

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah validitas, dan setiap warga berharap penyelenggaraan publik dapat dilaksanakan sesuai standar kehormatan, dan jenis pendapatan diawasi dengan baik dan dapat diandalkan untuk menciptakan validitas. Oleh karena itu, moral pertolongan masyarakat diperlukan sebagai landasan dalam pandangan keterpercayaan dan keabsahan dan sebagai pembentukan untuk mencapai administrasi yang hebat (Lewis and Gilman 2005). Kemudian, menurut (Ibrahim 2008), kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan administrasi, individu, item, proses dan iklim, serta tingkat ketidakstabilan pada saat penyampaian administrasi.

Sehingga dapat didefinisikan bahawa kualitas pelayanan publik adalah upaya untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, kebutuhan dan keinginan pelanggan baik berupa barang maupun jasa guna memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan dan kepuasan mereka terhadap perusahaan. Mempertahankan standar layanan yang tinggi adalah salah satu hal terpenting yang dapat dilakukan perusahaan untuk tetap bertahan dalam bisnis dan memenangkan hati pelanggan. Dalam hal ini, "layanan" didefinisikan sebagai kenyamanan, ketepatan waktu, keterampilan, dan keramahan yang

ditunjukkan oleh penyedia layanan dalam cara dan jenis layanan yang ditawarkan kepada klien.

Apabila pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai dengan harapan maka akan mengakibatkan rendahnya mutu kualitas pelayanan. Sehingga cepat atau lambat akan mengikis kepercayaan publik terhadap aparatur pemerintah. Pada perusahaan yang berorientasi pada pelayanan, meningkatkan kualitas layanan sangat penting bagi dunia usaha. Kepuasan pelanggan berkorelasi langsung dengan keunggulan layanan suatu perusahaan. Pelanggan suatu perusahaan adalah sumber kehidupannya. Pelanggan akan puas jika harapannya terpenuhi atau terlampaui oleh kinerja produk jasa; sebaliknya mereka akan merasa tidak puas jika harapannya lebih besar dibandingkan kinerja produk jasa (Aritonang 2005).

(Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2009) merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan standar pelayanan publik. Meningkatnya taraf hidup diiringi dengan meningkatnya kebutuhan akan pelayanan publik. Pelanggan mengharapkan lebih banyak hal dari bisnis daripada sekadar memenuhi kebutuhan mereka; misalnya, mereka mengantisipasi layanan berkualitas tinggi seperti akses terhadap air bersih yang dapat memuaskan mereka.

Dalam rangka melindungi, membantu, memberdayakan, dan memajukan masyarakat, kementerian negara dan penyelenggara pemerintahan daerah menjalankan kewenangan Presiden sebagaimana tercantum dalam (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 2014). Layanan air minum juga diserahkan kepada pemerintah daerah ketika tanggung jawab pekerjaan umum dipindahkan ke daerah. Lembaga-lembaga juga diizinkan untuk

memberlakukannya melalui peraturan daerah. Di sini, perusahaan daerah yang dimaksud adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Lembaga legislatif dan eksekutif pemerintah bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengelola proyek-proyek penyediaan air minum daerah. PDAM secara umum berbeda dengan badan usaha lain karena mempunyai misi yang mencakup memuaskan pelanggan selain berorientasi pada keuntungan. Sebagai bisnis regional, PDAM bertugas menciptakan dan mengawasi sistem penyaluran air minum, melayani semua segmen pelanggan dengan biaya yang wajar.

Di Kabupaten Bireuen sendiri terdapat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) bernama PDAM Krueng Peusangan yang dibangun pada tahun 2004 dan masih berjalan hingga saat ini. Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Krueng Peusangan berdasarkan (Qanun Kabupaten Bireuen Nomor 31 Tahun 2004 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Krueng Peusangan 2004). PDAM Krueng Peusangan Kabupaten Bireuen merupakan badan usaha milik daerah yang mempunyai tugas pokok dan kewajiban menyelenggarakan pengelolaan air bersih dan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang menggunakan jasa Perusahaan Daerah Air Minum itu sendiri.

Menyediakan air bersih bagi masyarakat melalui pembangunan, pemeliharaan, dan distribusi sarana dan prasarana merupakan salah satu tujuan utama PDAM Krueng Peusangan. Selain itu, dengan berfokus pada laba sebagai sumber utama keuangan daerah dan menciptakan lapangan kerja, organisasi ini bertujuan untuk mendorong pembangunan daerah.

Air adalah sumber daya yang terjadi secara alami yang penting untuk kehidupan banyak orang dan wajib untuk semua makhluk hidup, termasuk tumbuhan, hewan, dan manusia. Ini disebabkan oleh fakta bahwa air sangat penting bagi kehidupan dan lingkungan Indonesia, terutama bagi orang-orang yang menggunakannya untuk minum, mencuci, dan mandi. (Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 Ayat 3 1945) menyatakan bahwa tanah, air, dan sumber daya alam di dalamnya berada di bawah kendali negara dan digunakan terutama untuk kesejahteraan masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Krueng Peusangan menjadi sumber keluhan masyarakat terhadap kualitas air yang diterimanya. Dimana airnya kurang layak untuk digunakan karena tidak jernih atau keruh, bahkan banyak kotoran yang menempel, liputaninvestigasi, 19 Mei 2023 (Nadar 2023). Hal tersebut merupakan keluhan utama konsumen. Ditambah lagi dengan air sering hidup mati dan debit air yang kecil, masyarakat juga mengeluh mengenai tarif air yang meningkat yang dimulai sejak bulan November tahun 2022 dari harga Rp. 2000/kubik menjadi Rp. 3500/kubik, Dialeksis.com, 23 April 2023 (Fajri 2023). Dengan kenaikan harga seharusnya kualitas air yang diterima oleh masyarakat lebih baik dari sebelumnya. Kenaikan tarif tersebut didasarkan pada (Keputusan Bupati Bireuen Nomor 412 Tahun 2022 tentang Penetapan Besarnya Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum Krueng Peusangan 2022).

Sehingga dengan permasalahan tersebut membuat salah satu indikator kualitas pelayanan yaitu indikator bukti fisik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Krueng Peusangan menurun dalam memberikan pelayanan. Serta bagaimana kehandalan dan ketanggapan pihak PDAM Krueng Peusangan dalam

memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dimana seharusnya PDAM Krueng Peusangan sebagai penyelenggara pengelolaan penyediaan air bersih yang bertanggung jawab untuk mengelola sistem penyediaan air bersih dan melayani semua kelompok konsumen, harus memberikan pelayanan yang bagus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang menggunakan jasa dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Krueng Peusangan Kabupaten Bireuen.

Pesatnya kebutuhan masyarakat umum yang semakin meningkat untuk sumber air bersih dikombinasikan dengan pembangunan dan ekspansi yang cepat di Kabupaten Bireuen. Dimana hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut (Badan Pusat Statistik Kabupaten Bireuen n.d.).

Tabel 1.1
Jumlah pelanggan pengguna PDAM Krueng Peusangan kabupaten bireuen tahun 2018-2023

No.	Tahun	Jumlah pelanggan
1.	2018	20.950
2.	2019	23.195
3.	2020	25.909
4.	2021	28.047
5.	2022	30.139
6.	2023	31.286

Sumber: bireuenkab.bps.go.id data diolah 2024

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Krueng Peusangan berjumlah cukup banyak dan semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Tabel 1.2
Jumlah pelanggan air minum PDAM Krueng Peusangan menurut kategori pelanggan 2023

No.	Kategori pelanggan	Aktif	Non- aktif
1.	Rumah Tangga	28.093	1.539
2.	Niaga	2110	303
3.	Sosial	541	60
4.	Instansi Pemerintah	378	62
5.	Industri	164	17
Total		31.286	1.981

Sumber: bireuenkab.bps.go.id data diolah 2024

Tabel diatas mengenai jumlah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Krueng Peusangan menurut kategori. Sehingga berdasarkan tabel tersebut air PDAM Krueng Peusangan paling banyak digunakan oleh kategori rumah tangga dengan jumlah mencapai 28.093 pelanggan.

Jumlah pelanggan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Sehingga agar PDAM Krueng Peusangan tetap dapat beroperasi dalam dunia usaha, permasalahan kualitas menjadi hal yang krusial dan memerlukan pertimbangan yang matang. Masyarakat yang merupakan klien perusahaan mengharapkan pelayanan yang cepat, bermutu, dan hasil yang memuaskan. Tujuan dari kualitas pelayanan publik adalah untuk menjamin tingkat pelayanan yang benar-benar dirasakan oleh pelanggan. Apabila harapan masyarakat terhadap pelayanan publik dan hasil produksi tidak terpenuhi, maka mereka sebagai pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Krueng Peusangan akan merasa tidak puas dan mencari pilihan lain, termasuk memasang instalasi sumur bor. Jumlah klien mungkin menurun akibat hal ini.

Berdasarkan permasalahan terkait kualitas pelayanan publik yang diuraikan oleh peneliti di atas, maka sangat penting bagi PDAM Krueng Peusangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya mengenai pelayanan kualitas air. Pasalnya, hingga saat ini masih banyak masyarakat Kabupaten Bireuen yang bermasalah dengan Perusahaan Daerah Air Minum Krueng Peusangan. Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas dan permasalahan yang ada penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Krueng Peusangan Kabupaten Bireuen”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Krueng Peusangan Kabupaten Bireuen?
2. Bagaimana proses penanganan keluhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Krueng Peusangan?

1.3 Fokus Penelitian

Untuk memudahkan dalam menentukan arah penelitian supaya tidak mengalami terjadinya pelebaran yang dapat menyulitkan dalam pengumpulan data lapangan, untuk itu perlu ditentukan fokus penelitian yaitu:

1. Kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Krueng Peusangan Kabupaten Bireuen pada indikator bukti fisik, kehandalan dan ketanggapan.

2. Proses penanganan keluhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Krueng Peusangan Kabupaten Bireuen.

1.4 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan public pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Krueng Peusangan Kabupaten Bireuen.
2. Untuk mengetahui proses penanganan keluhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Krueng Peusangan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis, sebagai berikut:

1. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Krueng Peusangan Kabupaten Bireuen.
2. Adapun manfaat secara teoritis adalah dari hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan bahan koreksi bagi pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Krueng Peusangan Kabupaten Bireuen.