BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 Desentralisasi mempunyai makna adanya pelimpahan kekuasaan Pemerintahan Daerah oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan asas otonomi. Tujuan dalam penerepan desentralisasi yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan dan merupakan salah satu upaya pengentasan kemiskinan di daerah. Salah satu poros desentralisasi adalah pembangunan daerah tertinggal. Prinsip desentralisasi dalam Pemerintahan yang ditetapkan pada Pasal 18 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (selanjutnya disebut UUD RI 1945), menghendaki agar daerah yang dibentuk itu dapat mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dengan sebaik-baiknya.

Daerah memiliki kewenangan yang luas atas penyelenggaraan pemerintahannya, melalui otonomi daerah. Otonomi daerah adalah penyerahan kekuasaan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan tertentu. Pekerjaan yang ditugaskan ke daerah oleh pusat disebut pekerjaan rumah tangga daerah. Dengan kata lain, sistem rumah tangga daerah adalah pengaturan yang menyangkut pembagian kekuasaan, tugas, dan tanggung jawab penyelenggaraan urusan pemerintahan antara pusat dan daerah. Daerah–daerah yang diberi wewenang untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri ini kemudian disebut daerah otonom.

Dalam penyelenggaran pemerintah ada Pemerintah Daerah dan DPRD, dalam melakukan pelayanan pemerintah selain Pemerintah Daerah melalui intansi juga melalui Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah badan usaha yang keseluruhan besar modalnya dimiliki oleh Daerah. BUMD didirikan bertujuan untuk memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian Daerah pada umumnya, menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang atau jasa yang bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat sesuai kondisi, karakteristik, dan potensi Daerah yang bersangkutan berdasarkan tata kelola perusahaan yang baik.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 BUMD terbagi menjadi dua Perusahaan Umum Daerah dan Perusahaan Perseroan Daerah. Kedudukan perusahaan umum Daerah sebagai badan hukum diperoleh pada saat Perda yang mengatur mengenai pendirian perusahaan umum Daerah mulai berlaku. Perusahaan umum daerah adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang seluruh modalnya dimiliki satu daerah dan tidak terbagi atas saham, sedangkan kedudukan perusahaan perseroan daerah sebagai badan hukum diperoleh sesuai dengan ketentuan undang-undang yang mengatur mengenai perseroan terbatas. Perusahaan perseroan daerah merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruhnya atau paling sedikit 51% (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh 1 (satu) Daerah.

Air merupakan sumber kehidupan bagi semua makhluk hidup, khususnya manusia, yang memperoleh berbagai kebutuhan dasar manusia. Air merupakan kebutuhan pokok yang diperlukan untuk kegiatan sehari-hari seperti sebagai minum, memasak, mandi, dan pengolahan industri. Akibatnya, fungsi air tidak hanya ekonomi, tetapi juga sosial, dan fungsi sosial ini terkait langsung dengan air bersih dan sehat. Untuk menopang dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, penting bagi semua pihak untuk saling memahami.

Dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia " Bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalam bumi merupakan pokok-pokok kemakmuran rakyat, menurut pasal ini air merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari dan memegang peranan penting dalam kehidupan sehari-hari. Seiring bertambahnya jumlah penduduk, kebutuhan akan air juga semakin meningkat.

Pada Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 2 tahun 2013 tentang perusahaan Daerah Air Minum Tirta Karimun Perusahaan Daerah Air Minum ini diberi nama dengan TIRTA KARIMUN (PDAM TIRTA KARIMUN). Pada Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 1 Tahun 2020 dengan Peraturan Daerah ini Perusahaaan Daerah Tirta Karimun ditetapkan menjadi Perusahaan Umum Daerah dengan nama Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Mulia Karimun. Harapan dibalik undang-undang tersebut adalah terciptanya kesejahteraan, kemakmuran dan pemerintahan yang baik yang memperhatikan daerah dan keragaman serta potensi yang diharapkan.

Perusahaan Umum Dearah Tirta Mulia Karimun bertempat dan berkantor di pulau Karimun sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mendirikan unit kerja dan / atau kantor perwakilan di luar pulau Karimun dalam daerah setelah persetujuan dari KPM melalui Dewan Pengawas. Wilayah kerja Perumda sebagaimana di maksud pada ayat (1) meliputi seluruh wilayah di Daerah dan dapat melakukan usaha di luar Daerah sesu8ai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Maksud pendirian Perumda adalah mendirikan, membangun, menyelenggarakan, mengelola dan melayani penyediaan Air Minum, mendistribusikan Air Minum kepada pelanggan, mendirikan, membangun, dan mengelola instalasi Air Minum, membentuk dan mengembangkan unit usaha dan membangun, mengadakan dan mengelola fasilitas yang mendukung terselenggaranya kegiatan usaha Perumda. Sedangkan tujuan dari pendirian Perumda dalah memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian Daerah, menyelenggarakan pengelolaan, penyediaan untuk pemenuhan kebutuhan Air Minum yang berkualitas dan bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat sesuai kondisi, karakteristik dan potensi Daerah berdasarkan tata kelola perusahaan yang baik, memperoleh laba dan / atau keuntungan dan meningkatkan pendapatan asli Daerah.

Perusahaan Umum Daerah Tirta Mulia Karimun adalah perusahaan yang dioperasikan Pemerintah Daerah yang beroperasi sebagai badan layanan masyarakat, Perusahaan Umum Daerah Tirta Mulia Karimun sebagai organisasi sektor publik, memprioritaskan kepuasan masyarakat sebagai penyediaan barang dan jasa publik yang berkualitas dengan biaya mempengaruhi kepuasan pelanggan

dan kemudian mengambil langkah-langkah kepuasan ini demi tujuan organisasi sektor publik adalah untuk menciptakan masyarakat yang bahagia.

Pada dasarnya setiap perusahaan dan segala bentuk model usahanya, mempunyai tujuan agar pencapaian tujuan dapat terlaksanakan dengan baik. Dalam hal ini pencapaian dimaksud perlu adanya suatu tindakan yang dapat mengenai target dengan mengerahkan segala sumber daya dan sumber dana agar tujuan dimaksud dapat tercapai dengan optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut tentunya terlebih di lakukan penataan terhadap organisasi pada perusahaan tersebut dan juga meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan harapan dapat mencapai efesiensi dalam menjalankan roda perusaan. Tuntutan terhadap penyediaan air bersih yang cepat bagi masyarakat perumahan sejalan dengan pesatnya perkembangan dan kemajuan Kabupaten Karimun, yang membutuhkan pengolahan air bersih yang memerlukan profesionalisme tinggi dan pengelolaan yang baik, yang merupakan suatu keharusan. PDAM seharusnya tidak hanya dianggap sebagai BUMD yang berorientasi pada keuntungan, tetapi juga harus dianggap sebagai salah satu perusahaan ekonomi yang sepenuhnya membawa kepuasan bagi masyarakat.

Berdasarkan data yang peneliti sajikan di bawah ini, tentang data pelanggan yang telah mendaftar atau menggunakan layanan Perumda Tirta Mulia Karimun ada banyak, jumlah ini tentu saja termasuk total sambungan baru atau yang sudah lama berlangganan, data Perumda Tirta Mulia Karimun dalam melayani pelanggan terhitung sampai bulan Maret 2022 :

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Tirta Mulia Karimun Tahun 2022

NO	Bulan	Jumlah Pelanggan Perumda Tirta Mulia Karimun
1	Januari	7666
2	Februari	7686
3	Maret	7688
4	April	8549
5	Mei	8840
6	Juni	8556
7	Juli	8641
8	Agustus	8690
9	September	8727

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan Perumda Tahun 2022 dari bulan Januari sampai dengan bulan September mengalami peningkatan. Oleh karena itu, dengan adanya peningkatan jumlah pelanggan tersebut maka juga harus diimbangi dengan ketersediaan air bersih yang cukup.

Keberadaan perusahaan air minum sebagai salah satu perusahaan yang didirikan oleh pemerintah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan juga sebagai bentuk penyediaan dan pendistribusian air minum sangat diperlukan, karena masalah air minum merupakan masalah yang menjadi perhatian banyak orang, namun untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan upaya yang berbeda untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berikut adalah data mengenai pendapatan penjualan air Perumda Tirta Mulia Karimun terhitung sampai Maret Tahun 2022 :

Tabel 1.2 Jumlah Pendapatan Penjualan Air Perusahaan Umum Daerah Tirta Mulia Karimun Tahun 2022

No	Bulan	Pendapatan Penjualaan Air Perumda Tirta Mulia Karimun
1	Januari	Rp.845,596,850
2	Februari	Rp 881,487,150
3	Maret	Rp.867,731,971

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Berdasakan tabel diatas jumlah pendapatan penjualan air Perumda Tirta Mulia Karimun dari bulan Januari dan Februari mengalami peningkatan, namun pada bulan Maret jumlah pendapatan tersebut mengalami penurunan. Oleh karena itu, Perumda Tirta Mulia Karimun harus terus mengupayakan pelayanan atau program untuk mempertahankan serta meningkatkan jumlah pendapatan penjualan air tersebut. Harapan Perusahaan Umum Daerah Tirta Mulia Karimun untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata belum berjalan dengan baik karena masih banyak pelanggan yang mengeluhkan pelayan yang diberikan oleh pihak Perusahaan kurang baik serta kondisi air yang sering macet.

Sumber Perumda Tirta Mulia Karimun terdapat di beberapa tempat yaitu Danau Desa Pongkar, Danau Sei Bati, dan Danau Sentani yang kondisi debit airnya cukup berlimpah.

Gambar 1.1 Volume Air Waduk Sei Bati

Gambar 1.2 Waduk Penyedian Air Perumda Tirta Mulia Karimun

Sumber : (f.tri/batampos.id, 2021)

Air yang didistribusikan oleh Perusahaan Umum Daerah Tirta Mulia Karimun belum mampu memenuhi air para pelanggannya karena masih banyak ditemukannya daerah-daerah yang mengalami kekurangan air pada saat jam-jam pemakaian padat. Selain itu juga ditemukan tingkat kehilangan air yang cukup tinggi hingga mencapai 42,26%. Produksi air dan tingkat kehilangan air di Perumda Tirta Mulia Karimun dapat dilihat dari table di bawah :

Tabel 1.3 Rekapitulasi Volume Produksi Air dan Distribusi Air Perusahaan Umum Daera Tirta Mulia Karimun Tahun 2022

No	Uraian	Januari	Februari	Maret
1	Volume Produksi Air (M^3)	242,974	196,251	223,542
2	Volume Pejualan Air (M^3)	126,746	135,725	129,075
3	Kehilangan Air (M^3)	116,228	60,526	94,467
4	Kehilangan Air (%)	47,84	30,84	42,26

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa presentase kehilangan air dibulan Februari mengalami penurunan, sedangkan pada bulan Maret presentasenya adalah 42,26%. Dengan meningkatnya presentase kehilangan air yang tidak diimbangi dengan jumlah air yang terjual, maka dapat disumpulkan Perumda Tirta Mulia Karimun mengalami masalah dalam mendistribusikan airnya.

Dalam menyikapi masalah ini pihak mengupayakan bantuan sumber air alternatif dari waduk yang masih memiliki debit air yang banyak jika salah satu waduk mengalami penyusutan, namun meski sudah dibantu dari salah satu waduk lainnya pendistribusian air bersih untuk pelanggan masih belum mencukupi secara normal untuk itu terpaksa melakukan penggiliran distribusi air. Sejauh ini yang diketahui cukup tindakan seperti itu yang diambil untuk permasalahan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti temukan permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Perusahaan Umum Daerah Tirta Mulia Karimun, dimana pemaparan yang diberikan terkait dengan kondisi Perumda Tirta Mulia Karimun adalah :

> *"Banyak warga yang tinggal di Jalan Nusantara dan Puakang yang ngadu ke saya, kalau distribusi aor bersih sering macet," kata Aloysius, Rabu (24/3/2021), 17:53 WIB, (BATAMTODAY.COM, Karimun).*

> *"Saya harap, segera dilakukan pembenahan manajemen Perumda Tirta Mulia Karimun, anda bisa lihat sendiri kondisi sekarang bukan membaik tapi lebih parah dengan kondisi airyang sering macet," Terang Sri Aceh anggota DPRD Karimun dari Fraski PAN saat dimintai tanggapannya kepada Batampos, Kamis (21/1/2021).*

Pelanggan Perumda sendiri berasal dari berbagai kelompok pelanggan. Perumda membagi pelanggannya menjadi 9 kelompok pelanggan. Adanya

kelompok pelanggan ini untuk memudahkan perusahaan dalam menentukan jumlah pelanggan yang menggunakan air sesuai dengan kapasitas pemakaian dan untuk memudahkan perusahaan dalam menentukan tarif penggunaan air bagi setiap kelompok. Adapun jumlah pelanggan Perumda berdasarkan kelompok pemakaian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.4 Kategori Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Tirta Mulia Karimun Tahun 2022

No	**Kategori Pelanggan**	**Bulan**		
		Januari	**Februari**	**Maret**
1	Sosial Umum	8	9	9
2	Sosial Khusus	106	106	107
3	Rumah Tangga 1	5,526	5,537	5,509
4	Rumah Tangga 2	437	442	467
5	Instansi Pemerintah	47	47	49
6	Niaga Kecil	1,481	1,483	1,485
7	Niaga Besar	56	57	58
8	Industri	3	3	3
9	Khusus	2	2	2

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa di tahun 2022 dari bulan Januari-Maret adanya peningkatan pelanggan yang cukup signifikan di beberapa kelompok pelanggan, namun ada beberapa kelompok pelanggan yang jumlah nya tetap.

Pendistribusian air bersih kepada pelanggan sering mengalami kemacetan terutama di pusat kota. Kawasan yang sering mengalami kemacetan yaitu di Jalan Nusantara, Puakang, Pertambangan, Teuku Umar, Trikora, Coastal Area dan sebagainya. Permasalahan air yang sering macet ini menjadi tanda tanya di kalangan masyarakat, dari tahun ke tahun permasalahan ini tidak kunjung selesai

oleh karena itu di harapan kepada petugas dari perumda tersebut cepat tanggap mengenai keluhan tersebut dan dapat memeriksa kendala apa yang sedang terjadi sehingga pelayanan bisa terlayani dengan baik. Dan juga pegawai kurang mensosialisasikan apa yang menjadi permasalahan selama kecameten tersebut menyebaban kurang informasi kepada pelanggan. Pegawai bisa memberitahukan informasi tersebut melalui social media atau cara yang lainnya karena ada beberapa pelanggan di antaranya tidak memiliki social media.

Keberadaan Perumda Tirta Mulia Karimun sebagai bentuk perusahaan milik Pemerintah Daerah yang orientasinya mencari profit atau pendapatan daerah dan tetap mengutamakan Pelayanan Publik yang harus benar-benar dimaksimalkan. Sehingga, kebutuhan dasar masyarakat selain listrik juga air bersih sangat dibutuhkan bagi masyarakat. Oleh karena itu Perusahaan Umum Daerah Tirta Mulia Karimun harus melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat dengan berupaya meningkatkan kemampuan manajemen palayanannya.

Dilihat dari masalah di atas tentunya hal ini peneliti perlu mengevaluasi kembali mengenai pelayanan yang ada pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Mulia Karimun di Kabupaten Karimun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta pendistribusian air bersih dan permasalahan-permasalahan yang menghambat dalam pendistribusian air bersih tersebut. Sehingga diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan tersebut dan dapat memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah yang ditetapkan adalah "Bagaimana Evaluasi Pelayanan Publik Yang Dilakukan Oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Mulia Karimun"?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui Pelayanan Publik Pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Mulia Karimun.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi Pemerintah Daerah dalam Evaluasi Pelayanan Publik Di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Mulia Karimun.

a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi kepada masyarakat mengenai pelaksanaan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Mulia Karimun.

b. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan Evaluasi Pelayanan Publik Di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Mulia Karimun.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Secara Praktis, penelitian ini dapat mengetahui bagaimana evaluasi pelayanan publik pada perusahaan umum daerah tirta mulia karimun dalam kelancaran pendistribusian air bersih kepada pelanggan di kecamatan karimun.

b. Serta dapat mengetahui faktor penghambat yang di hadapi oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Mulia Karimun dalam memberikan pelayanan dan penyaluran air bersih kepada pelanggan.