

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa negara dibentuk bertujuan untuk mensejahterakan rakyat serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Sebagai bagian dari sebuah negara, pemerintah sebagai aparatur negara memiliki tugas untuk mengurus urusan kenegaraan serta bertanggung jawab terhadap semua kegiatan yang berkaitan dengan negara. Seiring dengan perkembangan zaman, aparatur pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik ditengah kebutuhan masyarakat yang terus meningkat. Pelayanan tersebut diberikan dengan di landasi oleh kebutuhan dan kepuasan yang diberikan oleh penerima layanan. Berdasarkan hal tersebut maka dapat diketahui bahwa aparatur pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam tersedianya pelayanan publik yang relevan bagi masyarakatnya.

Terpenuhinya kebutuhan masyarakat menjadi salah satu tujuan dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Tidak terkecuali kebutuhan masyarakat terhadap tersedianya air bersih. Tersedianya air bagi masyarakat tentunya memberikan dampak yang sangat strategis dalam memberikan kemakmuran dan kesejahteraan bagi masyarakat secara umum. Hal tersebut juga berkaitan dengan jumlah penduduk, yang berarti kebutuhan akan air bersih juga akan semakin meningkat jumlahnya. Dengan kata lain, air menjadi salah satu aspek vital dalam kehidupan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengamanatkan bahwa urusan pemerintahan dalam pelaksanaannya dilakukan pemerintah daerah guna memberikan kesejahteraan terhadap masyarakat. Termasuk pelayanan air minum diberikan wewenang terhadap pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakatnya. Dalam pelaksanaannya, wewenang tersebut diberikan kepada instansi yang berwenang yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Perusahaan Daerah Air Minum

merupakan badan usaha milik daerah yang bertugas untuk memberikan pelayanan dibidang air bersih bagi masyarakat, tersedianya air bersih tersebut juga termasuk air yang layak untuk dikonsumsi. Tidak terkecuali Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sembada Kabupaten Sleman yang dituntut untuk memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan terbaiknya bagi masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, definisi pelayanan publik yaitu sebuah kegiatan dengan tujuan terpenuhinya kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku baik berupa barang, jasa, serta pelayanan administratif lainnya. Lebih lanjut, dalam memberikan pelayanan publik yang baik, pemberi layanan diwajibkan untuk dapat memenuhi asas-asas pelayanan, diantaranya transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Transparansi dapat diwujudkan melalui terbukanya pemberi layanan dan memberikan akses yang mudah bagi penerima layanan, akuntabilitas diwujudkan dengan layanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, kondisional diwujudkan melalui layanan yang diberikan harus sesuai dengan kemampuan dari pemberi layanan, partisipatif diwujudkan dengan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kesamaan hak diwujudkan dalam pemberian layanan tidak dilakukan secara diskriminatif, serta keseimbangan hak dan kewajiban yang dapat diwujudkan melalui dalam pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban baik penerima maupun pemberi layanan.

Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada di Kabupaten Sleman, PDAM yang diharapkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan, ternyata masih memiliki beberapa kendala di lapangan. Berdasarkan temuan peneliti, terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh PDAM Tirta Sembada. Melansir dari Harian Jogja, masalah yang dihadapi adalah distribusi air bersih yang bersumber dari SPAM Regional yang belum maksimal. Hal tersebut

disebabkan karena belum semua wilayah memiliki jaringan untuk pendistribusian air bersih (Harian Jogja, 14 Mei 2023). Lebih lanjut, PDAM Tirta Sembada sebagai pelayan publik dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan membangun kinerja pelayanan yang baik perusahaan bisa membangun hubungan baik dan legitimasinya di mata publik.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, tentunya dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang baik agar dapat memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. Selain itu, dengan memberikan pelayanan yang baik tentunya juga akan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Kualitas tersebut berkaitan erat dengan kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan yang diberikan oleh aparaturnegara dalam memberikan pelayanan guna terwujudnya kesejahteraan dan kemakmuran dari masyarakat sebagaimana tujuan dari pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan diatas, maka penulis menentukan pertanyaan utama penelitian ini yaitu:

Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman?

Adapun pertanyaan turunan dalam penelitian ini mengacu pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml (1990), sebagai berikut:

1. Apa saja bukti fisik penyelenggaraan pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman?

2. Bagaimana kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman?
3. Bagaimana daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman?
4. Apa saja jaminan yang diberikan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman?
5. Bagaimana empati pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penulis menentukan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman.
2. Mengidentifikasi bukti fisik penyelenggaraan pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman.
3. Mengetahui kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman
4. Mengetahui jaminan yang diberikan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman.
5. Mengetahui empati pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman

1.4 Manfaat Penelitian

Dilakukannya penelitian ini tentunya akan memberikan manfaat bagi peneliti maupun pihak lain yang memerlukannya. Terdapat 2 (dua) manfaat dalam penelitian ini, yaitu:

a. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat memberikan sumbangsi bagi pengembangan dan penyempurnaan teori-teori di dalam ilmu pengetahuan khususnya tentang kualitas pelayanan.

b. **Manfaat Praktis**

1) **Bagi Peneliti**

Memberikan pengetahuan baru terhadap peneliti terlebih berkaitan dengan metode dan teknik pengumpulan data. Selain itu juga melatih peneliti dalam berkomunikasi dengan informan sebagai aparatur pemerintahan.

2) **Bagi Instansi Terkait**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi dan masukan bagi instansi berkaitan dengan kekurangan yang mungkin akan ditemukan dalam penelitian ini. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi motivasi bagi aparatur pemerintah agar dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik sehingga tujuan dari instansi tersebut dapat dicapai dengan baik dan mudah.

1.5 Sistematika Bab

Sistematika penelitian bertujuan untuk menjelaskan bagian-bagian per-bab di dalam sebuah skripsi yang dapat mempermudah pembaca dalam memahami inti dari sebuah skripsi tersebut. Untuk penyajiannya dalam skripsi ini berisi sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari:

- a. Landasan teori yang berisi tentang segala pengertian atau definisi.
- b. Penelitian terdahulu, berisi tentang penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki tema yang sama dengan tema penelitian peneliti saat ini.
- c. Kerangka berpikir, berisi tentang segala penjelasan secara garis besar dari peneliti dengan menggunakan logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka berpikir terbentuk karena adanya sebuah pertanyaan dari penelitian itu sendiri.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi penelitian dari peneliti yang mana berisi tentang ilmu, aturan, ataupun kaidah yang berlaku, agar sebuah penelitian dapat dikatakan valid. Metode ini juga digunakan peneliti untuk membuktikan bahwa sebuah penelitian tersebut sudah sesuai dengan standar rasional, sistematis, dan empiris.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dari peneliti beserta bukti-bukti yang diperoleh dari permasalahan penelitian yang sesuai atau relevan dengan teori, konsep, dan metode yang digunakan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang rangkuman hasil penelitian yang telah dibuat oleh peneliti yang bersifat analisis obyektif.