

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.

Pemberian Otonomi kepada Pemerintah Kabupaten dan Kota diharapkan dapat menjadi lebih Responsif dalam menanggapi berbagai masalah yang berkembang di daerah sehingga program-program pembangunan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat menjadi lebih efektif. Salah satu kebutuhan Masyarakat yang paling penting adalah Pelayanan Publik. Pemerintah daerah melalui konsep otonomi daerah memiliki kewenangan besar dalam menetapkan kebijakan termasuk kebijakan dalam pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan kondisi daerahnya masing-masing. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah mengenai penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks Otonomi Daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan Administrasi Publik. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintah di atur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Kualitas Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan hasil yang dicapai dan harapan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dilakukan secara efektif dan efisien, berdasarkan aturan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan untuk mensejahterahkan Masyarakat.

Salah satu jenis pelayanan publik yang selalu digunakan dalam kehidupan sehari-hari adalah pelayanan mengenai Air Bersih yang di kelola oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon.

Fungsi dan Peranan air bersih selain untuk digunakan sebagai kebutuhan aktivitas sehari-hari seperti kegiatan Rumah tangga, Perkantoran atau institusi, Rumah Sakit dan lain sebagainya. Kebutuhan terhadap air bersih semakin meningkat seiring bertambahnya jumlah penduduk yang pesat dan juga ketersediaan lahan terbatas yang dijadikan pemukiman. Hal tersebut mendorong masyarakat yang belum memiliki sumber air bersih menghubungi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Tirta Giri Nata) Kota Cirebon dituntut memecahkan permasalahan yang sudah ada supaya bisa mengoptimalkan Kualitas Pelayanan nya. Sebagai suatu badan usaha yang bergerak dibidang pelayanan umum berupa jasa pelayanan air bersih. Sebagai unsur pelayanan masyarakat Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Tirta giri nata) Kota Cirebon tetap berupaya memberikan Pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, Pelayanan Air Bersih, Perpipaan untuk mendistribusikan air yang sesuai dengan Standar, efektif dan efisien yang menyeluruh untuk Masyarakat. Hal ini sesuai dengan Peraturan

Daerah Kota Cirebon Nomor 4 Tahun 2017 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum kota Cirebon pasal 6 yang menyatakan bahwa 1. Perumda Air Minum memiliki tugas pokok menyediakan jasa Pelayanan SPAM (Sistem Penyediaan Air Minum). 2. Pelaksanaan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berfungsi : (a). Pengembangan SPAM yang meliputi pembangunan baru, peningkatan dan perluasan; (b). Pengelolaan SPAM yang meliputi operasi dan pemeliharaan, perbaikan, pengembangan sumber daya manusia, dan pengembangan kelembagaan; (c). Pengusahaan termasuk menghimpun pembayaran jasa pelayanan Air Minum sesuai dengan tarif dan retribusi yang telah ditetapkan; (d). Penyusunan laporan penyelenggaraan secara transparan, akuntabel sesuai dengan prinsip tata kelola perusahaan yang baik; dan (e). Penyampaian laporan penyelenggaraan kinerja perusahaan kepada perusahaan kepada pemerintah kota Cirebon. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dengan pelanggan kepada Masyarakat maka Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon harus melakukan pelayanan yang sesuai dengan standar prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya, hasil yang didapatkan dan Kapasitas Petugas.

Berdasarkan hasil pengamatan serta Observasi penulis ada beberapa permasalahan dan kendala diantaranya adalah belum optimalnya pelayanan yang dilakukan hal ini dibuktikan dengan kurangnya respons yang diberikan oleh pegawai dalam menanggapi pengaduan yang dilakukan oleh Masyarakat seperti: 1).Masih sulitnya untuk mendapatkan air bersih pada masyarakat yang menggunakan Jasa Perumda Kota Cirebon. 2). Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang sudah terpasang belum optimal karena rendahnya aliran air yang mengalir. 3). Mekanisme Pengaduan Berbelit 4).tingginya tingkat kebocoran serta pendistribusian air nya belum merata pada daerah daerah tertentu di Kota Cirebon, masyarakat selalu membayarkan tagihan air akan tetapi air yang keluar selalu macet atau tidak mengalir bahkan dalam waktu yang cukup lama serta penanganan mengenai keluhan yang kurang cepat sehingga membutuhkan waktu lebih lama dari pada yang diharapkan. Menurut informasi media online @RadarCirebon “ Warga Keluhkan Air ledeng PDAM kecil- Radar Cirebon , 27 Desember 2019, @RadarCirebontv “ Warga Nuansa Majasem Keluhkan Layanan PDAM, 17 Januari 2020, @RadarCirebon.Com “Warga Puri Taman Sari Keluhkan Layanan Perumda Air Minum” –Radarcirebon.com, 7 Januari 2020. Hal tersebut menunjukkan belum optimalnya kualitas pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon sebagaimana Peraturan Daerah Kota Cirebon

Nomor 4 Tahun 2017 pasal 6 ayat 2 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum kota Cirebon. Untuk lebih memfokuskan pembahasan dan kejelasan data yang akan penulis bahas maka penulis membatasi masalah pada pelayanan umum Perumda berupa layanan pengaduan Pendistribusian Air, Pengaduan Administrasi dan Pengaduan Kebocoran atau Kerusakan yang mengakibatkan rendah nya debit air yang keluar. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “ **Kualitas Pelayanan Air Bersih Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon**”.

1.2 Rumusan Masalah.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dirumuskan masalah dalam bentuk pernyataan masalah yaitu “ Belum Optimalnya Kualitas Pelayanan Air Bersih di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon.”

1.3 Identifikasi Masalah.

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Air Bersih di Perumda Air Minum Kota Cirebon ?
2. Faktor apa saja yang menghambat dan mendukung pelaksanaan pelayanan Air Bersih di Perumda Air Minum Kota Cirebon ?

3. Upaya-upaya apa yang telah dilakukan untuk mengatasi Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan air bersih di Perumda Air Minum Kota Cirebon?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Air Bersih di Perumda Air Minum Kota Cirebon.
2. Untuk Mengetahui faktor yang menghambat dan mendukung pelaksanaan pelayanan Air Bersih di Perumda Air Minum Kota Cirebon.
3. Untuk Mengetahui Upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan air bersih di Perumda Air Minum Kota Cirebon.

1.5 Kegunaan Penelitian.

Untuk mengembangkan Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam kajian Kualitas Pelayanan Air bersih yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon dan untuk memperkaya Studi literatur atau kepustakaan dalam bidang Prodi Ilmu Administrasi Negara.

1.6 Kerangka Pemikiran.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan suatu kewajiban aparatur pemerintah/pemberijasa kepada Masyarakat. Pelayanan yang memuaskan atau produk pelayanan nya berkualitas, penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik.

Menurut Zeithaml et al. (1990) dalam buku Hardiansyah (2018: 63), Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Selanjutnya dikemukakan oleh, Tjiptono (1997) dalam buku Hardiansyah (2018:72) mengenai dimensi atau ukuran kualitas Pelayanan yaitu :

1. Bukti Langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana Komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (Assurance) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya resiko atau keraguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

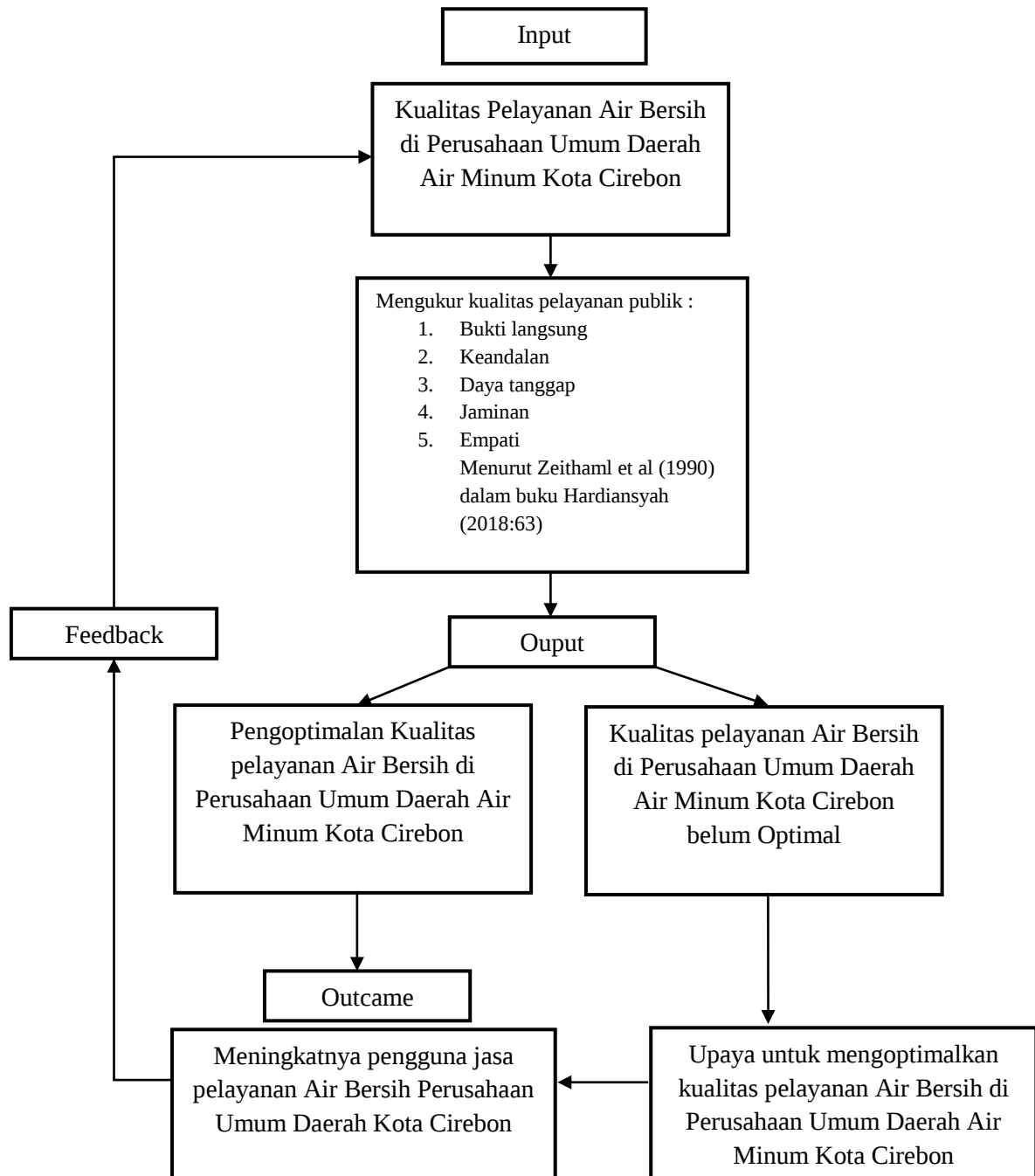
Menurut Lovelock (2007) dalam Hardiansyah (2018:71) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi :

1. *Tangible* (Terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.
2. *Realiable* (handal), Kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
3. *Responsiveness* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
4. *Empaty*, Perhatian perorangan pada pelanggan.

Berdasarkan Uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi kriteria atau indikator pelayanan publik meliputi :

1. Bukti Langsung
2. Keandalan

3. Daya Tanggap
4. Jaminan
5. Empati



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.

1.7. Definisi dan Operasional Konsep Pendidikan

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat di Daerah dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan Air Bersih merupakan suatu kebutuhan bagi masyarakat untuk Kehidupan sehari-hari. Untuk itu perlunya pengecekan mengenai Kualitas air bersih.

1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian.

Operasional konsep penelitian dilakukan dengan menjelaskan konsep-konsep variabel penelitian kedalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan, dimensi tersebut kemudian dijabarkan menjadi indikator-indikator. Untuk memudahkan dalam menganalisa data maka aspek kajian

penelitian yaitu (kualitas pelayanan) dioperasionalisasikan atau dijabarkan kedalam parameter dari indikator seperti dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1. Dimensi dan Parameter Kualitas Pelayanan Publik

No	Konsep	Dimensi	Indikator
1	Pelayanan Publik Menurut Zeithaml ddk (1990) dalam buku Hardiansyah (2018:63) Kualitas Pelayanan Publik (Konsep,	Berwujud	1. Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan. 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. 3. Kemudahan dalam proses pelayanan. 4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan. 5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan. 6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2		Kehandalan	1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan. 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas. 3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. 4. Keahlian petugas dalam

	Dimensi, Indikator dan Implementasinya)		menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3		Ketanggapan	1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. 2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. 3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. 4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat 5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. 6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4		Jaminan	1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. 2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. 3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. 4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5		Empati	1. Mendahulukan kepentingan

			pemohon. 2. Petugas melayani dengan sikap sopan santun. 3. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan). 4. Petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan.
--	--	--	--

1.8. Metode Penelitian yang Digunakan

1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sugiono (2017:9) mengemukakan bahwa :

"Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis dan bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi."

Alasan penulis memilih metode penelitian kualitatif adalah karena penelitian yang dilakukan bukan untuk mencari hubungan antar variable, akan tetapi penelitian dilakukan untuk menggali, menemukan, menjelaskan, dan

memaparkan tentang obyek penelitian yakni mengenai "Kualitas Pelayanan Air Bersih di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon”.

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan.

Sampel atau informan yang dilibatkan merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Teknik Pemilihan informan dengan menggunakan purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan.

Rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Informan Kunci (key informan) yaitu informasi yang didapat langsung dari narasumber atau obk yang diteliti dalam hal ini antara lain sebagai berikut:

1. Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum
2. Kepala Sub Bagian Pendistribusian Air.

b. Informan pendukung yaitu informasi yang di informan yang mengetahui tetapi tingkat pemahamannya tidak seperti informan kunci antara lain sebagai berikut:

1. Masyarakat Pengguna Jasa PDAM

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi

yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak observasi berperan serta *participant observation*), wawancara mendalam (*indepth interview*) dan dokumentasi.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Untuk menghindari adanya penelitian yang bias, maka diperlukan uji keabsahan data. Keabsahan data harus dapat dibuktikan kebenarannya dalam penelitian, sehingga dapat dipertanggung jawabkan. Menurut Sugiono (2017:270), uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi : uji credibility (validitas internal), transferability (validitas eksternal), dependability (reabilitas), dan compirmability (obyektivitas). Penulis melakukan keabsahan data dengan melakukan teknik triangulasi, wiersma (dalam Sugiono 2017 : 273) mengemukakan bahwa : "triangulasi dalam pengujian kreadibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu".

Cara yang digunakan dalam teknik triangulasi adalah sebagai berikut :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dilapangan dan hasil wawancara dengan para informan
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dan apa yang dikatakan orang secara pribadi.

c. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.

Pengecekan data dilakukan memastikan bahwa data yang diperoleh merupakan akurat dan validitas dengan teknik triangulasi yaitu dengan mengajukan pertanyaan yang sama pada informan yang berbeda terhadap data maupun informan dari hasil wawancara.

1.8.5 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini teknik analisis deskriptif, yaitu suatu penulisan yang adalah menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang obyek yang diteliti, menurut keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian berlangsung. Kemudian data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan serta dibantu dengan keterangan tambahan yang dapat mendukung penelitian. Jadi peneliti menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan Air Bersih di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon (Sugiono, 2017:247) mengemukakan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam analisis data yakni:

- *Data reduction* (reduksi data), yaitu memilih atau memilah data sesuai dengan kebutuhan penelitian.
- *Display data* (penyajian data), pengujian data dalam bentuk uraian tabel dan sebagainya.

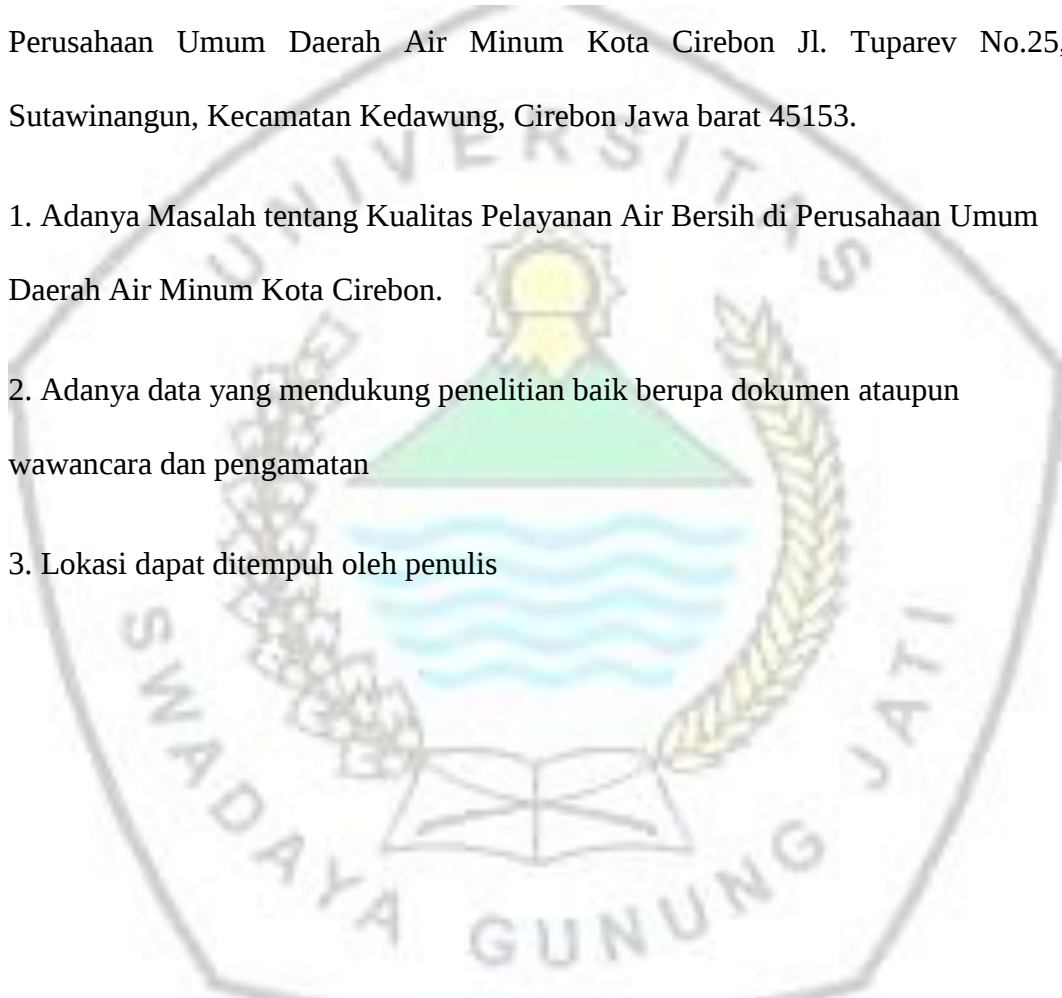
- *Conclusion drawing/verification*, yaitu melakukan pengecekan terhadap data sebelum peneliti mengumpulkannya.

1.9. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi (Objek) Penelitian

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon Jl. Tuparev No.25, Sutawinangun, Kecamatan Kedawung, Cirebon Jawa barat 45153.

1. Adanya Masalah tentang Kualitas Pelayanan Air Bersih di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon.
2. Adanya data yang mendukung penelitian baik berupa dokumen ataupun wawancara dan pengamatan
3. Lokasi dapat ditempuh oleh penulis



1.9.2 Jadwal Penelitian

Setelah mengemukakan lokasi penelitian, peneliti kemudian mengemukakan lamanya penelitian dari mulai penelitian sampai sidang sarjana. Lamanya Penelitian dari mulai penelitian awal sampai ujian sidang sarjana ini berkisar 4-5 bulan.

Tahapan penelitian terbagi menjadi tiga tahap, yaitu tahap persiapan tahap pelaksanaan penelitian dan tahap akhir. Rangkaian melaksanakan penelitian ini dijadwalkan berlangsung selama dimulai bulan Maret-Agustus 2020.

Berikut uraian jadwal dua penelitian :

Tabel 1.2. Jadwal Penelitian.

[illegible]

