BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air bersih merupakan kebutuhan dasar bagi manusia, sehingga ketersediaannya amatlah penting. Dalam keseharian air dimanfaatkan tidak hanya terbatas untuk keperluan rumah tangga, tetapi juga untuk fasilitas umum, sosial dan ekonomi. Kebutuhan air bersih terus meningkat seiring dengan perkembangan populasi manusia. Melalui pertumbuhan penduduk, terjadi pergerakan dinamik dalam masyarakat baik dalam segi kepadatan, sosial maupun ekonomi, sehingga kebutuhan dan permintaan air bersih pun akan terus meningkat.

Pelayanan oleh pemerintah seiring pula di sebut pelayanan umum. Pengertian pelayanan umum berdasarkan Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum Keputusan Mentri Pendayungan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk Baratng dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undengan Pemberi pelayanan adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang pelayanan umum.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Keseimbangan seperti itulah yang memberikan dampak

kepercayaan kepada masyarakat, masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undengan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan Bagaimana pelayanan diberikan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan dalam sektor pelayanan menyangkut kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum sepenuhnya seperti yang diharapkan. Adanya tuntutan terhadap pelayanan publik yang memuaskan menyebabkan, pelayanan organisasi publik mendapat sorotan dari masyarakat baik melalui media masa maupun lembaga swadaya masyarakat. Hal ini yang akan mendorong sebuah organisasi untuk memperbaiki selalu kualitas pelayanan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 bahwa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk dalam memenuhi kebutuhan dasarnya. Begitu juga dengan kebutuhan manusia akan air bersih sebagai hal yang mendasar bagi kehidupan manusia.

Pelayanan air bersih bukan hanya berkaitan dengan penyediaan air dalam jumlah tertentu, tetapi juga menyangkut kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan berkeadilan. Dalam konteks pelayanan air bersih, masyarakat tidak hanya menuntut tersedianya air, tetapi juga mengharapkan

distribusi yang lancar, kualitas air yang layak digunakan, respon cepat terhadap pengaduan, serta adanya kepastian pelayanan yang berkelanjutan.

Masalah umum penyediaan air bersih di Indonesia masih meliputi kualitas air yang belum memenuhi harapan, jaringan distribusi yang belum optimal, serta pencemaran sumber air. Banyak sumber air baku tercemar oleh limbah industri dan sampah rumah tangga sehingga air yang diterima masyarakat terkadang masih keruh, berbau, atau mengandung kadar zat besi yang tinggi. Selain itu, kondisi pipa distribusi yang sudah tua dan mengalami kebocoran menyebabkan tekanan air menurun, aliran air menjadi kecil, bahkan sering tidak mengalir pada waktu-waktu tertentu.

Di sisi lain, pelayanan air perpipaan belum merata, terutama di wilayah pedesaan dan daerah pinggiran yang masih memiliki keterbatasan akses terhadap jaringan air bersih. Kondisi tersebut diperparah oleh kerusakan lingkungan, seperti berkurangnya daerah resapan air dan eksploitasi air tanah yang berlebihan, sehingga mengakibatkan penurunan muka tanah dan intrusi air laut di beberapa wilayah. Akibat berbagai permasalahan tersebut, sebagian masyarakat masih terpaksa menggunakan sumber air yang kurang layak atau membeli air bersih untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Sebagai upaya memperkuat pengelolaan pelayanan air minum daerah, pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan Daerah Air Minum Menjadi Perusahaan Perseroan Daerah Air Minum PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda). Perubahan bentuk hukum tersebut menunjukkan adanya transformasi kelembagaan yang bertujuan untuk

meningkatkan profesionalisme, efektivitas manajemen, kualitas pelayanan, serta kinerja perusahaan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih.

Namun, perubahan status kelembagaan menjadi Perseroda tidak secara otomatis menjamin meningkatnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam praktiknya, pelayanan publik sering kali masih menghadapi berbagai persoalan, terutama pada sektor penyediaan air bersih. Permasalahan seperti kualitas air yang kurang baik, distribusi air yang tidak stabil, keterlambatan penanganan keluhan, hingga rendahnya kepuasan pelanggan masih menjadi persoalan yang banyak ditemukan pada perusahaan penyedia air minum daerah di berbagai wilayah.

Kondisi tersebut juga terjadi pada pelayanan PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara. Desa Tangkawang merupakan salah satu wilayah yang bergantung pada layanan PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) dalam pemenuhan kebutuhan air bersih masyarakat. Akan tetapi, berdasarkan hasil pengamatan awal di lapangan, masih ditemukan berbagai permasalahan pelayanan yang dikeluhkan masyarakat.

Pada kenyataannya, kualitas pelayanan PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) di Desa Tangkawang, Kecamatan Haur Gading, Kabupaten Hulu Sungai Utara masih menghadapi beberapa permasalahan. Berdasarkan hasil pengamatan awal, ditemukan beberapa fenomena permasalahan sebagai berikut:

1. Kualitas air tidak konsisten, masih terdapat keluhan masyarakat terkait kualitas warna air yang keruh dan berbau, serta tidak layak langsung digunakan untuk kebutuhan rumah tangga, berdasarkan kondisi di lapangan, masyarakat masih mengeluhkan air yang diterima terkadang keruh dan berbau. Hal ini menunjukkan bahwa air yang disalurkan belum sepenuhnya memenuhi standar kelayakan untuk digunakan dalam kebutuhan sehari-hari, seperti memasak dan minum. Permasalahan ini perlu menjadi perhatian karena kualitas air yang kurang baik dapat berdampak pada kesehatan masyarakat serta menurunkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Masih rendahnya kualitas pelayanan penyediaan air bersih. Hal ini terlihat dari distribusi pasokan air yang tidak stabil, seringnya terjadi gangguan aliran, serta debit air yang kecil bahkan tidak mengalir ke rumah pelanggan. Kondisi tersebut menghambat pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat dan menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Penanganan pengaduan lambat, masyarakat mengeluhkan lambatnya tindakan langsung petugas PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) terhadap keluhan atau gangguan teknis, sehingga masalah pelayanan tidak segera terselesaikan, penanganan pengaduan masyarakat yang masih tergolong lambat, ketika terjadi gangguan seperti air tidak mengalir atau adanya kerusakan, masyarakat merasa bahwa respon dari pihak PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) belum cepat, akibatnya, permasalahan yang terjadi tidak segera terselesaikan, kondisi ini menunjukkan bahwa aspek

ketanggapan dalam pelayanan masih perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **"KUALITAS PELAYANAN PT. TIRTA AGUNG AMUNTAI (PERSERODA) DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH DI DESA TANGKAWANG KECAMATAN HAUR GADING KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA".**

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) dalam Penyediaan Air Bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. (Hardiyansyah, 2018: 63-64). Fokus ini ditentukan agar penelitian lebih terarah dan dapat menganalisis fenomena yang terjadi secara mendalam. Berdasarkan fenomena yang diamati, maka fokus penelitian ini meliputi:

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) dalam penyediaan air bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi dalam penyelenggaraan pelayanan PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) dalam penyediaan air bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana yang telah dikemukakan penulis, maka dalam hal ini yang menjadi tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) dalam penyediaan air bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi dalam penyelenggaraan kualitas pelayanan PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) dalam penyediaan air bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik pada sektor penyediaan air bersih oleh PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda). Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan kajian serupa mengenai kualitas pelayanan PT. Tirta

Agung Amuntai (Perseroda) dalam penyediaan air bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi kualitas pelayanan PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) dalam penyediaan air bersih di Desa Tangkawang Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda). Hal ini dapat dilakukan melalui perbaikan sistem PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda), Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki sistem distribusi, dan meningkatkan kepuasan pelanggan di Desa Tangkawang.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI