BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 mengenai Sumber Daya Air menegaskan bahwa setiap individu berhak mendapatkan akses untuk memanfaatkan sumber daya air dan menggunakan air untuk memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari, pertanian masyarakat, serta kegiatan non-komersial, serta mengajukan laporan dan pengaduan kepada pihak berwenang atas kerugian yang dialaminya berkaitan dengan pengelolaan sumber daya air.

Sebagai penyedia layanan publik dibidang air bersih, PT. Tirta Agung Telaga Silaba mempunyai tanggung jawab yang signifikan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan oleh pemerintah serta sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. PT. Tirta Agung Telaga silaba tidak hanya berperan dalam mendistribusikan air bersih, tetapi juga berperan dalam menjaga kualitas, keberlanjutan, dan keterjangkauan dan layanan agar dapat dirasakan oleh semua kalangan masyarakat secara adil dan merata.

Pelayanan yang diberikan oleh PT. Tirta Agung Telaga Silaba harus mengacu pada standar pelayanan publik yang baik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan publik mencakup beberapa aspek utama, yaitu kepastian hukum, partisipasi masyarakat, keterbukaan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif. Dalam konteks PT.

Tirta Agung Telaga Silaba, standar pelayanan publik yang baik mencakup ketersediaan air bersih yang berkelanjutan, kualitas air yang memenuhi standar kesehatan, distribusi yang merata, tarif yang terjangkau dan sesuai dengan ketentuan, serta sistem pengaduan pelanggan yang mudah diakses dan cepat dalam penanganannya.

Kualitas pelayanan sangat penting karena memengaruhi efektivitas kerja organisasi dan kepuasan masyarakat. Karena itu, PT. Tirta Agung Telaga Silaba harus menetapkan standar pelayanan yang jelas, meningkatkan performa karyawan, serta terus berusaha memperbaiki kualitas layanan agar memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Jika kualitas pelayanan tetap terjaga dengan baik, maka masyarakat akan lebih senang dan hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan bisa menjadi lebih baik.

PT. Tirta Agung Telaga Silaba harus memastikan bahwa tim teknis selalu siap siaga selama 24 jam dan memiliki cara kerja yang teratur untuk menangani semua keluhan yang masuk. Dengan merespons cepat dan memperbaiki masalah secara mudah, PT. Tirta Agung Telaga Silaba bisa membuat masyarakat lebih puas, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta menjaga pengoperasian layanan air bersih tetap berjalan lancar dan berkelanjutan.

PT. Tirta Agung Telaga Silaba yang beroperasi di Kecamatan Amuntai Selatan adalah bagian dari PT. Tirta Agung Amuntai(Perseroda). Tugas PT. Tirta Agung Telaga Silaba adalah menyediakan dan mendistribusikan air bersih ke masyarakat di wilayah kecamatan Amuntai Selatan. Unit ini berdiri sejak tahun 2005 dan hingga kini sudah melayani

4.754 pelanggan dengan kapasitas produksi mencapai 20 liter per detik. Sebagai penyedia air bersih, PT. Tirta Agung Telaga Silaba memiliki peran penting dalam memastikan ketersediaan air yang layak untuk dikonsumsi dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Layanan yang ditawarkan mencakup pengolahan air baku, distribusi air bersih, pemasangan sambungan baru, dan pemindahan pipa. Selain itu, PT. Tirta Agung Telaga Silaba juga menerima laporan kebocoran pipa, menangani perbaikan pipa yang rusak, serta melayani keluhan pelanggan terkait penggantian meter air yang rusak, analisis dan perbaikan pembengkakan tagihan air, serta memberikan penjelasan mengenai masalah tagihan air pelanggan.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan pada PT. Tirta Agung Telaga Silaba, terdapat beberapa permasalahan yang perlu mendapat perhatian seperti:

1. kemacetan air dan kualitas air yang tiba-tiba berwarna keruh Masyarakat masih menemukannya kasus sering terjadinya air tidak mengalir pada pagi dan sore menjelang malam hari ketika aktivitas yang dilakukan sangatlah intens, sehingga mengganggu kebutuhan massyarakat sehari-hari
2. Adanya keluhan masyarakat tentang tingginya tagihan air. Sehingga beberapa masyarakat merasa harga yang mereka bayar tidak sesuai dengan jumlah air yang mereka pakai sehari-hari.
3. Terjadinya akibat kurang bersihnya air yang didistribusikan kepada masyarakat. Hal ini merupakan dua indikator nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Tirta agung Telaga Silaba.

4. Jumlah sumber daya manusia berupa para pegawainya, baik dari segi teknis administratif maupun lapangan yang ada tidak sebanding dengan luas wilayah kerjanya yang mengakibatkan adanya keterlambatan pemenuhan kebutuhan baik didalam wilayah kantor maupun dilapangan.

Berdasarkan masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. TIRTA AGUNG TELAGA SILABA KECAMATAN AMUNTAI SELATAN".

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan jelas, ada beberapa batasan yang ditetapkan. Penelitian ini hanya membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di PT. Tirta Agung Telaga Silaba, Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

1. Menurut Tjiptono dalam(Hardiansyah, 2018:72-73). terdapat lima dimensi kualitas pelayanan mencakup:
   a. Bukti langsung *(Tangibles)*
   b. Kehandalan *(Reliability)*
   c. Daya tanggap *(Responsiviness)*
   d. Jaminan *(Assurance)*
   e. Empati *(Empaty)*
2. Kepuasan pelanggan menurut Lupiyoadi 2001 dalam (Indrasari,2019:91-92).
   a. Kualitas Produk

a. Kualitas Pelayanan

b. Emosional

c. Harga

d. Biaya

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada PT. Tirta Agung Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan pada PT. Tirta Agung Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Tirta Agung Telaga Silaba, yang berada di Kecamatan Amuntai Selatan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Tirta Agung Telaga Silaba, Kecamatan Amuntai Selatan.

E. ManfaatPenelitian

1. Manfaat 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 PT. Tirta Agung Telaga Silaba. 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 diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT. Tirta Agung Telaga Silaba dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi manajemen PT. Tirta Agung Telaga Silaba dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik, seperti pengelolaan beban kerja pegawai yang lebih efektif dan efesien, serta meningkatkan responsivitas dalam menangani keluhan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu PT. Tirta Agung Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan dalam menyusun strategi edukasi bagi pelanggan mengenai cara mendeteksi kebocoran dan penggunaan air secara efektif dan efisien, sehingga dapat mengurangi keluhan terkait pembengkakan tagihan air. Dengan adanya perbaikan di berbagai aspek pelayanan, diharapkan kepuasan masyarakat terhadap

layanan PT. Tirta Agung Telaga Silaba dapat meningkat, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan PT. Tirta Agung Telaga silaba yang beroperasi di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI