

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai pelaksana pelayanan publik, imperatif bagi pemerintah adalah menyajikan pelayanan yang optimal dan prima bagi warganya. Dalam ranah pelayanan publik, kepentingan, harapan, aspirasi, dan permintaan masyarakat diselaraskan dengan arah kebijakan pemerintah, dengan tujuan memenuhi kebutuhan publik secara holistik dan efektif (Mukarom & Laksana, 2015). Dengan demikian, negara dibentuk oleh masyarakat (publik) untuk mencapai kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Air adalah kebutuhan vital masyarakat untuk kehidupan sehari-hari. Untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, pemerintah bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Seluruh makhluk hidup bergantung pada air yang di mana air merupakan sumber daya alam vital. Seluruh makhluk hidup tak terkecuali manusia sangat membutuhkan air sebagai kebutuhan pokoknya. Kesulitan dalam menjalankan kehidupan akan dialami oleh manusia jika mereka hidup tanpa adanya air. Pengolahan air tentu saja harus dilakukan dengan sangat teliti, oleh karena itu air dikelola dan diatur oleh pemerintah. Pasal 33 Ayat 3 UUD 1945 menegaskan bahwa negara wajib memanfaatkan sumber daya alam dengan optimal demi mencapai kemakmuran dan kepentingan bersama rakyat.

Dengan demikian, maka dibutuhkan pengelolaan sistem pada ketersediaan air yang berguna untuk menunjang ketersediaan air sebagai kebutuhan pokok masyarakat. Menurut Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air, Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah

Daerah diberi tugas dan wewenang untuk mengatur dan mengelola Sumber Daya Air, termasuk tugas untuk memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari atas air bagi masyarakat.

Semakin pesatnya perkembangan zaman dan pertumbuhan penduduk, tentu saja permintaan air bersih semakin meningkat. Maka dari itu dibentuknya pengelola air bersih oleh negara yaitu per Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan entitas Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki tanggung jawab khusus dalam pengelolaan sistem pengadaan air minum. Pernyataan tersebut sesuai dengan mandat Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengelola berbagai kepentingan masyarakat di wilayahnya, termasuk dalam hal pengelolaan air bersih.

Kabupaten Gresik, ialah salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur, Indonesia, daerah tersebut mempunyai banyak karakteristik geografis dan sosial yang membuat pelayanan air minum sangat penting. Terletak di pesisir utara Pulau Jawa, Kabupaten Gresik memiliki populasi yang cukup besar dan beragam yakni 1.332.664 jiwa pada tahun 2022. Di mana menjadi daerah yang memiliki penduduk terbanyak kesepuluh di Provinsi Jawa Timur, tentunya dengan berbagai kebutuhan akan air bersih. Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan ekonomi dan perkotaan di wilayah ini juga telah meningkatkan kebutuhan akan pelayanan air minum yang handal dan berkualitas. Salah satu kabupaten yang terlihat memiliki perkembangan industri cukup berkembang dan mengalami

kemajuan industri yang cukup signifikan adalah Kabupaten Gresik (Rakhmawati & Boedirochminarni, 2018). Penyebabnya karena kualitas wilayahnya dan kualitas sumber daya manusianya, sehingga sampai saat ini semakin banyak perusahaan besar yang ingin mendirikan perusahaan di daerah Kabupaten Gresik. Dengan adanya hal tersebut, maka semakin besar kawasan industri maka semakin besar pula permintaan air bersih yang dibutuhkan, baik bagi masyarakat sekitar maupun perusahaan industri yang sedang beroperasi.

Sejalan dengan ketetapan Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik, sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), memiliki tanggung jawab utama dalam menyediakan layanan air bersih kepada masyarakat. Begitu juga disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merujuk pada aktivitas memenuhi keperluan pelayanan kepada seluruh warga negara terhadap barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disuguhkan oleh penyelenggara pelayanan publik, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah Kabupaten/Kota dan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mempunyai kewajiban untuk untuk menyuplai air minum kepada seluruh warga negara, sebagaimana dijelaskan pada ketetapan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 mengenai Pemerintahan Daerah. Berlandaskan Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2020, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik telah mengalami transformasi menjadi Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta (PERUMDA). Sebagai entitas yang baru, Perumda memiliki tanggung jawab utama untuk menyediakan pasokan air minum kepada

seluruh warga dengan jumlah, mutu, dan kelangsungan yang mematuhi standar kesehatan yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Oleh sebab itu, karena tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan pelayanan, Pemerintah diharapkan untuk menyelenggarakan pelayanan yang optimal dan berkualitas tinggi bagi seluruh lapisan masyarakat. Banyaknya jumlah pelanggan yang membutuhkan suatu pelayanan dapat menunjukkan pelayanan yang telah disediakan oleh organisasi tersebut, karena jumlah pelanggan bergantung pada bagaimana suatu organisasi menjalankan peraturan untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat yang menerima layanan. Berikut adalah data jumlah pelanggan Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik:

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik

KECAMATAN	2020	2021	2022
Wringinanom	159	157	159
Driyorejo	22.611	23.470	24.077
Kedamean	379	400	415
Menganti	15.396	16.511	17.052
Cerme	13.951	14.228	14.532
Benjeng	1855	2246	2389
Balongpanggung	779	837	870
Duduksampeyan	2463	2477	2469
Kebomas	22.239	22.768	23.280
Gresik	10.653	10.698	10.827
Manyar	13.095	13.505	13.546
JUMLAH	103.580	107.297	109.616

Sumber: <http://data.gresikkab.go.id/> (Diolah oleh penulis, 2023)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa mulai pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 pengadaan air bersih di seluruh warga telah meningkat. Pada tahun 2020 Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik mempunyai jumlah pelanggan

sebanyak 103.580. Lalu, tahun 2021 terdapat 107.297 pelanggan, sedangkan pada tahun 2022 terdapat 109.616 pelanggan. Dengan meningkatnya jumlah pelanggan di Kabupaten Gresik, sistem manajemen dan distribusi air yang efektif sangat penting untuk memastikan kebutuhan air masyarakat tidak terganggu. Di Kabupaten Gresik terdapat salah satu kecamatan yaitu Kecamatan Manyar di mana pada tabel di atas daerah tersebut memiliki jumlah pelanggan yang cukup besar. Kecamatan Manyar merupakan sebuah daerah di Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur yang secara geografis sebagian besar wilayahnya berupa lahan tambak karena letak daerahnya yang dekat dengan pantai, semakin berkembangnya zaman kawasan di Kecamatan Manyar ini mulai berkembang pesat dan terjadinya peningkatan pembangunan yang signifikan seperti dengan adanya pembangunan industri kecil menengah sampai dengan industri yang berskala nasional maupun internasional. Melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2021 yang mengatur mengenai penetapan Kawasan Ekonomi Khusus Gresik yang memiliki luas 2.167 hektar yang terletak dalam wilayah Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik. Hal tersebut sesuai dengan berita yang dikutip dalam Cnnindonesia.com bahwa:

“PT Freeport Indonesia (PTFI) dan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Giri Tirta Kabupaten Gresik menandatangani nota kesepahaman (Memorandum of Understanding) jual beli air di Gresik, Jawa Timur pada Jumat (24/2). Presiden Direktur PTFI Tony Wenas mengatakan, nota kesepahaman itu membahas kerja sama pasokan air untuk kegiatan operasional smelter Manyar di Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Gresik. Dalam nota kesepahaman, Perumda Giri Tirta akan menyediakan kebutuhan pasokan air smelter Manyar. Untuk dapat mengalirkan pasokan air tersebut, Perumda Giri Tirta bekerja sama dengan PT Berkah Kawasan Manyar Sejahtera (BKMS) dalam membangun jaringan pipa air menuju area smelter PTFI di Manyar. Menurut Tony, kerja sama ini merupakan bagian dari komitmen PTFI untuk memprioritaskan potensi daerah,

termasuk melibatkan perusahaan umum daerah (Perumda) dalam upaya memenuhi berbagai kebutuhan pembangunan dan operasional smelter Manyar.”(Sumber: www.cnnindonesia.com/ekonomi/20230226153813-90-918050/freeport-gandeng-perumda-giri-tirta-untuk-pasok-air-di-smelter-manyar/amp/ diakses pada 5 Oktober 2023)

Dengan merujuk pada pernyataan di atas, terdapat kerjasama antara PT Freeport Indonesia dan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Giri Tirta Kabupaten Gresik dalam menyediakan pasokan air untuk mendukung pembangunan dan operasional Smelter Manyar. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu dicatat bahwa PT Freeport Indonesia merupakan salah satu perusahaan tambang mineral afiliasi terkenal yang beroperasi dalam skala global. Dalam konteks kerjasama dengan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Giri Tirta Kabupaten Gresik, kehadiran PT Freeport Indonesia menandai kolaborasi penting dalam mendukung penyediaan pasokan air di Kecamatan Manyar. Hal itu menjelaskan bahwa Kecamatan Manyar merupakan kawasan padat industri maupun pemukiman. Sebagai contoh, dapat disebutkan kawasan industri JIPPE, yang menjadi salah satu lingkungan industri terbesar di Indonesia. Kawasan ini sedang dalam proses dibangun untuk mencapai standar internasional. Dari contoh tersebut dapat membuktikan bahwa Kecamatan Manyar memerlukan kapasitas air yang sangat banyak dari Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik. Namun saat ini masih banyak keluhan kesah dari pengguna Perumda Giri Tirta di kawasan Kecamatan Manyar. Hal tersebut sesuai dengan berita yang dikutip dalam Jawapos.com bahwa:

“JawaPos.com- Keluhan demi keluhan atas pelayanan Perumda Giri Tirta Gresik, sejauh ini masih kerap mengemuka. Kali ini, giliran ribuan pelanggan di wilayah Kecamatan Manyar. Untuk kali kesekian, mereka kembali mengeluhkan layanan buruk BUMD yang dulu bernama PDAM tersebut. Maklum, dalam beberapa hari air mampet. Salah satu di

antaranya pelanggan di kompleks Perumahan Pondok Permata Suci (PPS), Manyar. ‘Praktis tidak ada perubahan. Tetap saja seperti dulu. Dalam sebulan, hampir selalu ada beberapa hari, air tidak mengalir. Mampet. Selama ini, walaupun mengalir relatif lancar itu pada malam atau dini hari. Jadi, tidak 24 jam mengalir lancar,’ kata Sukowati, salah seorang warga PPS.” (Sumber: <https://www.jawapos.com/surabaya-raya/01430478/air-mengalir-24-jam-di-gresik-masih-sebatas-mimpi/> diakses pada 5 Oktober 2023)

Dari pernyataan di atas pada kenyataannya Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta (Perumda) Kabupaten Gresik banyak mengalami permasalahan, seperti pengguna layanan yang tidak mendapatkan kebutuhan air dengan lancar, tidak meratanya ketersediaan air bersih di Kabupaten Gresik yang di mana banyak masyarakat mengalami kesulitan jika tidak mendapatkan tindakan lebih lanjut. Semakin berkembangnya teknologi keluhan pelanggan mulai muncul yang dikarenakan harapan mereka yang belum terpenuhi dan dimuat dalam sosial media seperti *instagram*, *facebook*, *twitter*, dan berita *online* maupun *website* resmi Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik. Selain pernyataan di atas bukan hanya pemukiman saja melainkan UMKM juga terkena dampaknya yang sesuai dengan berita yang dikutip dari Jawapos.com bahwa:

“**JawaPos.com**-Gangguan distribusi air Perumda (dulu PDAM) Giri Tirta Gresik dalam beberapa hari terakhir, benar-benar berdampak serius. Tidak hanya menjadi membuat kegeraman ribuan pelanggan. Layanan buruk salah satu BUMD Pemkab Gresik itu juga membuat banyak pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) terpukul. Berdasarkan data resmi dari website Pemkab Gresik, total ada sebanyak 7.331 (UMKM) di Kabupaten Gresik. Mulai usaha jamu, camilan, beragam minuman cair, laundry dan banyak lagi. Celakanya, sebagian besar usaha itu berada di lokasi yang kerap terdampak gangguan PDAM Giri Tirta. Di antaranya di wilayah Kecamatan Manyar. Sudah sejak beberapa hari lalu, pasokan air dari Perumda Giri Tirta mandek. Tak ayal, keadaan itu membuat para pelaku (UMKM) itu terpaksa mengeluarkan biaya tambahan agar tetap dapat beroperasi. Yakni, untuk membeli air tangkian. Bahkan, tidak sedikit yang memberi air galon atau isi ulang.” (Sumber: [Layanan Buruk PDAM](#))

[Gresik, Ribuan Pelaku UMKM Menjerit - Jawa Pos/](#), diakses pada 6 September 2023)

Berdasarkan pernyataan di atas terlihat bahwa banyak kekecewaan pada masyarakat terutama para UMKM perihal layanan buruk air bersih yang sudah terjadi berulang kali di Kecamatan Manyar. Tidak hanya penyediaan air bersih saja yang bermasalah, tetapi respon Perumda Giri Tirta terhadap perihal permasalahan yang sedang terjadi pun tidak sesuai harapan masyarakat, yaitu tidak merespon atau menindak lanjuti permasalahan yang sedang terjadi. Karena masyarakat sudah menyampaikan keluhan melalui sosial media kepada pihak Perumda Giri Tirta, bahkan juga melakukan unjuk rasa di kantor Perumda Giri Tirta tetapi tidak digubris. Sebagaimana disampaikan oleh Ludiono selaku Mantan Ketua Umum Supporter Gresik *United* yang melimpahkan kekesalannya melalui sosial mediana pada berita Jawapos.com yakni:

“PDAM dikeluhkan seperti apa pun, tetap saja, berpura-pura tidak mendengar,” tulisanya. Katanya, dia mendapat informasi layanan air bersih tersebut akan kembali mengalir pada Jumat (26/11) pagi. Namun, ternyata tetap saja mampet. ‘Nanti kalau didemo, katanya memang senang unjuk rasa. Oh, hidup, hidup. Kok teraniaya betul’ (Sumber: [Layanan Buruk PDAM Gresik, Ribuan Pelaku UMKM Menjerit - Jawa Pos/](#) diakses pada 6 September 2023)

Kondisi ini menunjukkan bahwa Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik kurang dalam menanggapi pengaduan keluhan dengan cepat yang diberikan oleh masyarakat kepada instansi terkait, sehingga penyampaian informasi tidak disampaikan dengan jelas dan membuat pelanggan atau masyarakat menunggu.

Meningkatnya perkembangan teknologi pada zaman saat ini, baik di pemerintahan ataupun non pemerintah bertanggung jawab memberikan kualitas pelayanan secara maksimal dalam segi kualitas ataupun kuantitas (Hasnih dkk.,

2016). Oleh karena itu, masih dipertanyakan layanan di bidang lain seperti layanan pembayaran, laporan pengaduan gangguan yang dilaksanakan PDAM telah dilakukan dengan baik dan benar. Hal-hal kecil itulah yang sering diabaikan tetapi realitanya sangat berdampak untuk menentukan pelayanan yang diberikan tersebut telah memberikan kepuasan kepada pelanggan atau tidak (Anandar, 2015). Fenomena tersebut juga terjadi di Kecamatan Manyar, keluhan itu ditemukan dan dapat dilihat dari media berita *online* Suaraindonesia.co.id:

“PDAM Giri Tirta Gresik dinilai hanya pemberi harapan palsu (PHP). Betapa tidak, malam pelanggan sempat bernafas lega karena air sudah mengalir lancar. "Pagi tadi sudah mampet lagi. Sekitar jam 10.00 tadi air tidak mengalir," kata Toyib, warga Perum Pondok Permata Suci (PPS) II.Sabtu (6/2) .Dia bahkan memastikan kembali meteran air yang berada di depan rumahnya. Ternyata benar-benar mati. "Kayak di PHP gini," ucapnya.Pihaknya berharap, manajemen PDAM bekerja profesional. Masyarakat diprioritaskan dalam mendistribusikan air. "Masyarakat malah yang menderita," ujarnya. Hal senada juga disampaikan Hengki, warga PPS Optima menyebutkan bahwa setelah ada komplain dari berbagai wilayah, baru tadi malam air keluar."Tapi sekarang mati lagi, kalau urusan bayar minta lancar, giliran warga komplain air banyak alasan," katanya. Bahkan, beberapa waktu lalu dirinya juga sempat komplain ke PDAM karena air tak kunjung keluar. Ironisnya, malah tidak dikasih solusi."Disuruh sedot pakai sanyo, kan tambah beban lagi. Air belum pasti dapat, tapi listriknya nambah terus," tandasnya.” (Sumber: [PDAM Giri Tirta Gresik PHP Pelanggan - SUARA INDONESIA](#)/, diakses pada 8 September 2023)

Banyak keluhan yang muncul tentang kemampuan Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik untuk memberikan layanan yang tidak memenuhi ekspektasi masyarakat. Reformasi pelayanan publik adalah langkah yang diambil oleh pemerintah dengan tujuan meningkatkan kualitas dan efisiensi dalam penyediaan layanan publik. Reformasi pelayanan publik dapat bewujud dalam transformasi yang dilakukan oleh penyedia layanan guna meningkatkan kualitas pelayanan

kepada para penerima pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang optimal agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

Kualitas pelayanan publik sendiri memiliki fungsi yang sangat penting, yaitu berguna untuk meningkatkan citra di perusahaan yang beroperasi di bagian jasa pelayanan, dengan memberikan kualitas pelayanan yang optimal kepada para pelanggan, maka akan memberikan dampak terhadap citra perusahaan. Karena jika citra suatu perusahaan telah mendapatkan pandangan yang positif dari publik atau masyarakat, maka pada saat perusahaan sedang terjadi suatu masalah, publik akan memberikan dukungan kepada perusahaan tersebut secara tidak langsung (Abiyoso, 2017).

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam (Hardiyansyah, 2011) agar dapat menunjukkan baik atau tidaknya sebuah kualitas pelayanan, terdapat lima dimensi yang dapat digunakan yaitu *Tangibles* (bentuk fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Tolak ukur kepuasan pelanggan atau pelanggan dapat diketahui dengan lima dimensi tersebut.

Sedangkan, Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) memiliki peran sentral dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait air bersih yang berkualitas. Tetapi, dalam praktiknya, pelayanan yang diberikan oleh perusahaan-perusahaan tersebut tidak selalu berjalan dengan lancar, dan sering kali masyarakat menghadapi tantangan dalam memperoleh akses terhadap air bersih yang memadai.

Pada kenyataannya, dalam beberapa tahun terakhir, PDAM di Kabupaten Gresik atau yang saat ini dikenal sebagai Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta telah menerima sejumlah keluhan yang signifikan dari masyarakat. Keluhan-keluhan ini mencakup beragam masalah, mulai dari kualitas air yang meragukan hingga responsifitas yang rendah dalam menanggapi permintaan dan keluhan pelanggan. Keluhan-keluhan ini telah menciptakan perasaan ketidakpuasan dan kekecewaan di antara pelanggan, yang merasa pelayanan yang mereka terima belum memadai. Tidak hanya itu, keluhan-keluhan tersebut juga dapat merusak citra Perumda dan juga menimbulkan ketidakpercayaan publik terhadap Perumda. Berdasarkan penjelasan tersebut berikut data keluhan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik cabang kota sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Jumlah Keluhan Pelanggan

TAHUN	JUMLAH KELUHAN
2021	1205
2022	1184
Per Oktober 2023	2503

Sumber: Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik (Diolah oleh penulis, 2023)

Berdasarkan tabel 1.2 jumlah keluhan pelanggan terhadap Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik cabang kota mengalami kenaikan yang signifikan pada tahun 2022 ke tahun 2023 sebesar 1.319 keluhan. Sejumlah faktor telah berkontribusi pada meningkatnya jumlah keluhan ini. Pertama, pertumbuhan pembangunan dan penduduk di Kecamatan Manyar yang telah meningkatkan permintaan akan air minum yang lebih besar. Kedua, kendala infrastruktur dan pengelolaan sumber daya air telah menciptakan tantangan yang perlu di atasi oleh

perusahaan air minum daerah. Ketiga, meningkatnya kesadaran masyarakat terkait hak-hak sebagai konsumen pelayanan publik yang juga telah meningkatkan kesadaran akan masalah-masalah yang terkait dengan pelayanan air minum.

Selain itu, indeks kinerja yang didapatkan oleh Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik juga mendapatkan hasil yang kurang optimal, fakta tersebut terkonfirmasi melalui data berikut yang dihimpun dari Buku Kinerja Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Air Minum tahun 2022, yang kemudian diolah oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat:

Tabel 1. 3 Nilai Kinerja BUMD Air Minum 2022

NO	NAMA BUMD AIR MINUM	NILAI KINERJA	KINERJA	JUMLAH PELANGGAN
1.	PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	3,82	Sehat	629.281
2.	Perumda Tirta Kanjuruhan Malang	4,32	Sehat	147.088
3.	Perumda Tugu Tirta Kota Malang	4,08	Sehat	175.965
4.	Perumdam Tirta Pandalungan Kab. Jember	3,23	Sehat	52.155
5.	Perumda Delta Tirta Kab. Sidoarjo	3,46	Sehat	191.413
6.	Perumdam Kab. Banyuwangi	4,45	Sehat	78.135
7.	PDAM Kab. Kediri	3,13	Sehat	17.167
8.	PDAM Kab. Pasuruan	3,81	Sehat	36.883
9.	Perumda Kab. Lamongan	3,16	Sehat	26.927
10.	Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik	2,51	Kurang sehat	109.616

Sumber; Buku Kinerja BUMD Air Minum 2022 (Diolah oleh penulis, 2023)

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas yang merupakan 10 daerah terpadat menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) di Provinsi Jawa Timur. Tabel di atas menjelaskan bahwa nilai kinerja yang didapatkan Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik memiliki nilai kinerja yang paling rendah di Provinsi Jawa Timur bahkan se Pulau Jawa yaitu dengan nilai kinerja 2,51 dengan keterangan kinerja kurang sehat. Yang di mana dikatakan kurang sehat menurut indeks kinerja dalam buku kinerja BUMD Air Minum 2022 karena nilai Kabupaten Gresik mendapatkan nilai kurang dari 2,8, sedangkan untuk dikatakan sehat harus diatas 2,8. Akan tetapi, Kabupaten Gresik belum dinyatakan Perusahaan yang sakit karena Perusahaan yang sakit memiliki nilai indeks dibawah 2,2. Yang berarti, kinerja yang dilaksanakan oleh Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik dinilai masih kurang.

Berdasarkan masalah yang telah penulis sebutkan di atas, sangat penting bagi Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik agar meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dikarenakan selama ini masih banyak pengguna Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik di Kecamatan Manyar yang mengalami bermacam-macam permasalahan terkait kebutuhan air, dan juga masih banyaknya berita yang bersimpang siur terkait pelayanan Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik. Maka, berdasarkan konteks yang telah dijelaskan dan permasalahan yang teridentifikasi, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik (Studi di Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka terdapat rumusan masalah yang akan dikaji yaitu: “Seberapa Tinggi Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik di Kecamatan Manyar?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik, khususnya di wilayah Kecamatan Manyar.

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah pelaksanaan penelitian ini, penulis berharap dapat memperoleh sejumlah manfaat, di antaranya:

A. Manfaat Teoritis

1. Sebagai prasyarat untuk mendapatkan gelar sarjana dalam program studi Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Penelitian ini melatih penulis dalam memperoleh data di lapangan dengan menerapkan beragam metode pengumpulan data.

B. Manfaat Praktis

1. Sebagai elemen evaluasi dan sumber masukan bagi instansi terkait, penemuan kekurangan dalam ruang lingkup kerja di instansi tersebut dapat memberikan pembaruan. Dan dapat berfungsi sebagai evaluasi

khusus yang mendorong aparatur lainnya untuk meningkatkan kinerja, serta mendorong kemajuan organisasi tersebut.

2. Dapat dijadikan tambahan referensi dan literatur dalam perpustakaan, yang dapat digunakan sebagai kajian untuk penelitian sejenis, terutama di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.