

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemenuhan kebutuhan air bersih rumah tangga baik masyarakat di desa maupun dipertanian merupakan salah satu pelayanan dasar primer yang sangat dibutuhkan. Air mempunyai peranan sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup di alam ini. Sebagai makhluk hidup, tentu saja manusia juga membutuhkan air untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidup baik kebutuhan langsung seperti minum, memasak, mencuci dan sanitasi. Pelayanan pemenuhan air menjadi sangat penting dikarenakan semakin meningkatnya permintaan air itu sendiri seiring dengan pertumbuhan populasi penduduk. Meningkatnya jumlah penduduk dan pesatnya laju pembangunan di berbagai sektor menyebabkan kebutuhan air semakin meningkat, sementara ketersediaan air pada sumber-sumber air relatif tetap disebabkan oleh iklim yang terjadi pada suatu daerah.

Dalam Undang-Undang RI No 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air, salah satu pokok bahasan yang diatur adalah pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Indonesia. Beberapa masalah yang muncul kemudian adalah masih terbatasnya sumber daya manusia, baik yang ada di pemerintah kecamatan maupun pemerintah kabupaten dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat khususnya dalam pengelolaan air bersih dan layak konsumsi oleh Badan Layanan Umum-Sarana Penyediaan Air Minum (BLUD-SPAM). Ketersediaan sarana dan fasilitas pendukung juga masih menjadi hal klasik dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyediaan air, padahal dalam

regulasinya, keberadaan BLUD-SPAM bertujuan untuk terciptanya pengelolaan dan pelayanan air bersih yang berkualitas dan berkelanjutan kepada publik dengan harga yang terjangkau. BLUD-SPAM adalah instansi dilingkungan Pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa Penyediaan Air Bersih yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas.

Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen menentukan loyalitas konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Dengan memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan, maka kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Menurut data hasil Susenas BPS tahun 2018, rumah tangga yang mengakses air bersih di Nusa Tenggara Timur dalam hal ini sumber air bersih terlindung sebanyak 77,63 persen dengan persentase tertinggi bersumber dari sumur/mata air terlindung, yaitu sebanyak 48,90 persen. Sebagian lain memenuhi kebutuhan air bersihnya bersumber dari leding (15,12 persen), dan sumur bor/pompa (5,27 persen).

Salah satu wilayah kabupaten, di Provinsi NTT yaitu Kabupaten Manggarai Timur, tepatnya di Kec. LambaLeda Selatan Kel. Mandosawu, dimana yang terjadi dilapangan masyarakatnya sangat membutuhkan pelayanan air bersih. Namun pada kenyatannya pelayanan air bersih belum sesuai yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dibuktikan dari hasil pengamatan secara langsung penulis. Penulis melihat pelayanan air bersih di kelurahan Mandosawu masih belum dapat dinikmati oleh sebagian masyarakat secara maksimal, itu dikarenakan air yang masih sering macet dalam hal ini tidak berjalan lancar. Dilansir dari FLORES POS warga kelurahan Mandosawu mengatakan bahwa air minum untuk warga kelurahan Mandosawu bersumber dari mata air Wae Mao di hutan Ranamese. Debit air tersebut sangat besar, tetapi warga kelurahan justru sulit mendapatkan air bersih. Setiap minggu air selalu macet bahkan dalam waktu dua minggu air hanya jalan satu kali. Itupun debitnya tidak besar dan berlangsung tidak lama. Warga kelurahan Mandosawu juga mengatakan bahwa tagihan dari BLUD-SPAM terlalu mahal sementara air tidak mengalir setiap hari.

Rendahnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor BLUD-SPAM menjadi citra buruk ditengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah mempunyai urusan dengan pegawai Kantor BLUD-SPAM Mandosawu sering mengeluh dan kecewa terhadap tidak layaknya pegawai dalam memberikan pelayanan. Pelayanan kepada masyarakat tidak dapat terlaksana dengan baik karena disebabkan dengan permasalahan yang terjadi. Pelayanan BLUD-SPAM yang terjadi diwilayah Kelurahan Mandosawu, kabupaten Manggarai Timur, mengalami hambatan dimana kurangnya SDM atau pegawai khusus dibagian

teknis dan pada dasarnya keluhan dari masyarakat itu sering menyangkut masalah teknis.

Hasil wawancara dari salah satu pegawai BLUD-SPAM yang menangani bagian administrasi mengatakan bahwa, permasalahan teknis ini terdapat dibagian perpipaan, yang menghubungkan saluran air dari pipa besar ke pipa kecil, dimana pipa besar itu terdapat dibagian jalan raya dan pipa kecil (pipa distribusi) yang masuk kelorong-lorong dan rumah warga. Inilah yang sering menyebabkan terjadinya permasalahan, terkadang pipanya bocor yang mengakibatkan saluran air kerumah warga itu terhenti. Itu yang menyebabkan terjadinya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang dilakukan oleh BLUD-SPAM Mandosawu. Karena, terkadang masyarakat yang melaporkan permasalahan seperti di atas, jika sudah melapor masyarakat mempunyai kemauan bahwa keluhan dan laporannya tersebut harus segera diatasi. Namun, di Kantor masih kekurangan pegawai atau SDM yang menangani bagian teknis, sehingga harus membutuhkan waktu yang lama menyelesaikan keluhan dari masyarakat.

Data pelanggan BLUD-SPAM se-Kabupaten Manggrai Timur sebanyak 6729 pelanggan dan jumlah pelanggan di kecamatan LambaLeda selatan yaitu 1723 pelanggan. Karena beberapa kendala teknis yang menyebabkan air macet sampai berminggu-minggu, terpaksa warga mengambil air untuk kebutuhan hidup sehari-hari dari air sungai, dan lain sebagainya yang pada dasarnya kualitas air tersebut kurang baik untuk digunakan dalam kehidupan apalagi untuk dijadikan air minum dan masak.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Bila harapan pelanggan dilampaui oleh pelayanan yang dirasakan maka kualitas pelayanan sangat berkualitas. Keluhan dan kritikan kualitas pelayanan dari masyarakat yang disebutkan di atas dapat membuat citra BLUD-SPAM Mandosawu menjadi kurang baik. Karena, pelanggan merupakan prioritas utama perusahaan dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Terciptanya kualitas layanan yang baik kepada pelanggan akan menciptakan kepuasan terhadap layanan

Sesuai latar belakang di atas, maka penulis ingin mengetahui Kualitas pelayanan yang akan dilaksanakan di Kantor BLUD-SPAM Mandosawu, sehingga penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH BLUD-SPAM KABUPATEN MANGGARAI TIMUR (Studi Di Kelurahan Mandosawu, Kecamatan Lamba-Leda Selatan)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Air Bersih Blud-Spam Kabupaten Manggarai Timur (Studi Di Kelurahan Mandosawu, Kecamatan Lamba-Leda Selatan)?

2. Faktor-Faktor Apa saja Yang Mempengaruhi Dimensi Analisis Kualitas Pelayanan Air Bersih BLUD-SPAM Kabupaten Manggarai Timur (Studi Di Kelurahan Mandosawu, Kecamatan Lamba-Leda Selatan)?

1.3 Tujuan Dan Manfaat

A. Tujuan

1. Mengetahui bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan Air Bersih BLUD-SPAM Kabupaten Manggarai Timur (Studi Di Kelurahan Mandosawu, Kecamatan Lamba-Leda Selatan)
2. Mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dimensi Analisis Kualitas Pelayanan Air Bersih BLUD-SPAM Kabupaten Manggarai Timur (Studi Di Kelurahan Mandosawu, Kecamatan Lamba-Leda Selatan)

B. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan perkembangan pengetahuan yang berhubungan dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Air Bersih BLUD-SPAM Kabupaten Manggarai Timur (Studi Di Kelurahan Mandosawu, Kecamatan Lamba-Leda Selatan)

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kantor BLUD-SPAM

Sebagai bahan masukan bagi kantor BLUD-SPAM mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Air Bersih BLUD-SPAM Kabupaten

Manggarai Timur (Studi Di Kelurahan Mandosawu, Kecamatan Lamba-Leda Selatan)

b. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh khususnya dibidang manajemen pelayanan publik

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tambahan maupun perbandingan bagi peneliti lain yang masalahnya sejenis dan dapat digunakan untuk memperkaya referensi yang telah ada