

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air merupakan sumber daya mineral yang sangat dibutuhkan semua makhluk hidup dan sangat bermanfaat disetiap kegiatan makhluk hidup di muka bumi ini termasuk dalam kehidupan sehari-hari manusia selalu membutuhkan konsumsi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, terutama dalam mengkonsumsi air, karena tanpa air manusia tidak akan dapat bertahan hidup. Maka dari itu pengolahannya dilakukan sedemikian rupa sehingga harus dimanfaatkan secara efektif dan efisien (Malo, 2022, p. 1).

Di Indonesia, dalam rangka pengaturan ketersediaan sumber daya alam, termasuk air untuk kebutuhan masyarakat, sudah diatur dalam pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI Thn 1945). Pasal ini mengatur bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran masyarakat. Jelas bahwa bumi air dan kekayaan alam yang terkandung dalam bumi adalah pokok-pokok kemakmuran rakyat, dan harus dikuasai (diatur pemanfaatannya) oleh Negara dan dipergunakan untuk kemakmuran rakyat (Haumeni, 2022, p. 1).

Dalam Pasal 6 UU No. 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air menyatakan secara tegas bahwa “Sumber Daya Air dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. Negara mengutamakan hak rakyat atas air sebagai berikut: 1. Kebutuhan pokok sehari-

hari; 2. Pertanian rakyat; dan 3. Penggunaan sumber daya air untuk kebutuhan usaha guna memenuhi (Maria Toni Naga, 2022, p. 1).

Fungsi sosial maupun fungsi ekonomi yang dimiliki air dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, Dengan pertambahan penduduk maka kebutuhan air tidak dapat dipungkiri akan semakin meningkat. Untuk tujuan pengendalian, pemanfaatan dan pendistribusiannya, pemerintah daerah diberi kewenangan untuk pengelolaan dan kemanfaatannya bagi seluruh rakyat. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, daerah kabupaten/kota diberi kewenangan dalam pengelolaan dan pengembangan sistem penyediaan air minum (SPAM) di daerah kabupaten/kota. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyediaan air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah untuk pemenuhan kebutuhan rakyat.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 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 sesuai kaidah-kaidah teknis dan ekonomis sesuai dengan standar kriteria yang telah ditentukan (Naga, 2022, p. 1).

Kebutuhan akan air bersih meningkat dari tahun ke tahun seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan kualitas hidup yang mengalami peningkatan serta kegiatan perkotaan yang berkembang pesat. Berdasarkan Peraturan Menteri

PU No.27/PRT/M/2016 tentang penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum (SPAM) dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 tentang Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan dan Persyaratan Kesehatan Air, penyediaan air untuk keperluan kota dapat berarti luas yaitu : 1. Domestic atau penyediaan air untuk keperluan rumah tangga, contohnya: Mencuci,mandi,memasak,dan lain sebagainya. 2. Non domestic atau kebutuhan air untuk kegiatan industri,perdagangan,dan perkotaan.

PDAM Tirta Cendana Kabupaten Timor Tengah Utara(TTU) merupakan satu-satunya Perusahaan Daerah Air Minum sebagai penyedia pelayanan air bersih bagi masyarakat yang menjadi konsumen atau pelanggan terkhususnya di Kota Kefamenanu TTU.

PDAM Tirta Cendana TTU merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih yang mempunyai tugas pokok dalam menyukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih dan dengan upaya meningkatkan kualitas, kuantitas, kontinuitas dalam penyediaan air bersih secara merata. PDAM Tirta Cendana TTU mempunyai visi menjadi PDAM yang sehat, profesional dan memberikan pelayanan prima secara berkelanjutan. Maka dari itu PDAM Tirta Cendana TTU dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengembangkan kinerja secara profesional dan optimal dalam rangka usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Upaya menciptakan kepuasan pelanggan bukanlah proses yang mudah, karena melibatkan komitmen dan dukungan aktif dari para karyawan dan pemilik perusahaan. Oleh sebab itu, sebenarnya proses penciptaan kepuasan pelanggan

merupakan sebuah siklus proses yang saling terkait antara kepuasan pemilik, kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan. Keseimbangan di antara ketiga aspek tersebut merupakan tantangan sekaligus kunci keberhasilan pemasaran suatu perusahaan. Dari persepsi masyarakat terhadap keseluruhan layanan PDAM TTU yaitu yang berkaitan dengan persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi dan perilaku pelaksanaan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan skala. Namun disisi lain, masih terdapat keluhan dan pengaduan yang diajukan atau disampaikan oleh pelanggan kepada PDAM Tirta CendanaTTU.

Tabel 1.1
Jumlah pelanggan dan pengaduan PDAM Tirta Cendana
Kabupaten TTU Tahun 2017-2021

No	Tahun	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pengaduan
1.	2017	3.000	362
2.	2018	3.805	735
3.	2019	4.017	1.102
4.	2020	4.583	1.468
5.	2021	5.343	1.020

Sumber : PDAM Tirta Cendana, Tahun 2021

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah pengaduan pelanggan pada PDAM Tirta CendanaTTU mengalami peningkatan. Berikut ini ada beberapa aduan yang sering diajukan pelanggan kepada perusahaan PDAM Tirta Cendana TTU, antara lain: penyaluran air yang belum maksimal dan merata sehingga masyarakat kekurangan air bersih; kinerja dan pelayanan yang masih tidak profesional; kinerja teknisi pihak PDAM yang tidak cepat tanggap merespon keluhan yang pelanggan ajukan; angka meter yang tidak sesuai, lonjakan

pemakaian; masalah kebocoran, air mati, air kecil/tidak mengalir lancar, dan kerusakan meteran.

Adanya pengaduan tersebut menjadi dasar timbulnya masalah-masalah kualitas pelayanan. Akibatnya pendapatan perusahaan akan menurun dan masyarakat akan beralih pada sumur bor ataupun tengki air. Jika hal ini terus dibiarkan dan tidak ada penyelesaian segera, maka akan mengakibatkan kerugian dan hilangnya pelanggan/konsumen bagi perusahaan kedepannya. Kualitas pelayanan apabila dikelola dengan tepat, akan berkontribusi positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan.

Tabel 1.2
Pendapatan, Biaya dan Laba Rugi PDAM Tirta Cendana
Kabupaten TTU Tahun 2019-2021

No	Tahun	Pendapatan (Rp)	Biaya (Rp)	Laba/Rugi (setelah dikurangi PPh) (Rp)
1.	2019	1.695.689.954,00	2.427.273.031,00	748.279.219,00
2.	2020	2.626.123.965,00	2.627.654.024,00	27.365.374,00
3.	2021	3.289.577.800,00	4.267.396.577,00	998.223.025,00

Sumber : PDAM Tirta Cendana, Tahun 2021

Dari data diatas menunjukan bahwa pendapatan bersih PDAM Tirta Cendana setiap tahunnya selalu mengalami kenaikan. Pada sisi lain jumlah biaya per tahunnya juga selalu mengalami peningkatan, bahkan melebihi pendapatan setiap tahunnya. Hal ini mengakibatkan perusahaan PDAM selalu mengalami kerugian setiap tahunnya. Tahun 2019 total pendapatan sebesar Rp 1.695.689.954 sedangkan biaya yang dikeluarkan sebesar Rp. 2.427.273.031 sehingga

perusahaan mengalami kerugian (setelah dikurangi PPh) Rp. 748.279.219. Tahun 2020 total pendapatan Rp. 2.626.123.965 dengan biaya yang dikeluarkan sebesar Rp.2.627.654.024 sehingga kerugian yang dialami perusahaan (setelah dikurangi PPh) sebesar Rp. 27.365.374. Total pendapatan yang terima pada tahun 2021 sebesar Rp. 3.289.577.800 dan biaya yang dikeluarkan sebesar Rp. 4.267.396.577 sehingga perusahaan mengalami kerugian (setelah dikurangi PPh) sebesar Rp. 998.223.025.

Tabel 1.3
Pendapatan PDAM Tirta Cendana terhadap PAD Kabupaten TTU

Tahun	Realisasi PDAM Tirta Cendana (Rp)	PAD Kabupaten TTU (Rp)	Kontribusi (%)	Kriteria
2019	1.695.689.954,00	975 948 066.000,00	0,17	Sangat Rendah
2020	2.626.123.965,00	1. 168 786 123.000,00	0,22	Sangat Rendah
2021	3.289.577.800,00	1. 008 .397 .593.000,00	0,32	Sangat Rendah

Sumber data diolah dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten TTU Tahun 2021

Dengan melihat kontribusi PAD yang sangat kecil dari PDAM Tirta Cendana, perlu adanya pembenahan kualitas pelayanan. Kualitas layanan merupakan unsur yang sangat penting bagi PDAM Kabupaten TTU di dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan, terkhususnya pelanggan perusahaan. Jika layanan yang diberikan kepada pelanggan PDAM Kabupaten TTU sudah maksimal dan handal maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Sebagai perusahaan penyedia jasa, PDAM Kabupaten TTU harus dapat memberikan layanan yang baik dan bahkan melampaui harapan pelanggan bisnis. Untuk itu diperlukan evaluasi ataupun pengukuran terhadap layanan yang diberikan PDAM Tirta Cendana Kabupaten TTU pada pelanggan bisnis; untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan bisnis serta untuk meminimalisasikan masalah.

Sesuai dengan latar belakang di atas, sehingga penulis ingin mengetahui Kualitas Pelayanan yang dilakukan di kantor PDAM Tirta Cendana TTU yang menjadi *locus penelitian*, sehingga peneliti memilih judul “Tata Kelola Pelayanan PDAM Tirta Cendana Kabupaten TTU Tahun 2021-2022”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana Tata Kelola Pelayanan PDAM Tirta Cendana Kabupaten TTU Tahun 2021-2022?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Tata Kelola Pelayanan PDAM Tirta Cendana Kabupaten TTU Tahun 2021-2022.

1.4 Manfaat Penelitian

Dilakukan penelitian ini tentunya akan memberi manfaat bagi penulis maupun pihak lainnya yang memerlukannya. Ada 2 kegunaan penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini, dapat memberikan sumbangsi bagi pengembangan dan penyempurnaan teori-teori di dalam ilmu pengetahuan tentang Tata Kelola Pelayanan PDAM.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

- 1) Penelitian ini mengasah kemampuan penulis untuk mengambil data di lapangan dengan melakukan berbagai metode pengambilan data.
- 2) Penelitian ini membuat penulis untuk berlatih berkomunikasi dengan informan baik itu dalam skala individu baik ke tingkat lembaga atau instansi. Melalui penelitian ini dapat melatih komunikasi yang baik terhadap organisasi pemerintah.

- ### b. Bagi Instansi Terkait, yaitu sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi instansi apabila peneliti menemukan kekurangan pada ruang lingkup kerja di instansi terkait dan menjadi bahan evaluasi terkhusus untuk aparatur yang melanggar dan untuk motifasi pegawai atau karyawan, untuk meningkatkan semangat kerja demi majunya organisasi tersebut.