

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air merupakan unsur lingkungan yang penting untuk menunjang kelangsungan hidup seluruh makhluk di bumi ini. Air digunakan dalam segala aktivitas baik bagi manusia, hewan, maupun tumbuhan. Selain itu, air juga berperan dalam aspek sosial dan ekonomi, yaitu sebagai sumber energi dan bahan baku penyediaan air minum.

Air merupakan kebutuhan dasar yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Kebutuhan masyarakat akan air bersih terus meningkat. Namun pada kenyataannya, debit air yang tersedia terbatas sehingga masyarakat kesulitan mendapatkan air bersih, yang menyebabkan kebutuhan air bersih tidak sepenuhnya terpenuhi. Kesulitan mendapatkan air bersih ini tidak hanya terjadi di wilayah pedesaan saja, namun juga dapat terjadi di wilayah perkotaan.

Kesulitan akan air bersih terkadang tidak memandang musim. Pada musim penghujan juga bisa terjadi kelangkaan air bersih disebabkan oleh terjadinya bencana banjir, apalagi pada musim kemarau, banyak wilayah yang kekeringan. Hal ini berdampak pada kebijakan pemerintah, baik dalam penyediaan daerah resapan air, maupun dalam pengelolaan air bersih.

Kota Surabaya merupakan Ibukota dari Provinsi Jawa Timur, dimana jumlah penduduknya sangat banyak, baik penduduk asli maupun pendatang yang tinggal dan beraktivitas di Kota Surabaya. Maka tidak dapat dipungkiri lagi bahwa

kebutuhan akan air bersih sangat tinggi, sedangkan sumber air bersih yang tersedia di Kota Surabaya sangat minim.

Dalam hal ini, pengelolaan air menjadi poin yang penting, karena dengan adanya pengelolaan, maka air bersih yang tersedia dapat dikelola dan diolah dengan sebaik mungkin untuk kemudian didistribusikan secara merata kepada seluruh masyarakat. Dengan ini, kebutuhan air bagi masyarakat telah terpenuhi berkat pengelolaan yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya.

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMD) dibawah naungan Pemerintah Kota Surabaya yang bergerak di bidang jasa penyedia air bersih. Tujuan dari didirikannya PDAM Surya Sembada Kota Surabaya adalah memberikan pelayanan air minum bagi seluruh masyarakat secara adil dan merata serta terus menerus memenuhi syarat-syarat kesehatan. Produk yang dihasilkan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya berupa air bersih siap minum serta air bersih yang siap digunakan untuk kebutuhan masyarakat sehari-hari, seperti untuk mandi, mencuci dan memasak.

Seiring bertambahnya waktu, pertumbuhan penduduk, perkembangan pembangunan, dan meningkatnya standar kehidupan menyebabkan kebutuhan masyarakat akan air semakin meningkat. Akibatnya, permasalahan dan pengaduan pelanggan kepada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya terkait fasilitas air juga semakin banyak terjadi, seperti air keruh, kebocoran pipa, sampai alat pencatat

meter rusak. Permasalahan tersebut dapat disebabkan karena kondisi dari alat yang dimiliki pelanggan sudah tidak bagus, atau bisa juga karena faktor alam.

Maka dari itu, selain fasilitas air bersih yang harus dipenuhi, diperlukan juga pelayanan publik yang baik untuk mendukung segala jenis aduan. Pelayanan publik di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ditangani oleh bagian Pemasaran dan Pelayanan Kepelanggan yang dibawah oleh Direktorat Pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Pelayanan tersebut diperlukan untuk membantu masyarakat agar segera mendapatkan penanganan atas permasalahannya sehingga permasalahan tersebut dapat terselesaikan. Selain itu, pelayanan publik juga diperlukan karena pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Sehingga pelayanan publik juga menjadi tolak ukur yang paling kasat

mata atas kinerja dari sebuah instansi, karena pelayanan merupakan kepentingan banyak orang yang dampaknya dapat langsung dirasakan oleh masyarakat.

Dinamika perkembangan masyarakat dewasa ini, menuntut birokrasi publik untuk lebih responsif dalam memberikan pelayanan. Sehingga pemerintah dituntut untuk terus memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat, karena pelayanan publik dilaksanakan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah pun beragam jenisnya, salah satunya adalah pelayanan kepelanggan yang dimiliki oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Bertambahnya pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya tidak menutup kemungkinan akan terus bertambah baik berupa pengaduan maupun permintaan pasang baru sambungan rumah, karena berdasarkan data yang penulis dapat dari PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, jumlah pelanggan pada tahun 2017 mencapai 567.819 sambungan rumah dengan cakupan layanan 96,49 persen dari jumlah penduduk di Kota Surabaya. Sehingga dibutuhkannya pelayanan yang baik agar pengaduan dan permintaan dari masyarakat dapat segera ditindaklanjuti, karena saat ini PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan satu-satunya perusahaan penyedia air untuk masyarakat. Namun dalam pelaksanaan pelayanan, masih dijumpai beberapa permasalahan atau kendala. Berikut merupakan beberapa pernyataan dari pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang mengeluhkan tentang permasalahannya, yaitu:

“Udah bayar tapi nggak dikasih air dirumah, kalau ada juga kotor. Di telpon nggak diangkat, datang ke tempat antri. Nggak bener-bener lagi masalahnya, top markotop.”

(<http://m.facebook.com/pdam.suryasembada/reviews/> diakses pada tanggal 17 November 2017)

“Ketika BUMN kayak PLN, Pertamina, dll udah berkembang pesat, cuma PDAM ini yang masih jelek pelayanannya. Mbulet prosedurnya.”

(<http://m.facebook.com/pdam.suryasembada/reviews/> diakses pada tanggal 22 Juli 2017)

“*Customer service* yang perempuan judes sekali, *customer* tanya malah jawabannya ga tau semua. Buat apa ada CS kalau nggak tau apa-apa. Sama sekali tidak membantu *customer*. Percuma datang jauh-jauh ke PDAM.”

(<http://m.facebook.com/pdam.suryasembada/reviews/> diakses pada tanggal 5 Desember 2017)

“Mohon untuk penanganan complain segera ditindaklanjuti, contohnya saya sendiri sudah complain dari tanggal 5/12/2017 sampai sekarang tanggal 8/12/2017 belum ada pihak dari PDAM yang mengecek ke tempat saya, padahal dari petugas yang saya lapori selambatnya 2 hari setelah pengaduan akan ditindaklanjuti, tetapi itu tidak sesuai dengan yang dijanjikan petugas. Saya sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Yang saya inginkan prosesnya dipercepat.”

(<http://m.facebook.com/pdam.suryasembada/reviews/> diakses pada tanggal 8 Desember 2017)

“Sungguh kecewa saya dengan pelayanan PDAM, tanggapannya lama.”

(<http://m.facebook.com/pdam.suryasembada/reviews/> diakses pada tanggal 4 Januari 2018)

Oleh karena itu, berdasarkan Keputusan Direksi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya No. 12 Tahun 2018 tanggal 10 Januari 2018, maka PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dibawah naungan Pemerintah Kota Surabaya mewujudkan sebuah inovasi pelayanan melalui program unggulannya yaitu pelayanan *Open Table* dengan harapan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan cakupan layanan kepada masyarakat Kota Surabaya, agar apa yang menjadi keinginan dan harapan masyarakat akan pelayanan yang efektif dapat tercapai.

Pelayanan *Open Table* merupakan sebuah pelayanan kepelanggan dimana pelanggan tidak hanya dapat datang ke Kantor Pusat PDAM Surya Sembada Kota Surabaya saja, karena pelayanan ini dibuka di sejumlah lokasi di Kota Surabaya, yaitu di Mal Pelayanan Publik Siola Jl. Tunjungan, Rumah Air PDAM Basuki Rahmat Jl. Basuki Rahmat No. 119-121, dan Mobil Pelayanan Keliling yang akan bergantian mengelilingi kelurahan-kelurahan dan taman kota di Kota Surabaya. Seperti yang disampaikan oleh Erwin Prasetya, S.E selaku Manajer Pemasaran dan Pelayanan Kepelanggan menjelaskan bahwa:

“Dengan adanya *Open Table* pelayanan pelanggan tersebut, pelanggan tidak perlu datang ke kantor PDAM, cukup ditempat yang terdekat dengan lokasi pelanggan sudah bisa dilayani keperluannya”.
(<http://terasnews.id/pdam-surabaya-buka-pelayanan-pelanggan/>, diakses pada tanggal 29 November 2017)

Pelayanan *Open Table* meliputi pelayanan pengaduan pelanggan, pelayanan pasang baru sambungan rumah, dan pembayaran rekening air. Pelayanan ini menjadi sebuah alternatif karena mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Kota Surabaya dalam menyelesaikan urusan kepelanggan.

Dengan adanya pelayanan *Open Table*, kegiatan pelayanan menjadi lebih singkat, karena pelanggan dapat melakukan pengaduan, pasang baru sambungan rumah, atau melakukan pembayaran rekening air dalam satu lokasi. Jarak tempuh pelanggan menuju lokasi *Open Table* pun relatif lebih dekat, sehingga dapat meminimalisir biaya yang dikeluarkan karena pelanggan dapat dengan mudah mendatangi lokasi pelayanan *Open Table* yang telah disediakan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya karena pelayanan yang dilakukan tidak hanya berpusat di satu tempat saja.

Supaya pelayanan *Open Table* dapat berjalan dengan lancar, perlu adanya usaha untuk meraih keberhasilan pelayanan, sehingga penulis dapat mengetahui dan melihat sejauh mana efektivitas dari pelayanan tersebut, yang diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai. Jika usaha atau hasil yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana, pelayanan tersebut dapat dikatakan tidak efektif. Begitu pula sebaliknya, jika usaha atau hasil yang dilakukan telah tercapai sesuai dengan rencana, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan efektif.

Untuk mengetahui bagaimana efektivitas dari pelayanan *Open Table*, Siagian (2013:20-21) berpendapat bahwa efektivitas sebagai orientasi kerja menyoroti empat hal, yaitu; (1) sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan dibatasi; (2) jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan; (3) batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa sudah ditetapkan; dan (4) tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan. Jadi, efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya.

Apabila pelayanan yang diberikan dirasa efektif, maka tingkat kepuasan masyarakat pun akan meningkat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja

pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Sinambela (2011:63-64), tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator penting bagi keberhasilan pelayanan publik, dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat. Juga sebaliknya, tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan kepelanggan *Open Table*. Dalam hal ini penulis mengangkat judul **“Efektivitas Pelayanan ‘Open Table’ di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pokok-pokok pikiran diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas Pelayanan “*Open Table*” di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah, maka dapat ditentukan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan “*Open Table*” di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

- a. Untuk memperoleh tambahan pengetahuan dan teori tentang Efektivitas Pelayanan “*Open Table*” di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
- b. Sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana pada program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur

2. Bagi Instansi

Sebagai tambahan masukan dalam rangka meningkatkan Efektivitas Pelayanan “*Open Table*” di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

3. Bagi Universitas

Untuk menambah referensi dan literatur pada perpustakaan, yang digunakan sebagai kajian untuk penelitian yang sejenis khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di UPN “Veteran” Jawa Timur