

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Keberhasilan suatu pemerintahan dapat dilihat dari kualitas pemenuhan pelayanan publiknya yang memadai bagi masyarakat di daerah tersebut. Pemerintah sangat erat kaitannya dengan pelayanan publik, pelayanan publik dibagi atas pelayanan jasa dan pelayanan non jasa. Taliziduhu Ndraha (2015) mengatakan bahwa “pemerintahan didefinisikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan manusia sebagai consumer (produk-produk pemerintahan) akan pelayanan publik dan pelayanan civil”.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan, kualitas merupakan salah satu faktor penting yang digunakan untuk tolak ukur seberapa baik nya jasa yang diberikan kepada masyarakat. Dalam praktik, konsumen mungkin saja lebih mengutamakan penilaian terhadap kualitas penyedia jasa ketimbang kualitas penawaran jasa tertentu. Jasa (*service*) adalah setiap usaha atau kegiatan yang diberikan kepada orang lain baik pemerintah ataupun non pemerintah dan bersifat terlihat (*tangible*) dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa tersebut.

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu adanya standar dan kualitas pelayanan sebagai tolak ukur dalam baik atau kurangnya pelayanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan komponen standar pelayanan yang terkait maka seharusnya pelayanan yang diberikanpun akan diterima baik oleh masyarakat.

Tantangan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dewasa ini merupakan salah satu isu yang mengemuka khususnya di wilayah perkotaan. Terkonsentrasinya aktifitas pembangunan di perkotaan telah mendorong terjadinya proses urbanisasi yang berlangsung ke wilayah perkotaan. Kondisi ini mengakibatkan pemerintah kota menghadapi tantangan bertambahnya jumlah penduduk yang diikuti oleh meningkatnya tuntutan pelayanan dari masyarakat,

khususnya dari jenis kebutuhan dasar yang pengelolaannya merupakan monopoli pemerintah, termasuk kedalamnya adalah pelayanan di bidang air bersih.

Pentingnya air bersih menyebabkan pemerintah perlu menjamin ketersediaanya guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Sebagaimana yang tercantum dalam Undang–Undang Republik Indonesia No 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 122 Tahun 2015 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Bersih, bahwa Negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari–hari guna memenuhi kebutuhan hidup yang sehat, produktif, dan bersih. Artinya setiap masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan air bersih yang baik.

Air bersih yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat adalah air bersih yang tidak berwarna, tidak berasa, bebas dari pathogen organik dan anorganik serta mudah didapat oleh konsumen. Tuntutan kehidupan masyarakat kota yang membutuhkan pemenuhan air bersih yang bersifat praktis, cepat dan tetap terjamin syarat-syarat kesehatannya.

Perusahaan Daerah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ini penting karena berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Dimana secara umum para pelanggan akan merasa puas bila pelayanan yang diberikan oleh PDAM bersifat cepat, murah dan mudah. Kondisi yang demikian akan berdampak positif bagi PDAM yaitu semakin tingginya kemampuan PDAM dalam mencapai tujuan untuk memupuk pendapatan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung merupakan salah satu Perusahaan Daerah Air Minum sebagai penyedia pelayanan air bersih bagi masyarakat yang menjadi konsumen atau pelanggan. Tugas Pokok Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Walikota Bandung Nomor 4 Tahun 2014 adalah pelayanan jasa bidang pengelolaan air minum dan pengelolaan sarana air limbah di daerah, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek ekonomi, sosial, kesehatan dan pelayanan umum. Dalam sistem pendistribusiannya PDAM dibagi kedalam 3 (tiga) wilayah pelayanan yaitu Wilayah Bandung Barat, Wilayah Bandung Utara, dan Wilayah Bandung Timur.

Dalam melakukan pendistribusian PDAM memiliki sumber air baku yang terbagi atas air permukaan dan air tanah dan tersebar pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1
Sumber Air Baku Air Permukaan

	Nama Instalasi	Kapasitas Produksi
1	IPA BADA K SINGA	1.852 l/dt
2	IPA DAGO PAKAR	561 l/dt
3	MP DAGO PAKAR	64 l/dt
4	MP CIBEUREUM	35 l/dt
5	IPA CIBEUREUM	41 l/dt
6	MP CIPANJALU	24 l/dt
7	MP CIARUTEUN	-

Sumber : pambdg.co.id

Menurut data yang dihimpun dari PSDA Jawa Barat tahun 2018 masih ada beberapa sumber potensi air bersih di Kota Bandung yang belum dimanfaatkan oleh PDAM sumber-sumber potensi air bersih tersebut diantaranya adalah Sungai Citarik, Sungai Cipamokolan, Sungai Cikeruh,

Sungai Citarum Atas dan Sungai Cirasih. Sungai-sungai tersebut memiliki potensi air sebesar 15.800 l/dt yang seharusnya dapat dimanfaatkan lebih baik oleh PDAM dalam pemenuhan kebutuhan distribusi air bersih di Kota Bandung.

Dalam konteks penyediaan dan distribusi air bersih, menurut Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 4 Tahun 2014 tentang Perusahaan Daerah Air Minum, dijelaskan bahwa jenis pelayanan air minum antara lain sebagai berikut:

1. Pelayanan Umum yaitu melalui pipa distribusi dengan cara
 - a. Sambungan langsung
 - b. Kran Umum, dan
 - c. Sarana lainnya.
2. Pelayanan Khusus, yaitu melalui mobil tanki;
3. Dalam keadaan tertentu atas pertimbangan Perusahaan Daerah dapat menggunakan hidran kebakaran dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan dan persyaratan teknis.

Diantara ketiga jenis pelayanan tersebut, jenis pelayanan umum melalui Saluran Langganan (SL) dari pipa distribusi kepada masyarakat pelanggan merupakan jenis pelayanan yang mendapatkan perhatian publik mengingat berbagai kendala yang dihadapi hingga dewasa ini. Menurut data yang didapat dari PDAM Tirtawening Kota Bandung baru mampu melayani 75% penduduk Kota Bandung yaitu sebanyak 2.565.457 jiwa (2019) sedangkan target nasional pelayanan air minum untuk kota besar adalah sebesar 80% hal tersebut menunjukkan bahwa masih belum tercapainya jangkauan pelayanan PDAM yang sesuai dengan target nasional pelayanan air minum untuk kota besar.

Dalam penelitian ini peneliti memilih lokasi di Kota Bandung karena menurut indikasi sebagai salah satu kota besar Kota Bandung masih belum memenuhi kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan target pemenuhan

kebutuhan air minum di kota besar yang seharusnya 80% namun PDAM hanya baru memenuhi sebanyak 75% saja.

Berdasarkan hasil survei mengenai Kepuasan Pelanggan di wilayah pelayanan barat terkait distribusi pelayanan air bersih di wilayah pelayanan tersebut masih belum memenuhi standar operasional. Untuk lebih jelasnya dapat peneliti ilustrasikan pada data tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2
Tingkat kepuasan Distribusi Air Bersih di Semua Wilayah

Respon	Interpretasi	Frekuensi	Prosentase
0	Tidak Memberikan Jawaban	0	0.00%
1	Bisa mengalir kurang dari 6 jam per hari (kurang puas)	239	18 %
2	Bisa mengalir kurang dari 10 jam per hari (cukup puas)	435	21 %
3	Bisa mengalir kurang dari 16 jam per hari (puas)	662	32 %
4	Bisa mengalir 24 jam per hari (sangat puas)	595	29 %
Rata-Rata		2.34	

Sumber : Laporan SKP PDAM Tirtawening 2019

Secara rata-rata nilai yang diperoleh untuk tingkat kepuasan layanan distribusi air minum berada pada angka 2,72 yang berarti pelanggan PDAM memiliki kecenderungan cukup puas terhadap kontinuitas air yang menunjukkan kontinuitas cukup puas bisa mengalir kurang dari 10 jam per hari.

Indikasi-indikasi lain yang menunjukkan masih rendahnya kualitas air bersih di Kota Bandung adalah sebagai berikut:

1. Kualitas air yang kotor dan berbau serta air tidak mengalir ke konsumen terutama pada musim kemarau, sehingga banyaknya komplain terhadap pelayanan tentang kesiapan air bagi masyarakat.
2. Ketetapan waktu dalam penggiliran air belum memiliki waktu yang jelas
3. Aparat pemberi layanan belum bisa menunjukkan ketanggapan dan membuat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan menjadi tertunda
4. Aparat kurang memenuhi tanggung jawab yang diberikan pelanggan dengan mengabaikan permintaan pelanggan, menunda pelayanan, tidak menjawab keluhan pelanggan dengan sejelas-jelasnya.

Menurut standar pelayanan yang ada di PDAM seharusnya kualitas air yang diproduksi harus dapat langsung diminum dan kontinuitas distribusi air yang seharusnya 24 jam mengalir ke pelanggan, indikasi-indikasi yang dijelaskan di atas tersebut masih belum menunjukkan bahwa pelayanan distribusi yang dilakukan oleh PDAM masih belum terlihat baik sesuai dengan aturan dan standar pelayanan yang berlaku.

Menurut Ratminto dan Winarsih dalam Mukarom (2016:15) pelayanan publik atau pelayanan yaitu pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Indikasi di atas menggambarkan kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan manajemen pemerintahan karena manajemen pemerintahan yang dikelola dengan baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik karena didalamnya mengandung proses pengelolaan pemerintahan oleh penyelenggara pemerintahan untuk meningkatkan kesejahteraan serta kepuasan masyarakat yang salah satunya adalah dalam pelayanan publik bidang pemenuhan air bersih.

Menyadari betapa pentingnya kepuasan masyarakat dan erat kaitannya dengan kualitas pelayanan maka perusahaan negara sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakatnya harus mencari cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya karena sejatinya kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanannya. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dan lebih memahami sejauh mana pelayanan yang diberikan PDAM Tirtawening Kota Bandung terhadap layanan air bersih kepada masyarakat pengguna, dengan menuangkannya kedalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi berjudul: **“Pelayanan Distribusi Air Bersih di Kota Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan distribusi air minum di Kota Bandung?

2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam meningkatkan distribusi air bersih di Kota Bandung?
3. Apa saja upaya yang dilakukan PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di Kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji dan mendiskripsikan pelayanan distribusi air bersih di Kota Bandung

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan distribusi air bersih di Kota Bandung
2. Untuk Mengatahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan distribusi air bersih di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya-upaya yang dilakukan PDAM dalam memningkatkan pelayanan distribusi air bersih di Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini antara lain dilakukan untuk syarat penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik di Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Langlangbuana Bandung.

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting bagi perkembangan ilmu-ilmu sosial pada umumnya khususnya ilmu pemerintahan dalam kajian kebijakan publik.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelayanan air bersih bagi masyarakat.