

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Makhluk hidup memerlukan air sebagai kebutuhan pokok yang tidak dapat dipenuhi dengan sendirinya. Air merupakan kebutuhan esensial yang mempengaruhi banyak aspek kehidupan manusia. Air menunjang kehidupan manusia, jika dikelola dengan baik. Pertumbuhan populasi, perubahan gaya hidup, penurunan jasa ekosistem, dan iklim perubahan dapat mengurangi akses terhadap air dengan kualitas dan kuantitas yang memadai, serta meningkatkan variabilitas dan besarnya kejadian ekstrim. Kurangnya akses terhadap air bersih dan meningkatnya risiko kejadian ekstrim akan berdampak buruk sehingga mempersulit tercapainya kelestarian sumber daya air (dalam Damayanti., dan Tuti, 2021).

Air sangat berperan penting dalam mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat, sehingga air yang cukup mendorong berkembangnya sektor pembangunan di masyarakat. Penyediaan terhadap air minum merupakan salah satu kebutuhan dan hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh negara, baik daerah maupun pusat. Ketersediaan air minum merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tantangan penyediaan air minum saat ini adalah tersedianya sumber daya air secara berkelanjutan baik dari segi kuantitas, kualitas, dan kontinuitas (Indriaty & Hadi, 2023).

Pertambahan jumlah penduduk, pengembangan, dan peningkatan tingkat kesejahteraan hidup meningkatkan memenuhi kebutuhan akan air bersih. Hal tersebut akan membuat pengoptimalan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang menyediakan dan mengelola air bersih sangat penting bagi pelanggan. Untuk

memperoleh air yang berkualitas dan memenuhi persyaratan air minum, diperlukan pengolahan air yang terjamin kualitas yang diinginkan.

Optimalisasi merupakan suatu hasil yang diinginkan, artinya optimalisasi adalah tentang mendapatkan hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien Poerdwadarminta ( dalam Kartika.,dkk, 2019). Optimalisasi juga banyak diartikan sebagai ukuran terpenuhinya seluruh kebutuhan berdasarkan aktivitas yang dilakukan, optimalisasi dapat diterapkan lebih mendalam lagi di sebuah manajemen pelayanan. Sebagaimana telah diketahui manajemen adalah cara melangkah agar mewujudkan tujuan yang diinginkan (dalam Lailul et al., 2020) *Stoner* dan *Wankel* mengatakan manajemen sebagai Manajemen melibatkan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian tindakan anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Undang-Undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh para penyelenggara pelayanan publik (dalam Haryanti et al., 2023). Sebagaimana aktivitas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat ialah Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pase Kabupaten Aceh Utara (PERUMDA).

Tirta Pase Kabupaten Aceh Utara kini telah berganti nama menjadi PERUMDA ialah salah satu perusahaan daerah yang memberikan program pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat Aceh. Sebelum menjadi kota otonom, Lhokseumawe dahulunya merupakan bagian dari Kabupaten Aceh Utara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2001, kota Lhokseumawe resmi

didirikan pada tanggal 21 Juni 2001. Tujuan dari pemekaran ini adalah untuk mempercepat pembangunan dan meningkatkan pelayanan masyarakat. Setelah pemekaran, ada pembagian administrasi yang jelas antara Kabupaten Aceh Utara dan Kota Lhokseumawe. Kota Lhokseumawe terdiri dari empat kecamatan: Banda Sakti, Muara Dua, Muara Satu, dan Blang Mangat. Kabupaten Aceh Utara mencakup banyak kecamatan lainnya di luar keempat kecamatan yang termasuk dalam Kota Lhokseumawe. PERUMDA Tirta Pase Kabupaten Aceh Utara, seperti perusahaan daerah lainnya, bertanggung jawab atas pengelolaan Sumber Daya dan penyediaan layanan kepada masyarakat di Kabupaten Aceh Utara. Setelah pemekaran, fungsi dan operasi PERUMDA Tirta Pase Kabupaten Aceh Utara di wilayah yang kini berada di bawah administrasi Kota Lhokseumawe harus disesuaikan.

Untuk memastikan layanan tetap berjalan dengan baik, aset dan operasional yang sebelumnya berada di wilayah yang kini masuk dalam Kota Lhokseumawe harus disesuaikan. Ini dapat mencakup pembagian aset atau penyesuaian operasional. PERUMDA Tirta Pase Kabupaten Aceh Utara dan pemerintah Kota Lhokseumawe bekerja sama untuk menyediakan layanan karena keterkaitan sejarah dan geografis. Layanan publik seperti listrik dan air bersih, yang sebelumnya mungkin dikelola oleh PERUMDA Tirta Pase Kabupaten Aceh Utara di wilayah Kota Lhokseumawe, harus diatur kembali. Untuk menjamin layanan tetap, kota yang baru dibangun biasanya akan membentuk perusahaan daerah sendiri atau bekerja sama dengan perusahaan daerah dari wilayah induk.

Pemekaran wilayah sering kali menyebabkan masalah seperti pembagian aset, pengelolaan pelayanan, dan koordinasi antara pemerintahan daerah yang baru

dan wilayah induk. Pemerintah Kota Lhokseumawe dan Kabupaten Aceh Utara harus bekerja sama dengan baik untuk memastikan pelayanan tetap optimal. Untuk memastikan pelayanan publik tetap berjalan lancar setelah pemekaran wilayah, pembagian wilayah antara Perumda Aceh Utara dan Kota Lhokseumawe memerlukan penyesuaian administratif dan operasional. PERUMDA Tirta Pase bertanggung jawab atas distribusi, pengelolaan, dan pemeliharaan infrastruktur air minum di daerah tersebut. Sebagai Perusahaan Umum Daerah, tujuan utamanya ialah memastikan ketersediaan air minum yang aman dan pelayanan yang optimal bagi masyarakat setempat. PERUMDA Tirta Pase bertanggung jawab atas distribusi, pengelolaan, dan pemeliharaan infrastruktur air minum di daerah tersebut. Sebagai Perusahaan Umum Daerah, tujuan utamanya ialah memastikan ketersediaan air minum yang aman dan pelayanan yang optimal bagi penduduk setempat.

PERUMDA melaksanakan tugas utama dalam menyediakan air bersih guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sesuai dengan Undang-Undang No. 2 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah. Sebagai salah satu Perusahaan Daerah, berupaya mendukung pelaksanaan tugas dan kegiatan yang dilaksanakan, sehingga pengelolaan sistem air minum harus dilakukan dengan baik dan benar, serta harus memenuhi prinsip teknis dan ekonomis dengan kriteria standar yang telah ditentukan. Adapun pelayanan yang telah diberikan PERUMDA Tirta Pase adalah : Meningkatkan pelayanan air minum yang prima kepada masyarakat dengan cepat dan tepat dalam tiga aspek, yaitu kuantitas, kualitas, dan kontinuitas (K3), berikut penjelasannya :

Pelayanan Kuantitas mengarah pada ketersediaan air minum dalam jumlah yang memadai. Dalam hal ini, meningkatkan kuantitas berarti memastikan bahwa pasokan air mencukupi untuk memenuhi kebutuhan semua penduduk, untuk mencakup pendistribusian air yang merata dan memastikan bahwa air tersedia di seluruh wilayah, termasuk daerah pedesaan.

Pelayanan Kualitas berkaitan dengan kesehatan dan kebersihan air minum, meningkatkan kualitas air minum mencakup berbagai aspek pelayanan. Kualitas air PERUMDA mengarah pada tingkat kemurnian dan kesehatan air yang di distribusikan kepada pelanggan, Air minum harus memenuhi standar baku mutu yang telah ditetapkan oleh pemerintah, pada Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) No. 2 Tahun 2023 Tentang Kesehatan Lingkungan.

Pelayanan Kontinuitas mengacu pada ketersediaan air secara berkelanjutan, sepanjang waktu, tanpa gangguan yang signifikan. Untuk mencapai kontinuitas dalam pelayanan air minum, hal-hal berikut bisa dilakukan pemeliharaan infrastruktur serta melakukan pemeliharaan rutin pada instalasi perpipaan, pompa, dan sistem pengolahan untuk mencegah kerusakan dan gangguan.

Berdasarkan observasi awal yang di dapatkan oleh peneliti tentang keluhan dari masyarakat, optimalisasi pelayanan air yang dilakukan oleh PERUMDA Tirta Pase Kabupaten Aceh Utara untuk masyarakat Kota Lhokseumawe dengan rincian masyarakat Aceh Utara penerima pelayanan air berjumlah 39,182 ribu pelanggan, sedangkan masyarakat Kota Lhokseumawe penerima air berjumlah 9,306 ribu pelanggan. Dengan kondisi tersebut menyebabkan adanya kualitas air, seperti kualitas air yang keruh, air yang berbau serta kekuning-kekuningan dan sering mati secara tiba-tiba sehingga tidak layak untuk dikonsumsi oleh masyarakat. Ditambah

adanya persoalan lain seperti adanya tentang pengaduan permasalahan air minum dan keluhan masyarakat pada tahun 2022 semakin meningkat sehingga PERUMDA tidak terlalu dianggap serius persoalan oleh pihak PERUMDA. Hal tersebut bisa berdampak terhadap optimalan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. (Observasi awal, 29 Januari 2024).

Berdasarkan wawancara awal dilapangan, penulis menemukan permasalahan pada pelayanan PERUMDA dimana penjelasan tersebut disampaikan secara langsung oleh Kasubbag Hubungan Langgan mengenai kondisi lapangan sebagai berikut:

”Terkadang, permasalahan pipa itu sering disebabkan oleh truk-truk yang sering lewat atau hewan seperti lembu yang mengijak perpipaian disekitaran rumah warga, akibatnya air parit masuk ke air bersih, yang membuat air itu jadinya berbau (Ibu Zuraida. S.Pd 29 Januari 2024)”.

Pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA kepada pelanggan menentukan loyalitas pelanggan dan kepuasan terhadap perusahaan. Dengan berfokus pada kepuasan pelanggan, penting bagi perusahaan untuk menjaga kualitas layanan dan membangun loyalitas kepada pelanggan. Dalam situasi saat ini dimaksudkan dengan layanan adalah pelayanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa mencakup kenyamanan, kecepatan, hubungan, ketrampilan dan keramahan, dengan tujuan adalah sikap dan karakteristik yang mendorong kepuasan konsumen dalam penyampaian layanan.

Untuk mengetahui data terkait dengan keluhan pelanggan, berikut ini tabel mengenai pengaduan yang dilaporkan oleh pelanggan kepada PERUMDA Tirta Pase Kabupaten Aceh Utara dari tahun 2022 hingga 2023.

**Tabel 1. 1 Laporan Pengaduan Keluhan PERUMDA Tirta Pase Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023**

No.	Jenis Pengaduan	2022	2023
1.	Air tidak mengalir	±1.617	±1.815
2.	Air kotor	±808	±857
3.	Tagihan air yang tinggi	±786	±634

Sumber : PERUMDA Tahun 2023

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas tersebut, pelayanan berupa pemberian air yang bersih kepada pelanggan belum optimal. Peneliti berminat untuk melakukan penelitian fenomena tersebut berhubungan dengan ini, Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas dan permasalahan yang ada penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Optimalisasi Pelayanan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Aceh Utara”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian, maka rumusan masalah yang akan dijelaskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan dalam mengoptimalisasi kualitas air pada PERUMDA di Kabupaten Aceh Utara ?
2. Apa saja hambatan pelayanan optimalisasi kualitas air pada PERUMDA ?

## **1.3 Fokus Penelitian**

Berdasarkan rumusan diatas, maka yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini adalah:

1. Optimalisasi pelayanan di PERUMDA Kabupaten Aceh Utara difokuskan pada *Tangible* (Berwujud), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).
2. Penghambat pelayanan di PERUMDA Kabupaten Aceh Utara.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana optimalisasi pelayanan PERUMDA Kabupaten Aceh Utara pada *Tangible* (Berwujud), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati).
2. Untuk mengetahui penghambat pelayanan di PERUMDA Kabupaten Aceh Utara.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran serta pengembangan ilmu pengetahuan sosial khususnya Administrasi Publik dan menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

##### **2. Manfaat praktis**

- a. Masyarakat; dapat mengerti dan memahami akan keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik serta mengoptimalkan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Pase Kabupaten Aceh.
- b. Pemerintah; secara praktis hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan bahan koreksi bagi pihak (PERUMDA) Tirta Pase Kabupaten Aceh Utara.
- c. Bagi peneliti selanjutnya dapat menjadi referensi awal dalam bagi peneliti selanjutnya dengan studi lanjutan terkait dengan keterlibatan

masyarakat dalam program air bersih di PERUMDA Tirta Pase  
Kabupaten Aceh Utara.