

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada dasarnya setiap warga negara Indonesia tidak terlepas dari adanya urusan publik. Menurut Kumorotomo dalam Dwiyanto (2021) urusan publik ini mencakup pelayanan dasar diberbagai bidang termasuk pendidikan, kesehatan, transportasi, perumahan, kesejahteraan sosial, gizi, listrik, dan kebutuhan pangan pokok. Sedangkan Mahmudi dalam Maulidiah (2016) pelayanan dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar (meliputi kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan pelayanan umum (terdiri dari pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa). Warga negara Indonesia bergantung pada layanan-layanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka, karena pada hakekatnya masyarakat yang beraneka ragam memiliki banyak kebutuhan untuk hidup dan kehidupannya sehari-hari (Maulidiah, 2016).

Penyelenggaraan pelayanan sebagai implikasi dalam membangun hubungan dari aparat negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat (Nuriyanto, 2014). Hal tersebut bukan hanya dari sekedar bantuan yaitu sebagai perwujudan komitmen dan dedikasi untuk memberikan layanan yang berkualitas, efisien, dan adil. Maka dari itu, pentingnya pelayanan bagi masyarakat Indonesia tidak dapat diabaikan karena untuk membangun masyarakat yang sejahtera.

Menurut Raharjo dkk (2021:3) dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai perihal, proses, cara, atau usaha perbuatan yang dilakukan oleh para pemberi pelayanan untuk melayani orang-orang. Sedangkan Barata dalam Atmajati (2018:1) mendefinisikan pelayanan adalah interaksi langsung yang terjadi dalam suatu kegiatan antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik serta disediakannya kepuasan pelanggan.

Pada hakekatnya pelayanan ialah hasil yang langsung diberikan oleh lembaga pemerintah di semua tingkat bagi seluruh warga Indonesia (Maulidiah, 2016; Hardiansyah, 2018). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, secara keseluruhan pelayanan publik dapat diartikan sebagai tindakan atau tugas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang, bagi semua orang dan penduduk mengenai produk, jasa, dan bantuan administrasi yang diselenggarakan oleh badan pelayanan publik.

Dari beberapa uraian mengenai pelayanan publik diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merujuk pada pemberian tindakan atau aktivitas yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga sejenisnya untuk memenuhi keperluan atau kebutuhan, baik berupa pelayanan administratif, barang, atau jasa, dan bertujuan untuk penyediaan kepuasan masyarakat.

Dalam konteks ini, terdapat unsur-unsur pelayanan publik yang mana melibatkan regulasi, penyediaan, dan pelaksanaan pelayanan yang ditawarkan kepada publik oleh lembaga pemerintah atau sejenisnya. Terdapat tiga unsur atau

komponen utama dalam pelayanan publik yaitu, unsur pertama ialah organisasi atau lembaga yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan publik, unsur kedua ialah penerima layanan (pelanggan) yang mencakup individu, masyarakat, atau organisasi yang memiliki kepentingan atau memerlukan pelayanan publik, unsur ketiga ialah kepuasan layanan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan atau pelanggan (LANRI, 2015).

Penyediaan pelayanan publik dapat dijadikan tolak ukur kinerja dalam suatu organisasi pemerintah maupun swasta. Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat tergantung pada penilaian langsung masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan (Hayat, 2017). Maka dari itu, pelayanan publik ini penting bagi pembangunan suatu negara, karena hal tersebut berkontribusi bagi pertumbuhan ekonomi, kesejahteraan sosial, dan kelestarian lingkungan, serta kualitasnya dapat mempengaruhi persepsi masyarakat bagi pemerintah. Kualitas pelayanan publik adalah aspek yang memerlukan perhatian dan peningkatan yang berkelanjutan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Sellang, 2016). Pelayanan publik berkualitas menjadi kunci dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dan membangun kepercayaan dalam pemerintahan.

Kualitas pelayanan berkaitan dengan tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh lembaga publik. Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019) kualitas pelayanan merujuk pada kondisi yang selalu berubah dan berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang dapat

memenuhi atau bahkan melebihi harapan kualitas layanan. Dari beberapa pengertian kualitas pelayanan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa pemahaman yang baik mengenai kualitas publik dapat membantu lembaga pemerintah atau sejenisnya dalam merancang, mengelola, dan memperbaiki layanan sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Dilulio dalam Rochmah (2013) menyatakan bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sementara Ebrahim et.al (2014) mendefinisikan responsivitas secara keseluruhan yaitu sebagai waktu untuk merespons permintaan pelanggan dalam waktu yang ditentukan kemampuan untuk bersaing dalam perubahan pasar yang cepat. Responsivitas merupakan aspek penting dalam pelayanan publik yang melibatkan kemampuan aparatur pemerintah dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Responsivitas mencakup kemampuan aparatur dalam menanggapi harapan, aspirasi dan tuntutan masyarakat yang mana diselenggarakan dengan cepat dan sesuai (Fitriadi, 2020; Herdini, 2020; Rasdiana, 2021).

Pemerintah wajib bertanggung jawab dalam menentukan standar pelayanan publik, baik itu pelayanan di pusat, di daerah, di lingkungan badan usaha milik negara ataupun badan usaha milik daerah. Dalam PERMENPAN No 15 Tahun 2014 Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan

janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Tuban melakukan pelayanan publik secara optimal. Pelayanan publik Kabupaten Tuban masuk dalam zona hijau dalam penilaian kepatuhan standar pelayanan publik Tahun 2022, oleh Ombudsman Republik Indonesia. Pemerintah Kabupaten Tuban meraih peringkat Pertama Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik) tahun 2023 tingkat Pemerintah Kabupaten. Kabupaten Tuban memperoleh nilai 97,44 pada penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik yang dilakukan Ombudsman RI. Pemerintah Kabupaten Tuban berkomitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kabupaten Tuban sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Salah satu lembaga yang memiliki kewenangan dalam melakukan pelayanan publik serta memberikan pelayanan berupa barang dan jasa kepada masyarakat ialah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). BUMD ini didirikan sebagai pengelolaan dan pengembangan pelayanan publik, seperti penyediaan air, transportasi, dan listrik. Kinerja BUMD penting untuk meningkatkan pendapatan pemerintah daerah dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. BUMD sesuai sektor dan peran yang dikelolanya, mempunyai urgensi yang penting dalam tanggung jawab dan memberikan pelayanan berkualitas dan efisien kepada masyarakat. Pelayanan publik yang dikelola oleh BUMD memiliki dampak langsung pada kehidupan sehari-hari oleh setiap warga. Oleh karena itu, BUMD harus memastikan bahwa pelayanan ini tersedia, mudah diakses, dan berkualitas.

Pendirian BUMD dibentuk berdasarkan PP Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah, yang bertujuan untuk memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian daerah, menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan jasa yang bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat sesuai kondisi, karakteristik dan potensi daerah yang bersangkutan berdasarkan tata kelola perusahaan yang baik serta meningkatkan penghasilan pemerintah daerah. Dalam Pasal 331 Ayat (3) UU Nomor 23 Tahun 2014 dinyatakan bahwa Badan Usaha Milik Daerah terdiri atas perusahaan umum Daerah dan perusahaan persero Daerah. Lebih lanjut Pasal 334 Ayat (1) UU Nomor 23 Tahun 2014 Perusahaan umum Daerah adalah BUMD yang seluruh modalnya dimiliki oleh satu Daerah dan tidak terbagi atas saham.

Kabupaten Tuban terdapat berbagai BUMD salah satunya yaitu Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Lestari. Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban beralamat di Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No.34 Tuban. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Tuban ini sebelumnya dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Dati II Tuban Nomor 6 Tahun 1983, telah diubah dan diganti dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perusahaan Daerah Air Minum “Tirta Lestari” Kabupaten Tuban. BUMD yang berdiri pada tahun 1983 ini sudah berkali-kali berubah nama. Dari BPAM beralih ke PDAM. Kemudian kembali ganti nama menjadi PDAM Tirta Lestari dan terakhir Perumda Air Minum Tirta Lestari. Perumda Air Minum Tirta Lestari ini merupakan salah satu pelayanan publik BUMD yang memberikan pelayanan dalam bidang pendistribusian air bersih.

Air bersih merupakan entitas yang penting untuk diperhatikan dalam kehidupan sehari-hari. Air merupakan kebutuhan primer bagi setiap manusia yang digunakan untuk berbagai keperluan seperti minum, mencuci, mandi, masak, dan lain-lain. Selain itu, air juga digunakan dalam berbagai sektor seperti pertanian, industri, dan transportasi. Ketersediaan air bersih cukup menjadi hal yang krusial dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Kuantitas dan kualitas air perlu perhatian khusus. Sebagai wujud pemenuhan hak-hak atas air bersih dan sehat sebagai hak asasi manusia, Perumda Air Minum bertanggung jawab untuk memfasilitasi dan memenuhi kebutuhan air bersih untuk masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, PDAM bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi konsumen, serta PDAM harus mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih dan juga melayani semua konsumen.

Perumda Air Minum ini merupakan satu BUMD yang bergerak di bidang pengadaan air bersih yang sesuai dengan nilai-nilai dan syarat-syarat kesehatan yang bertujuan untuk menyalurkan air bersih ke rumah penduduk, tempat usaha, dan fasilitas umum yang membutuhkan dengan tetap mengutamakan aspek sosial (Norawati dan Fahraini, 2022). Selain itu, Perumda Air Minum juga harus memastikan bahwa kualitas air yang disediakan memenuhi standar yang ditetapkan. Pelanggan memiliki hak untuk menerima air bersih yang layak, mendapatkan informasi yang jelas, mengajukan keluhan dan saran, serta mendapatkan kompensasi atas kerugian yang diderita akibat kesalahan dari Perumda Air Minum. Hal tersebut berarti Perumda Air Minum dalam melakukan

pelayanannya harus menerapkan prinsip-prinsip agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Salah satu prinsipnya ialah responsivitas.

Responsivitas sangat diperlukan dalam menghadapi perubahan yang terjadi. Responsivitas Perumda Air Minum dalam memberikan pelayanan air bersih yang memenuhi kebutuhan masyarakat menjadi hal yang penting. Hal tersebut memastikan bahwa kebutuhan dan kekhawatiran masyarakat segera ditangani dan diselesaikan. Pelanggan mengharapkan pelayanan yang lancar dan respons yang cepat terhadap kebutuhan mereka. Maka pegawai harus tanggap terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Daya tanggap mencakup kemampuan menanggapi keluhan, masukan, atau perubahan situasi dengan cepat dan efektif. Kemampuan daya tanggap organisasi diukur oleh responsivitas melalui harapan, keinginan, dan kemauan dari warga pengguna layanan (Dwiyanto, 2021). Dengan demikian penting bagi Perumda Air Minum untuk mengedepankan responsivitas dalam pelayanan publik terhadap apa yang menjadikan kendala, kebutuhan, dan keluhan pelanggan. Hal tersebut guna melayani kebutuhan masyarakat dan warga dengan lebih baik.

Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban berupaya memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan Pemkab Tuban. Pada tahun 2021 Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban mampu menyumbangkan PAD Rp 7 miliar. Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban juga mendapat penghargaan PERPAMSI (Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia) Award 2021 kategori BUMD Air Minum Sehat dengan Cakupan Pelayanan Terbaik untuk Wilayah Kabupaten. Kinerja Perumda Air Minum Tirta



Lestari Kabupaten Tuban pada tahun 2022 mendapatkan penilaian kategori sehat dengan nilai 3,62 yang dapat dilihat dari gambar berikut:

**Peringkat Tertinggi Nilai Kinerja BUMD Air Minum Tahun 2022 Wilayah II**

NO	PROVINSI	NAMA BUMD AIR MINUM	NILAI KINERJA	KINERJA	JUMLAH PELANGGAN (SL)
1	Provinsi Jawa Timur	PERUMDAM Kabupaten Banyuwangi	4,45	SEHAT	78.135
2	Provinsi Jawa Timur	PERUMDAM Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang	4,32	SEHAT	147.088
3	Provinsi Banten	PERUMDAM Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang	4,28	SEHAT	186.469
4	Provinsi Jawa Tengah	PERUMDAM PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten	4,13	SEHAT	47.640
5	Provinsi Jawa Tengah	PERUMDAM Sendang Kamulyan Kabupaten Batang	4,10	SEHAT	56.938
6	Provinsi Jawa Barat	PERUMDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	4,09	SEHAT	169.817
7	Provinsi Jawa Barat	PERUMDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor	4,09	SEHAT	198.590
8	Provinsi Jawa Timur	PERUMDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun	4,08	SEHAT	49.252
9	Provinsi Jawa Timur	PERUMDAM Tirta Tugu Tirta Kota Malang	4,08	SEHAT	175.965
10	Provinsi Jawa Barat	PERUMDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung	4,07	SEHAT	109.957
11	Provinsi Jawa Barat	PT Tirta Asasta Kota Depok	4,06	SEHAT	85.654
12	Provinsi Jawa Tengah	PERUMDAM Tirta Ayu Kabupaten Tegal	3,87	SEHAT	52.000
13	Provinsi Jawa Timur	PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	3,82	SEHAT	629.281
14	Provinsi Jawa Timur	PDAM Kabupaten Pasuruan	3,81	SEHAT	36.883
15	Provinsi Jawa Tengah	PERUMDAM Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen	3,81	SEHAT	33.714
16	Provinsi D. I. Yogyakarta	PERUMDAM Tirta Projo Tamansari Kabupaten Bantul	3,80	SEHAT	40.120
17	Provinsi Jawa Tengah	PERUMDAM Kota Salatiga	3,79	SEHAT	37.605
18	Provinsi Jawa Timur	PERUMDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun	3,76	SEHAT	52.367
19	Provinsi Jawa Tengah	PERUMDAM Tirta Bumi Serasi Kabupaten Semarang	3,72	SEHAT	53.469
20	Provinsi Jawa Tengah	PERUMDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas	3,67	SEHAT	101.712
21	Provinsi DKI Jakarta	PAM Jaya DKI Jakarta	3,66	SEHAT	919.490
22	Provinsi Jawa Tengah	PERUMDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung	3,64	SEHAT	47.017
23	Provinsi Jawa Timur	PERUMDAM Tirta Lestari Kabupaten Tuban	3,62	SEHAT	49.237
24	Provinsi Jawa Timur	PERUMDAM Lawu Tirta Kabupaten Magetan	3,61	SEHAT	73.247

Gambar 1. 1 Nilai Kinerja BUMD Air Minum Tahun 2022 Wilayah II

Sumber : Buku Kinerja BUMD Air Minum 2022

Akan tetapi Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dalam melayani kebutuhan masyarakat hingga saat ini masih ditemui berbagai kendala yang kompleks. Kendala yang dihadapi tersebut karena masih adanya keluhan dari masyarakat yang mana muncul ketika terjadinya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan pelayanan yang diberikan. Keluhan yang sering terjadi

yaitu masyarakat mengalami waktu tunggu yang lama untuk menerima layanan, komunikasi dengan petugas seringkali sulit, dan pengaduan warga sering kali tidak direspon dengan baik.

Dari waktu ke waktu kebutuhan air bersih di Kabupaten Tuban semakin meningkat. Begitu pula dengan adanya populasi penduduk, hunian, dan perumahan baru yang mengakibatkan semakin meningkat dan tingginya kebutuhan air untuk kebutuhan sehari-hari. Tingginya kebutuhan air menyebabkan Perumda Air Minum Tirta Lestari menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan efisien. Berikut data sambungan aktif di Kabupaten Tuban tahun 2022 dan tahun 2023:

Tabel 1. 1 Jumlah Sambungan Aktif Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban Tahun 2022

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Sambungan Aktif</b>
<b>Januari</b>	44,019
<b>Februari</b>	44,117
<b>Maret</b>	44,201
<b>April</b>	44,323
<b>Mei</b>	44,388
<b>Juni</b>	44,451
<b>Juli</b>	44,529
<b>Agustus</b>	44,636
<b>September</b>	44,733
<b>Oktober</b>	44,792
<b>November</b>	44,861
<b>Desember</b>	45,107

Sumber: Data Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban

Tabel 1. 2 Jumlah Sambungan Aktif Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban Tahun 2023

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Sambungan Aktif</b>
<b>Januari</b>	45,189
<b>Februari</b>	45,246
<b>Maret</b>	45,314
<b>April</b>	45,363
<b>Mei</b>	44,848
<b>Juni</b>	44,902
<b>Juli</b>	44,903
<b>Agustus</b>	44,979
<b>September</b>	45,180
<b>Oktober</b>	45,409
<b>November</b>	45,576

Sumber: Data Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban

Beberapa wilayah di Kabupaten Tuban masih ada yang belum menerima pelayanan oleh Perumda Air Minum Tirta Lestari. Berikut tabel sambungan terpasang oleh Perumda Air Minum Tirta Lestari Tahun 2023:

Tabel 1. 3 Jumlah Sambungan Terpasang Berdasarkan Kecamatan Bulan November 2023

NO.	UNIT PELAYANAN	SAMBUNGAN TERPASANG
1	KECAMATAN TUBAN	19,063
2	KECAMATAN SEMANDING	6,018
3	KECAMATAN PALANG	3,282
4	KECAMATAN RENGEL	2,705
5	KECAMATAN SOKO	1,473
6	KECAMATAN TAMBAKBOYO	2,809
7	KECAMATAN PLUMPANG	3,836
8	KECAMATAN JATIROGO	800
9	KECAMATAN BANCAR	1,349
10	KECAMATAN MERAKURAK	1,204
11	KECAMATAN JENU	2,189
12	KECAMATAN BANGILAN	538
13	KECAMATAN GRABAGAN	2,508
14	KECAMATAN MONTONG	1,683
15	KECAMATAN WIDANG	932
16	KECAMATAN PARENGAN	1,691
17	KECAMATAN KENDURUAN	-
18	KECAMATAN SENORI	-
19	KECAMATAN SINGGAHAN	-
20	KECAMATAN KEREK	-

Sumber: Data Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban

Dari data diatas, dapat dilihat bahwa masih terdapat wilayah yang belum mendapatkan pelayanan air bersih. Yaitu terdapat 4 (empat) Kecamatan antara lain Kecamatan Kenduruan, Kecamatan Senori, Kecamatan Singgahan, dan Kecamatan Kerek.

Kabupaten Tuban menghadapi kondisi sebagai wilayah pesisir dan pegunungan kapur yang rentan sulit air. Seperti yang tertulis dalam situs resmi PemKab Tuban.

“Kabupaten Tuban memang termasuk sulit untuk menemukan sumber air, karena secara geologi kita berada di daerah batuan karst atau pegunungan kapur utara, sehingga banyak wilayah yang kering, misalnya Senori dan Parengan itu sulit cari sumber air,” ungkap Kabid Cipta Karya Dinas PUPR PRKP Kabupaten Tuban Aizah Tis Inawati, saat ditemui di ruang kerjanya, Selasa (04/07) (<https://tubankab.go.id/entry/pemkab-tuban->

[jalankan-program-pengelolaan-dan-pengembangan-sistem-penyediaan-air-minum](#) diunggah pada 14 Juli 2023)

Di samping itu, Kabupaten Tuban tidak terlepas dari adanya krisis air bersih yang diakibatkan bencana kekeringan. Masalah ini sangat signifikan terutama di wilayah yang pasokan airnya dikelola oleh Perumda Air Minum. Permasalahan tersebut menyebabkan meningkatnya keluhan pelanggan terkait kualitas dan ketersediaan pasokan air.

Dalam hal ini Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dijumpai keluhan. Beberapa diantaranya dimuat oleh Ronggo.id (Rabu 19/04/2023) sebagai berikut:

“Pelayanan di Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Lestari Tuban terus dikeluhkan oleh sejumlah pelanggannya akibat dari pasokan air yang macet,”

“Air tidak keluar mulai sebelum puasa, jadi terpaksa tadah air hujan. Hal tersebut terjadi, namun beban tagihan masih terus berjalan. Kami berharap distribusi air seimbang dengan pembayaran setiap bulannya,” papar Arifin. (<https://ronggo.id/pasokan-air-macet-layanan-pdam-tirta-lestari-tuban-dikeluhkan-pelanggan/> diunggah pada 19 April 2023)

Dapat dilihat dari data pengaduan pelanggan semakin meningkat tiap bulannya. Berikut gambar datanya:

	<b>PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM "TIRTA LESTARI" KABUPATEN TUBAN</b> <small>Jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo No. 34 Telp. 321478</small>	
---	---	---

**LAPORAN REKAP ADUAN PELANGGAN  
TAHUN 2022**

Tanggal Cetak : 20 Dec 2023

No	Wilayah	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Total
1	Tuban	199	137	169	132	158	162	240	194	151	176	318	347	2383
2	Semanding	51	47	70	52	42	50	54	53	65	44	61	51	640
3	Palang	22	25	32	21	26	24	22	20	25	23	28	22	290
4	Rengel	68	59	72	62	27	33	54	45	59	59	55	48	641
5	Soko	33	43	31	35	26	33	46	36	41	45	38	39	446
6	Tambakboyo	19	1	22	19	23	20	20	26	27	24	26	29	256
7	Plumpang	33	39	21	36	29	35	36	35	35	52	42	33	426
8	Jatirogo	29	28	17	21	27	22	27	25	31	43	41	35	346
9	Bancar	21	18	23	22	21	24	18	19	23	23	19	20	251
10	Merakurak	16	18	21	16	18	18	24	19	17	19	20	18	224
11	Jenu	26	22	31	33	18	26	15	26	25	23	31	14	290
12	Bangilan	21	19	29	28	23	21	21	29	24	24	23	24	286
13	Grabagan	19	30	22	22	14	36	35	24	36	34	23	33	328
14	Montong	25	21	25	27	23	27	25	25	29	23	19	25	294
15	Widang	18	12	15	11	8	13	14	15	16	17	12	5	156
16	Parengan	35	25	31	24	20	39	30	29	28	30	30	27	348
<b>Total</b>		<b>635</b>	<b>544</b>	<b>631</b>	<b>561</b>	<b>503</b>	<b>583</b>	<b>681</b>	<b>620</b>	<b>632</b>	<b>639</b>	<b>786</b>	<b>770</b>	<b>7605</b>

Gambar 1. 2 Laporan Rekap Aduan Pelanggan Tahun 2022

Sumber: Data Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban



Gambar 1. 3 Bagan Rekap Aduan Pelanggan Tahun 2022

Sumber: Diolah Penulis

Dari data diatas, dapat diketahui bahwa jumlah pengaduan pelanggan yang diterima Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban masih tergolong banyak dan meningkat setiap bulannya.

Selain itu terdapat pula keluhan pelanggan yang ada pada ulasan *Gmaps* Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Beberapa diantaranya sebagai berikut:

“Sangat sangat mengecewakan PDAM tuban. Tiap bulan bayar gak telat, tapi gak bisa memuaskan pelanggan. Masak tiap pagi air gak keluar, padahal pagi lagi sibuk2nya aktifitas untuk sekolah dll. Menjelang malam pun begitu, sepertinya tidak ada penyelesaian dari petugas untuj keluhan ini. Karena selalu saja seperti ini. Dan kalau air mati pun sangat lama. Tidak cukup 2 3 jam saja.” Papar Arvyatur Rosyidah (<https://g.co/kgs/kmg4RY> diunggah Agustus 2023)

“Hampir setiap bulan terjadi gangguan air mati dan perlu waktu 1-2 hari untuk penanganannya dan kerusakan yang terjadi ya seputar pipa bocor atau gangguan pompa. Ayo bapak<sup>2</sup> pemegang kendali perusahaannya, tingkatkan manajemen mutu, manajemen operasional dan pemeliharaan agar bisa memberikan layanan yg optimal jika memang perlu ambil SDM yang muda<sup>2</sup> dan berkualitas.” Papar Mas Deny (<https://g.co/kgs/d41wJT> diunggah 2021)

Melihat ketidakpuasan pelanggan tersebut, Tidak bisa dipungkiri bahwa pelayanan publik di Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban belum sesuai dengan keinginan dari masyarakat. Dan hal tersebut merupakan salah satu tanda kurangnya responsivitas pegawai Perumda Air Minum Tirta lestari dalam menangani keluhan pelanggan. Yang mana ketidakresponsifan pegawai Perumda Air Minum dalam menanggapi keluhan atau masalah pelanggan dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Responsivitas pada pelayanan air minum memiliki relevansi yang signifikan bagi pemerintah daerah. Responsivitas dapat menjadi bukti bagi pemerintah dalam kewajibannya memenuhi kebutuhan

masyarakat (Herdini dan Widiyarta, 2020). Responsivitas dapat membantu Perumda Air Minum dan pemerintah daerah dalam menciptakan lingkungan yang lebih efektif dan berkelanjutan untuk penyediaan air minum yang berkualitas.

Berdasarkan penjelasan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Responsivitas Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Lestari Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kabupaten Tuban”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diambil perumusan masalah. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana Responsivitas Responsivitas Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Lestari Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Tuban?

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis Responsivitas Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Lestari Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kabupaten Tuban.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- a. Untuk menambah dan memperluas wawasan kepada penulis dan pembaca pada umumnya tentang responsivitas Perusahaan Umum Daerah



(Perumda) Air Minum Tirta Lestari dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Tuban

- b. Untuk menambah referensi dan literatur bacaan ilmiah di perpustakaan sehingga mampu meningkatkan pengetahuan maupun menambah kajian untuk penelitian yang akan datang dengan topik yang sama.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini berguna sebagai penunjang pendidikan dan referensi dalam penelitian yang akan datang pada program Administrasi Publik, serta sebagai acuan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan

- b. Bagi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban

Penelitian ini berguna sebagai masukan dan manfaat bagi pegawai Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan pelayanan.

- c. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan mampu memperdalam pengetahuan mengenai responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban