

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok yang tidak dapat tergantikan oleh hal lain. Tidak hanya sebagai bahan baku, air juga digunakan sebagai media produksi, irigasi dan bahan baku pertanian. Ketersediaan air bersih di suatu wilayah dapat membangun kesejahteraan masyarakat dan memicu pertumbuhan ekonomi. Dan sebaliknya jika ketersediaan air terbatas, maka akan berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi. Hal tersebut sebagaimana dikutip dalam Jafar (2013:25) yang menyatakan bahwa:

“Melihat faktor ekonomi dan non ekonomi sangat berpengaruh kepada *life expectancy* pada 91 negara dengan pendapatan *Low, Middle* dan *high*. Faktor non ekonomi salah satunya dilihat dari akses air minum.....pembangunan bidang air minum dan sanitasi akan memiliki pengaruh pada tingkat kesejahteraan penduduk khususnya dari aspek kesehatan”

Dengan demikian, untuk memenuhi kebutuhan air pada masyarakat, pemerintah kabupaten atau kota ikut andil dan berperan sebagai penentu ketersediaan air bersih pada suatu wilayah. Sebagaimana dikutip dalam Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang menyatakan bahwa:

“Setiap pemerintah Kabupaten dan atau kota mempunyai tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat sesuai dengan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan.”

Guna membantu pemerintah dalam menangani masalah pemenuhan air pada masyarakat, maka dibentuklah Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang termasuk dalam lembaga pemerintah *profit oriented* yang memberikan pelayanan di bidang penyediaan air minum daerah. Dengan tugas utama menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan, dan pelayanan umum.

Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat, tentunya ada standar khusus yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam bertindak. Dikutip dalam Keputusan Direksi Perusahaan Umum Daerah Tirta Kanjuruhan Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Tirta Kanjuruhan pasal 2 yang menyatakan bahwa:

“Ada beberapa jenis layanan yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah air Minum antara lain “(1) sambungan rumah baru, (2) pembayaran rekening air, (3) buka kembali, (4) Pindah Meter, (5) ganti meter hilang atau rusak, (6) ganti stop kran, (7) balik nama, (8) tangki air.”

Dalam menjalankan tugasnya, PERUMDA Tirta sebagai penyelenggara layanan memiliki beberapa kewajiban sebagaimana dikutip dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 15 yang menyatakan bahwa:

“Penyelenggara berkewajiban untuk: (a)menyusun dan menetapkan standar pelayanan, (b)menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan, (c)menempatkan pelaksana yang kompeten, (d)menyediakan sarana dan prasarana dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai,

(e)memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, (f)melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, (g) berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, (h)memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.”

Selain itu, PERUMDA Tirta Kanjuruhan selaku lembaga penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga memperhatikan haknya sebagai penyelenggara layanan. Berikut adalah hak-hak penyelenggara layanan berdasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 14 yang menyatakan bahwa:

“Penyelenggara layanan memiliki hak antara lain: (a) Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya, (b) Melakukan kerja sama,(c) Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik,(d) Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan (e) Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.”

Masyarakat selaku penerima layanan yang dikutip dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 18 dan 19 memiliki hak dan kewajiban sebagaimana uraian di bawah ini:

“Pasal 18 Masyarakat berhak untuk: (a) mengetahui kebenaran standar layanan, (b)mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, (c) mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan, (d) mendapat advokasi, perlindungan dan atau pemenuhan pelayanan, (e) memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, (f)memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, (g) mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman, (h)mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan atau tidak memperbaiki pelayanan

kepada Pembina penyelenggara dan ombudsman dan, (i) mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Pasal 19: masyarakat berkewajiban untuk: (a) mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan, (b) ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan atau fasilitas pelayanan publik dan (c) berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. ”

PERUMDA Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji sebetulnya sudah memiliki kualitas air yang bagus dan memenuhi syarat untuk konsumsi dan digunakan oleh masyarakat, akan tetapi dalam pelayanannya seringkali pihak PERUMDA lebih banyak menggunakan haknya dibandingkan dengan kewajiban yang telah dibebankan. Seperti lambatnya menanggapi *customer call* atau aduan masyarakat, penanganan aduan yang cenderung lama dikarenakan keterbatasan personil dan peralatan, adanya masalah teknis seperti pipa putus, rusak, atau pecah yang sering terjadi menjadikan PERUMDA Tirta Kanjuruhan harus membuat skala prioritas berdasarkan pada tingkat kerusakan yang dialami. Selain itu, *attitude* dalam bersikap ramah tamah dalam memberikan pelayanan kepada *customer* yang dirasa masih kurang.

Meskipun PERUMDA Tirta Kanjuruhan sudah melakukan upaya perbaikan layanan seperti pengaduan dapat dilakukan secara online, baik melalui website <http://www.perumdatirtakanjuruhan.com> maupun *call center* menggunakan *whatsapp* atau nomor kantor pada kenyataannya hal ini masih belum meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti menetapkan judul dari penelitian ini adalah **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (studi kasus di PERUMDA Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Berdasar Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).**

### **1.2. Perumusan Masalah.**

Berdasarkan deskripsi latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah peneliti ialah:

1. Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan di PERUMDA Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang?
2. Apa saja faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di PERUMDA Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang?

### **1.3. Tujuan penelitian.**

Yang menjadi tujuan penelitian dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan berbagai upaya yang telah dilakukan di PERUMDA Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji dalam peningkatan kualitas pelayanan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di PERUMDA Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji.

#### **1.4. Manfaat penelitian.**

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Ditinjau dari segi Normatif
  - a. Bagi Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Kanjuruhan dan PERUMDA Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam mengambil kebijakan perusahaan yang berdasarkan pada fakta- fakta yang ditemui di lapangan serta saran- saran yang telah diberikan oleh peneliti
  - b. Memberikan wawasan kepada publik terkait implementasi peraturan Perundang-Undangan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada PERUMDA Tirta di seluruh wilayah Indonesia.
2. Ditinjau dari segi Akademik.

Dapat digunakan sebagai bahan penambah ilmu pengetahuan sekaligus sebagai salah satu persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang.
3. Bagi Penelitian Sejenis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau bahan rujukan pada penelitian sejenis.