

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Responsivitas adalah kemampuan suatu instansi atau petugas untuk menanggapi keluhan, permasalahan, maupun aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat. Dapat diartikan seberapa mudah masyarakat mengakses layanan atau menghubungi petugas, serta sejauh mana petugas bersedia dan cepat dalam memberikan bantuan secara aktif. Menurut Hasan et al (2019) Responsivitas (*Responsiveness*) berarti kesiapan petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk memberikan pelayanan yang cepat, tanggap terhadap keluhan masyarakat, dan berusaha secara maksimal untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan (Saputra et al., 2024). Salah satu contoh kebutuhan masyarakat adalah pelayanan air bersih.

Air telah menjadi kebutuhan pokok bagi manusia, sehingga ketersediaannya sangat penting untuk menunjang keberlangsungan hidup dan berbagai aktivitas dimasyarakat (Mugaga& Nabaasa 2016) dalam(Lestari et al., 2021). Sumber daya air adalah air yang dapat dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Air merupakan sumber kehidupan yang sangat penting, dan digunakan diberbagai bidang, mulai dari pertanian, industri, rumah tangga, rekreasi, hingga lingkungan. Hal ini membuktikan bahwa setiap manusia di bumi sangat bergantung pada ketersediaan air tawar (Lestari et al., 2021).

Pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang keberlangsungan hidup manusia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang berbunyi “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”.

Berkaitan dengan hal tersebut, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan organisasi yang bertugas mengatur dan mendistribusikan air bersih di suatu wilayah. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pelaksanaan pelayanan publik merupakan tanggung jawab wajib pemerintah daerah yang berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, salah satunya melalui penyediaan layanan air minum. Oleh karena itu, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) selalu berupaya meningkatkan kinerja pegawainya agar berkualitas dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Selain itu, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) juga menerapkan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) baik kepada rekan kerja maupun pelanggan (Syafira & Nawangsari, 2021).

Berdasarkan data tahun 2025, diketahui bahwa jumlah pelanggan PDAM Tirta Tawar mencapai 9.034 pelanggan, yang menandakan bahwa masyarakat mengandalkan layanan air bersih dari PDAM. Meskipun Aceh Tengah dikenal sebagai daerah pegunungan yang secara geografis memiliki banyak sumber air alami, tetapi pada kenyataannya masyarakat tetap memilih menggunakan air dari PDAM Tirta Tawar untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti mencuci, mandi, dan memasak. Kondisi ini menunjukkan bahwa PDAM Tirta Tawar memiliki peranan penting dalam menyediakan air bersih yang layak digunakan.

Untuk memberikan gambaran mengenai pelayanan teknis di PDAM Tirta Tawar, berikut terdapat data terkait berbagai gangguan teknis yang muncul dari Januari- Juli 2025:

Tabel 1.1 Data Laporan Kegiatan Teknis PDAM Tirta Tawar Januari-Juli 2025

No	Bulan	Jumlah Kasus	Jenis Gangguan
1.	Januari	52	Pipa sumbat, air tidak datang, pipa pecah, pipa bocor
2.	Maret	39	Pipa sumbat, pipa bocor, air tidak datang, pipa pecah
3.	April	46	Pipa sumbat, pipa bocor, air tidak datang, pipa lepas
4.	Juli	24	Air tidak datang, perbaikan pipa, dan pembenahan bak air

Sumber: Laporan kegiatan teknis PDAM Tirta Tawar 2025

Berdasarkan laporan kegiatan teknis PDAM Tirta Tawar tahun 2025, menunjukkan masih terdapat permasalahan yang berhubungan dengan aspek responsivitas pelayanan. Seperti pada bulan Januari terdapat 52 kegiatan perbaikan yang harus ditangani oleh tim PDAM, kegiatan tersebut meliputi 16 kasus pipa sumbat, 3 kasus pipa pecah, 12 kasus air tidak datang, dan 18 titik kebocoran pipa. Pada bulan Maret terdapat 39 kegiatan perbaikan, yaitu 33 kasus pipa sumbat, 3 kasus pipa pecah, 2 kasus air tidak datang, 1 kasus pipa bocor. Pada April terdapat 46 kegiatan perbaikan, yaitu 37 kasus pipa sumbat, 4 kasus air tidak datang, 1 kasus pipa lepas, 4 kasus pipa bocor. Dan pada Juli 2025 terdapat 24 kegiatan perbaikan, yaitu 22 kasus air tidak datang, 1 kasus perbaikan pipa, dan 1 kasus pembenahan bak air. Dari data tersebut, menunjukkan bahwa gangguan teknis terus terjadi secara berkala dan signifikan tiap bulannya.

Tingginya jumlah laporan yang diterima dan beragamnya masalah yang muncul menunjukkan bahwa layanan PDAM belum sepenuhnya stabil. Situasi ini juga menunjukkan bahwa kemampuan PDAM untuk merespons dan menangani keluhan pelanggan secara cepat dan tepat masih perlu ditingkatkan. Jika dibiarkan, gangguan yang berulang dapat memengaruhi ketersediaan air bersih bagi masyarakat dan membuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan PDAM menurun.

Berdasarkan observasi dari pelayanan air minum di PDAM Tirta Tawar ditemukan beberapa fenomena seperti yang dikutip dari *ANTARA New Aceh* pada tanggal 14 Oktober 2024, sekelompok mahasiswa di Takengon, menggelar aksi demonstrasi di depan Kantor Bupati pada hari Senin tanggal 14 Oktober 2024. Mereka menilai PDAM Tirta Tawar gagal memberikan pelayanan yang layak, bahkan semakin banyak keluhan dari masyarakat yang tidak kunjung ditindaklanjuti (Muhadi, 2024).

Di sisi lain, hasil observasi awal peneliti dengan salah satu petugas pengaduan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tawar, diketahui bahwa setiap pelanggan yang datang untuk menyampaikan keluhan akan segera mendapatkan penanganan dari tim teknis lapangan. Hal tersebut menggambarkan bahwa PDAM Tirta Tawar berupa yang memberikan pelayanan yang responsif dan cepat terhadap setiap laporan yang disampaikan pelanggan, khususnya terkait gangguan aliran air maupun permasalahan teknis lainnya.

Meskipun demikian, informasi dari lapangan dan sejumlah berita menunjukkan bahwa pelayanan PDAM masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Berdasarkan dari laporan *KenNews.id* pada tanggal 14 Juli

2025, Ichsan Kobat salah satu pelanggan PDAM Tirta Tawar, mengungkapkan kekesalannya karena sudah beberapa hari air dirumahnya tidak mengalir. Meskipun beliau telah menghubungi pihak PDAM, masalah tersebut belum teratasi. Ichsan juga mengungkapkan rasa frustasinya melalui unggahan Facebook, banyak pengguna Facebook lainnya yang ikut menyuarakan kekecewaan dan kemarahan mereka terhadap manajemen PDAM yang dinilai tidak responsif terhadap keluhan pelanggan (Mustawalad, 2025).

Kondisi tersebut sejalan dengan fakta dilapangan yang ditemukan peneliti. Salah satu pelanggan PDAM, Pira mengatakan meskipun mereka telah melakukan upaya pengaduan kepihak PDAM, namun PDAM sering kali lambat dalam memberikan penanganan kepada masyarakat. Dan juga, solusi yang diberikan oleh PDAM masih kurang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga menunjukkan masih adanya ketidakefektifan dalam proses pelayanan yang seharusnya dapat segera diatasi. Selain itu, Ratna Julita yang juga merupakan pelanggan PDAM mengungkapkan bahwa masalah air ditempat mereka sebenarnya sudah berlangsung cukup lama. Pada tahun 2023, warga bahkan sempat melakukan aksi protes ke kantor PDAM karena aliran air tidak masuk ke kawasan perumahan mereka. Situasi yang sama kembali terulang pada Januari 2025, meskipun mereka sudah menghubungi nomor pengaduan resmi bahkan datang langsung kekantor PDAM untuk melaporkan keluhan tersebut, hingga tiga (3) minggu berlalu belum ada tindaklanjut atau pun perbaikan yang dilakukan. Dari berbagai fenomena tersebut, menggambarkan bahwa responsivitas PDAM Tirta Tawar masih belum maksimal.

Dapat dilihat bahwa kajian tentang responsivitas pelayanan pada PDAM telah banyak dilakukan di berbagai daerah dengan hasil yang beragam. Seperti penelitian Mahulae (2022) menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan masyarakat pada Perumda Tirta Mayang Kota Jambi sudah tergolong cukup baik, meskipun masih ditemukan beberapa hambatan seperti ketepatan pelayanan dan kurangnya pemahaman petugas terhadap kebutuhan pelanggan. Penelitian Devika Ega Juita dkk. (2025) juga menjelaskan bahwa kualitas air dan responsivitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap persepsi pelanggan pada PUDAM Tirta Bina Labuhanbatu. Selain itu, penelitian Sauki dan Rinrin (2023) menjelaskan bahwa pelayanan PDAM sudah berjalan cukup baik, walaupun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Penelitian M. Fadhil Setiawan dan Rizki Syafril (2024) juga memperlihatkan bahwa responsivitas pelayanan PDAM di Kecamatan Nanggalo Kota Padang sudah berjalan dengan baik, khususnya dalam hal kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan pelanggan. Di sisi lain, penelitian Hasdinawati dan Abd. Wahid (2022) menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan publik pada PDAM Kabupaten Sinjai masih belum maksimal, terutama dalam merespons keluhan pelanggan secara cepat. Kelima penelitian tersebut memiliki kaitan dengan penelitian ini karena sama-sama membahas responsivitas pelayanan pada perusahaan daerah air minum sebagai salah satu bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, baik dari segi lokasi maupun fokus penelitiannya. Hubungan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada upaya untuk melihat sejauh mana kemampuan PDAM dalam merespons kebutuhan dan

keluhan masyarakat sebagai pengguna layanan air bersih. Penelitian-penelitian sebelumnya menjadi landasan sekaligus bahan pembandingan dalam menganalisis kondisi pelayanan di PDAM Tirta Tawar Kabupaten Aceh Tengah. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi responsivitas pelayanan yang ada, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian dan permasalahan yang ada, penulis merasa perlu melakukan penelitian dengan judul **“Responsivitas dalam Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tawar Kabupaten Aceh Tengah”**.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dideskripsikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme penanganan keluhan pelanggan di PDAM Tirta Tawar?
2. Mengapa keluhan pelanggan lambat ditangani oleh petugas PDAM Tirta Tawar?

1.3 Fokus penelitian

Agar penelitian ini tetap terarah dan tidak terlalu luas sehingga menyulitkan peneliti dalam pengumpulan data dilapangan, maka perlu ditetapkan fokus penelitian sebagai pedoman utama, yaitu:

1. Mekanisme penanganan keluhan pelanggan yang diterapkan oleh PDAM Tirta Tawar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. penyebab lambatnya penanganan keluhan pelanggan oleh petugas PDAM Tirta Tawar.

1.4 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui mekanisme penanganan keluhan pelanggan yang diterapkan oleh PDAM Tirta Tawar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan lambatnya penanganan keluhan pelanggan oleh petugas PDAM Tirta Tawar.

1.5 Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis: Penelitian ini dapat memperluas pemahaman akademis mengenai konsep responsivitas dalam pelayanan publik, khususnya pada sektor pelayanan air bersih di perusahaan daerah. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi peneliti, akademis, dan mahasiswa dalam mengembangkan kajian teori pelayanan publik, serta menjadi dasar untuk pengembangan konsep-konsep baru terkait pelayanan yang lebih responsif di institusi pemerintahan.
2. Manfaat praktis: Penelitian ini dapat memberikan manfaat langsung bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Aceh Tengah dalam mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pelayanannya. Dengan menganalisis responsivitas dalam merespon keluhan, permintaan, atau gangguan layanan dari pelanggan, manajemen PDAM dapat memahami

sejauh mana system pelayanan yang ada saat ini mampu memenuhi harapan masyarakat. Informasi yang dihasilkan dari penelitian ini juga dapat dijadikan dasar dalam melakukan perbaikan prosedur kerja, penataan system pengaduan pelanggan, serta penguatan koordinasi internal dalam penanganan masalah teknis dan non-teknis.