

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kehidupan manusia. Apabila kebutuhan terhadap air belum tercukupi, hal ini dapat menimbulkan dampak signifikan terhadap aspek kesehatan maupun kondisi sosial masyarakat. Oleh karena itu, ketersediaan air bagi keperluan manusia harus terjamin dari segi kualitas, kuantitas, serta kontinuitasnya (Raharjo & Suprpto, 2019).

Perumda Air Minum sebagai institusi penyedia layanan air minum dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Tuntutan tersebut semakin menguat sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, upaya peningkatan pelayanan perlu segera diwujudkan melalui perumusan strategi pelayanan prima, sehingga pelanggan memperoleh kepuasan atas layanan yang diterima dan tidak merasa perlu mengajukan pengaduan yang berpotensi menimbulkan tuntutan ganti rugi (Raharjo & Suprpto, 2019).

Perumda Air Minum Kota Padang adalah sebuah badan usaha yang dimiliki oleh pemerintah daerah Kota Padang, yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Padang Nomor 5 Tahun 1974. Namun, catatan sejarah mencatat bahwa penyediaan layanan air minum telah dimulai sejak tahun 1897 oleh pihak kolonial Belanda. Menurut Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 1 Tahun 2020, PDAM Kota Padang telah bertransformasi menjadi Perusahaan Air Minum Kota Padang. Perumda Air Minum Kota Padang merupakan perusahaan milik pemerintah daerah yang menangani pengelolaan dan pengembangan sistem penyediaan air minum (Witri, 2024).

Penting untuk menilai kualitas layanan publik yang disediakan Perumda Air Minum Kota Padang demi menjamin kepuasan pelanggan dan menjaga mutu layanan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi salah satu alat ukur utama untuk mengevaluasi kinerja perusahaan. Penelitian Witri (2024) mencatat nilai IKM untuk kondisi teknis Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Perumda Air Minum Kota

Padang sebesar 73,42, yang tergolong kurang baik. Sementara itu, penelitian Fiandra (2024) mencatat nilai IKM kinerja Perumda Air Minum Kota Padang sebesar 75,83, juga masuk kategori kurang baik. Terdapat kekosongan data terkait IKM untuk tahun 2023 dan 2024, sehingga evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk mendapatkan informasi terbaru.

Selain aspek kepuasan pelanggan, penetapan tarif air minum juga menjadi faktor krusial dalam pengelolaan layanan air bersih. Mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 yang merupakan perubahan atas Permendagri Nomor 71 Tahun 2016, penetapan tarif air minum harus mempertimbangkan prinsip keadilan, keberlanjutan, serta kemampuan finansial masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses penetapan tarif air oleh PDAM Kabupaten Luwu, penerapan struktur tarif seperti tarif rendah, tarif dasar, tarif penuh, dan tarif kesepakatan memiliki peran strategis dalam menjaga keterjangkauan biaya layanan bagi masyarakat, sekaligus mendorong terciptanya mekanisme subsidi silang yang adil (Safani dkk., 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis indeks kepuasan masyarakat dalam mengukur sejauh mana Perumda Air Minum Kota Padang mampu memenuhi beberapa indikator. Pada kondisi teknis SPAM, unsur yang dinilai yaitu kualitas, kuantitas, dan kontinuitas air. Sementara untuk faktor kinerja perusahaan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur pembayaran, waktu penyelesaian terhadap keluhan, biaya pelayanan, kesesuaian jasa pelayanan dengan SOP, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Penetapan tarif yang tepat juga sangat penting untuk menyeimbangkan kelangsungan operasional Perumda Air Minum Kota Padang dengan kemampuan masyarakat untuk membayar.

1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.2.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja dan kondisi teknis SPAM, serta penetapan tarif air minum yang sesuai di Perumda Air Minum Kota Padang Tahun 2024.

1.2.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menghitung dan menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelanggan aktif Perumda Air Minum Kota Padang terhadap kinerja dan kondisi teknis SPAM di tahun 2024 berdasarkan Permen PANRB No 14 Tahun 2017;
2. Menganalisis penetapan tarif air minum pada Perumda Air Minum Kota Padang berdasarkan Permendagri No. 21 Tahun 2020, sebagai respons terhadap munculnya ketidakpuasan pelanggan terkait tarif yang dianggap tidak sesuai dengan kualitas layanan yang diterima;
3. Memberikan rekomendasi perbaikan bagi Perumda Air Minum Kota Padang untuk memperbaiki kinerja pelayanan dan kondisi teknis SPAM agar sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

1.3 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Memberikan informasi besaran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perumda Air Minum Kota Padang Tahun 2024 terhadap kinerja dan kondisi teknis SPAM;
2. Memberikan analisis yang komprehensif mengenai penetapan tarif air minum Perumda Air Minum Kota Padang, sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan tarif yang berkeadilan, berkelanjutan, dan selaras dengan kemampuan bayar masyarakat serta persepsi pelanggan terhadap tarif saat ini;
3. Bahan evaluasi dan pertimbangan bagi Perumda Air Minum Kota Padang untuk memperbaiki indeks kepuasan masyarakat dengan meningkatkan kinerja dan kondisi teknis SPAM.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah:

1. Survei dilakukan terhadap pelanggan aktif rumah tangga Perumda Air Minum Kota Padang Tahun 2024;
2. Jumlah sampel sebanyak 400 responden pelanggan aktif Perumda Air Minum Kota Padang;

3. Penilaian kinerja 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, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
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 Permen PANRB No 14 Tahun 2017;
6. Analisis penentuan tarif air minum pada Perumda Air Minum Kota Padang berdasarkan Permendagri No 21 Tahun 2020;
7. Penentuan lokasi sampel responden menggunakan aplikasi *CarryMap*;
8. Cakupan masalah difokuskan pada pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja pelayanan dan kondisi teknis SPAM Perumda Air Minum Kota Padang, serta penetapan tarif air minum.

1.5 Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang landasan teori, peraturan, dan rujukan yang menunjang penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tahapan penelitian yang dilaksanakan, meliputi studi literatur, persiapan penelitian yang mencakup pengumpulan data primer dan sekunder, pengolahan data, serta penyusunan laporan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

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