

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan dan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan seseorang. Pada setiap jaman masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih sangat kurang efektif . penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh negara merupakan sebuah upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap negara atas jasa, barang , dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan , baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasaran yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau

persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Lalu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap institusi penyelenggara negara wajib memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai Badan Usaha Milik Daerah memiliki tanggung jawab dalam penyediaan air bersih sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah.

Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi. Baik buruknya kualitas pelayanan akan dilihat dari kinerja pegawai. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karna terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh- sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Seorang pegawai atau karyawan akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan. Kinerja yang baik merupakan keadaan yang diinginkan dalam dunia kerja. Seorang karyawan akan memperoleh prestasi kerja yang baik bila kinerjanya sesuai dengan standar, baik kualitas maupun kuantitas.

Sumber daya manusia merupakan aset utama bagi organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif berbagai aktivitas dalam organisasi. Sumber daya manusia mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status dan latar pendidikan yang pola pikirnya dapat dibawa ke dalam suatu lingkungan organisasi. Sumber daya manusia bukanlah seperti uang, mesin, dan material yang sifatnya positif dan dapat diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Jadi keberhasilan suatu organisasi ditunjang dengan adanya kompensasi dan kesempatan pengembangan karier yang diberikan kepada para anggota organisasi. Tercapainya tujuan organisasi juga tidak

hanya tergantung pada teknologi, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaannya. Kemampuan memberikan hasil kerja yang baik untuk memenuhi kebutuhan organisasi secara keseluruhan merupakan kontribusi dari kinerja karyawan.

Menurut Mangkunegara (2004) kinerja karyawan adalah hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah motivasi, kompetensi, kepemimpinan dan lingkungan kerja (Anung Pramudyo, 2010). Menurut (Sri Wahyuni, 2013) faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi : motivasi kerja, kemampuan, lingkungan kerja, disiplin kerja, kepemimpinan dan kepribadian.

Kinerja pegawai salah satunya dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan pegawai. Kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan dan persepsi peranan (Stoner, 1989). Selain itu, Bernardin dan Russel (1993) menyatakan bahwa kinerja adalah pencapaian hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Handoko (2001) mengemukakan bahwa kinerja adalah proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja pegawai. Suntoro (Tika, 2006) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Menurut Simamora (2004), kinerja mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah

pekerjaan pegawai. Tika (2006) mendefinisikan kinerja sebagai hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Korelasi antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik menunjukkan hubungan yang kompleks dan multidimensional. Faktor internal seperti kompetensi, motivasi, dan etika kerja berinteraksi dengan faktor eksternal seperti sistem manajemen, infrastruktur, dan budaya organisasi dalam membentuk kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dalam hal ini Kinerja pegawai turut mempengaruhi pelayanan publik dalam suatu instansi memiliki korelasi yang kompleks dan saling terkait dengan berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas layanan kepada masyarakat. Analisis mendalam tentang korelasi ini penting untuk memahami bagaimana meningkatkan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh PDAM mencakup berbagai aspek mulai dari pemasangan baru, penanganan keluhan, pembacaan meter, hingga perbaikan kerusakan. Kompleksitas pelayanan ini menuntut kinerja optimal dari seluruh pegawai untuk memastikan masyarakat mendapatkan akses air bersih yang memadai. Namun dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai permasalahan yang mengindikasikan belum optimalnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

Di tingkat nasional, permasalahan kinerja PDAM masih menjadi tantangan serius. Data Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat tahun 2023 menunjukkan bahwa dari 393 PDAM di Indonesia, hanya 65,4% yang dinyatakan

sehat, sementara 22,4% kurang sehat, dan 12,2% dikategorikan sakit. Hal ini mencerminkan adanya permasalahan sistemik dalam pengelolaan PDAM, termasuk aspek kinerja pegawai. Di wilayah Indonesia Timur, khususnya Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT), tantangan pelayanan air bersih semakin kompleks. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik NTT tahun 2022 yaitu 36763 (ribu m³) air bersih yang disalurkan, lalu jumlah pelanggan yang menerima air bersih 175.330 dengan jumlah penduduk kota kupang 230.809 hanya 76,04% penduduk yang memiliki akses terhadap air bersih, jauh di bawah rata-rata nasional sebesar 91,72%. Kondisi ini diperparah dengan tingginya tingkat kehilangan air mencapai 40% di berbagai PDAM di NTT. PERUMDA Air Minum Kota Kupang, sebagai BUMD di ibukota Provinsi NTT, beroperasi di bawah Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 15 Tahun 2015 tentang Perusahaan Daerah Air Minum. Dalam implementasinya, kinerja pegawai PERUMDA Air Minum Kota Kupang menghadapi berbagai kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Data PERUMDA Air Minum Kota Kupang tahun 2023 menunjukkan beberapa permasalahan serius yaitu seperti, tingkat kehilangan air (Non-Revenue Water) mencapai 35%, melampaui standar nasional 20%.

Diperlukan upaya komprehensif untuk membenahi infrastruktur, meningkatkan responsivitas, dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap layanan air bersih. Perbaikan tidak sekadar tentang mengurangi jumlah pengaduan, melainkan tentang memberikan pelayanan yang bermartabat dan memenuhi hak dasar masyarakat

akan akses air bersih yang layak. Dari sisi regulasi, kinerja PERUMDA Air Minum Kota Kupang terikat pada beberapa peraturan yaitu, permendagri Nomor 71 Tahun 2016 tentang Perhitungan dan Penetapan Tarif Air Minum, peraturan Walikota Kupang Nomor 23 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal PDAM, dan keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM.

Tabel 1. 1 Laporan Rekapitulasi Pengaduan 2024

LAPORAN REKAPAN PENGADUAN TAHUNAN 2024								
No	Sub Zona	JUMLAH ADUAN		TUNTAS PERIODE BULAN INI		BELUM TUNTAS		
		PERIODE TAHUN LALU	PERIODE TAHUN INI	PERIODE TAHUN LALU	PERIODE TAHUN INI	PERIODE TAHUN LALU	PERIODE TAHUN INI	TOTAL BELUM TUNTAS
1	BELLO	34	238	34	230	0	8	8
2	NUNBAUN SARU	3	49	3	48	0	1	1
3	FONTIN	7	77	7	74	0	3	3
4	ALAK	0	16	0	16	0	0	0
5	FATULILI	3	59	3	56	0	3	3
6	OESAPA	12	96	12	94	0	2	2
7	PENKASE	7	83	7	80	0	3	3
8	MANULAI	3	66	3	66	0	0	0
9	WALIKOTA	5	116	5	116	0	0	0
10	SIKUMANA	3	26	3	25	0	1	1
11	NAIGNI	0	10	0	10	0	0	0
12	LILIDA	3	104	3	101	0	3	3
13	NAIMATA	0	9	0	9	0	0	0
14	FATUBEN	0	7	0	7	0	0	0
15	PENFUI	3	62	3	61	0	1	1
16	NAIPELAN	0	0	0	0	0	0	0
17	KAYU PUTIH	0	0	0	0	0	0	0
18	FATUKOA	0	7	0	6	0	1	1
19	KOLHUA	0	3	0	3	0	0	0
20	MANUTAPEN	5	64	5	63	0	1	1
21	NEFONAEK	0	0	0	0	0	0	0
22	OEROBO	0	0	0	0	0	0	0
23	TUAK DAUN MERAH	0	1	0	1	0	0	0
24	PASIR PANJANG	0	0	0	0	0	0	0
25	OETETE	1	0	1	0	0	0	0
26	OEBUFU	1	30	1	30	0	0	0
27	TODE KISAR	1	3	1	3	0	0	0
28	DEPURA	1	80	1	78	0	2	2
29	NAMOSAIN	1	8	1	6	0	2	2
30	NUNLEU	0	1	0	1	0	0	0
31	KUANINO	0	1	0	1	0	0	0
32	OESAPA SELATAN	0	1	0	1	0	0	0
TOTAL		93	1217	93	1186	0	31	31

Sumber : Perumda Air Minum Kota Kupang 2024

Berdasarkan data pengaduan yang diterima pada tahun 2023 dan 2024, terdapat peningkatan yang signifikan dalam jumlah pengaduan. Pada tahun 2023, jumlah pengaduan tercatat sebanyak 93, sedangkan pada tahun 2024 meningkat menjadi 1.217

pengaduan. Di sisi lain, jumlah pengaduan yang tuntas menunjukkan angka yang cukup tinggi tahun 2024, yakni 1.186 dari total pengaduan yang masuk.

Namun, meskipun mayoritas pengaduan telah diselesaikan, terdapat 31 pengaduan yang masih belum tuntas di tahun 2024. Hal ini mengindikasikan adanya tantangan yang perlu diatasi dalam proses penyelesaian pengaduan. Peningkatan jumlah pengaduan juga dapat mengindikasikan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, tetapi juga menunjukkan perlunya upaya lebih lanjut dalam memastikan bahwa semua pengaduan dapat terselesaikan secara efektif dan efisien. Sehingga ini menunjukkan pentingnya peningkatan sistem dan mekanisme penyelesaian pengaduan untuk mengurangi jumlah pengaduan yang belum tuntas di masa yang akan datang.

Keluhan-keluhan tersebut meliputi, lambannya respons terhadap pengaduan kebocoran, ketidakakuratan pembacaan meter air, keterlambatan penanganan pemasangan baru, kurang informatifnya petugas dalam memberikan penjelasan, minimnya transparansi dalam prosedur pelayanan. Permasalahan-permasalahan tersebut mengindikasikan adanya gap antara ekspektasi pelanggan dengan realitas pelayanan yang diberikan. Hal ini tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, baik faktor internal maupun eksternal.

Tabel 1. 2 Data Personalia Tahun 2024

 PEMERINTAH KOTA KUPANG perusahaan umum daerah air minum 									
LAPORAN PERSONALIA TAHUN 2024									
URAIAN	STATUS KEPENDAHWAJARAN			TINGKAT PENDIDIKAN					
	MARA/ERIAS	PEGAJAWI	PEGAJAWI TETAP	SD	SLTP	SLTA	DDI	SI	BS
A. Kepala	1								1
1. Kepala Bagian									
1. Kepala Bagian Administrasi Dan Keuangan		1							1
2. Kepala Bagian Hubungan Luarangan		1							1
3. Kepala Bagian Teknik		1							1
3. Kepala Bagian Pengawasan Internal		1							1
Sub Total		4							4
B. Kepala Sub Bagian									
1. Kepala Sub Bagian Umum dan Perencanaan		1							1
2. Kepala Sub Bagian Keuangan dan Pengawasan		1							1
3. Kepala Sub Bagian Akuntansi		1							1
4. Kepala Sub Bagian Gudang dan Rumah Tangga		1							1
5. Kepala Sub Bagian Pengawasan Pelanggan		1				1			1
6. Kepala Sub Bagian Perencanaan Meter dan Rekening		1						1	
7. Kepala Sub Bagian Instalasi dan Pemeliharaan		1							1
8. Kepala Sub Bagian Produksi dan Transmisi		1				1			
9. Kepala Sub Bagian Distribusi		1				1			
10. Kepala Sub Bagian Persentian Teknik		1				1			
11. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Pengawasan Teknik		1							1
12. Pengawas Bidang Administrasi dan Umum		1						1	
13. Pengawas Bidang Teknik		1						1	
14. Kepala Unit Pengelola Instalasi Pengolahan Air		1						1	
15. Kepala Unit Pengaduan		1							1
Sub Total		16				4	2	9	
C. Staf									
1. Staf Sub Bagian Umum dan Personal		3				3			
2. Staf Sub Bagian Keuangan dan Pengawasan		5				5		3	
3. Staf Sub Bagian Akuntansi		2				1		1	
4. Staf Sub Bagian Gudang dan Rumah Tangga		2				2			
5. Staf Pengawasan Pelanggan		3				3			
6. Staf Pembacaan Meter dan Rekening		6				5		1	
7. Staf Hubungan Masyarakat		2					1	1	
8. Staf Produksi dan Transmisi		3						2	
9. Staf Instalasi		24				20	2	2	
10. Staf Perencanaan Teknik		4	1			5			
11. Staf Perencanaan dan Pengawasan Teknik		2				1		1	
12. Staf Pengawas Bidang Administrasi dan Umum		1						1	
13. Staf Unit Pengaduan		1							
Sub Total		61	1			47	3	12	6
Total	1	80	1			81	5	21	6

Kupang, 30 Desember 2024

Dibuat oleh,

Kasubag. Umum dan Personal

Diproses, 7 setujui

Kasubag. Administrasi dan Keuangan

Dony Srimawati, SE, MM

2011 198 - 0002

Christina Say, SE

2015 1980 2 0010

Sumber : Perumda Air Minum Kota Kupang 2024

Dari sisi internal, terdapat indikasi bahwa kompetensi pegawai belum sepenuhnya memadai dalam menghadapi tuntutan pelayanan modern yang dimana dari

80 pegawai 51 orang diantaranya tingkat pendidikannya SLTA . Sehingga perkembangan teknologi dan sistem informasi menuntut adaptasi yang cepat, sementara program pengembangan kompetensi pegawai belum berjalan optimal. Selain itu, sistem reward and punishment yang belum efektif turut mempengaruhi motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan prima.

Faktor eksternal juga mempengaruhi seperti infrastruktur dan sistem manajemen juga memberikan kontribusi signifikan terhadap kinerja pegawai. Keterbatasan sarana prasarana, sistem informasi yang belum terintegrasi, serta prosedur kerja yang masih birokratis menjadi kendala dalam optimalisasi pelayanan. Hal ini diperparah dengan meningkatnya jumlah pelanggan yang tidak diimbangi dengan penambahan sumber daya manusia yang proporsional. Urgensi penelitian tentang kinerja pegawai dalam pelayanan di Perumda Air Minum Kota Kupang semakin relevan mengingat peran strategis PDAM yaitu dalam pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat akan air bersih, peningkatan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), dan Implementasi prinsip good governance dalam pelayanan publik.

Meskipun Perumda Kota Kupang menyatakan komitmen untuk merespons pengaduan dalam waktu 24 jam, kenyataannya pelayanan yang diberikan jauh dari harapan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa rendahnya daya tanggap dan empati dari pihak PDAM menjadi faktor kritis dalam meningkatnya ketidakpuasan pelanggan.

Penelitian ini penting untuk memberikan rekomendasi konkret bagi peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan amanat Undang-Undang dan peraturan yang berlaku. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan kebijakan untuk optimalisasi kinerja pegawai dan peningkatan kualitas pelayanan di PERUMDA Air Minum Kota Kupang. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi PDAM lain di Indonesia Timur dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja pegawai PERUMDA Air Minum Kota Kupang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengevaluasi kinerja pegawai PERUMDA Air Minum Kota Kupang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun dalam penelitian ini tentunya mempunyai kegunaan dan manfaat bagi peneliti maupun pihak lain. Sejalan dengan tujuan penelitian tersebut diatas maka peneliti ini mempunyai kegunaan, yaitu adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penulis berharap dari hasil penelitian ini dapat berguna sebagai sumbangan saran untuk mengembangkan teori-teori tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Di Kantor PERUMDA Air Minum Kota Kupang dalam menjalankan tugas dan fungsinya.
- b. Sebagai sumbang pemikiran dan informasi pada pihak yang memerlukan.
- c. Sebagai bahan perbandingan dan dasar bagi peneliti berikutnya yang berkaitan dengan penelitian.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk memberikan sumbang saran bagi Kantor PERUMDA Air Minum Kota Kupang, terkait pelaksanaan-pelaksanaan Kinerja Pegawai di Instansinya dan memberikan saran berupa referensi bagi pembaca yang mungkin berminat untuk penelitian lebih lanjut dan mendalam
- b. Untuk Proses Pembelajaran dan menganalisis masalah secara ilmiah
- c. Menemukan jawaban atas masalah atau kendala yang ada di dalam Kinerja pegawai Dalam Pelayanan Di Kantor PERUMDA Air Minum Kota Kupang.