BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tanjung Batu Kundur merupakan salah satu Kecamatan dengan jumlah penduduk terpadat di Kabupaten Karimun, yaitu sebesar 37.869 jiwa (BPS Karimun, tahun 2013) yang kini meningkat menjadi 56.953 jiwa dengan luas wilayah 519.4 km2 dan kepadatan penduduk 475 jiwa/km2 (BPS Karimun, tahun 2017). Ketidak seimbangan antara kebutuhan dan ketersediaan air itu menuntut semua pihak, terutama pemerintah daerah untuk mampu menata dan mengelola SDA dengan sebaik-baiknya. Meningkatnya jumlah penduduk di Tanjung batu Kundur menandakan meningkatnya pula kebutuhan masyarakat akan pentingnya air bersih.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1405/MENKES/SK/XI/2002 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja Perkantoran dan Industri, Air bersih adalah air yang dipergunakan untuk keperluan sehari-hari dan kualitasnya memenuhi persyaratan kesehatan air sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dapat diminum apabila dimasak. Namun, yang mejadi kendala sekarang adalah pengelolaan sumber daya air yang buruk mengakibatkan tidak meratanya penyebaran air.

Air adalah sumber kehidupan makhluk hidup terutama bagi manusia yang berkembang dengan berbagai kebutuhan dasar manusia. Air menjadi kebutuhan primer yang dibutuhkan untuk kebutuhan sehari-hari seperti air minum, memasak,mandi sampai kebutuhan pengolahan industri. Sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja namun juga sebagai fungsi sosial.

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang penting bagi suatu Perusahaan. Dimana perusahaan tersebut mempunyai tingkatan dalam kinerjanya Seperti kepuasan dan

pelayanan terhadap pelanggan. Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah *service*. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang Dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau Dilayani, tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan Pengguna. Pelayanan pada hakikatnya adalah sejumlah kegiatan, karena itu proses Pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh Kehidupan dalam organisasi masyarakat. Proses yang dimaksud ini dilakukan Berhubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dengan pemberi Layanan.

Menurut Howard dan Sheht dalam Fandy Tjiptono (2014:p.353) Mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapat dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.Kepuasan pelanggan adalah faktor uama dalam menilai kualitas pelayanan, dimana pelanggan menilai kinerja pelayanan yang diterima dan yang dirasakan langsung dari kepuasan pelanggan terhadap air yang dikonsumsi. Kualitas pelayanan ditentukan oleh bagaimana "Kesesuaian Antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diharapkan oleh pengguna pelayanan. Semakin tinggi tingkat pelayanan yang dirasakan akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna atau pelanggan.

Kehidupan manusia atau dengan kata lain selama masih ada kehidupan selama itu pula air masih dibutuhkan, baik untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari maupun untuk minum manusia itu sendiri. Oleh karena itu, kelestarian dan keberadaan air perlu dijaga dan dijamin agar kebutuhan kita dapat tercukupi. Air bersih layak minum merupakan suatu yang sangat penting dan potensial mengingat langsung berhubungan dengan masyarakat. Untuk itulah nampak pentingya air besih untuk dijaga kelestarian dan pengelolaannya yang dilakukan oleh tenaga profesional. Untuk itu

perlu campur tangan pemerintah agar dapat meningkatkan kesehatan dari masyarakat dengan menyediakan air bersih layak minum.

Pentingnya air bersih untuk dijaga kelestarian dan pengelolaannya yang dilakukan oleh tenaga-tenaga profesional. Untuk itu perlu campur tangan dari pemerintah untuk dapat meningkatkan kesehatan dari masyarakat dengan menyediakan air bersih yang layak minum. Nampaknya pemerintah Indonesia sendiri cukup tanggap dengan pentingnya ketersediaan air bersih bagi kelangsungan hidup rakyatnya. Hal ini dapat dipastikan dengan dibentuknya suatu perusahaan-perusahaan jasa penyedia air bersih dimana pengelolaannya diserahkan di masing-masing daerah tingkat II atau Kabupaten Air bersih layak minum merupakan sesuatu yang sangat penting dan potensial mengingat langsung berhubungan dengan masyarakat. dengan semakin meningkatnya jumlah pelanggan pada PERUMDA TIRTA MULIA KARIMUN Cabang Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun tentunya perusahaan juga harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar para pelanggan merasa puas dengan apa yang telah mereka peroleh sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dipandang dari sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan kualitas pelayanan.

Salah satu lembaga organisasi perangkat daerah adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). BUMD dibentuk berdasarkan Undang-Undang No 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah, yang memiliki tujuan melaksanakan pembangunan daerah melalui pelayanan jasa kepada masyarakat,penyelenggaraan kemanfaatan umum dan meningkatkan penghasilan pemerintah daerah. Salah satu perusahaan daerah yang tergabung dalam Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan mengelola sumber daya air di setiap daerah adalah Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA)

PERUMDA Tirta Mulia Karimun merupakan suatu perusahaan daerah air minum yang memberikan jasa pengaliran air bersih untuk masyarakat di Tanjung Batu Kundur. PERUMDA ini adalah termasuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah bentuk usaha negara penyedian air minum yang bersih dan layak konsumsi. Saat ini walaupun sudah berjalan PERUMDA Tirta Mulia Karimun, namun apa yang di rencanakan belum sesuai dengan yang diharapakan, karena saat ini PERUMDA belum memberikan kepuasaan terhadap pelanggan atau masyarakat, dan dimana di dalam pengelolaan PERUMDA ini banyak sekali keluhan dari masyarakat karena mereka belum bisa sepenuhnya menggunkan air tersebut untuk semua keperluan rumah tangganya, tidak hanya itu saja, banyak juga keluhan warga mengenai pelayanan yang tidak memuaskan seperti operasi penggunaan air tersebut tidak full jam atau tidak jalan terus yaitu senormal-normalnya hanya 10 jam saja. Selebihnya 14 jam tidak bisa digunakan masyarakat. Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada di daerah, PERUMDA sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat, demikian pula halnya pentingnya keberadaan Perumda Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjungbatu di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun. PERUMDA Tirta Mulia Karimun mengambil sumber air dari Waduk yang berada di Desa Lubuk Tempan. PERUMDA Tirta Mulya Karimun ini hanya memiliki satu sumber waduk saja dan baru ada wacana akan ada waduk tepatnya di Padang Kundur tahun 2023 mendatang(wawancara bapak arman selaku kacap).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.14 tahun 1987 tentang Desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung Jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pemerintah daerah. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih diIndonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat disetiap provinsi, kabupaten dan Kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai saran penyedia air bersih yang di awasi dan di monitor oleh aparat-aparat eksekutif

maupun Legislatif daerah. Pertumbuhan penduduk, perkembangan pembangunan, dan meningkatnya standar kehidupan menyebabkan kebutuhan akan air bersih terus meningkat. Hal ini menjadikan kualitas layanan perusahaan penyedia dan pengelola air bersih sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk mendapatkan air yang berkualitas dan sesuai dengan standar kualitas air minum, diperlukan suatu pengolahan air yang bisa menjamin terpenuhinya Kualitas yang dinginkan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Merupakan suatu badan usaha yang mengolah dan melayani kebutuhan air minum masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengemban Tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang No.23 tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah. Sebagai salah satu perusahaan Milik daerah, harus mengupayakan untuk dapat menunjang terwujudnya Misi dan fungsi yang diemban maka pengelolaan sistem air minum harus dilakukan dengan baik dan benar serta harus memenuhi kaidah-kaidah teknis dan ekonomis sesuai dengan standar kriteria yang telah ditentukan.

PERUMDA Tirta Mulia Karimun merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang menjalani dan memenuhi kebutuhan air minum masyarakat Kabupaten Karimun. PERUMDA Tirta Mulia Cabang Tanjungbatu Karimun, Kecamatan Kundur melayani 847 SR pelanggan per Desember 2021 yang merupakan pelangga aktif. PERUMDA Tirta Mulia Karimun berperan dalam memfasilitasi kebutuhan masyarakat Tanjung Batu Untuk mendapatkan air bersih.

Tabel 1. 1 Laporan Rekap Pemakaian Air Desember 2021

NO	KODE	NAMA BLOK/JALAN	JUMLAH				M/3
			AKTIF	TUTUP	SMTR	TOTL	
1	0301001	JENDRAL SUDIRMAN	68	12	2	82	966
2	0301002	USMAN HARUN	94	12	4	110	1.244
3	0301003	RA KARTINI	55	4	3	62	802
4	0301004	A LATIF	84	9	8	101	1.158
5	0301005	DWIKORA	180	5	6	191	1.875
6	0301006	PEMUDA	21	6	2	29	256
7	0301007	MERDEKA	29	2	1	32	465
8	0301008	M. DAUD	35	5	-	460	538
9	0301009	HM NAWAWI	-	5	1	44	-
10	0301010	S PARMAN	40	3	1	6	461
11	0301011	A YANI	2	2	2	60	12
12	0301012	PAYA TOGOK	49	5	6	8	812
13	0301013	ABD WAHABB	8	-	-	101	136
14	0301014	TG SESUP	99	-	2	20	1.112
15	0301015	BARAN PAOH	16	3	1	45	277
16	0301016	SEI SEBESI	36	3	6	5	507
17	0301017	FAJAR BARU	5	-	-	29	111
18	0301018	TG SARI POYO	26	2	1	-	423
TOTAL :		03 – TG BATU	847	78	48	971	11.155

Sumber : SK Pemerintah Kabupaten Karimun PERUMDA Tirta Mulia Karimun

Harapan PDAM untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata belum sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi pelayanan yang telah diberikan oleh PERUMDA. Masih banyak para pelanggan PERUMDA mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pihak PERUMDA. Berdasarkan observasi awal peneliti menemukan berbagai masalah yang

terjadi dalam pengelolaan air bersih di masyarakat. Di daerah Kabupaten Karimun sempat dilanda krisis air bersih seperti yang terjadi di Desa Gading Sari saat ini, air mati 2 sampai 3 bulan bahkan sampai sekarang. Terkadang air yang keluar berwarna coklat dan berlumut hasil wawancara dengan Ibu Salamah pada tanggal 12 Januari 2022. Tentu saja itu sangat mengkhawatirkan warga desa Gading Sari karena air yang tidak jalan. Tidak jarang masyarakat akhirnya membeli air enceran. Dan yang sering pelanggan keluhkan itu tentang biaya tagihan perbulannya. Air sementara tidak berfungsi sedangkan biaya tagihan perbulannya melonjak tinggi dan beberapa pelanggan memutuskan untuk tidak menggunakan PDAM lagi.

Adapun yang menjadi masalah yang melatar belakangi penelitian ini adalah: Pertama mengenai pipa saluran air yang bermasalah menyebabkan minimnya debit air yang keluar, air yang tidak selalu menyala, air menjadi kecoklatan dan berlumut. Hal ini menyebabkan kekhawatiran masyarakat karena air yang tidak bersih, tidak bisa digunakan untuk memasak. Kedua mengenai pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA. Masyarakat banyak mengeluhkan tentang pelayanan yang deiberikan oleh pegawai PERUMDA. Mereka yang kurang tanggap/respon terhadap keluhan pelanggan. Hal ini Menyebabkan kekhawatiran masyarakat karena air yang tidak bersih, tidak bisa digunakan untuk memasak. Air yang tidak menyala dapat merepotkan masyarakat dan dapat menggangu aktivitas masyarakat setiap harinya. Kebutuhan masyarakat akan air semakin meningkat dan semaking tinggi Pula tingkat pengunaan air bersih . Seperti yang pernah disampaikan oleh Jacques Diouf, Direktur Jendral Organisasi Pangan dan Pertanian Dunia (FAO), saat ini penggunaan air di dunia naik dua kali lipat lebih namun Ketersediaan air justru menurun.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.173/Men.Kes/VII/1997, penyediaan air harus memenuhi kuantitas dan kualitas yaitu tersedia dalam jumlah yang cukup dan terjangkau oleh sebagian besar masyarakat. Kedua mengenai pelayanan yang diberikan oleh

Perusahaan Daerah Air Minum. Masyarakat banyak yang mengeluhkan kurang tanggapnya pelayananan yang diberikan oleh PERUMDA dan kurangnya respon terhadap Keluhan yang masyarakat berikan.

Tabel 1. 2 Tarif Air Bersih

NO	Golongan Pelanggan/Konsumen	0-10 Rp/M3	11-20 Rp/M3	21-30 Rp/M3	>30 Rp/M3
1.	**SOSIAL**	-	-	-	-
	a. Sosial Umum	-	1,750	-	-
	b. Sosial Khusus	2,250	2,600	3,000	3,800
2.	**NON NIAGA**	-	-	-	-
	a. Rumah Tangga 1	2,800	4,800	5,800	6,000
	b. Rumah Tangga 2	3,500	5,000	6,500	6,800
	c. Instansi Pemerintah	4,500	7,500	8,400	8,700
3.	**NIAGA**	-	-	-	-
	a. Niaga Kecil	5,700	8,000	9,300	9,600
	b. Niaga Besar	11,800	11,800	13,300	13,800
4.	**INDUSTRI**	13,500	13,500	16,000	16,300
	KHUSUS	14,000	14,000	15,300	15,300

Sumber: Berdasarkan SK Bupati Karimun No.629 Tahun 2018

Terhadap keluhan yang diberikan oleh pelanggan, pihak PERUMDA menggolongkan pihak tersebut menjadi dua sesuai dengan masalhnya, yaitu berupa keluhan yang dapat langsung ditangani dan pending (Menunggu). Keluhan yang dapat langsung ditangani PERUMDA misalnya kebocoran pipa pelanggan. jika keluhan yang harus menunggu atau pending terjadi karena memerlukan waktu beberapa hari untuk melakukan pengecekan terlebih dahulu untuk mengetahui sumber permasalahannya. (Sumber : Wawancara dengan Bapak Arman selaku Ketua Cabang Perumda Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu) PERUMDA sebagai public service dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan membangun kinerja pelayanan publik yang baik, sesungguhnya perusahaan bisa membangun hubungan baik dengan masyarakat dan legitimasinya dimata publik. Walaupun begitu anggapan masyarakat tentang PERUMDA selalu memperoleh keuntungan tidak memikirkan masyarakat yang sudah

terlanjut melekat. Sehingga perlu dilakukan perubahan-perubahan supaya masyarakat mengetahui kondisi sebenarnya yang di hadapi PERUMDA.

Masyarakat sebagai pelanggan PERUMDA menuntut kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan yang cepat dan hasil produksi yang baik. Sebagai pelanggan PERUMDA, masyarakat akan merasakan kejenuhan bila hasil produksi, pelayanan publik tidak memuaskan sehingga pelanggan akan memilih jalan keluar lain seperti pemasangan air sumur. Hal tersebut dapat berdampak pada penurunan jumlah pelanggan. Agar dapat memuaskan pelanggan,pegawai PERUMDA hendaknya memberikan pelayanan yang baik dalam menanggapi keluhan pelanggan dan Meningkatkan kualitas pelayanan dari PERUMDA dari berbagai aspek sehingga kebutuhan pelanggan terpenuhi. Menurut Kotler (2000) salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah berusaha untuk menjalin hubungan Yang lebih baik dengan pelanggan, dan mau mendengarkan semua keluhan pelanggan tentang pelayanan yang berikan kepada kepuasan jasa tersebut.

Gerson (Yenita, 2008) menyatakan bahwa perusahaan dituntut untuk menjadikan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama, dimana tingkat kebutuhan dan harapan pelanggan serta kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, sehingga perusahaan perlu mencari tahu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dalam menentukan kepuasan konsumen terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupiyoadi, 2001) yaitu Kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosi, harga, dan biaya. Dari faktor-faktor tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah. sebagian masyarakat Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun sendiri memandang bahwa pelayanan PERUMDA dianggap belum bisa memberikan hasil produksi yang baik. Karena masyarakat lebih cenderung

melihat pada hasil produksi. Munculnya berbagai keluhan dan sorotan publik terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PERUMDA Tirta Mulia Karimun merupakan tantangan bagi instansi tersebut untuk meningkatkan kualitasnya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan pelanggan PERUMDA makan dari itu penulis tertarik untu mengadakan penelitian mengenai " Pelayanan Air Minum Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun "

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu bagaimana pelayanan PERUMDA dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pelayanan PERUMDA dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Dikecamatan Kundur Kabupaten Karimun.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian singkat mengeai latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai dasar acuan dalam melakukan penelitian ini :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan memberikan sumbangan pemikiran, informasi, serta menambah wawasan bagi pembaca agar nantinya kebijakan ini dapat terus berjalan dan pengawasan untuk program ini dapat terus dilakukan supaya mencapai titik yang benar-benar bermanfaat bagi masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat Praktis bagi peneliti dalam penelitian ini adalah dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari dimasa perkuliahan pada Program studi Ilmu Administrasi Negara dalam tulisan dan karya nyata. Peneliti berharap dalam penelitian berharap dalam penelitian ini dapat menjadi acuan informasi dalam penelitian-penelitian berikutnya dengan permasalahan penelitian yang sama serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.