

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Semangat reformasi telah merubah paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari paradigme “*rule government*” menjadi “*good governance*” dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik (*public service*). Hal ini terlihat dari upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Men PAN) yang telah menerbitkan berbagai landasan peraturan perundang-undangan, antara lain: keputusan Men PAN Nomor 63/Kep/M. PAN/2/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dan keputusan Men PAN Nomor 25/Kep/M. PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat.

Seiring perubahan sistem ketatanegaraan yang mengarah pada keterbukaan dan *demokratisasi*, maka paradigma lama dalam penyelenggaraan pemerintahan, dengan kultur birokrasi pemerintahan yang lebih mengandalkan kewenangan (otoritas), dan mengabaikan aspek kuantitas dan kualitas pelayanan publik sudah selayaknya ditinggalkan dan beralih kepada paradigma baru yang lebih menempatkan masyarakat pada tempat semestinya sebagai yang “dilayani”

Sebagaimana diketahui bahwa air merupakan salah satu kebutuhan dasar yang sangat diperlukan oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari, karena tanpa air manusia maupun makhluk hidup lainnya tidak akan hidup dan

berkembang dengan baik. Air merupakan sumber kehidupan dan salah satu penentu kesejahteraan manusia.

Kebutuhan dasar akan air selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan pertumbuhan penduduk dan kemajuan berbagai bidang akibat pembangunan. Dengan perkembangan kemajuan tersebut, maka dewasa ini air tidak lagi semata-mata berfungsi untuk minum, mandi dan mencuci tetapi juga berkembang menjadi barang ekonomis untuk industri di kota-kota maupun untuk pembangkit tenaga listrik (PLTA) dan irigasi. Karena menguasai hayat hidup orang banyak (warga Negara), maka air dikuasai oleh negara. Oleh karena itu, Negara melalui aparatnya mempunyai kewajiban untuk mengelola dan memanfaatkan sumber-sumber air yang ada untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terutama kebutuhan air bersih. Dalam hal ini, instansi yang bertanggungjawab atas pengelolaan air adalah Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten maupun kota. Salah satunya adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang.

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang kini semakin hari semakin berkembang. Jumlah pelanggan berjumlah 4,329 orang dari semua unit yang ada. Jumlah penduduk Kota Kupang semakin bertambah tiap tahunnya maka kebutuhan akan air pun juga bertambah hal ini tentu akan menimbulkan ketidakseimbangan jumlah penduduk yang membutuhkan debit air yang disediakan PDAM. PDAM mempunyai sumber Air yang terdiri dari 11 sumur bor dan 1 sumber air permukaan yaitu kali dendeng.

Selain itu diketahui bahwa Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang menggunakan pola pendistribusian air gravitasi dan air produksi. Air gravitasi adalah air yang diambil langsung dari sumber mata air dengan menggunakan jaringan pipa transmisi (pipa induk) sedangkan air produksi adalah air yang diambil dari pompa untuk kemudian ditampung ke bak penampungan dan selanjutnya akan didistribusikan ke masyarakat dengan menggunakan jaringan pipa distribusi. Yang menjadi pertanyaan penulis adalah bagaimana kualitas pelayanannya dilihat dari pendistribusian air serta klain mengenai hal teknis dan administrasi.

Untuk saat ini pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Kupang kepada masyarakat Kota Kupang antara lain; pemasangan baru, pembayaran rekening, menyediakan air bersih dan lain-lain.

Pihak PDAM menggolongkan keluhan-keluhan menjadi dua sesuai dengan beratnya masalah, yaitu; keluhan yang dapat langsung ditangani dan pending (menunggu).Keluhan yang langsung dapat ditangani PDAM misalnya kebocoran pipa pelanggan. Jika keluhan yang harus menunggu atau pending terjadi karena memerlukan waktu beberapa hari untuk melakukan penelitian terlebih dahulu, misalnya; beberapa rumah pelanggan yang berjajar airnya mati, dalam satu RT hanya 1-3 rumah pelanggan air kotor. Maka memerlukan penelitian atau pemotongan pipa untuk mengetahui sumber permasalahan air.

Keluhan paling banyak mengenai kualitas pelayanan air bersih. Masyarakat banyak mengeluh tentang :

- Keluhan Pelanggan sangat beragam, mulai dari pembagian air yang tidak merata, debit air yang kecil, tidak cepat menanggapi permohonan dari pelanggan, sampai kepada pencatatan meteran.
- Masyarakat juga mengeluh mengenai air yang sering macet dan terkadang berwarna. Pihak PDAM mengaku bahwa air pertama kali dikeluarkan dari PDAM bersih menggunakan proses penyaringan dengan menggunakan Ultrafilistri.

(Hasil opservasi PDAM Kota Kupang 27 juli 2013).

- Selain itu banyak pelanggan mengeluhkan tentang Kualitas air yang mengalir kecil dan macet. Sebenarnya air setiap saat mengalir tapi hal ini dijelaskan oleh pihak PDAM adanya permukaan tanah yang tidak rata dan pipa air yang dipasang PDAM Kota berada di atas permukaan tanah sehingga mudah rusak. Setelah dilaporkan kepada PDAM, ketika itu juga para petugas teknik langsung turun mengecek sumber kemacetan, dan diketahui ada jaringan pipa yang mengalami kerusakan. Setelah diperbaiki, airnya menjadi lancar kembali.

Persoalan di atas di duga kendala atau hambatan yang di hadapi PDAM Kota Kupang yang melayani sebagian dari jumlah penduduk yang ada di Kota Kupang kususny di Oesapa, sehingga hal ini mengakibatkan masih banyak penduduk yang belum terlayani air bersih. Sementara sebagian masyarakat yang menikmati pelayanan air bersihpun masih mengalami berbagai kendala yaitu “ pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM terhadap pelanggan di Oesapa selama belum memuaskan kebutuhan pelanggan.

Pelayanan yang bermutu bukan hanya berdampak pada kepuasan pelanggan atau masyarakat saja, namun turut mempengaruhi kinerja kompetitif organisasi baik kualitas maupun produktifitasnya, serta diharapkan dapat merubah citra aparatur pemberi layanan bahwa aparatur tersebut mampu memberikan pelayanan yang baik atau bermutu dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai “ customer ” jika harapan pelanggan terpenuhi, pelanggan akan lebih puas dan sebaliknya pemerintah harus merasa kepuasan yang sama terhadap hasil pelayanan. Hal ini akan berdampak positif bagi masyarakat yaitu :

- (a) Masyarakat menghargai dan bangga terhadap provider
- (b) Masyarakat patuh terhadap aturan pelayanan
- (c) Menggairah usaha dalam masyarakat
- (d) Menimbulkan peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat, menurut Said Zainal Ph.D, (2004) “kebijakan publik” yayasan pancer siwah, Jakarta.

Kendala-kendala di atas memperlihatkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik seperti tercantum dalam keputusan Men PAN Nomor 63 Tahun 2003, terutama prinsip kesederhanaan pelayanan (tidak berbelit-belit), prinsip kejelasan dan kepastian pelayanan, prinsip keadilan, prinsip kecepatan dan ketepatan pelayanan, tidak dijalankan sebagaimana yang diharapkan. Masalah ini yang menimbulkan masyarakat tidak puas terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Aparatur PDAM Kota Kupang. Ketidakpuasan masyarakat dari pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM terungkap melalui keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan ketika ditemui dilapangan.

Uraian-uraian di atas menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh PDAM Kota Kupang mengenai kualitas pelayanannya terhadap kebutuhan air bersih bagi masyarakat, belum terwujud secara memuaskan ini dilihat dari hal teknis maupun administrasi. Berdasarkan pemikiran tersebut, maka penulis ingin mengkaji lebih mendalam permasalahan diatas melalui suatu penelitian yang berjudul: ***“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PDAM KOTA KUPANG BAGI PELANGGAN DI OESAPA”***

B. Perumusan Masalah

Bertolak dari uraian latar belakang di atas maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan air bersih yang dilakukan oleh PDAM di Kota kupang menangani masalah air bersih di Kelurahan Oesapa.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mendeskripsikan kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) Kota Kupang di Kelurahan Oesapa .

2. Kegunaan Penelitian

a. Adapun kegunaan penelitian sebagai sumbangan pemikiran bagi PDAM Kota Kupang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di Oesapa. Sebagai sumbangan pemikiran masyarakat atau

pelanggan air bersih di Kota kupang tentang kualitas pelayanan air bersih.

- b. Sebagai referensi bagi peneliti lain yang hendak melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai masalah yang sama.