

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok Aparatur Sipil Negara, sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok Aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah

dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi

penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Air adalah komponen yang sangat penting dalam kehidupan. Dimana setiap hari kita membutuhkan air bersih untuk minum, memasak, mandi, mencuci dan sebagainya. Dengan air yang bersih tentunya membuat kita terhindar dari penyakit. Oleh karena itu, air harus memiliki kuantitas dan kualitas yang memadai.

Salah satu pertimbangan dalam UU 17 tahun 2019 tentang Sumber Daya Air dikatakan bahwa dalam menghadapi ketidakseimbangan antara ketersediaan air yang cenderung menurun dan kebutuhan air yang semakin meningkat, sumber daya air perlu dikelola dengan memperhatikan fungsi sosial, lingkungan hidup, dan ekonomi secara selaras untuk mewujudkan sinergi dan keterpaduan antarwilayah, antarsektor, dan antargenerasi guna memenuhi kebutuhan rakyat atas air. Sebab air sebagai bagian dari sumber daya air merupakan cabang produksi penting dan menguasai hajat hidup orang banyak yang dikuasai oleh negara untuk dipergunakan bagi sebesar-besar kemakmuran rakyat sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Menurut Undang-undang No. 23 Pasal 1 ayat 5 Tahun 2014 Tentang Urusan Pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat. 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.

Secara penyelenggaraan pelayanan air minum di Kabupaten Hulu Sungai Tengah didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Kepengurusan Perusahaan Daerah Air Minum. Peraturan Daerah ini menegaskan bahwa PDAM merupakan perusahaan daerah milik Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang dibentuk dengan tujuan memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat serta menunjang peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dalam Peraturan Daerah tersebut diatur mengenai kedudukan PDAM sebagai badan usaha milik daerah yang memiliki struktur organisasi yang terdiri atas Kepala Daerah sebagai pemilik modal, Direksi sebagai pengelola operasional perusahaan, serta Badan Pengawas yang menjalankan fungsi pengawasan. Direksi memiliki tugas dan wewenang untuk memimpin, mengelola, serta mengembangkan perusahaan sesuai dengan tujuan pendiriannya, termasuk menyusun rencana kerja dan anggaran serta bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan Daerah ini juga mengatur mekanisme pengangkatan dan pemberhentian Direksi serta Badan Pengawas, masa jabatan, serta tanggung jawab dalam pengelolaan perusahaan. Dengan adanya pengaturan tersebut, PDAM dituntut untuk menjalankan prinsip profesionalisme, akuntabilitas, dan efisiensi dalam memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat.

Dalam hal ini instansi tersebut adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai

salah satu perusahaan publik yang ada di daerah, PDAM sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat, demikian pula halnya dengan kehadiran PDAM di Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Untuk saat ini pelayanan yang di berikan oleh PDAM Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah kepada masyarakat yaitu pembayaran rekening yang masih banyak di lakukan pelanggan di kantor PDAM, kemudian ada pelayanan pengaduan dan pelayanan registrasi pelanggan baru.

Dari observasi awal terdapat berbagai masalah kualitas pelayanan publik oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah di antaranya:

1. Proses pelayanan pembayaran lambat karena terbatasnya petugas untuk penagihan, di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah petugas pembayaran/kasir hanya satu orang, sehingga ketika banyak pelanggan yang ingin melakukan pembayaran secara bersamaan menjadi menunggu lebih lama, belum lagi tidak disediakan kursi tunggu untuk pelanggan, sehingga ketika sedang mengantri pelanggan harus berdiri atau hanya duduk menunggu di atas kendaraan.
2. Masih banyak pelanggan yang mengeluhkan pembayaran yang meningkat dan tidak sesuai dengan pemakaian, hal ini disebabkan karena kebocoran pipa yang tidak terlihat, keran bocor/tidak tertutup rapat, tagihan

menumpuk dari bulan lalu dan sering adanya kerusakan pada mesin meteran air PDAM yang ada di rumah-rumah pelanggan.

3. Tingkat pelayanan air bersih masih rendah hal ini ditandai dengan kualitas air yang sering berubah menjadi keruh ketika musim hujan. PDAM tidak menyediakan volume air yang cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga saat digunakan secara bersamaan debit air yang disalurkan kurang memadai dan bahkan sering terjadi kemacetan terutama pada rumah yang berada di dalam gang berbeda dengan debit air di rumah yang berada dekat jalan atau dekat pipa besar.

Berdasarkan observasi awal dan melihat fenomena-fenomena yang terjadi di masyarakat, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan akan dituangkan dalam sebuah penelitian dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) UNIT PRODUKSI IKK KASARANGAN KECAMATAN LABUAN AMAS UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH”**.

B. Fokus Penelitian

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Dengan melihat latar belakang yang ada dan mengingat luas lingkup lokasi serta permasalahan pelayanan yang ada dengan keterbatasan waktu dan kemampuan peneliti, maka penulis memfokuskan penelitian ini sebagai teori Kualitas Pelayanan, menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah (2018:64), yaitu Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK

Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah,
dimana berkaitan dengan :

1. *Tangible* (Bukti Langsung)
2. *Responsiviness* (Ketanggapan)
3. *Reliability* (Kehandalan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dari latar belakang maka permasalahan yang timbul dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah ?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah?
3. Upaya apa saja yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik kepada pelanggan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah terhadap pelanggan.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah.
3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik kepada pelanggan.

E. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Dari aspek keilmuan penelitian ini di harapkan dapat menjadi media untuk pengembangan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran dan pengalaman pada bidang Ilmu Administrasi Publik terutama dalam kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Publik.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Serta hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan bahan koreksi bagi pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Produksi IKK Kasarangan Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.