

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Air menjadi kebutuhan esensial bagi manusia, terutama air bersih. Air bersih merupakan unsur lingkungan yang sangat mendasar, tidak ada seorangpun yang dapat bertahan hidup tanpa mengkonsumsi air. Ketersediaan air yang memenuhi persyaratan secara kuantitas, kualitas dan kontinuitas sangat penting untuk kelangsungan hidup masyarakat. Negara menjamin kebutuhan air warga negaranya yang tertuang dalam Pasal 6 Bab III Undang-Undang No. 17 Tahun 2019, yang berbunyi : “Negara menjamin hak rakyat atas Air guna memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari bagi kehidupan yang sehat dan bersih dengan jumlah yang cukup, kualitas yang baik, aman, terjaga keberlangsungannya, dan terjangkau. Hal ini sejalan dengan pilar pembangunan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) berkelanjutan berdasarkan *Sustainable Development Goals* (SDG’s) pilar 6 tentang air dan sanitasi, Peraturan Presiden No. 111 Tahun 2022 Tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan tujuan 6, serta Peraturan Pemerintah No. 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum Pasal 2 dan Pasal 4. Indikator dalam pengelolaan SPAM berkelanjutan berdasarkan PP No. 122 Tahun 2015 adalah kualitas, kuantitas, kualitas (3K) pada Pasal 4, dan keterjangkauan (4K) pada Pasal 2. Kondisi teknis pengelolaan suatu SPAM berkelanjutan suatu kota harus mampu memenuhi 4K ini.

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Kota Padang adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air minum semenjak tahun 1974, meskipun sejarah menyebutkan sudah ada sejak tahun 1897 yang dibangun oleh Kolonial Belanda. Saat ini Perumda Air Minum Kota Padang mempunyai 121.239 pelanggan aktif (Laporan Perumda Air Minum Kota Padang, 2022). Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Perumda Air Minum Kota Padang memandang perlu melakukan evaluasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Dalam pengelolaan SPAM yang

berkelanjutan, Perumda Air Minum Kota Padang berupaya melakukan peningkatan pelayanan setiap tahunnya.

Perumda Air Minum Kota Padang terus melakukan peningkatan kinerja dan pelayanan kepada pelanggan, salah satunya dengan melakukan survei kepuasan pelanggan. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) Nomor 14 Tahun 2017 survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Rizal, K (2022) melakukan penelitian yang berjudul Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan *Supply* Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy. Perhitungan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Unsur pelayanan PDAM yang dinilai ada 9, yaitu Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan, Sarana dan Prasarana. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 indikator yang diuji diperoleh dengan nilai konversi IKM 80,9 dengan mutu layanan B atau Baik/Puas. Islami dan Handayani (2018) melakukan penelitian yang berjudul Analisis Kinerja Pelayanan dan Akuntabilitas Publik pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat kinerja unit pelayanan publik PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menggunakan Permen PAN RB Nomor 14 tahun 2017 adalah sebesar 79,8875 dengan mutu layanan B atau berada pada kinerja Baik. Nafi'ah dan Tukiman (2022) melakukan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai IKM yang diperoleh oleh PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik adalah 77,001. Mutu pelayanan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik adalah B atau dengan kinerja Baik. Penelitian Hakiki (2019) tentang kualitas air, kuantitas air, dan kontinuitas pengaliran air oleh Perumda Air Minum Tirta Pinang Kota Pangkal Pinang, menunjukkan bahwa pelanggannya sudah merasa puas. Penelitian Haja (2014) menunjukkan bahwa secara umum

pelanggan PDAM Kota Denpasar merasa belum puas terhadap pelayanan aspek teknis yang diterima. Indikator yang harus diperbaiki adalah kejernihan air, bau air, ketersediaan air pada jam sibuk, kesigapan operator dalam pemasangan instalasi baru, perbaikan kerusakan meter air, dan kesigapan/kecepatan penanganan pengaduan mengenai perpipaan. Penelitian yang dilakukan sekarang menggunakan 3 indikator kondisi teknis SPAM, dengan metode perhitungan kepuasan yang sama yaitu PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

Tahun 2019, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perumda Air Minum Kota Padang adalah 77,36 atau dengan Mutu Layanan adalah B dengan tingkat kinerja berada pada klasifikasi Baik. Namun pada tahun 2020 hingga 2021, tidak ada informasi terkait kinerja Perumda Air Minum Kota Padang. Maka dari itu perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan publik yang berkelanjutan pada tahun 2022. Evaluasi tersebut dilakukan dengan cara menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kondisi teknis SPAM Perumda Air Minum Kota Padang. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang yang ditinjau dari kondisi teknis SPAM, yaitu dalam pemenuhan unsur 3K yang meliputi kualitas air, kuantitas air, dan kontinuitas air yang diterima oleh pelanggan aktif.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kondisi teknis SPAM Perumda Air Minum Kota Padang.

Tujuan penelitian ini antara lain adalah:

1. Menganalisis kondisi eksisting pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang melalui survei kepuasan pelanggan terhadap kondisi teknis SPAM dalam pemenuhan unsur 3K;
2. Menghitung dan menganalisis IKM pelanggan aktif Perumda air minum Kota Padang terhadap kondisi teknis SPAM di tahun 2022 sesuai PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.



### 1.3 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa berguna untuk:

1. Menginformasikan besar tingkat kepuasan pelanggan Perumda air minum Kota Padang Tahun 2022 ditinjau dari kondisi teknis SPAM.
2. Menginformasikan besar Indeks Kepuasan Masyarakat Perumda air minum Kota Padang terhadap dari kondisi teknis SPAM.
3. Bahan evaluasi dan pertimbangan bagi Perumda Air Minum Kota Padang untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kondisi teknis SPAM.

### 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah tugas akhir ini adalah:

1. Lokasi penelitian di Kota Padang;
2. Survei dilakukan terhadap pelanggan aktif rumah tangga Perumda Air Minum Kota Padang;
3. Jumlah sampel sebanyak 400 responden pelanggan aktif Perumda Air Minum Kota Padang;
4. Kondisi teknis SPAM yang dianalisis berupa pemenuhan unsur 3K, yaitu kuantitas air, kontinuitas air, dan kualitas air yang diterima;
5. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017;
6. Cakupan masalah difokuskan sampai pengukuran nilai IKM kondisi teknis SPAM Perumda Air Minum Kota Padang;
7. Jenis penelitian adalah kuantitatif.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah:

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang teori, peraturan dan rujukan yang menunjang dalam penelitian.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang tahapan penelitian yang dilakukan, studi literatur, persiapan percobaan yang mencakup pengumpulan data sekunder dan primer, pengolahan data, dan penulisan laporan.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan hasil penelitian disertai pembahasannya.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan.

