

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Lopiadi (2013:148), mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima

Peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintah dititik beratkan pada upaya-upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek birokrasi, transparansi, dan adanya kepastian dalam pelayanan, sehingga melalui peningkatan pelayanan diharapkan keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah selama ini, seperti: prosedur dan tata pelayanan yang diberikan yang tidak jelas, waktu pelayanan yang tidak tepat, mekanisme pelayanan yang berbelit-belit dan biaya pelayanan yang tidak pasti akan dapat dihindari.

Berdasarkan Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Zeithaml dan Bitner (2006:110) kualitas layanan adalah suatu evaluasi yang terfokus yang mencerminkan persepsi konsumen akan *reability, assurance, responsiveness, empathy, dan tangibles*. Sedang Tjiptoni (2007:59) mendefinisikan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen. Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan public sesuai tujuan pembentukannya. Salah satu permasalahan krusial yang dihadapi pemerintah kota dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini adalah dalam penerbitan izin yang pada prinsipnya mengacu pada standar pelayanan dalam UU No.25 tahun 2009 dan PP No.96 tahun 2012 tentang pelayanan publik.

Kualitas Layanan Pada Sub Bagian Administrasi Pelayanan Pelanggan Di PERUMDA Tirta Benteng Kota Tangerang ini, harus membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan public yang dilakukan. Penyelenggaran pelayanan publik harus dilakukan sesuai apa yang diharapkan dan tuntutan seluruh warga.

Pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Dalam Undang-Undang KEMENPAN No.63 tahun 2003 dijelaskan tentang standart pelayanan, yang meliputi : (1) Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. (2) Waktu Pelaksanaan, waktu penyelesaian yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. (3) Biaya Pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan. (4) Produk Pelayanan hasil pelayanan yang

akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan. (5) Sarana dan Prasarana, penyediann sarana dan prasaranan pelayanan yang memadai oleh penyelenggraan pelayanan publik. (6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus di tetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan,keahlian.

Air merupakan komponen yang paling dekat dengan manusia dalam kehidupan sehari-hari dan merupakan kebutuhan dasar untuk kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia. Oleh karena itu, air harus dijaga dan dijamin untuk memenuhi kebutuhan kita. Setiap aspek kehidupan masyarakat didorong oleh ketersediaan air untuk berkembang dan berkembang. Indonesia adalah negara tropis dengan dua musim: musim hujan dan musim kemarau.

Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Benteng Kota Tangerang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih. Salah satu tujuan dibentuknya PERUMDA adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah. PERUMDA Tirta Benteng Kota Tangerang adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan air bersih untuk Kota Tangerang. PERUMDA Tirta Benteng Kota Tangerang sendiri berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Menyediakan, mengembangkan, memelihara dan

mendistribusikan air bersih kepada masyarakat sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng.

Kebutuhan akan air bersih sangat penting, jadi tidak mengherankan jika sektor air bersih yang berkaitan dengan kebutuhan hidup orang banyak menjadi prioritas utama pemerintah. Menurut Undang-Undang No 23 pasal (1) ayat (5) Tahun 2014, kementerian negara bagian dan pejabat pemerintah daerah menjalankan fungsi pemerintah untuk perlindungan dan layanan negara. memperkuat dan meningkatkan kemakmuran masyarakat. Pada pelayanan bukti langsung yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini pegawai perusahaan air minum sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyedia jasa, bertanggung jawab atas ketersediaan struktur, staf, layanan dan fasilitas. Hal ini berhubungan dengan rasa empati dalam pelayanan perhatian yang ditunjukkan dengan menempatkan diri pada posisi pengguna jasa, perhatian dan pemahaman akan kebutuhan pengguna jasa perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan. Dalam hal ini kehandalan dalam pelayanan perlu diperhatikan agar pelayanan terhadap masyarakat atau pelanggan dapat berjalan dengan optimal, hal ini perlu dalam kemampuan staf PERUMDA untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, dan memuaskan, agar setiap pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum karena setiap masyarakat atau konsumen mempunyai penilaian masing-masing setiap pelayanan yang diberikan terhadap individunya. Dengan demikian masyarakat atau konsumen

akan menerima baik dan buruknya pelayanan yang sudah diterima dari Sub Bagian Administrasi Pelayanan Pelanggan Di PERUMDA Tirta Benteng Kota Tangerang dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen/masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyedia fasilitas agar kepuasan konsumen meningkat.

Permasalahan menjadi sebuah fenomena yang perlu diperbaiki dalam hal ini adalah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Benteng Kota Tangerang diantaranya, tingkat kebocoran di jaringan perpipaan yang masih tinggi sekitar 35% dari kapasitas produksi, sehingga berdampak kepada pelayanan ke pelanggan, dan pendapatan perusahaan berkurang. Lalu, Cakupan pelayanan PERUMDA Tirta Benteng ke warga kota Tangerang yang masih terbatas sekitar 26% (seratus ribu Sambungan rumah), dikarenakan untuk pengembangan pelayanan memerlukan investasi yang cukup besar untuk membangun Instalasi Pengolahan Air (IPA) dan jaringan perpipaan, yang tidak mungkin dibiayai baik oleh PERUMDA Tirta Benteng, Pemerintah Pusat (APBN) atau Pemerintah Daerah (APBD), Banyaknya tunggakan Pembayaran rekening air bulanan oleh pelanggan ke PERUMDA Tirta Benteng. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum karena setiap masyarakat atau konsumen mempunyai penilaian masing-masing setiap pelayanan yang diberikan terhadap individunya, dengan demikian masyarakat atau konsumen akan menerima baik dan buruknya pelayanan yang sudah diterima. Untuk percepatan pengembangan

pelayanan ke pelanggan, solusinya PERUMDA Tirta Benteng harus bekerjasama dengan pihak swasta untuk berinvestasi untuk membangun IPA (Instalasi Pengolahan Air) dan jaringan perpipaan.

Permasalahan Instalasi Pengolahan Air (IPA) ini mengganggu kenyamanan para konsumen Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang, dengan terjadinya permasalahan tersebut, Para konsumen yang mengalami keluhan terkait pelayanan yang diberikan ini memberikan keluhan kepada loket yang sudah ditentukan.

Berdasarkan pada latar belakang yang dipaparkan di atas, dengan memanfaatkan sumber literatur dan mempertimbangkan data – data pendukung yang diperoleh ketika peninjauan, ditemukan bahwa permasalahan mengenai belum optimalnya kualitas pelayanan pada Subbagian Administrasi Pelayanan Pelanggan di PERUMDA Tirta Benteng Kota Tangerang. Hal ini tercermin dari indikator permasalahan sebagai berikut :

1. *Responsiveness*, Permasalahan yang terjadi pada daya tanggap pegawai terhadap keluhan konsumen kurang maksimal.
2. *Assurance*, Permasalahan yang terjadi terhadap respon pegawai kepada para konsumen yang melakukan keluhan yang dialami.
3. *Tangibles*, Permasalahan yang terjadi di Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang ini terkait pengadaan pembangunan instalasi pengolahan air (IPA).

Dengan demikian berdasarkan berbagai konteks penelitian dan pemikiran tersebut sehingga dari uraian tersebut peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan ke dalam usulan penelitian dengan judul :

”KUALITAS PELAYANAN PADA SUB BAGIAN ADMINISTRASI PELAYANAN PELANGGAN DI PERUMDA TIRTA BENTENG KOTA TANGERANG”.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka dalam focus penelitian nya peneliti mengambil mengenai yang berhubungan dengan focus penelitian yang akan dikaji yaitu untuk mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Administrasi Pelayanan Pelanggan Di PERUMDA Tirta Benteng Kota Tangerang. Pada penelitian ini peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) : *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (Empati). Berikut uraian dimensi kualitas pelayanan:

1. *Reliability* (kehandalan), meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), meliputi kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi

sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Misalnya, karena keterlambatan keberangkatan pesawat, penumpang diberi makanan dan minuman.

3. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
4. *Empathy* (empati), meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. *Tangibles* (produk-produk fisik), meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

1.3 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang peneliti telah jelaskan diatas, peneliti menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Administrasi Pelayanan Pelanggan Di PERUMDA Tirta Benteng Kota Tangerang?
2. Bagaimana faktor hambatan pada kualitas pelayanan pada Sub Bagian Administrasi Pelayanan Pelanggan di PERUMDA Tirta Benteng Kota Tangerang?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengkaji dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan publik pada Sub Bagian Administrasi Pelayanan Pelanggan Di PERUMDA Tirta Benteng Kota Tangerang.
2. Untuk mengetahui faktor hambatan terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Administrasi Pelayanan Pelanggan Di PERUMDA Tirta Benteng Kota Tangerang.

1.5 Kegunaan Penelitian

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa karya tulis ini masih memiliki keterbatasan, namun peneliti berharap dapat memberikan kegunaan secara teoritis maupun praktis.

1.5.1 Kegunaan teoritis

Secara Teoritis, bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pengalaman, serta memperluas pandangan dalam menerapkan gagasan yang relevan dengan administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Sub Bagian Administrasi Pelayanan Pelanggan Di PERUMDA Tirta Benteng Kota Tangerang.

1.5.2 Kegunaan praktis

Secara Praktis, Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan yang berguna sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi mengenai kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Administrasi Pelayanan Pelanggan Di

PERUMDA Tirta Benteng Kota Tangerang . Untuk bahan pertimbangan dalam pemecah masalah yang dihadapi oleh pemerintah untuk lebih meningkatkan mengenai kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Administrasi Pelayanan Pelanggan Di PERUMDA Tirta Benteng Kota Tangerang . hasil Penelitian ini berharga sebagai sumber alternatif untuk dipikirkan atau dipertimbangkan dalam penilaian anda berdasarkan kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Administrasi Pelayanan Pelanggan Di PERUMDA Tirta Benteng Kota Tangerang

1.5.3 Kegunaan Peneliti

Hasil penelitian diharapkan menambah pengalaman keilmuan mengenai kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Administrasi Pelayanan Pelanggan Di PERUMDA Tirta Benteng Kota Tangerang.