangkayu. Adapun pengelompokkannya adalah sebagai berikut:

a. Analisis Faktor Internal (Kekuatan dan Kelemahan)

Berdasarkan pada hasil analisis SWOT, maka faktor internal dalam strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu bisa diperhatikan dari unsur kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*), seperti terlihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. *Internal Strategic Factor Analysis Summary* (IFAS) strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu

Internal Strategic Factor Analysis	**Bobot (0,0 s/d 1,0)**	**Rating (1 s/d 4)**	**Nilai (2) X (3)**
1	2	3	4
KEKUATAN (*STRENGTH*)			
1. Topografi yang landai dan sedikit area perbukitan	0,18	3	0,54
2. Sumber air baku yang sangat banyak	0,17	3	0,51
3. Kualitas dan kuantitas air baku cukup baik	0,16	3	0,48
4. Kualitas dan kuantitas air yang diproduksi sangat melimpah	0,16	3	0,48
JUMLAH	**0,67**		**2,01**
KELEMAHAN (*WEAKNESSES*)			
1. Cakupan layanan untuk Kelurahan Pasangkayu sebesar 16%	0,11	-1	0,11
2. Kontinuitas aliran air yang ada belum memenuhi	0,10	-3	0,30
3. Jaringan perpipaan banyak mengalami kerusakan dan kebocoran	0,06	-4	0,24
4. Ketersediaan sarana dan prasarana tergolong kurang seperti tenaga ahli	0,06	-3	0,18
JUMLAH	**0,33**		**0,83**
TOTAL	**1,00**		**2,84**

Sumber: Data Primer, diolah kembali 2021.

Berdasarkan hasil pada Tabel 2 di atas, maka dapat diketahui hasil analisis SWOT untuk faktor internal yang terdiri dari kekuatan (*strength*) dengan jumlah nilai hasil skor adalah sebesar 0,67 (nol koma enam tujuh) dan kelemahan (*weaknesses*) dengan jumlah hasil skor sebesar 0,33 (nol koma tiga tiga) dalam strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu, dengan total nilai hasil skor faktor internal sebesar 2,84 (dua koma delapan empat).

Berdasarkan hasil analisis SWOT, maka dapat diketahui hasil analisis SWOT untuk faktor internal yang terdiri dari kekuatan (*strength*) dengan jumlah nilai hasil skor adalah sebesar 0,55 (nol koma lima lima) dan kelemahan (*weaknesses*) dengan jumlah hasil skor sebesar 0,45 (nol koma empat lima) dalam strategi pengembangan usaha mikro dalam mempercepat pembangunan Kota Palu, dengan total nilai hasil skor faktor internal sebesar 2,80 (dua koma delapan nol).

b. Analisis Faktor Eksternal (Peluang dan Ancaman)

Berdasarkan hasil analisis SWOT, dapat diketahui faktor eksternal strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu, dilihat dari unsur peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) seperti terlihat pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. *Eksternal Strategic Factor Analysis Summary* (EFAS) strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu

Eskternal Strategic Factor Analysis	**Bobot (0,0 s/d 1,0)**	**Rating (1 s/d 4)**	**Nilai (2) X (3)**
1	2	3	4
PELUANG (*OPPORTUNITIES*)			
1. Penduduk di Kelurahan Pasangkayu mengalami pertumbuhan	0,19	3	0,57
2. Pembangunan dan pengembangan kawasan di Kelurahan Pasangkayu tergolong baik	0,19	3	0,57
3. Dukungan kewenangan dan tanggung jawab pengelola SDA, pemerintah kabupaten, propinsi, dan pemerintah pusat	0,17	2	0,34

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Eskternal Strategic Factor Analysis	Bobot (0,0 s/d 1,0)	Rating (1 s/d 4)	Nilai (2) X (3)
1	2	3	4
4. Dukungan lembaga eksekutif dan legislatif dengan adanya sumber pendanaan yang cukup	0,17	2	0,34
JUMLAH	**0,72**		**1,82**
ANCAMAN (*THREATS*)			
1. Pencemaran lingkungan akibat limbah domestik	0,08	-2	0,16
2. Kerusakan hutan yang terjadi karena perubahan tata guna lahan dan *ilegal logging* didaerah hulu sungai	0,07	-1	0,07
3. Ekonomi masyarakat di Kelurahan Pasangkayu memiliki pertumbuhan yang cukup baik	0,03	-2	0,06
4. Rendahnya perlindungan kepada konsumen	0,10	-1	0,10
JUMLAH	**0,28**		**0,39**
TOTAL	**1,00**		**2,21**

Sumber: Data Primer, diolah kembali 2021.

Berdasarkan hasil analisis SWOT pada Tabel 3 di atas, maka dapat diketahui total nilai hasil skor faktor eskternal yang terdiri dari peluang (*opportunities*) dengan jumlah nilai hasil skor adalah sebesar 0,72 (nol koma tujuh dua) dan ancaman (*threats*) dengan jumlah nilai hasil skor adalah sebesar 0,39 (nol koma tiga sembilan) dalam strategi

pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu dengan nilai sebesar 2,21 (dua koma dua satu).

4. Analisis Penentuan Matriks *Grand Strategy* (Analisis Kuadrant) Strategi Pengembangan Kapasitas Pelayanan Air Bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu

Berdasarkan hasil perhitungan *Internal Strategic Factor Analysis Summary* (IFAS), maka dapat diketahui hasil analisis perbandingan antara kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weaknesses*) dengan peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) dalam SWOT pada strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu, dengan nilai perhitungan sebagai berikut:

$$\textit{Strength–Weaknesses (S-W)} = 0{,}67 - 0{,}33$$
$$= 0{,}34$$

Kemudian dari hasil perhitungan *Eksternal Strategic Factor Analysis Summary* (EFAS), maka dapat diketahui hasil analisis SWOT untuk faktor eskternal yang terdiri dari peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) dalam strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu, dengan nilai perhitungan sebagai berikut:

$$\textit{Opportunities – Threats (O-T)} = 0{,}72 - 0{,}28$$
$$= 0{,}44$$

Bentuk strategi yang diprioritaskan oleh para pemangku kepentingan di wilayah penelitian didalam strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu adalah kombinasi antara strategi Kekuatan-Peluang (*Strengths-Opportunities*) yaitu menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang (*comparative adventages*) dengan program-program atau rencana aksi terkait dengan Peraturan Pemerintah Menteri PU No. 18/PRT/M/2007, tentang penyusunan Studi Kelayakan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, adalah sebagai berikut:

(1) Pemanfaatan keadaan topografi mendukung pembangunan dan pengembangan kawasan di Kelurahan Pasangkayu

Topografi yang landai dan sedikit area perbukitan menyebabkan mudahnya proses pendistribusian air bersih ke masyarakat sehingga pembangunan dan pengembangan kawasan di Kelurahan Pasangkayu tergolong baik, terlihat dari adanya pengembangan wilayah seperti pengembangan kota baru, pembangunan *sport center*, kawasan perkantoran dan pembangunan jalan lingkar luar Kelurahan Pasangkayu.

(2) Menjaga sumber air baku untuk mendukung pertumbuhan penduduk di Kelurahan Pasangkayu

Sumber air baku yang sangat banyak yang berpotensi untuk dijadikan sebagai sumber air bersih bagi pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat mendukung pertumbuhan penduduk kelurahan Pasangkayu dari tahun 2016 sampai dengan 2019 yang cenderung mengalami pertumbuhan sebesar 3.15%.

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

(3) Menjaga kualitas dan kuantitas air baku dengan dukungan kewenangan dan tanggung jawab pengelola SDA, pemerintah daerah, propinsi maupun pemerintah pusat
Kualitas dan kuantitas air baku cukup baik dikarenakan disekitar daerah aliran sungai didominasi oleh hutan lindung dan hasil pengujian yang dilakukan oleh pihak UPTD Kabupaten Pasangkayu pada beberapa sungai yang ada kualitasnya baik sehingga dukungan kewenangan dan tanggung jawab pengelola SDA, pemerintah daerah, propinsi maupun pemerintah pusat terhadap undang-undang dan Peraturan Pemerintah Menteri PU Nomor: 18/PRT/ M/2007, tentang penyusunan Studi Kelayakan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum ini sangat penting, dimana pihak UPTD. memiliki dasar, kewenangan, untuk pengelolaan sumber daya air guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

(4) Menjaga kualitas dan kuantitas air yang diproduksi di dukung lembaga eksekutif dan legislatif dengan adanya sumber pendanaan yang cukup

Kualitas dan kuantitas air yang diproduksi sangat melimpah dikarenakan IPA Pasangkayu (SPL) dapat mencapai 10 lt/dtk dan untuk SPAM Ako (SPC) dapat mencapai 10 – 20 lt/dtk sehingga dukungan lembaga eksekutif dan legislatif sangat penting sekali guna meningkatkan kapasitas pelayanan PDAM/UPTD kepada masyarakat, dengan adanya sumber pendanaan yang cukup untuk pengembangan teknis meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, dan konsumen.

KESIMPULAN

1. Pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu belum secara merata menjangkau seluruh wilayah yang ada sehingga wilayah yang tidak terlayani oleh jaringan distribusi air bersih yang dikelola UPTD, menggunakan sumber air tanah dalam dan air sungai untuk dijadikan sebagai sumber air bersih.
2. Kekuatan dan kelemahan strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu, untuk kekuatan diantaranya adalah: Topografi yang landai dan sedikit area perbukitan, Sumber air baku yang sangat banyak, Kualitas dan kuantitas air baku cukup baik, Kualitas dan kuantitas air yang diproduksi sangat melimpah. Sedangkan kelemahan adalah: Cakupan layanan untuk Kelurahan Pasangkayu sebesar 16%, Kontinuitas aliran air belum memenuhi, Jaringan perpipaan banyak mengalami kerusakan dan kebocoran, Ketersediaan sarana dan prasarana kurang seperti tenaga ahli.
3. Peluang dan ancaman yang dihadapi dalam strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu, untuk peluang diantaranya adalah: Penduduk di Kelurahan Pasangkayu mengalami pertumbuhan, Pembangunan dan pengembangan kawasan di Kelurahan Pasangkayu tergolong baik, Dukungan kewenangan dan tanggung jawab pengelola SDA, pemerintah kabupaten, propinsi, dan pemerintah pusat, Dukungan lembaga eksekutif dan legislatif dengan adanya sumber pendanaan yang cukup. Sedangkan untuk ancaman diantaranya adalah: Pencemaran lingkungan akibat limbah domestik, Kerusakan hutan yang terjadi karena perubahan tata guna lahan dan *ilegal logging* didaerah hulu sungai, Ekonomi masyarakat di Kelurahan Pasangkayu memiliki pertumbuhan yang cukup baik, Rendahnya perlindungan kepada konsumen.
4. Hasil analisis SWOT menunjukkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunities*) memiliki nilai skor tertinggi dibandingkan dengan kelemahan (*weaknessess*) dan ancaman (*threats*) dalam strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu, sehingga sebaiknya posisi dalam Matriks Internal dan Eksternal saat ini dan masa mendatang berada pada kombinasi strategi antara Kekuatan-Peluang. Bentuk strategi yang lebih baik dan relevan digunakan dalam strategi pengembangan kapasitas pelayanan air bersih di Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu adalah strategi kombinasi Kekuatan-Peluang dengan mengoptimalkan kekuatan untuk memanfaatkan peluang melalui strategi rencana aksi terkait dengan Peraturan Pemerintah Menteri Pekerjaan Umum No. 18/PRT/M/2007, tentang penyusunan Studi Kelayakan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, adalah:
   (1) Pemanfaatan keadaan topografi mendukung pembangunan dan pengembangan kawasan di Kelurahan Pasangkayu
   (2) Menjaga sumber air baku untuk mendukung pertumbuhan penduduk di Kelurahan Pasangkayu
   (3) Menjaga kualitas dan kuantitas air baku dengan dukungan kewenangan dan tanggung jawab pengelola SDA, pemerintah daerah, propinsi maupun pemerintah pusat
   (4) Menjaga kualitas dan kuantitas air yang diproduksi di dukung lembaga eksekutif dan legislatif dengan adanya sumber pendanaan yang cukup

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan izin dan fasilitas dalam proses pengumpulan data. Kerjasama yang baik dari semua pihak memungkinkan kami untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

DAFTAR PUSTAKA

Asghara, Ariya. (2007). *Strategi peningkatan kapasitas pelayanan air bersih di kota bangko kebupaten merangin.* Semarang: universitas diponegoro.

Arifianto, Andy, K. (2017). Analisis pengembangan air bawah tanah terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sumbermanjing Wetan Kabupaten Malang. *Jurnal Reka Buana, 2*(1), 30-46.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Pasangkayu 2020, *Kabupaten Pasangkayu dalam Angka*

Badan Pusat Statistik Kabupaten Pasangkayu 2020, *Kecamatan Pasangkayu dalam Angka*

Dinas PU Cipta Karya SK-*SNI Air Minum 2010 : 5*

Ferdinansyah, Erwin. (2018). Faktor dominan dan strategi penyediaan air bersih di desa rawan air bersih pada Kecamatan baitussalam Kabupaten Aceh Besar. *Jurnal Teknik Sipil Universitas Syiah Kuala, 1*(4), 903-914.

Hidayati, Luk Luk Atul. (2004). Optimalisasi pelayanan distribusi air bersih untuk meningkatkan pendapatan PDAM Kota Magelang. *Jurnal Analisis Bisnis dan Ekonomi, 2* (2).

Khoirillah, Najiatul. (2015). *Perencanaan jaringan pipa distribusi air bersih Kelurahan Talang Semut Palembang*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.

Latief, Rudi. (2019). Analisis strategi pengembangan sistem pelayanan jaringan air bersih perpipaan di Kelurahan Bulurokeng Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. *Jurnal Ecosystem, 19*(1), p. 78-84.

M. Hot, N. M. T.(2014). *Studi penyediaan air bersih dengan mempertimbangkan preferensi masyarakat terhadap layanan PDAM pada daerah yang belum terlayani PDAM*. di Kota Bandung,

M. Arszandi P. (2014). *Menata Kota Melalui RDTR.* Yogyakarta. CV. Andi Offset

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 16 tahun 2005, *Tentang pengembangan sistem penyediaan air minum.*

Peraturan Pemerintah RI No. 122 Tahun 2015, *tentang Sistem Penyediaan Air Minum*

Permenkes RI nomor 492/Menkes/Per/IV/ 2010, *tentang Persyaratan Kualitas Air Minum*

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416/MENKES/PER/1990. *tentang Pedoman Kualitas Air*

Rahmania, 2016. *Kajian Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Kabupaten Mamuju Utara (Studi Kasus di Kecamatan Pasangkayu, Kecamatan Baras dan Kecamatan Sarudu*). Bandung: Institut Teknologi Bandung.

Ratang, Sarlota A. (2015). Kajian strategis dalam meningkatkan pendapatan PDAM Kota Jayapura. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Studi Pembangunan,* 2(1).

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1990. *Tentang Pengendalian Pencemaran Air*.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019. *Tentang Sumber Daya Air*.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Tentang Perlindungan Konsumen*.

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)