

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air sebagai salah satu sumber daya alam yang keberadaannya dibutuhkan oleh setiap makhluk hidup. Air menjadi kebutuhan primer yang digunakan manusia dalam kehidupan sehari-hari untuk berbagai hal seperti minum, masak, mandi, cuci, dan ibadah. Semakin bertambahnya jumlah penduduk, diikuti dengan meningkatnya kebutuhan air bersih. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih, maka pemerintah mengelola sebuah Perusahaan Umum Daerah Air Minum yang selanjutnya disebut Perumda Air Minum merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang air minum dan air bersih yang seluruh modalnya dimiliki oleh Daerah. Perumda Air Minum, merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam pemenuhan kebutuhan air bersih dan sehat untuk masyarakat rumah tangga maupun perusahaan untuk menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk (Nurwidya, 2022).

Setiap masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan layanan publik yang berkualitas sejalan dengan prinsip dan tujuan pelayanan, bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian pelayanan publik dilakukan berdasarkan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Pelanggan diperlukan oleh Perumda Air Minum untuk meningkatkan Kinerjanya. Salah satu cara untuk menentukan Indeks Kepuasan Pelanggan adalah dengan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP). Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik ini didasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 (PermenPAN RB No 14. Tahun 2017).

Penelitian Komala, et al (2019) yang berjudul Survey Kepuasan Pelanggan menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja mutu dan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap Perumda Air Minum Kota Padang adalah 77,36 atau dengan mutu layanan B dengan tingkat kinerja berada pada klasifikasi Baik. Tingkat kepuasan pelanggan ini adalah presentase hasil dari perbandingan antara

total nilai kepuasan terhadap total nilai kepuasan pada skala tertinggi yang menggambarkan seberapa puas mutu dan pelayanan yang dirasakan pelanggan. Penelitian didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dengan unsur pelayanan yang dinilai adalah persyaratan, prosedur pembayaran, penanganan terhadap keluhan, saran dan masukan, kecepatan petugas dan keterampilan dalam menyelesaikan masalah serta sarana dan prasarana pelayanan.

Penelitian Putri, et al (2021) menunjukkan bahwa secara umum pelanggan PDAM Kota Padang Panjang merasa belum puas terhadap pelayanan kinerja yang diterima dalam manajemen kinerja, terlihat dari belum semuanya mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya. PDAM belum bisa mengoptimalkan sumber air baku yang ia miliki untuk dapat memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat. Penelitian Septiani (2018) menunjukkan sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang memadai. Penelitian indikator yang harus diperbaiki adalah kejernihan air, bau air, ketersediaan air pada jam sibuk, kesiapan operator dalam pemasangan instalasi baru, perbaikan kerusakan meter air, dan kesiapan/kecepatan penanganan pengaduan mengenai perpipaan. Penelitian Juliani (2017) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi cabang Tuasan Medan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen PDAM cabang tuasan medan dinilai belum sesuai janji, pelayanan masih perlu banyak perbaikan hal ini dilihat pada rata-rata jawaban pelanggan di kuesioner menjawab kurang setuju dengan sistem keluhan yang masih terbilang lama, penyampaian keluhan rumit, pihak pdam tidak menghubungi pelanggan ketika ada promosi ketika pelanggan tidak berkunjung dalam jangka waktu yang lama. Penelitian Halief dan Haryono (2017) yang berjudul analisis tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga pada PDAM Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas menunjukkan bahwa kinerja PDAM yang belum memuaskan adalah kelancaran air pada jam puncak pagi dan kejernihan air. hasil penelitian menunjukkan bahwa aliran air tidak mengalir 24 jam dan pada jam puncak berhenti mengalir.

Dikutip dari PadangKita, akibat hujan, air sungai meluap dan menutup akses air baku di semua *intake* Perumda Air Minum Kota Padang. Air perumda tidak

mengalir sejak pagi hingga sore menjelang malam (23/1/2023) Perumda Air Minum Kota Padang menjelaskan bahwa terganggunya layanan pengaliran air dari pagi hingga siang disebabkan oleh tertutupnya akses air baku di semua *intake* masih belum dilakukan pembersihan terhadap material yang terbawa arus banjir. Pelanggan mengeluhkan kurang tanggapnya kinerja petugas Perumda Air Minum Kota Padang dalam mengatasi masalah ini.

Berdasarkan keluhan pelanggan akibat ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja Perumda Air Minum Kota Padang, maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Perumda Air Minum Kota Padang yang didasarkan pada Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang unsur penilaian pelayanan meliputi, persyaratan, sistem, prosedur pembayaran, waktu penyelesaian terhadap keluhan, biaya pelayanan, kesesuaian jasa pelayanan dengan SOP, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga terhadap kinerja Perumda Air Minum Kota Padang

1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga terhadap kinerja Perumda Air Minum Kota Padang.

Tujuan penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan aktif Perumda Air Minum Kota Padang ditinjau dari kinerja Perumda Air Minum Kota Padang berdasarkan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017;
2. Mengidentifikasi kinerja Perumda Air Minum Kota Padang yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan rumah tangga terhadap Perumda Air Minum Kota Padang;
3. Memberikan rekomendasi berkaitan dengan kinerja Perumda Air Minum Kota Padang.

1.3 Manfaat Penelitian

1. Memberikan informasi berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga terhadap kinerja Perumda Air Minum;
2. Sebagai pertimbangan bagi Perumda Air Minum Kota Padang untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan.

1.4 Batasan Masalah

1. Lokasi penelitian di Kota Padang;
2. Survei dilakukan terhadap pelanggan aktif Perumda Air Minum Kota Padang;
3. Jumlah sampel sebanyak 400 responden pelanggan aktif Perumda Air Minum Kota Padang;
4. Kuesioner berdasarkan PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017;
5. Unsur penilaian pelayanan meliputi, persyaratan, sistem dan prosedur pembayaran, waktu penyelesaian terhadap keluhan, biaya pelayanan, kesesuaian jasa pelayanan dengan SOP, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan;
6. Penentuan lokasi sampel responden menggunakan aplikasi *Carrymap*;
7. Perhitungan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017;
8. Cakupan masalah difokuskan pada pengukuran nilai IKM terhadap kinerja Perumda Air Minum Kota Padang.

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 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.

