

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah memiliki peran menyelenggarakan sebuah pelayanan publik pada tingkat pusat maupun tingkat daerah. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilaksanakan langsung oleh pemerintah pusat untuk memfasilitas kebutuhan masyarakatnya. Pemerintah pusat memberi wewenang kepada pemerintah daerah dalam melakukan pelayanan yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah pusat memberi wewenang kepada pemerintah daerah dalam mengatur dan mengelola urusan pemerintah daerah dalam bidang tertentu dalam menyelenggarakan urusan publik dalam dengan tujuan mempercepat kesejahteraan masyarakat melalui strategi peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Pemerintah daerah juga memiliki kewenangan untuk mengatur peraturan sesuai dengan sistem pemerintahan, sehingga dapat memberikan suatu pelayanan maksimal kepada masyarakat karena pemerintah dibentuk karena adanya masyarakat, jadi pemerintah harus bisa memberikan sebuah pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Jadi sebuah

penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu bentuk upaya untuk memenuhi kebutuhan setiap masyarakat dalam memperoleh sebuah pelayanan yang prima seperti kebutuhan barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang dimana akan menciptakan suatu kesejahteraan masyarakat. Pelayanan Prima (*excellence service*) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan Brata, (2003) dalam jurnal Saputra & Utami, (2017), dari definisi tersebut maka dapat dijelaskan kepuasan pelanggan merupakan suatu yang harus dapat diciptakan sebagai pelaku pelayanan publik.

Seiring dengan dengan adanya beberapa peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah mengenai pelayanan publik, masyarakat diminta harus lebih teliti dan jeli mendapatkan hak yang harus diterima sehingga mendapat suatu pelayanan yang bermanfaat dan memuaskan bagi setiap masyarakat, kesadaran masyarakat menjadi sebuah tuntutan bagi sektor publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pelayanan yang berkualitas. Sektor publik yang bertugas melayani masyarakat pun perlu memperhatikan beberapa karakteristik pelayanan publik, menurut Soedarmayanti (2009:224) dalam jurnal Paulista, Em, & Biológicas, (2016) sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah di laksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokrasi yang sangat berlebihan dan berbelit-belit.
2. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
3. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan.
4. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka.

5. Dalam melayani pelanggan diperlakukan motto: *“customer is king and customer is always right”*.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat, peningkatan kualitas pelayanan harus dengan tindakan nyata, perbaikan pelayanan publik yang dimulai dari pengelolaan pengaduan masyarakat pengguna pelayanan sebagai dasar awal orientasi, merumuskan tindakan nyata perbaikan pelayanan, memantau dan mengevaluasi keberhasilan dan mengkomunikasikan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Untuk mewujudkan suatu kepuasan pelanggan bukan merupakan suatu hal yang mudah untuk dilakukan karena penilaian akan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen akan berpengaruh pada penilaian pelayanan suatu perusahaan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah di pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undang. Setiap perusahaan harus berusaha dalam meningkatkan suatu pelayanan yang sangat optimal sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan yang memberi perhatian penuh pada setiap konsumen sekaligus bisa mempengaruhi perilaku konsumen akan mampu memenangkan persaingan sehingga mempunyai pertumbuhan proses pasar yang lebih tinggi.

Salah satu lembaga organisasi perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk melakukan pelayanan publik serta memberikan suatu pelayanan barang dan jasa adalah BUMD (Badan Usaha Milik Daerah), sesuai dengan Peraturan Pemerintah BUMD dibentuk berdasarkan PP Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah, yang bertujuan memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian pada suatu daerah, menyelenggarakan pemanfaat umum berupa penyediaan barang dan jasa yang memiliki mutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat sesuai kondisi, karakteristik dan potensi daerah yang bersangkutan atas dasar tata kelola perusahaan yang baik serta meningkatkan penghasilan Pemerintah Daerah. LAN-RI menyatakan bahwa “sebagai aparatur perekonomian negara salah satu fungsi dan peranan BUMN dan BUMD adalah untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa bagi kepentingan masyarakat”. Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta penduduk pelayanan yang dihasilkan yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Indonesia merupakan negara yang dimana letak wilayahnya dikelilingi oleh perairan, sehingga mayoritas wilayah Indonesia lebih besar perairannya dari pada daratannya. Indonesia merupakan negara dengan iklim tropis dimana iklim curah hujan sangat tinggi, serta memiliki tingkat kelembapan dan kehangatan udara yang baik. Indonesia terdiri dari dataran rendah dan tinggi dimana banyak daerah pengunungan serta banyak hutan lindung dimana terdapat ekosistem yang baik. Dilihat dari kondisi tersebut mustahil bagi daerah yang ada di Indonesia kekurangan air, tetapi pada kenyataan yang terjadi banyak berbagai daerah yang ada di negara

ini masih kekurangan air serta mengalami kekeringan bahkan ada juga sampai kekeringan ekstrem. Karena Indonesia masih kurang mampu dalam mengelola air pada saat musim hujan untuk bekal saat musim kemarau. Termasuk salah satu wilayah yang ada di Indonesia yang tidak lain adalah pulau Madura yang dimana termasuk bagian provinsi Jawa Timur, Madura memiliki 4 kabupaten yang terdiri dari kabupaten Bangkalan, Sampang, Pamekasan dan Sumenep. Dari ke empat kabupaten tersebut beberapa daerah pada kabupaten tersebut masih mengalami kekeringan atau kekurangan air bersih. Termasuk kabupaten Bangkalan yang dimana beberapa daerahnya masih kekurangan air bersih untuk dikonsumsi, apalagi pada saat musim kemarau yang dimana akan terjadi kekeringan sehingga sulitnya sumber air yang akan di dapat.

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Bangkalan telah mencatat sebanyak 33 desa di 9 kecamatan mengalami kering kritis dan kering langka selama periode Juli-Agustus 2019. Meliputi 7 desa di Kecamatan Konang, 7 desa di Kecamatan Kokop, 4 desa di Kecamatan Geger, 4 desa di Kecamatan Galis, 4 desa di Kecamatan Klampis, 1 di Kecamatan Modung dan Kecamatan Kwanyar, 3 desa di Kecamatan Tanah Merah, dan 2 desa di Kecamatan Arosbaya.

<https://surabaya.tribunnews.com/2019/10/30/kekeringan-akibat-kemarau-panjang-di-bangkalan-madura-semakin-meluas>

Para masyarakat yang berada pada daerah yang terkena kekurangan air tersebut hanya berharap kepada mobil tangki air yang meringim ke beberapa desa namun masyarakat tidak akan kebagian secara merata. Pemerintah harus sadar dengan pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat terutama terkait pelayanan air bersih yang akan menunjang kehidupan.

Air merupakan sebuah kebutuhan pokok utama dalam kehidupan di bumi dan merupakan sebuah prioritas utama dalam melaksanakan setiap kegiatan, dengan hal tersebut maka air harus dikelola dengan baik untuk kebutuhan masyarakat serta

akan mendukung perkembangan suatu ekonomi. Demi memberikan kebutuhan air bersih kepada setiap masyarakat, maka di bangunlah instalasi pengelolaan air agar memberikan relokasi air bersih dan layak guna untuk kebutuhan setiap masyarakat, sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bangkalan Nomor 6 Tahun 2011 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sumber Pocong

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam mengelola dan mendistribusikan air bersih. Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Sumber Pocong merupakan salah satu perusahaan pemerintah dimana pengelolaannya diserahkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Bangkalan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sumber Pocong merupakan perusahaan milik daerah yang bergerak dibidang pelayanan air bersih yang telah berdiri sejak 1927.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bangkalan Nomor 6 Tahun 2011 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sumber Pocong bahwa untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat akan terpenuhi kebutuhan air minum sebagai kebutuhan dasar masyarakat serta upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bangkalan, maka telah dibentuk Perusahaan Daerah Air Minum berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Bangkalan Nomor 19 Tahun 1981 tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Sumber Pocong Kabupaten Daerah Tingkat II Bangkalan dan susunan organisasinya berdasarkan Keputusan Bupati Bangkalan Nomor 9 Tahun 2002 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) “sumber pocong” Kabupaten Bangkalan.

PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan mendapatkan suplai air bersih untuk menunjang kebutuhan masyarakat Bangkalan berasal dari mata air sumber pocong yang berada di Kecamatan Trageh yang kemudian di sedot oleh pipa besar yang langsung dialirkan ke penampungan yang berada di desa Tangkel kecamatan Burneh. PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan bertanggung jawab dalam memberikan sebuah pelayanan umum, mengelola dan mengoprasikan sumber air bersih serta pemanfaatan umum yang mencakup aspek sosial dan kesejahteraan masyarakat yang dikelola secara profesional dengan prinsip ekonomi perusahaan. Berikut merupakan data pelanggan PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan selama kurun waktu 2017 sampai dengan 2020 yang penulis kemas dalam bentuk tabel:

Tabel 1.1
Jumlah Pelanggan

Tahun	Jumlah Pelanggan
2017	20.878
2018	21.861
2019	23.317

Sumber: PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan 2020

Dari data tersebut diketahui pelanggan di PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan setiap tahunnya meningkat. Dengan adanya pertumbuhan penduduk dan kesadaran akan air bersih di Kabupaten Bangkalan maka setiap tahun pelanggan PDAM akan semakin bertambah sehingga mengakibatkan kebutuhan air bersih terus bertambah. Dengan hal tersebut menjadikan sebuah layanan penyedia air bersih sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pertumbuhan penduduk, perkembangan pembangunan, dan meningkatnya standart kehidupan menyebabkan kebutuhan air

bersih terus meningkat, hal ini menyebabkan kualitas layanan perusahaan penyedia dan pengelolaan air bersih sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Mium (PDAM) Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan selalu berusaha dalam memberikan pelayanan yang optimal dengan menjalin hubungan kedekatan dengan para pelanggannya. Dengan hal tersebut PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan memiliki layanan seperti *call center* (031)- 3095175, 3095184, 3095184, 3097148, media sosial di fanspage facebook PDAM Bangkalan, Twitter @BangkalanPDAM juga email pdambangkalan@yahoo.co.id serta website www.pdam-bangkalan.com. Hal ini membuktikan bahwa PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan selalu berusaha cepat dan tepat dalam menangani keluhan pelanggan, dengan harapan pelanggan dapat puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan tersebut. Pengaduan pelanggan biasa ditangani oleh bagian *Customer Service*, baik pengaduan pelanggan yang disampaikan melalui *Call Center* maupun datang langsung ke bagian *Customer Service*.

Adanya *Customer Service* maka pelanggan dapat langsung menghubungi nomer telepon atau web yang telah resmi dari perusahaan tersebut, dengan hal tersebut maka para pelanggan dapat memperoleh kepuasan pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan. PDAM Sumber Pocong setiap harinya menerima banyak sekali pengaduan dari pelanggan. Sehingga diperlukan adanya *monitoring* pengaduan, yaitu berupa hasil rekapan berupa jumlah data pelanggan guna mengecek jenis pengaduan yang masuk untuk memudahkan pihak PDAM Sumber Pocong dalam mengontrol pelayanan pengaduan pelanggan serta untuk mengetahui jumlah pelanggan yang datang setiap harinya ketika ada pelanggan yang melakukan

komplain. Berikut ini merupakan data jumlah pelayanan pengaduan pelanggan di PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan:

Tabel 1.2
Rekapitulasi Data Pengaduan Pelanggan Tahun 2019 di PDAM
Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan

No.	Jenis Pengaduan	2019	Prosentase
1.	Rekening Air	105	10,7%
2.	Aliran Air Macet	334	33,8%
3.	Aliran Air Tidak Normal	68	6,8%
4.	Kwalitas Air	30	3,0%
5.	Meteran Rusak	20	2,2%
6.	Pipa Bocor	274	27,7%
7.	Pembahasan Jaringan	3	0,3%
8.	Penutupan	2	0,2%
9.	Lain-lain	151	15,2%
	Jumlah Pengaduan	987	100%
	Selesai dilaksanakan	969	98,1%
	Belum dilaksanakan	18	1,8%

Sumber: PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan 2020

Dari rekapitulasi data pengaduan PDAM Sumber Pocong bahwa pengaduan pelanggan masih cukup tinggi, namun dengan strategi yang ada di PDAM sumber pocong dapat menyelesaikan pengaduan sebanyak 969 pengaduan atau (98,1%) sedangkan yang belum terselesaikan sebanyak 18 (1,8%) karena masih adanya beberapa kendala yang terjadi pada PDAM Sumber Pocong, dengan masih banyaknya pengaduan bukan berarti PDAM bukan berarti lalai dalam pelayanan pasti ada kekurangannya sehingga akan berdampak pada pelayanan pengaduan,

sehingga bagaimana strategi pelayanan pengaduan bisa cepat menangani keluhan masyarakat. Berikut berita yang telah dikutip dari salah satu media:

“Saya kalau mau pakai air pagi hingga siang itu banyak sekali gangguannya, kadang kran mati nanti hidup tapi airnya yang keluar dari kran kecil sekali, tarif sudah naik, tapi pelayanannya tak kunjung ditingkatkan. padahal kami selalu membayar tarif PDAM dengan harga yang telah ditetapkan,”
(<http://maduranewsmedia.com/terkini/suplay-air-tidak-lancar-pelanggan-pdam-bangkalan-mengaku-kecewa/>) diakses pada tanggal 10 januari 2020

Sementara itu ada juga berita yang membahas dimana para masyarakat kesulitan untuk mendapatkan air bersih sehingga mengalami kekeringan, tetapi masih belum ada respon dari Pemerintah Bangkalan. Berikut berita yang telah dikutip dari salah satu media:

“Menurut dia, untuk mengatasi persoalan air bersih, warga yang mampu, terpaksa membeli air bersih seharga Rp 350.000 per tangki. “Bagi warga yang tidak mampu, terpaksa memanfaatkan air sungai, meskipun tidak layak,” lanjutnya. Hodri mengaku, hingga saat ini belum ada perhatian dari pemerintah daerah untuk mengatasi bencana kekeringan di desanya. “Dulu pernah 1 kali ada droping air bersih dari pemerintah, tapi sampai sekarang belum ada lagi,” jelasnya. Dia berharap kondisi ini segera direspons Pemkab Bangkalan. Terlebih beberapa desa di Kecamatan Konang, tergolong bencana kekeringannya cukup kritis.
(<https://taberita.com/ta/kesulitan-air-bersih-ini-yang-dilakukan-warga-bangkalan>) diakses pada tanggal 13 Oktober 2019

Berdasarkan data tersebut masih ada pelanggan yang menerima pelayanan dari PDAM merasa kecewa dan kurang memuaskan karena banyak masalah yang dihadapi oleh para pelanggan. Dengan adanya keluhan pelanggan perusahaan harus mampu meningkatkan pelayanan dalam penanganan berdasarkan informasi pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan atas layanan yang oleh pelanggan yang dirasa kurang memuaskan. Jadi pihak PDAM harus memperhatikan bagaimana cara mempertahankan pelanggan lama agar tidak berhenti berlangganan

maupun pelanggan baru sehingga merasakan kepuasan dalam pelayanan penanganan PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan.

PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan merupakan suatu perusahaan yang dimana memberikan sebuah pelayan pendistribusian air kepada masyarakat sehingga para pelanggan berkucukupan dalam penerimaan air yang dimana merupakan sumber kehidupan. Dengan bertambahnya jumlah penduduk di Kabupaten Bangkalan maka pelanggan PDAM Sumber Pocong akan semakin meningkat, walaupun melihat dari hasil tabel diatas bahwa setiap tahun pengaduan dari pelanggan berkurang tetapi masih banyak jumlah pelanggan yang melakukan pengaduan. Sehingga PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan harus memberikan strategi pelayanan dalam menangani pengaduan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Karena pelayanan akan berpengaruh besar terhadap kepuasan para pelanggan serta kegiatan perusahaan. Jika perusahaan tidak memberikan pelayanan dengan baik maka akan banyak pelanggan yang akan kecewa sehingga akan mengurangi jumlah pelanggan pada perusahaan dan pelanggan tidak akan menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Berdasarkan paparan latar belakang diatas mengingat semakin pentingnya strategi peningkatan pelayanan dalam menangani pengaduan yang harus dimiliki oleh perusahaan terutataam PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Strategi Peningkatan Pelayanan Dalam Menangani Pengaduan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana Strategi Peningkatan Pelayanan Dalam Menangani Pengaduan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah “Untuk mengetahui Strategi Peningkatan Pelayanan Dalam Menangani Pengaduan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan?”

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Strategi Pelayanan Pengaduan Dalam Menangani Keluhan Pelanggan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pihak yang terkait. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi pengembangan teori tentang strategi pelayanan publik.
 - b. Memberikan pemahaman secara teori dalam bidang pelayanan dan faktor-faktor yang mendukung keberhasilan maupun kegagalan suatu pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Mahasiswa

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai mengetahui Strategi Peningkatan Pelayanan Dalam Menangani Pengaduan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan.

b. Bagi Instansi

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan atau bahan rujukan bagi instansi, sehingga temuan yang mungkin ditemukan sedikit banyak dapat memberikan manfaat khususnya memperbaiki Strategi Untuk Meningkatkan Pelayanan Pengaduan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap perbaikan kualitas bagi instansi, sehingga dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selanjutnya dapat berjalan lebih baik.

c. Bagi Universitas

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan berupa hasil atau laporan penelitian. Laporan penelitian tersebut dapat digunakan sebagai referensi atau literature untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan strategi kualitas pelayanan pengaduan.