

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air minum merupakan kebutuhan dasar manusia yang berperan strategis dalam menjaga keberlangsungan hidup, kesehatan, dan kesejahteraan sosial. Ketersediaan air minum yang layak menentukan kualitas hidup masyarakat secara langsung. Dalam konteks global, akses terhadap air minum aman masih menjadi tantangan serius, terutama di negara berkembang. Ketimpangan akses air memperbesar risiko kesehatan dan ketidakstabilan sosial. Laporan internasional menegaskan bahwa kualitas layanan air minum tidak hanya diukur dari kuantitas pasokan. Aspek pelayanan, keandalan sistem, dan kepercayaan publik menjadi indikator utama penilaian layanan air minum (*Water Utility Service Quality Index*, 2024).

Kualitas pelayanan air minum menjadi isu krusial karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar warga negara. Pelayanan yang buruk mencerminkan kegagalan negara dalam menjamin kebutuhan esensial masyarakat. Ketidakterbukaan informasi dan lambannya respons pengaduan sering memicu ketidakpuasan pelanggan. Kondisi ini berpotensi menurunkan legitimasi lembaga penyedia layanan publik. Hubungan antara penyedia layanan dan masyarakat menjadi renggang ketika keluhan tidak ditangani secara konsisten. Studi internasional menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan berdampak pada meningkatnya keluhan dan menurunnya kepercayaan publik (*Influence of Customer Satisfaction*. 2026).

Penyediaan air minum merupakan bagian dari pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Pelaksanaan tanggung jawab tersebut dilakukan melalui Badan Usaha Milik Daerah. Perusahaan daerah air minum atau perseroan daerah berperan sebagai pelaksana teknis layanan air. Tuntutan terhadap BUMD tidak terbatas pada pemenuhan distribusi air secara fisik. BUMD juga harus menjamin pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Orientasi pada kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan pelayanan air minum daerah (Putri & Mursyidah, 2021).

BUMD air minum memiliki posisi strategis dalam pembangunan daerah. Lembaga ini berfungsi sebagai penyedia layanan publik sekaligus pendukung kesejahteraan sosial. Kinerja pelayanan air minum memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Namun, berbagai penelitian menunjukkan masih adanya persoalan pelayanan di BUMD air minum. Permasalahan tersebut mencakup sistem administrasi, pola komunikasi, dan kepastian layanan. Kondisi ini berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (Ali *et al*, 2024).

Sistem Penyediaan Air Minum sebagai subsistem teknis dan administratif dalam pelayanan air. SPAM menjadi penentu utama kontinuitas dan kualitas distribusi air kepada masyarakat. Pengelolaan SPAM menuntut perencanaan, pengawasan, dan pelayanan yang terintegrasi. Ketidakefisienan pengelolaan dapat menimbulkan gangguan layanan yang berulang. Dampak gangguan tersebut langsung dirasakan oleh pelanggan dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian menunjukkan bahwa SPAM yang tidak dikelola profesional menurunkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat (Natalianto *et al*, 2023).

Dalam konteks lokal, Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki karakteristik geografis perairan yang dominan. Kondisi ini memengaruhi pola distribusi dan pengelolaan air minum. Lingkungan rawa dan aliran sungai menuntut sistem SPAM yang adaptif. Tata kelola pelayanan harus mampu menyesuaikan kondisi alam dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan air minum di wilayah pedesaan memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi. Kecamatan Paminggir menjadi contoh wilayah yang sangat bergantung pada layanan BUMD sebagai sumber air bersih utama (Syahrusiyani, 2023).

Unit SPAM Paminggir dikelola oleh PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) sebagai penyedia layanan air minum daerah. Peran Unit SPAM ini sangat penting bagi pemenuhan kebutuhan air masyarakat Desa Paminggir dan Paminggir Seberang. Layanan air minum menjadi tumpuan utama aktivitas rumah tangga masyarakat. Namun, pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya dirasakan optimal oleh pelanggan. Keluhan terutama muncul pada aspek keterbatasan peralatan dalam mendukung kelancaran distribusi air. Interaksi antara petugas dan masyarakat juga dinilai belum mencerminkan pelayanan yang responsif.

Berdasarkan kajian literatur, telaah terhadap kondisi pelayanan publik di daerah, serta pengamatan umum terhadap praktik pelayanan pada PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Paminggir Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat diidentifikasi tiga fenomena masalah utama yang sering muncul dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Keterbatasan peralatan dalam mendukung kelancaran distribusi air.

Ketersediaan peralatan dalam mendukung pelayanan air kepada pelanggan merupakan salah satu permasalahan yang masih dihadapi pada PT. Tirta Agung Amuntai (perseroda) unit sistem penyedia air minum (SPAM) Paminggir. Berdasarkan kondisi di Unit SPAM Paminggir, masih terdapat beberapa peralatan yang belum memadai untuk mendukung pelaksanaan pelayanan, seperti keterbatasan mesin pompa *intake* dan mesin genset, penggunaan alat pemeriksaan meter air yang masih dilakukan secara manual, serta keterbatasan peralatan yang digunakan untuk menangani perbaikan pipa ketika terjadi kerusakan pipa atau kebocoran. Kondisi tersebut dapat memperlambat proses penanganan gangguan dan memengaruhi kelancaran pelayanan kepada pelanggan. Keterbatasan peralatan juga dapat menyulitkan petugas dalam melaksanakan distribusi air, pemeriksaan pemakaian air, serta perbaikan jaringan secara cepat dan tepat. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan peralatan teknis masih perlu ditingkatkan agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lebih efektif, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

(Sumber: Data Inventaris SPAM Paminggir, Tahun 2026)

2. Ketidakpastian jadwal distribusi air, penagihan dan pencatatan meter.

Ketidakpastian jadwal pelayanan merupakan salah satu permasalahan yang masih dihadapi pada Unit SPAM Paminggir. Pelanggan belum memperoleh informasi yang pasti mengenai waktu pelaksanaan penagihan, pencatatan meter air maupun jadwal distribusi aliran air, sehingga mereka kesulitan memperkirakan kapan petugas akan melakukan penagihan dan

pencatatan pemakaian air dan kapan air akan didistribusikan. Kondisi ini menyebabkan pelanggan mengalami kesulitan dalam mengatur kebutuhan penggunaan air. ketidakjelasan jadwal pelayanan mencerminkan belum optimalnya penyampaian informasi kepada pelanggan dan menunjukkan bahwa pelayanan masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berlangsung secara lebih konsisten, tepat waktu, dan memberikan kepastian kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. (Sumber: *Prosedur oprasional standart (SOP) Pelayanan SPAM Paminggir*)

3. Rendahnya respon petugas dalam menangani keluhan pelanggan.

Rendahnya respons petugas dalam menangani keluhan pelanggan menjadi salah satu permasalahan yang memengaruhi kualitas pelayanan di PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit SPAM Paminggir. Respons yang cepat dan tepat merupakan indikator penting dalam pelayanan publik karena mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan serta menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan. Dalam pelaksanaannya masih terdapat keluhan yang tidak segera ditindaklanjuti, terutama terkait gangguan distribusi air, kebocoran pipa, dan kerusakan sambungan pelanggan. (Sumber : *Prosedur oprasional standart (SOP) Pelayanan SPAM Paminggir*)

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan pada kualitas pelayanan Unit SPAM Paminggir Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara yang dikelola oleh PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) dengan menggunakan teori

Fitzsimmon (dalam Mukarom & Laksana, 2022:108) sebagai dasar analisis.

1. *Tangibles*. (bukti fisik)
2. *Reliability*. (kehandalan)
3. *Responsiveness*. (respon)
4. *Assurance*. (jaminan)
5. *Empathy*. (empati)

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi hanya pada kajian kualitas pelayanan air minum yang diselenggarakan oleh PT Tirta Agung Amuntai (Perseroda) melalui Unit SPAM Paminggir. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis produksi air secara rinci, seperti proses pengolahan air baku, kapasitas instalasi, maupun kualitas fisik air secara laboratoris.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Paminggir Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan pengalaman masyarakat pengguna layanan?
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Paminggir Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam praktik pelayanan?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Paminggir Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan pengalaman dan persepsi masyarakat pengguna layanan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Paminggir Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam proses pelayanan air minum.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis: Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam studi kualitas pelayanan publik di sektor air minum. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan pendekatan kualitatif dalam menilai kualitas pelayanan dengan menempatkan pengalaman dan persepsi masyarakat sebagai pusat analisis.
2. Manfaat Praktis: Memberikan bahan evaluasi bagi pengelola SPAM dalam meningkatkan fasilitas dan kepastian pelayanan. Menjadi dasar perbaikan sistem penagihan, pencatatan meter, dan penanganan keluhan pelanggan.
3. Manfaat Kebijakan: Memberikan masukan bagi pemerintah daerah dalam pengawasan dan pembinaan BUMD air minum. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan air minum yang lebih responsif dan berkeadilan bagi masyarakat.