

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air minum merupakan kebutuhan pokok bagi setiap makhluk hidup di dunia ini termasuk manusia. Tanpa air, manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan kehidupannya, maka dari itu pengolahannya harus di atur sedemikian rupa sehingga dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya di atur dan di pegang oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 ayat (3), yang berbunyi sebagai berikut “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”.

Di Pasal 10 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang pemerintah daerah menyatakan bahwa daerah berwenang untuk mengelola sumber regional yang tersedia di wilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai bentuk penyerahan sebagian urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada Pemerintah daerah. Selanjutnya, melalui peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi. Dalam hal ini instansi yang mengenai instansi tersebut adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 53 Tahun 2015 Tentang Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara

Tahun 2013 - 2033 bahwa dalam rangka penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum (SPAM) di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara, serta dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan menjamin kebutuhan pokok air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas, maka diperlukan adanya dokumen perencanaan penyelenggaraan pengembangan SPAM yang sistematis, terpadu, dan komprehensif.

Perusahaan air minum adalah salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat dimana air merupakan sumber daya alam yang diperlukan untuk hajat 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.

PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM adalah mencukupi kebutuhan akan air, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air, sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah.

PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai salah satu BUMD diharapkan mampu memberikan pemasaran yang memadai. Hanya perusahaan

yang memiliki keunggulan pada tingkat global yang mampu dan memenuhi kebutuhan konsumen serta mampu menghasilkan produk yang bermutu.

Dengan besarnya cakupan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara maka harus memiliki pelayanan yang baik sehingga pemenuhan atas kebutuhan seluruh pengguna yang termasuk di wilayah PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dipenuhi, kepuasan pelanggan pastinya akan menentukan seberapa besar keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya serta berkontribusi dalam membantu pendapatan daerah. Oleh karena itu pelayanan menjadi prioritas utama dalam sebuah perusahaan agar konsumen selaku pengguna merasakan dan menerima manfaat dari adanya perusahaan dimana tempatnya berada dan juga suatu keberhasilan perusahaan diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya.

Berdasarkan Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Amuntai, maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala

sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Sejalan dengan perkembangan zaman dan pesatnya pertumbuhan jumlah penduduk pada umumnya, khususnya di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Menjadi tantangan dan masalah baru dalam pelayanan air di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Artinya tuntutan terhadap layanan air pun mengalami masalah. PDAM sebagai perusahaan yang bergerak dibidang layanan air, yang direkomendasikan oleh pemerintah untuk mengelola air dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat umum, baik untuk kebutuhan komersil, industri, instansi pemerintah maupun swasta, industri, rumah tangga, dan lain sebagainya. Mengingat sangat pentingnya pelayanan PDAM pada konsumen maka, mutu layanan tidak hanya dipandang pada status saja. Artinya penilaian terhadap layanan air tidak hanya dipandang oleh PDAM saja, melainkan oleh pengguna dari layanan tersebut juga. Dengan demikian, kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan.

Adapun yang menjadi masalah berdasarkan fenomena yang ada adalah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan terhadap konsumen PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah sebagai berikut:

1. Lambatnya penanganan ketikaterjadinyakebocoranyang menyebabkan air PDAM tidak mengalir kepada pelanggan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan jumlah teknisi yang bertugas menangani kerusakan jaringan. Berdasarkan data yang ada, jumlah teknisilapangan hanya sebanyak 7 orang yang kemudiandibagi menjadi 2 kelompok kerja. Dengan jumlah personel

yang terbatas tersebut, kemampuan penanganan kebocoran menjadi tidak sebanding dengan jumlah permasalahan yang muncul. Dalam satu bulan, tercatat terdapat kurang lebih 100 keluhan pelanggan terkait kebocoran pipa dan gangguan distribusi air. Namun, dari jumlah tersebut, tingkat penyelesaian yang dapat dicapai hanya sekitar 80%. Artinya, masih terdapat sekitar 20% keluhan yang belum tertangani secara optimal dalam periode yang sama. Kondisi ini menunjukkan adanya backlog atau penumpukan pekerjaan yang belum terselesaikan. Lambatnya penanganan ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Air yang tidak mengalir dalam waktu yang cukup lama menyebabkan terganggunya aktivitas sehari-hari masyarakat, seperti kebutuhan memasak, mandi, dan mencuci. Selain itu, kondisi ini juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja penyedia layanan air.

2. Permasalahan lain yang juga sering terjadi adalah meter air yang macet atau tidak berfungsi dengan baik. Kerusakan pada meter air dapat menyebabkan pencatatan penggunaan air menjadi tidak akurat, sehingga memicu terjadinya kesalahan dalam perhitungan tagihan pelanggan. Dalam beberapa kasus, masyarakat harus melaporkan terlebih dahulu kerusakan tersebut kepada pihak PDAM dan menunggu proses pengecekan serta perbaikan dari petugas, yang terkadang memerlukan waktu cukup lama. Hal ini menunjukkan bahwa ketanggapan pelayanan terhadap keluhan pelanggan masih perlu ditingkatkan.
3. Permasalahan yang sering terjadi pada pelayanan PDAM adalah kondisi di mana aliran air tidak mengalir deras, terutama pada jam-jam tertentu seperti

pagi hari (sekitar pukul 05.00–08.00) dan sore hingga malam hari (sekitar pukul 17.00–21.00). Pada waktu tersebut, masyarakat secara bersamaan menggunakan air untuk berbagai kebutuhan rumah tangga seperti mandi, mencuci, memasak, dan keperluan lainnya. Tingginya tingkat pemakaian ini menyebabkan tekanan air dalam jaringan distribusi menurun, sehingga aliran air ke rumah-rumah pelanggan menjadi kecil bahkan terkadang tidak mengalir sama sekali. Adanya ketidakseimbangan antara kapasitas produksi dan distribusi air dengan tingkat kebutuhan masyarakat. Pada jam sibuk, volume air yang didistribusikan tidak mampu memenuhi lonjakan permintaan secara bersamaan. Akibatnya, pelanggan yang berada pada posisi jaringan yang lebih jauh dari sumber atau berada di daerah dengan elevasi lebih tinggi cenderung mengalami aliran air yang lebih kecil dibandingkan dengan pelanggan yang berada dekat dengan sumber distribusi.

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti **“Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PT. Tirta Agung Amuntai”**.

B. Fokus Penelitian

penelitian bertujuan untuk memperjelas ruang lingkup masalah yang diteliti agar pembahasannya tidak terlalu luas dan sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan berdasarkan teori Fandy Tjiptono (2017:201), yang meliputi:

1. Reliability (Keandalan)
2. Responsiveness (Daya Tanggap)

3. Assurance(Jaminan)
4. Empathy(Empati)
5. Tangibles(Bukti Fisik)

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PT. Tirta Agung Amuntai?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PT. Tirta Agung Amuntai?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di PT. Tirta Agung Amuntai.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PT. Tirta Agung Amuntai.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dalam hal ini disiplin ilmu

Administrasi Publik khususnyayangberkaitandenganpelayanan publik.

b. ManfaatPraktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utaradalamrangka KualitasPelayananPerusahaanDaerahAir Minum (PDAM) PT. Tirta Agung Amuntai.

