

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Masalah pelayanan merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapat perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk tetap bisa bertahan dalam lingkup dunia bisnis. Masyarakat sebagai pelanggan PDAM menuntut kualitas pelayanan yang cepat dan hasil kinerja yang baik, sebagai pelanggan PDAM akan mengeluh bila pelayanan publik yang diberikan tidak memuaskan sehingga pelanggan akan memilih jalan keluar lain seperti pemasangan air sumur. Hal tersebut dapat berdampak pada penurunan jumlah pelanggan pada PDAM dikarenakan air merupakan salah satu sumber kehidupan utama makhluk hidup terutama manusia, air juga menjadi kebutuhan primer yang diperlukan seperti untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari diantaranya minum, mandi, memasak, mencuci bahkan sampai kebutuhan pengolahan pertanian dan industri. Air bersih layak minum merupakan sesuatu yang sangat penting dan potensial mengingat langsung berhubungan dengan masyarakat, untuk air bersih penting dijaga kelestarian dan pengelolaannya dilakukan oleh tenaga-tenaga profesional (Hijeriah & Kurniawati, 2022).

Bagi sebuah perusahaan/instansi, kualitas pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja setiap karyawan yang bekerja pada organisasi. Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh pelanggan agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (Sumarsid & Paryanti, 2022). Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan menghasilkan *output* yang bagus bagi perusahaan, salah satu cara yang dapat dilakukan sebuah instansi pemerintah atau perusahaan daerah yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada semua pelanggan dengan tujuan memberikan pelayanan prima terhadap seluruh pelanggan perusahaan. Kualitas pelayanan adalah sebuah tolak ukur

atau acuan dari kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya.

Kualitas pelayanan publik sangat penting bagi PDAM khususnya dalam pelayanan kualitas air, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) harus profesional dan mampu memberikan baik pelayanan penyaluran air bersih yang cukup bagi masyarakat. Pengaduan serta keluhan masyarakat disebabkan oleh banyaknya pelanggan yang tidak mendapatkan air dan sering kali terjadi pemadaman saluran air yang tidak cepat ditangani oleh pihak PDAM.

Informasi pada tabel dibawah ini akan memberikan gambaran mengenai jumlah pengaduan terkait kualitas layanan pada PDAM Tirta Betuah Banyuasin pada periode ½ 2024 (6 bulan), berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Hubungan Pelanggan Ibu Rina Freelia Busnan pengaduan terkait masalah pelayanan PDAM Tirta Betuah Banyuasin dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1 Laporan Pengaduan Pelanggan PDAM**

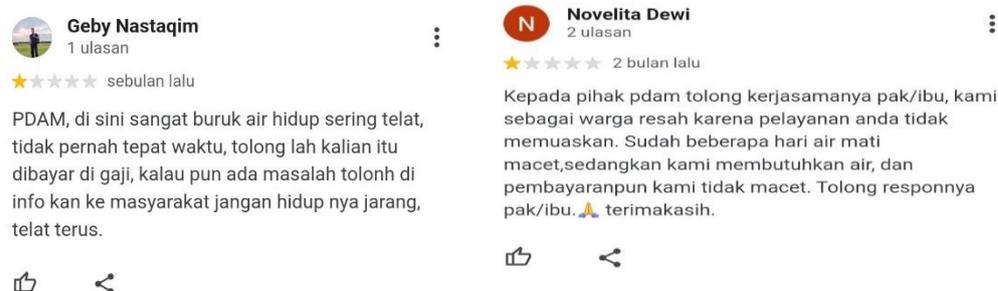
No	Bulan	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1	Januari	- Teknis	26
		- Pelayanan	25
		- Rekening Air	5
		- Lainnya	7
2	Februari	- Teknis	11
		- Pelayanan	21
		- Rekening Air	2
3	Maret	- Teknis	20
		- Pelayanan	30
		- Rekening Air	2
		- Lainnya	1
4	April	- Teknis	17
		- Pelayanan	13
		- Rekening Air	2
5	Mei	- Teknis	14
		- Pelayanan	7
6	Juni	- Teknis	22
		- Pelayanan	11
<b>TOTAL PENGADUAN</b>			<b>236</b>

*Sumber: Hasil Wawancara kepada Kepala Hubungan Pelanggan, 2024*

Dapat disimpulkan dari tabel diatas menunjukan bahwa masih banyak pengaduan keluhan dari pelanggan terkait dengan kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Betuah Banyuasin yang dimana keluhan tersebut mencakupi permasalahan air yang jarang hidup, air keruh, kebocoran pipa, meteran rusak dan pipa rusak. Keluhan pelanggan PDAM masih banyak terdengar baik dari melalui media online maupun dari mulut ke mulut pelanggan PDAM.

Keluhan paling banyak yaitu karena minimnya pasokan air ke beberapa wilayah, air merupakan salah satu sumber daya alam yang harus terpenuhi bagi kehidupan terutama manusia dalam memenuhi berbagai kebutuhan sehari-hari. Namun dengan adanya keluhan dari pelanggan yakni air yang jarang hidup selama 1 minggu berturut-turut membuat pelanggan resah akan kebutuhan air bersih yang terpenuhi sesuai harapan pelanggan.

Banyaknya permintaan jumlah pasokan air bersih untuk pelanggan yang mengharuskan perusahaan dalam pengelolaan air bersih memerlukan sikap manajemen profesionalisme yang baik, karena ini merupakan suatu tanggungjawab mutlak yang harus dilaksanakan pihak PDAM supaya dapat memenuhi suatu pelayanan efektif. Dengan semakin pesatnya pertumbuhan jiwa penduduk berdampak pada permintaan air yang semakin tinggi sementara persediaan air yang akan semakin mengecil. Sering adanya laporan dari kalangan masyarakat PDAM bahwa PDAM Tirta Betuah belum memberikan pelayanan efektif terutama dalam penyaluran air bersih, berikut beberapa ulasan mengenai pelayanan pada PDAM Tirta Betuah Banyuasin:



**Gambar 1.1 Ulasan Mengenai Kinerja Pelayanan PDAM Tirta Betuah Banyuasin**

*Sumber: Ulasan Google, 2024*

Berdasarkan ulasan pelanggan diatas, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang dikelola pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya bertanggung jawab dalam menyalurkan pasokan air bersih kepada pelanggan, dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan PDAM harus mampu meningkatkan pelayanan dengan cara mengidentifikasi faktor penyebab penghambat proses penyaluran air bersih di beberapa wilayah serta dapat mengatasi dan memberikan solusi dari pengaduan yang dikeluhkan pelanggan terhadap penyaluran pasokan air bersih.

PDAM sebagai *publik service* dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan membangun kinerja pelayanan yang baik, sesungguhnya perusahaan bisa membangun hubungan baik dengan pelanggan dan mendapatkan citra baik dimata publik. Namun munculnya berbagai keluhan dan sorotan publik terhadap pelayanan pada PDAM Tirta Betuah Banyuasin merupakan tantangan bagi instansi tersebut untuk meningkatkan kualitasnya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Upaya Peningkatan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Banyuasin.

Berdasarkan pernyataan diatas maka penulis tertarik membahas **“UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA BETUAH BANYUASIN”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sehubungan dengan latar belakang pemikiran yang telah diuraikan diatas, maka bisa dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Banyuasin?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat/masalah dalam Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Banyuasin?

3. Bagaimana solusi dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Banyuasin untuk mengatasi keluhan Masyarakat Banyuasin terhadap kualitas pelayanan yang diberikan?

### **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Agar laporan akhir ini dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yaitu terkait upaya peningkatan pelayanan yang bertujuan mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Banyuasin.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Tirta Betuah Banyuasin.
2. Mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam masalah kualitas pelayanan di PDAM Tirta Betuah Banyuasin.
3. Mengetahui solusi dari PDAM Tirta Betuah Banyuasin dalam mengatasi keluhan dari masyarakat Banyuasin terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yakni:

1. Bagi Penulis

Untuk membuka wawasan baru terhadap ruang lingkup dunia kerja sehingga mampu menerapkan ilmu yang didapatkan penulis selama perkuliahan serta menambah pengetahuan terkait bidang pelayanan prima.

2. Bagi Perusahaan

Laporan ini dapat memberi informasi yang berguna dan menjadi masukan atau saran bagi perusahaan yang berkaitan

tentang upaya peningkatan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan PDAM.

### 3. Bagi Pihak Lain

Dapat digunakan sebagai bahan referensi kepustakaan bagi pembaca dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan upaya peningkatan pelayanan kepada pelanggan.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PDAM Tirta Betuah Banyuasin yang berlokasi jalan Palembang-Betung Km.46, Pangkalan Balai, Kec. Banyuasin III, Kab. Banyuasin, Sumatera Selatan.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli disebut data primer (Yulnelly, 2017). Data primer penelitian ini diperoleh langsung oleh penulis dari hasil wawancara langsung kepada Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, staf pelayanan dan beberapa informan. Serta data diperoleh melalui proses observasi dan dokumentasi secara langsung terhadap objek dan lingkungannya.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian, data sekunder yang diperoleh adalah dari sebuah situs internet, ataupun dari sebuah referensi yang sama dengan apa yang sedang diteliti oleh penulis (Sari & Zefri, 2019). Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data sekunder dari buku-buku, jurnal ataupun internet.

### 1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data atau informasi yang diperlukan, dilihat dari segi atau metode pengumpulan data sehingga penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

#### 1. Studi Pustaka

Dalam metode ini penulis mencari bahan atau sumber informasi secara teoritis dan mempelajari sumber-sumber tertulis serta *browsing* dan *searching* melalui internet mengenai hal yang berkaitan dengan upaya peningkatan pelayanan demi meningkatkan kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Betuah Banyuasin.

#### 2. Riset Lapangan

##### a. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka di mana salah satu pihak berperan sebagai *interviewer* dan pihak lainnya berperan sebagai *interview* dengan tujuan tertentu, misalnya untuk mendapatkan informasi atau mengumpulkan data (Fadhallah, 2020). Dalam penelitian ini wawancara akan dilakukan secara mendalam dengan beberapa informan yang sudah dipilih untuk mendapatkan data yang diperlukan. Selain itu penulis melakukan wawancara kepada Kepala Bagian Hubungan Pelanggan serta beberapa karyawan PDAM Tirta Betuah Banyuasin guna memperoleh data-data perusahaan tentang sejarah, struktur, visi misi dan data-data lainnya.

**Table 1.2 Daftar Nama-nama Informan**

No	Nama	Keterangan
1	Rina Freelia Busnan	Kepala Bagian Hubungan Pelanggan/Pelayanan PDAM Tirta Betuah Banyuasin
2	Dewi	Staff Bagian Pelayanan PDAM Tirta Betuah Banyuasin

Lanjutan tabel 1.2

No	Nama	Keterangan
3	Arlani	Pelanggan PDAM Tirta Betuah Banyuasin
4	Doli Aprilina	Pelanggan PDAM Tirta Betuah Banyuasin

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang benar-benar mengalami dampak daripada menurunnya kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Banyuasin, diantaranya yaitu masyarakat umum yang merasakan dampak dari krisis pelayanan pasokan air bersih di PDAM Tirta Betuah Banyuasin.

b. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan secara langsung terhadap partisipan dan lingkungannya, memiliki tujuan tertentu untuk mengungkap dan memprediksi landasan munculnya perilaku tertentu (Adhandayani, 2020). Dalam hal ini penulis menggunakan teknik observasi, berperan pasif dimana observasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan tipe informasi untuk memperoleh data sekunder agar mendukung dan menambah bukti serta data dari sumber-sumber lain. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mencatat data-data yang berkaitan dengan obyek penelitian yang diambil dari beberapa sumber demi kesempurnaan penelitian. Dokumentasi ini diperoleh dari dokumen-dokumen administratif, keputusan dan ketetapan resmi, dan kesimpulan rapat, dan data-data lainnya yang menunjang.

#### 1.5.4 Teknik Analisa Data

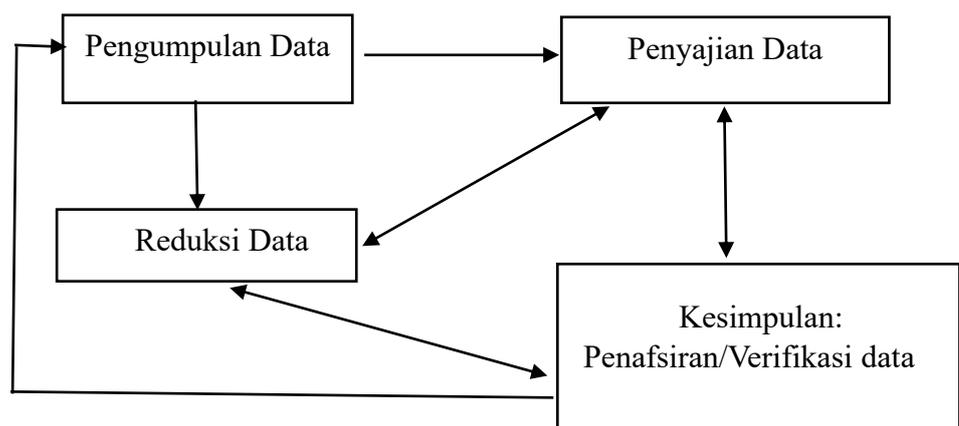
Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis akan mengelola data yang didapat dengan metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan

metode yang fokus pada pengamatan yang mendalam oleh karenanya penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif (Ardianto, 2021).

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis hasil observasi, wawancara dan hasil lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya dalam temuan bagi orang lain (Nurdewi, 2022).

Diantara metode kualitatif yang ada, penulisan ini menggunakan teori Matthew B. bahwa dalam proses yang harus dilakukan seseorang apabila menggunakan teori ini dapat dilakukan dengan dengan berpedoman urutan yaitu: konseptual, disini bagaimana seorang peneliti menguraikan secara konsep keilmuan masalah yang akan ditelitinya, lalu peneliti juga melakukan kategorisasi serta mendeskripsikan dengan berdasarkan data yang terjadi, ini didapatkan ketika kegiatan berlangsung di lapangan. Dan yang paling penting diantara kegiatan yaitu mengumpulkan data dengan proses mengolah data harus terhubung tidak boleh dipisahkan satu sama lainnya.

Alur analisis tersebut dapat digambarkan dalam bagan sebagai berikut:



**Gambar 1.2 Komponen Analisis Data: Model Interaktif**

*Sumber: Miles & Huberman, 2014:14*

### 1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Tahap pengumpulan data penelitian ini yaitu dengan mengumpulkan data observasi awal dan data ketika terjun langsung ke lokasi penelitian. Data-data dikumpulkan sebagai komponen pendukung dalam penelitian yakni berupa data-data apa saja yang menjadi penghambat menurunnya kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Betuah Banyuasin. Data tersebut diambil ketika observasi awal untuk mendukung penyusunan latar belakang, perumusan masalah dan fokus penelitian.

### 2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Setelah data selesai dikumpulkan, dilakukan proses pemilahan. Pemilahan yang pertama yaitu dari hasil wawancara langsung dengan Kepala Bagian Hubungan Pelanggan serta beberapa masyarakat berdasarkan rumusan masalah yang dibahas.

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

### 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Peneliti menyajikan data dengan cara mendeskripsikan hasil dari catatan lapangan yang meliputi hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah melalui proses reduksi data kemudian disajikan secara rinci atau dijabarkan pada bagian pembahasan menggunakan kalimat, bagan, tabel, dan gambar untuk memperjelas sajian. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menemukan cara menarik kesimpulan yang benar.

#### 4. Penarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu tujuan ulang pada catatan lapangan atau kesimpulan dapat ditinjau sebagaimana yang timbul dari data yang harus diuji kebenarannya, kecocokannya dan kekokohnya merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi supaya benar-benar dapat dipertanggung jawabkan.