

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan dibentuknya pemerintah pada awalnya adalah untuk melindungi sistem ketertiban di masyarakat sehingga seluruh masyarakat dapat menjalankan aktivitas kehidupan dengan tenang dan lancar. Dinamika di masyarakat memperluas fungsi dan peran pemerintah tidak hanya sebatas melindungi melainkan juga menjadi pelayan bagi masyarakat. Sebagai tonggak pembangunan bangsa dan negara Pemerintah memiliki fungsi hakiki yaitu: Fungsi Pelayanan (*service*), Fungsi Pemberdayaan (*empowerment*), dan Fungsi Pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran. Dari ketiga fungsi pemerintahan tersebut, fungsi pelayanan merupakan fungsi yang terpenting serta menjadi fungsi primer, dimana pemerintah dapat mengelola fungsinya agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Rasyid, 2000 : 59).

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah merupakan sesuatu hal yang serasa tiada habisnya dan selalu menarik untuk diperbincangkan, karena setiap manusia dari lahir sampai meninggalpun hampir selalu berhubungan dengan penyelenggara pelayanan publik, sehingga pelayanan publik memegang peranan penting dalam kehidupan berbangsa

dan bernegara. Berkenaan dengan ini, Savas (1987:62) mengemukakan bahwa Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) adalah: *the delivery of a service by a government agency using its own employees* (pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya). Sedangkan menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik mencakup pelayanan barang dan jasa di seluruh bidang kehidupan masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat adalah penyediaan air bersih untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Air merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi masyarakat baik untuk minum, mandi ataupun untuk keperluan lainnya. Sebagai penyelenggara pembangunan, maka peran serta aparatur pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik, terampil dan cepat kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan termasuk pelayanan penyediaan air bersih (<http://Wikipedia.com:5-1-2014:16.30>).

Sehubungan dengan fungsi pelayanan pemerintah terkait penyediaan air bersih bagi masyarakat maka, Pemerintah mengeluarkan peraturan pemerintah (PP) No.16 Tahun 2006 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang menyatakan bahwa Pemerintah khususnya Pemerintah Kabupaten/Kota bertanggung jawab memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat di wilayahnya sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan. Perusahaan Daerah Air Minum atau yang biasa disingkat dengan PDAM merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat. PDAM sebagai organisasi sektor publik

mengutamakan pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang(air) dan jasa yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. (<http://id.wikipedia.org/wiki/pdam,15-01-2014>).

Pelayanan publik berupa penyediaan air bersih dalam hal ini pemenuhan kebutuhan akan air bersih di daerah ditangani oleh Perusahaan Daerah Air Minum. Seperti pada instansi pelayanan publik lainnya, PDAM juga selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan air PDAM mulai dari permintaan pemasangan *Water Meter*, Tanda Tangan kontrak hingga proses pengaliran air menuju rumah-rumah pelanggan. Hal ini juga terjadi di seluruh wilayah Indonesia termasuk di Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur yang mana pemenuhan kebutuhan air bersih dikelola oleh PDAM Kabupaten Kupang.

Sebagai perusahaan yang berorientasi pada layanan publik, PDAM Kabupaten Kupang dikelola dengan baik berdasarkan asas-asas ekonomi perusahaan sehingga dapat memelihara kelangsungan hidup perusahaan dan mampu melayani kebutuhan masyarakat pelanggan akan air minum di Kota Kupang secara lancar. Penyediaan air yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Kupang mempunyai tujuan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat maka perlu adanya ketentuan-ketentuan yang mengatur jalannya pelayanan PDAM Kabupaten Kupang. Ketentuan-ketentuan ini termuat dalam standar pemberlakuan pelayanan terhadap pengguna layanan.

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan.

Dengan demikian, standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat). Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Implementasi Standar pelayanan publik merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi PDAM Kabupaten Kupang sebagai pemberi layanan dan pengguna pelayanan (masyarakat).

Berdasarkan observasi awal penulis dan data yang diperoleh dari bagian pengaduan masyarakat PDAM Kabupaten Kupang, di tahun 2013 ditemukan bahwa dalam upaya memberikan pelayanan terbaik, PDAM Kabupaten Kupang juga tidak terlepas dari berbagai faktor penghambat yang membuat pelanggan merasa tidak puas sehingga pelanggan melakukan keluhan (komplain) atas kinerja PDAM Kabupaten Kupang. Berkembangnya arus informasi dan komunikasi yang hampir tidak terbatas oleh jarak dan waktu dengan didukung tingkat pendidikan dan ekonomi masyarakat yang semakin meningkat serta semakin terbukanya ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat, membuat masyarakat memiliki keberanian untuk mengajukan keinginan dan aspirasinya kepada instansi-instansi penyelenggara pelayanan publik termasuk PDAM Kabupaten Kupang supaya meningkatkan kualitas layanannya.

Adapun jenis pengeluhan/komplain masyarakat pelanggan terhadap kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Kupang tahun 2013, dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 1
Pengaduan Pelanggan Bulan Januari s/d Desember 2013
PDAM Kabupaten Kupang

No.	JENIS PENGELUHAN	JUMLAH PENGADUAN	SELESAI DILAKSANAKAN	BELUM DILAKSANAKAN
1	Water meter			
	a. Mati	268	-	268
	b. Kotor/rusak	487	-	487
	c. Pecah	13	-	13
	d. Hilang	-	-	-
2	Air macet			
	a. Tidak mengalir	2.247	2.175	72
	b. Mengalir kecil	-	-	-
3	Pipa rusak			
	a. Pipapersil patah	148	143	5
	b. Pipa ring tribusi	339	338	1
	c. Stop kran rusak	40	40	-
	JUMLAH	3.542	2.696	846

Sumber: Bagian Pelayanan pengaduan Pelanggan PDAM Kab.Kupang Tahun 2013

Data mengenai keluhan masyarakat pelanggan pada tabel 1.1 mencakup pengeluhan pelanggan mengenai *water meter*, air macet dan pipa rusak. Data mengenai keluhan atau komplain masyarakat pelanggan pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa PDAM Kabupaten Kupang belum memberikan pelayanan yang baik terhadap berbagai pengeluhan masyarakat pelanggan. Hal ini terlihat dari belum meratanya penanganan pelayanan keluhan masyarakat pelanggan, yang mana PDAM Kabupaten Kupang belum berhasil mengatasi masalah *water*

meter, sedangkan masalah air macet dan pipa rusak sebagian besar bisa diatasi. Hal ini tentunya akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan atas kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Kupang.

Berdasarkan data mengenai berbagai keluhan atau komplain masyarakat pelanggan PDAM Kabupaten Kupang pada tabel 1.1 mendorong peneliti untuk mengkaji implementasi standar pelayanan PDAM Kabupaten Kupang dengan masyarakat pelanggan sehingga dapat tercipta hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan kedua pihak yakni pihak PDAM Kabupaten Kupang dan masyarakat pelanggan.

Selanjutnya, permasalahan yang sering muncul selama ini adalah masih adanya stigma yang melekat di masyarakat bahwa PDAM kabupaten Kupang memberikan pelayanan yang berbelit-belit, banyaknya keluhan terhadap perlakuan petugas yang seringkali kurang ramah, banyak keluhan yang belum ditangani dan lain sebagainya. Dengan adanya implementasi standar pelayanan yang baik dan terarah pada PDAM Kabupaten Kupang diharapkan dapat mengatasi berbagai masalah yang menyangkut pengeluaran atas pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian lebih mendalam yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul ***“Implementasi Standar Pelayanan Dalam Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kupang”***

1.2 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

Bagaimana implementasi standar pelayanan dalam mengoptimalkan kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kupang?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan penerapan implementasi standar pelayanan dalam mengoptimalkan kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kupang?

1.3.2 Manfaat penelitian :

- a. Sebagai bahan masukan bagi PDAM Kabupaten Kupang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pelanggan PDAM Kabupaten Kupang agar bisa lebih mengoptimalkan mutu pelayanan lebih baik lagi dengan mengimplementasikan standar pelayanan secara baik dan tepat bagi pelanggan PDAM Kabupaten Kupang.
- b. Sebagai bahan masukan dan salah satu sumber informasi dan pengetahuan bagi peneliti berikutnya yang meneliti objek yang sama sehingga dapat memanfaatkan data yang sudah ada agar bisa dikembangkan menjadi lebih baik lagi.