

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari, air merupakan komponen yang paling dekat dengan manusia yang menjadi kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia. Oleh karena hal tersebut air harus tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang memadai. Selain merupakan sumber daya alam, “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Hal ini tertuang dalam pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Mengingat pentingnya kebutuhan akan air bersih, maka sangatlah wajar apabila sektor air bersih mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak.

Dalam konteks penyediaan air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki peran strategis sebagai badan usaha milik daerah (BUMD) yang bertugas mengelola dan mendistribusikan air bersih kepada masyarakat. Kualitas pelayanan PDAM menjadi faktor krusial dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup ketersediaan air bersih yang kontinyu, tetapi juga meliputi aspek kualitas air, tekanan air yang memadai, ketepatan waktu perbaikan, kemudahan akses layanan administrasi, dan responsivitas terhadap keluhan masyarakat.

Menurut undang-undang No 23 Pasal 1 ayat 5 tahun 2014 tentang urusan pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan

presiden yang pelaksanaan dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara pemerintah daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan mensejahterakan masyarakat.

Urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada Pemerintah Daerah. Selanjutnya, melalui peraturan daerah pelaksanaan diserahkan kepada seluruh instansi. Dalam hal ini instansi tersebut adalah PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara, dimana PT. Tirta Amandit (PERSERODA)) IKK Negara merupakan Badan Usaha Milik Daerah (UU RI NOMOR 23 TAHUN 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, 2014).

Kepuasan pelanggan merupakan indikator utama keberhasilan suatu organisasi pelayanan publik. Tingkat kepuasan yang tinggi akan menciptakan loyalitas pelanggan, mengurangi keluhan, dan meningkatkan citra positif organisasi. Menurut Kotler dan Keller 2012 dalam (Dr. Meithiana, 2019:90), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika apa yang diberikan para konsumen akan puas. Begitupun sebaliknya apabila keinginan konsumen tidak seperti apa yang mereka inginkan maka konsumen akan tidak puas.

Kecamatan Daha Selatan sebagai bagian dari Kabupaten Hulu Sungai Selatan dengan luas wilayah 332,82 km² atau sama dengan 17,88 % dari luas wilayah kabupaten Hulu Sungai Selatan itu sendiri memiliki jumlah penduduk yang terus bertambah dan aktivitas ekonomi yang berkembang, sehingga kebutuhan akan air bersih semakin meningkat. Dengan jumlah penduduk

mencapai 48.184 jiwa yang terdiri dari laki-laki sebanyak 24.568 jiwa dan perempuan 23.616 jiwa, jumlah penduduk tertinggi berada di desa Baruh Jaya sebanyak 7.140 jiwa sedangkan yang paling sedikit jumlah penduduknya adalah desa Muning Dalam yang berjumlah 425 jiwa (Menurut Dinas Kependudukan dan Sipil Kab.HSS 2015).

PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara Kecamatan Daha Selatan sebagai salah satu Perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat dimana air merupakan sumber daya alam yang diperlukan untuk kebutuhan hidup orang banyak serta merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi semua makhluk hidup, baik manusia, hewan, maupun tumbuhan. Hal ini disebabkan bahwa air merupakan kebutuhan yang vital dalam kehidupan dan lingkungan terutama bagi manusia yang memerlukan air untuk keperluan minum, mandi, mencuci, dan lain lain (Mulyadi dkk., 2024:1080).

PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara yang beralamat Tumbukkan Banyu, Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Kalimantan Selatan 71253. Perusahaan Daerah Air Minum IKK Negara merupakan salah satu cabang PDAM pusat yang berada di Kota Kandangan. PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara adalah salah satu wilayah di Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang berada di kecamatan Daha Selatan dengan jumlah 16 desa di antaranya Desa Banjarbaru, Banua Hanyar, Baruh Jaya, Bayanan, Habirau, Habirau Tengah, Muning Baru, Muning Dalam, Muning Tengah, Pandan Sari, Parigi, Pihanin Raya, Samuda, Sungai Pinang, Tambangan dan Tumbukkan Banyu.

Sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara telah berupaya memberikan Penyediaan, pelayanan dan pelayanan kebutuhan air bersih dan sehat bagi masyarakat secara merata serta kebutuhan industri dan lainnya dalam upaya pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat; menyelenggarakan penyediaan barang dan jasa yang bermutu dan berkualitas bagi kebutuhan hidup masyarakat sesuai kondisi dan karakteristik masyarakat; untuk mengembangkan usaha berdasarkan tata kelola perseroan yang baik; dan memperoleh laba dengan tetap mempertimbangkan kepentingan masyarakat. (PERDA Hulu Sungai Selatan Nomor 14/2021, Pasal 5).

Namun dalam praktiknya, sering kali terdapat kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Berdasarkan observasi awal di lapangan, ditemukan beberapa fenomena yang mengindikasikan adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan PT. Tirta Amandit Cabang Negara, khususnya di wilayah Kecamatan Daha Selatan, antara lain :

1. Masyarakat sering menyampaikan keluhan terkait kondisi air (misalnya air keruh, berbau, atau tekanan air lemah) baik secara langsung ke kantor maupun melalui media komunikasi.
2. Distribusi air PDAM terkadang tidak lancar seperti tekanan air rendah, air mengalir tapi dengan tekanan sangat lemah sehingga mengganggu kebutuhan masyarakat sehari-hari.
3. Pelanggan sering melaporkan pengaduan terkait tarif yang dianggap mahal saat berkunjung ke instansi. Keluhan utama mencakup harga yang tidak

sesuai pemakaian dan tarif per meter kubik yang dinilai tidak terjangkau oleh daya beli masyarakat. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kepatuhan pembayaran, ditandai dengan meningkatnya angka tunggakan dan kesulitan pelanggan dalam memenuhi kewajiban pembayaran rutin.

4. Kerusakan jaringan pipa distribusi, baik berupa kebocoran, macet, meter rusak yang sering terjadi. Permasalahan ini menyebabkan pasokan air ke pelanggan terganggu dan menimbulkan keluhan masyarakat karena kebutuhan air bersih tidak terpenuhi secara optimal.

Mengingat pentingnya peran PDAM dalam penyediaan air bersih dan dampaknya terhadap kesejahteraan masyarakat, maka diperlukan penelitian empiris untuk mengkaji secara komprehensif hubungan antara kualitas pelayanan PDAM dengan tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mengangkat judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara Kecamatan Daha Selatan".

B. Batasan Masalah

Agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan, maka penulis membatasi permasalahan agar penelitian yang dilakukan hanya berfokus pada "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di PT. Tirta Amandit (perseroda) IKK Negara Kecamatan Daha Selatan".

1. Indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam (Hardiansyah 2018:72-73), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Bukti langsung

(*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empaty*).

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
 2. Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
 3. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
 4. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
 5. Empati (*Empaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
2. Kepuasan Masyarakat sebagai Konsumen menurut Lupiyoadi 2001 dalam (Indasari, 2019:91-92) :

a. Kualitas Produk

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.

b. Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

c. Emosional

Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara Kecamatan Daha Selatan
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara Kecamatan Daha Selatan

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan
 - a) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan PDAM terhadap kepuasan masyarakat di PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara Kecamatan Daha Selatan

- b) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara Kecamatan Daha Selatan

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan keilmuan, terutama pada bidang kajian pelayanan publik. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memperkaya literatur yang membahas tentang hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat, khususnya pada layanan penyediaan air bersih di PDAM. Di samping itu, temuan dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan bagi penelitian-penelitian berikutnya yang sejenis.

2. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan manfaat langsung kepada PT. Tirta Amandit (Perseroda) IKK Negara dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan. Temuan penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang berguna terkait aspek-aspek layanan yang memerlukan perbaikan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi landasan bagi pihak manajemen dalam mengambil keputusan serta menyusun strategi kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Lebih lanjut, hasil penelitian ini dapat dipergunakan oleh PT. Tirta Amandit (Perseroda) IKK Negara sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas layanan yang diberikan.