

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Implementasi pengelolaan pemerintahan suatu institusi/lembaga pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin bagi masyarakat. Hal ini berhubungan dengan tuntutan masyarakat untuk memperbaiki tatanan pemerintahan yang dinilai kurang maksimal. Tindakan dari implementasi pelayanan public lebih cenderung mengabaikan kepentingan masyarakat, dimulai dari birokrasi berbelit-belit hingga pelayanan publik dengan waktu terlalu lama.

Oleh sebab itu sebagian masyarakat menilai bahwa pemerintah kurang tepat dalam menempatkan dirinya menjadi institusi yang melindungi serta memperjuangkan aspirasi dan kebutuhan publik.¹ Menurut Pasal 1 ayat 1 dan 2 Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu, segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

¹ Nugraha, Dito, Skripsi, Responsivitas Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Terhadap Masyarakat (Studi Kasus) Pdam Way Rilau Kota Bandar Lampung Tahun. (Lampung: Unila, 2017), hlm 1

Masyarakat merupakan konsumen dari pelayanan publik, pastinya memiliki kebutuhan dan harapan terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik profesional. Sehingga tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah memberikan pelayanan publik dengan baik dan mampu memuaskan keinginan masyarakat sesuai tempat dan tingkat kesulitannya. Pelayanan public menjadi standar bagi pemerintah dalam menentukan kinerja untuk menjalankan tugasnya.

Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik harus dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah dimata masyarakat. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan memenuhi standar apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.²

Pemerintah harus menjamin kepentingan pelayanan publik secara profesional dalam menjalankan tugas pelayanannya, tidak hanya menjalankan pelayanan secara formal tetapi dituntut harus berdasarkan prinsip-prinsip dalam pelayanannya. Berlandaskan isi dari Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa kegiatan masyarakat atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh sebab itu pemerintah senantiasa perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan masyarakat agar citra pemerintah tetap dinilai baik.

² *Ibid*, hlm 2

Dari berbagai bidang pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, salah satunya adalah pengelolaan ketersediaan air. Air merupakan salah satu komponen utama bagi kelangsungan hidup seluruh makhluk di bumi. Manusia menggunakan air untuk kebutuhan mereka sehari-hari seperti memasak, mencuci pakaian, ketersediaan air minum, mandi dan sebagainya.

Pemakaian sumber daya air ini telah diatur di dalam pada pasal 33 ayat 3 UUD RI 1945 yang menyatakan sebagai berikut; Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar besarnya bagi kemakmuran rakyat.³

Sebagai komponen terpenting dalam kelangsungan hidup manusia, ketersediaan air merupakan hak paling mendasar untuk didapat. Tetapi disinilah masalah pemanfaatan air timbul, ketersediaan air yang terbatas membuat air dengan cepat menjadi sumber daya amat langka dan tidak memiliki barang pengganti. Seiring bertambahnya jumlah penduduk, serta berkembangnya industry di setiap daerah menyebabkan pemakaian air mengalami kenaikan drastis, hal tersebut akan berujung pada peningkatan kebutuhan air bersih.

Air bersih merupakan kebutuhan yang tidak akan ada habisnya dan terus berkelanjutan, sehingga kebutuhan akan penyediaan pelayanan air bersih dari waktu ke waktu semakin meningkat di setiap daerah di Indonesia. Untuk itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan air bersih untuk setiap warganya. Begitu pula dengan Kota Jambi, yang merupakan kota dengan penduduk

³ Putusan Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia No 58/PUU-VI/2008 pada pasal 33 ayat 3 UUD RI 1945

terbanyak di provinsi Jambi. Dilihat dari data populasi tahun 2018 jumlah penduduk di Provinsi Jambi berjumlah sekitar 598 103 jiwa. Penyediaan dan pelayanan air juga wajib ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan air bersih setiap warga di Kota Jambi.

Kebutuhan ketersediaan air bersih telah diatur oleh negara melalui PERUMDA (Perusahaan Umum Daerah Air Minum). Berdirinya PERUMDA akan membantu kebutuhan air bersih bagi masyarakat. PERUMDA merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dalam pelayanan air bersih. PERUMDA memiliki tugas pokok mendistribusikan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta bertujuan untuk mendapatkan keuntungan.

PERUMDA berperan aktif dalam memenuhi pasokan air bagi masyarakat. Selain itu PERUMDA juga memiliki 2 fungsi yaitu fungsi ekonomis dan fungsi social, fungsi ekonomi PERUMDA yaitu pengelolaan bisnis yang merupakan tuntutan dalam memenuhi kebutuhan perusahaan dengan menganut prinsip-prinsip ekonomi yakni mendapatkan keuntungan guna menunjang kelangsungan hidup dan pelayanan serta perluasan area pelayanan. Sedangkan fungsi social adalah tetap menjaga ketersediaan air bersih di setiap waktu bagi masyarakat.⁴

Menurut Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006, perusahaan daerah air minum adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) bergerak dibidang pelayanan air minum, dan pelanggan adalah perorangan atau badan yang memanfaatkan air minum dari PDAM dan terdaftar sebagai pelanggan.⁵ Sebagai badan usaha milik daerah, PERUMDA tentunya selain berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dalam penyediaan air bersih,

⁴ Nugraha, Dito, Skripsi, Responsivitas Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Terhadap Masyarakat (Studi Kasus) Pdam Way Rilau Kota Bandar Lampung Tahun. (Lampung: Unila, 2017), hlm 6

⁵ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum

perusahaan juga mampu menghasilkan pendapatan sebagai sumbangan bagi pendapatan asli daerah (PAD).

Salah satu tugas utama PERUMDA memberikan pelayanan umum kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai pengguna layanan air bersih dapat dijadikan factor utama pertimbangan PERUMDA untuk menentukan langkah peningkatan pelayanan. Kepuasan akan sarana air bersih dapat dijadikan sebagai standar PERUMDA telah mampu memenuhi persyaratan dalam menjalankan tugasnya untuk melayani masyarakat. Badan Usaha Milik Daerah merupakan badan yang dibentuk oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan pendapatan asli daerah masing-masing dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat. PERUMDA sebagai salah satu badan usaha milik daerah tentunya beroperasi dibawah pengamatan pemerintah daerah. Operasi perusahaan diatur dalam regulasi yang dibuat oleh pemerintah, baik pemerintah pusat melalui peraturan Menteri maupun Pemerintah Daerah dengan Peraturan Bupati/walikota.

Pada beberapa tahun terakhir PERUMDA berencana akan menaikkan tarif air minum sebesar 100% bagi pelanggan pengguna jasa, namun nyatanya banyak pelanggan merasa keberatan dengan rencana kebijakan tersebut. Menurut mereka (pelanggan) dengan adanya rencana kenaikan tarif ini, belum sejalan dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh PERUMDA, ini terbukti dari banyaknya laporan pengaduan keluhan pelanggan tentang menurunnya daya tanggap PERUMDA terhadap pelanggan.

Tabel 1.1
Jumlah pengaduan pelanggan tahun 2018-2020

NO	Nama instansi/Tahun	Jumlah Pelanggan	Keluhan Masuk	Presentase	Jenis pengaduan	
					Fisik	Administrasi
1	PERUMDA Tirta Mayang Tahun 2018	77805	6273	8%	5432	841
2	PERUMDA Tirta Mayang Tahun 2019	82268	8584	10,5%	7843	741
3	PERUMDA Tirta Mayang Tahun 2020	85547	5817	7%	5320	497

Sumber: (PERUMDA Tirta Mayang tahun 2019-2020)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk pengaduan pelanggan dibagian fisik dan administrasi pada tahun 2018 sampai 2020 tergolong cukup tinggi, ini tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Pada media berita lainnya yaitu jamberita.com mengatakan bahwa pada hari Minggu 26 April 2020 yang dimulai pada pukul 08.00, layanan aliran air terganggu di sejumlah titik wilayah di Kota Jambi. Dalam pengumuman ini PDAM menyampaikan sehubungan dengan perbaikan pipa diameter 350 mm akibat pekerjaan drainase di Jalan Husni Thamrin, dimana estimasi perbaikan selama 12 jam. Jika dihitung perbaikan 12 jam sejak pukul 08.00 pagi, maka seharusnya pukul 20.00 aliran air sudah kembali normal. Tapi PDAM tidak menepati janjinya dan tidak ada pemberitahuan kembali.⁶

Dari berita tersebut menunjukkan bahwa masih lambatnya kepastian waktu yang diberikan PDAM kepada masyarakat dalam menyelesaikan masalah

⁶ <https://jamberita.com> , diakses pada tanggal 7 desember 2020

pelayanan fisik sehingga masyarakat menilai kinerja dari PDAM masih kurang maksimal.

Pada kasus lain seperti disampaikan oleh infojambi.com memberitakan bahwa masyarakat pengguna layanan PDAM merasa keberatan dengan minimum change yang diberlakukan. serta pemutusan dan pencabutan meteran yang tidak ada konfirmasi sama sekali. Pelanggan PDAM Tirta Mayang yang hadir sebagai saksi, Suci mengungkapkan, ia tidak membayar rekening air selama dua bulan lamanya, namun ketika ingin membayar tagihan ke kantor PDAM, pihak PDAM Tirta Mayang mengatakan, aliran airnya sudah diputus dan meterannya dicabut, jika ingin berlangganan lagi harus membayar denda pemasangan meteran kembali dan dikenakan denda Rp 50 ribu.⁷

Dari uraian berita tersebut menunjukkan bahwa PERUMDA kurang cermat dalam mengambil keputusan tanpa terlebih dahulu mengkonfirmasi kepada pelanggan. Ini tidak sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku di dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang pengawasan pelayanan publik. Untuk melihat lebih rinci jumlah pengaduan yang dilayangkan masyarakat berikut ini disajikan data pengaduan pelanggan dalam setiap kecamatan di Kota Jambi

Tabel 1.2
Jumlah Pengaduan Pelanggan PERUMDA perkecamatan tahun 2020

No	Nama Kecamatan	Jumlah Pengaduan	Luas Wilayah	Rasio Pengaduan Perkilometer
1	2	3	4	5
1	Kecamatan Pasar	247	4,02 Km ²	0,000614 Pengaduan
2	Kecamatan Jelutung	613	7,92 Km ²	0,000773 Pengaduan
3	Kecamatan Jambi Timur	428	15,94 Km ²	0,000268 Pengaduan

⁷ <https://infojambi.com/>, diakses pada tanggal 2 desember 2020

4	Kecamatan Jambi Selatan	891	11,41 Km ²	0,000780 Pengaduan
5	Kecamatan Paal Merah	392	27,13 Km ²	0,000144 Pengaduan
6	Kecamatan Kota Baru	886	36,11 Km ²	0,000245 Pengaduan
7	Kecamatan Telanai	697	22,51 Km ²	0,000309 Pengaduan
8	Kecamatan Alam Barajo	918	41,67 Km ²	0,000220 Pengaduan
9	Kecamatan Danau Sipin	479	7,88 Km ²	0,000607 Pengaduan
10	Kecamatan Danau Teluk	177	15,7 Km ²	0,000112 Pengaduan
11	Kecamatan Pelayangan	89	15,29 Km ²	0,000582 Pengaduan
	Jumlah	5817		

Sumber: (PERUMDA Tirta Mayang tahun 2020)

Dari tabel diatas, dapat dilihat jumlah pengaduan pelanggan terbanyak pada tahun 2020 terletak pada Kecamatan Alam Barajo dengan jumlah pengaduan sebanyak 918 pengaduan dan rasio pengaduan perkilometer berjumlah 0,000220 pengaduan sedangkan untuk wilayah Kecamatan Jambi Selatan dengan jumlah pengaduan 811 mendapatkan rasio pengaduan perkilometer sebesar 0,000780 Pengaduan. Dari perbandingan jumlah pengaduan dan rasio pengaduan perkilometer maka peneliti menentukan bahwa Jambi Selatan merupakan wilayah dengan rasio pengaduan yang cukup besar.

Dari media Jpnn.com juga mengatakan bahwa salah satu kelurahan yaitu kelurahan Thehok kecamatan Jambi Selatan juga masih kesulitan pasokan air bersih, ini terbukti dari pendistribusian air telah berhenti selama satu minggu, membuat masyarakat kelurahan Thehok sulit mendapatkan air bersih.⁸ Selain

⁸ <https://www.jpnn.com/>, diakses pada tanggal 9 desember 2020

pendistribusian air kurang lancar, kualitas air juga masih dinilai kurang memenuhi standar, seperti air yang keluar terkadang masih berbau dan masih membawa lumpur sehingga membuat airnya menjadi keruh dan tidak bisa digunakan. Oleh karena itu layanan pengaduan sangat dibutuhkan oleh PERUMDA dalam mendengarkan keluhan-keluhan di lapangan. Sehingga diperlukan adanya penelitian tentang daya tanggap untuk mengukur kinerja dalam pelayanan public.

Pada penelitian terdahulu, terdapat beberapa penelitian mengenai responsifitas dari PERUMDA namun dari masing-masing penelitian yang dilakukan memiliki sudut pandang dan ciri khas masing-masing dalam focus penelitiannya. Dalam penelitian ini, mengacu pada 1.3 penelitian terdahulu yang dijelaskan pada tabel berikut ini

Tabel 1.3
Tabel penelitian terdahulu

No	Nama peneliti	Judul peneliti	Hasil penelitian
1	2	3	4
1	Ditho Nugraha	Responsivitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Terhadap Masyarakat (Studi Kasus) Pdam Way Rilau Kota Bandar Lampung Tahun 2017	Didalam penelitian ini melihat bagaimana proses responsifitas PDAM Way Rilau terhadap masyarakat daerah Bandar Lampung. Disini terlihat masih ada beberapa indicator yang tidak dijalankan oleh PDAM Way Rilau yaitu: kecepatan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta kecermatan dalam merspon keluhan pelanggan. Ini terbukti dari masih banyaknya keluhan pelanggan yang merasa lambat direspon oleh PDAM dalam menangani masalahnya, serta layanan di kotak pengaduan yang telah disediakan juga terlalu lambat untuk ditindak lanjuti.

2	Fega Herdini, Agus Widiyarta	Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan PDAM Kabupaten Nganjuk	Pada penelitian ini berfokuskan pada indicator merespon pelanggan dan ketepatan waktu dalam menangani keluhan pelanggan. Dimana masih banyak kesalahan yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Nganjuk dalam menyelesaikan masalah dilapangan, serta respon kurang sigap dari Pdam kepada masyarakat.
1	2	3	4
3	Ika Widianati	Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik	Didalam penelitian ini hampir seluruh indicator Responsifitas tidak dijalankan dengan baik oleh PDAM Kabupaten Gresik. Hal ini disebabkan oleh kurangnya staf lapangan yang disediakan oleh PDAM Kabupaten Gresik. Namun dalam indicator kecermatan, PDAM kabupaten Gresik telah melakukannya dengan baik. Terbukti dengan tersedia layanan 24 jam

			yang di sediakan oleh PDAM dalam merespon keluhan pelanggan setiap waktu.
--	--	--	---

Pada beberapa penelitian mengenai daya tanggap PDAM/PERUMDA dalam menangani keluhan masyarakat/pelanggan telah dibahas dalam sudut pandang dan masalah berbeda-beda. Persamaan pada ketiga penelitian terdahulu dengan penelitian yang hendak dilakukan oleh penulis yaitu membahas daya tanggap PDAM/PERUMDA dalam menangani keluhan pelanggan. Sedangkan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu membahas berapa banyak pengaduan pelanggan dapat diatasi oleh PERUMDA Tirta Mayang dan pengaduan diteruskan ke OMBUDSMAN. Responsivitas/Daya Tanggap sebagai salah satu indikator dalam pelayanan publik berkaitan dengan daya tanggap aparatur negara terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur dalam perundang-undangan.

Sementara itu menurut Sugandi, didalam pembahasannya mengenai teori pengembangan organisasi mengidentifikasi bahwa responsivitas merupakan suatu konsep yang menyangkut kemampuan aparatur negara dalam menghadapi

dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, dan tuntutan baru.⁹ Agar pelayanan public terkait dapat terus meningkat, saran dan masukan para pelanggan sangat diperlukan. Untuk itu PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi terus melakukan pembenahan baik secara internal maupun eksternal. Daya tanggap petugas terhadap masyarakat sangat penting dalam menanggapi keluhan-keluhan dan menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “*DAYA TANGGAP PERUMDA TIRTA MAYANG DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI KECAMATAN JAMBI SELATAN KOTA JAMBI.*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana mana daya tanggap PERUMDA Tirta Mayang dalam melayani keluhan Pelanggan di kecamatan Jambi Selatan Kota Jambi?
- b. Berapa banyak keluhan yang dapat diatasi oleh PERUMDA Tirta Mayang dan keluhan diteruskan Masyarakat ke Ombudsman?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mendeskripsikan daya tanggap PERUMDA Tirta Mayang dalam menangani keluhan masyarakat/pelanggan .

⁹ Herdini Fega & Widiyarta Agus, Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk, Public Administration Journal of Research, Vol:2 NO.(1), Januari 2020, hlm. 4

- b. Untuk mengetahui banyaknya keluhan pelanggan yang bisa ditangani oleh PERUMDA Tirta Mayang kota Jambi dan pengaduan diteruskan serta diselesaikan oleh lembaga Ombudsman.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Secara Teoritis, hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran, informasi dan pengetahuan dalam perkembangan ilmu pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan daya tanggap PERUMDA dalam menangani keluhan di kotak layanan aduan masyarakat.
- b. Secara Praktis, diharapkan hasil kajian penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca mengenai bagaimana daya tanggap yang diberikan oleh instansi pemerintah terkhususnya di PERUMDA Tirta mayang kota jambi kepada masyarakat/pelanggan.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Pelayanan publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pemberian layanan kepada masyarakat merupakan tugas utama bagi pemerintah, sebab pelayanan public merupakan aktivitas yang dilakukan oleh penyedia jasa kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Mahmudi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁰ Maksudnya adalah sebagai penyelenggara kegiatan pelayanan publik baik dari pemerintahan maupun pihak swasta dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat harus mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan, agar tidak terjadi pelanggaran dan tidak merugikan pihak manapun.

Pelayanan public pada hakekatnya memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang prima kepada masyarakat, itu merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara untuk memberikan pelayanan prima sebagai kriteria pelayanan yang memuaskan. Didalam penelitian ini ingin melihat bagaimana kualitas pelayanan public itu berjalan dengan sebagaimana mestinya.

Menurut Ibrahim Kualitas Pelayanan public adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.¹¹

b. Daya Tanggap dalam Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan public pada intinya merupakan pelayanan dengan tujuan untuk memenuhi semua kebutuhan dan harapan masyarakatnya. Apabila masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan, itu

¹⁰ Sellang Kamaruddin. Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasinya. (Yogyakarta: Ombak 2016), hlm. 76

¹¹ Hardiansyah. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. (Yogyakarta: Gava Media 2018), hlm 55

tandanya pelayanan tersebut tidaklah berkualitas. Karena itu, pelayanan publik sangat penting dan selalu fokus dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Menurut Moenir, sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah indikator-indikator yang meliputi meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.¹² Pada penelitian ini penulis memfokuskan tentang responsivitas pelayanan public.

Menurut Diluio mendefinisikan Responsivitas yaitu bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.¹³ Secara singkat responsivitas disini menuju kearah penilaian daya tanggap sebuah organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

Dalam hal ini responsivitas public menurut Denhard yaitu mengutamakan preferensi publik dalam pembuatan keputusan publik.¹⁴ karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsive terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan public.

¹² Kipityah Mariatul, Pudyarningsih Ratna, Oktafiah Yufenti, Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), VOL:4, No1. Juni 2019, hlm. 31

¹³ Yuningsih Tri.Kajian Birokrasi.(Semarang: Departemen Administrasi Publik Press FISIP-UDIP,2019), hlm. 104

¹⁴ Silalahi Ulber & Syafri Wirman. Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik: menuju pelayanan pemerintah daerah lebih transparan,partisipasif,responsive dan akuntabel. (Sumedang: IPDN PRESS, 2015), hlm. 153

Penjelasan secara lebih rinci yang diungkapkan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah menyebutkan bahwa responsivitas termasuk ke dalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik. Dimana dalam responsivitas sendiri terdiri atas beberapa indikator, yaitu:

1. Komunikasi Pelayanan
Petugas/aparatur Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan.
2. Kecepatan Pelayanan
Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan.
3. Ketepatan Pelayanan
Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. Yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.
4. Kecermatan Pelayanan
Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Ketepatan Waktu Pelayanan
Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.
6. Penyelesaian Masalah
Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.¹⁵

Dari pemaparan indikator tersebut tentunya akan membantu si penulis dalam menentukan pertanyaan yang akan dibuat.

c. Standar Pelayanan Minimal

Standar pelayanan minimal, khususnya dalam pelayanan dasar sangat diperlukan, baik bagi pemerintah daerah maupun masyarakat, sebagai konsumen

¹⁵ Hardiansyah. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. (Yogyakarta: Gava Media 2018), hlm 63

dari pelayanan. Bagi pemerintah daerah, standar pelayanan minimal dapat dijadikan tolok ukur dalam menentukan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan tersebut. Bagi masyarakat standar pelayanan minimal akan menjadi ukuran terhadap kuantitas maupun kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah daerah. Agar penyediaan standar pelayanan minimal, mampu menjamin terwujudnya hak-hak individu serta dapat menjamin akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dasar yang wajib disediakan pemerintah daerah sesuai ketentuan dari pemerintah.

Oetarto dkk dalam buku Mulyawan Rahman mengemukakan kriteria kewenangan wajib sebagai berikut:

1. Hak-hak konstitusional perorangan maupun masyarakat terlindungi.
2. Kepentingan nasional yang ditetapkan berdasarkan konsensus nasional dalam rangka menjaga keutuhan NKRI, kesejahteraan masyarakat, ketentraman dan ketertiban umum terlindungi.
3. Komitmen nasional yang berkaitan dengan perjanjian dan konvensi internasional terpenuhi.¹⁶

Dengan demikian standar pelayanan minimal bersifat dinamis dan perlu dilakukan kajian-kajian dari waktu ke waktu, sesuai dengan perubahan tuntutan kebutuhan secara nasional serta perkembangan kapasitas dan kemampuan daerah.

d. Pengawasan Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan melakukan penegakan hukum. Sebuah negara harus memiliki lembaga yang mengontrol sekaligus menjadi wadah aspirasi masyarakat untuk menampung semua keluhan-keluhan mereka. Itu merupakan upaya dalam mewujudkan pemerintahan bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik

¹⁶ Mulyawan Rahman. Birokrasi dan Pelayanan Publik.(Bandung: UNPAD PRESS. 2016) hlm 44-45

dilakukan oleh pengawas intern dan pengawas ekstern. Pengawasan intern penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan pengawasan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan pengawasan ekstern penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh ombudsman dan pengawasan masyarakat.

Menurut Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tugas dan fungsi ORI (Ombudsman Republik Indonesia) adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

e. Keluhan Publik

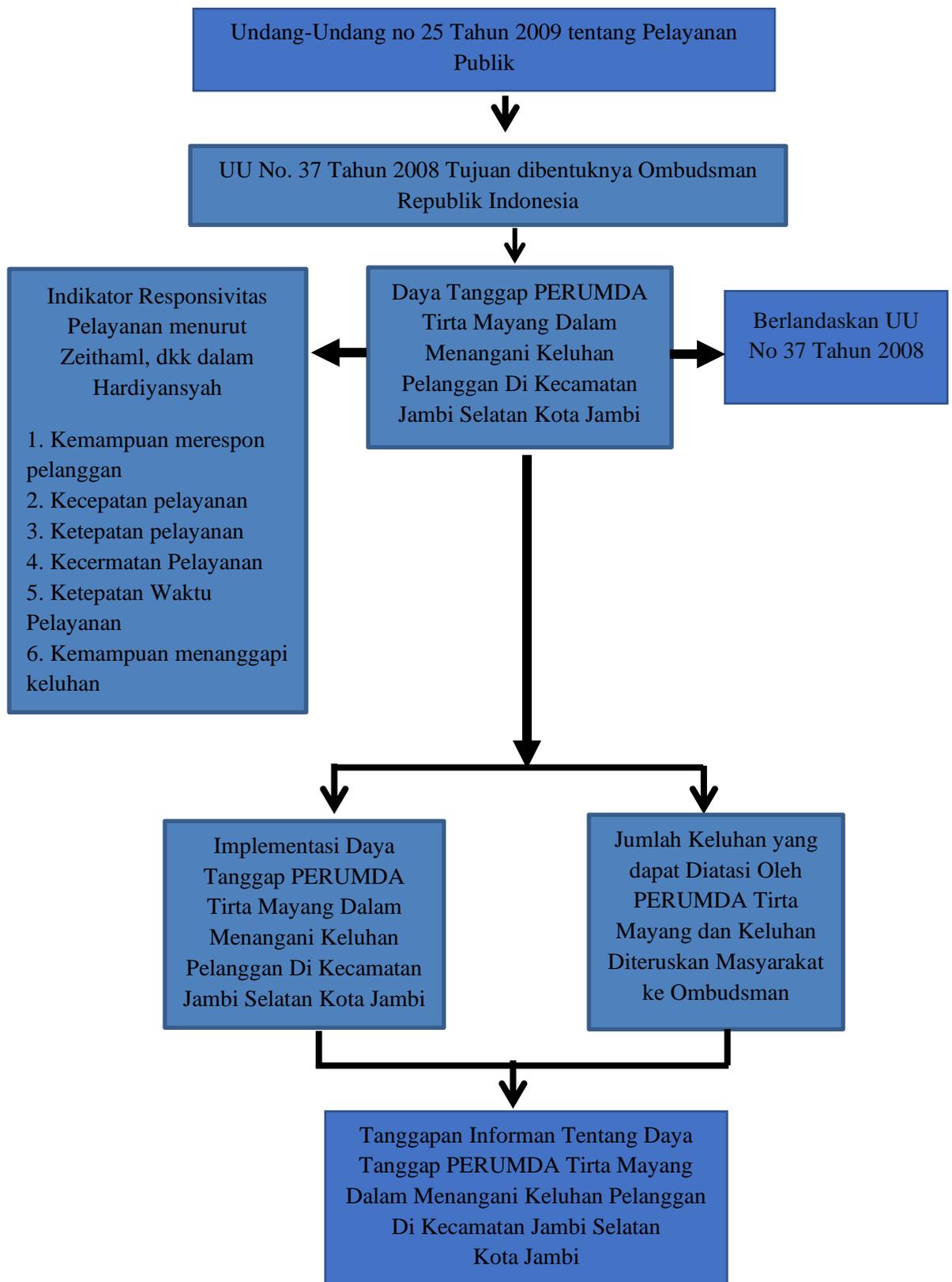
Didalam pelayanan public tentunya ada keluhan-keluhan dari masyarakat seperti pelayanan berbelit-belit, prosedur yang terlalu panjang, pelayanan kurang ramah dan sebagainya.

Menurut Tjiptono komplain atau keluhan bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Organisasi bisa mengumpulkan komplain pelanggan melalui sejumlah cara diantaranya kotak saran, formulir komplain pelanggan, saluran telepon khusus, website dan lain sebagainya.¹⁷ Secara singkat

¹⁷ Herdini Fega & Widiyarta Agus, Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk, Public Administration Journal of Research, Vol:2 NO.(1), Januari 2020, hlm. 4

complain disini dimaksudkan adalah cara organisasi dapat mengumpulkan informasi-informasi keluhan dari pengaduan masyarakat.

1.6 Kerangka Pikir



1.7 Metodologi Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif merupakan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki, dengan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta atau sebagaimana adanya. Selain itu, metode deskriptif harus searah dengan rumusan masalah serta pertanyaan penelitian atau identifikasi masalah. Tujuan dari penelitian ini akan menjawab pertanyaan yang sebelumnya dikemukakan oleh rumusan masalah serta pertanyaan penelitian atau identifikasi masalah.

Menurut Denzin dan Licolin menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.¹⁸ Secara singkat penelitian ini juga bertujuan untuk menyediakan penjelasan tersirat mengenai struktur, tatanan, dan pola dalam suatu kelompok partisipan.

1.7.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan hal utama dalam penelitian kualitatif. Pada dasarnya penentuan masalah menurut Lincoln dan Guba yaitu bergantung pada

¹⁸Lexy J. Moelong. Metode Penelitian kualitatif. (Bandung: Rosadakarya,2017),hlm.5

paradigma apakah yang dianut oleh seorang peneliti, yaitu apakah ia sebagai peneliti, evaluator, ataukah sebagai peneliti kebijakan.¹⁹ Dengan demikian, dalam penelitian kualitatif ini hal yang harus diperhatikan penulis dalam masalah dan fokus penelitian adalah :

- a. Untuk mengetahui daya tanggap PERUMDA Tirta Mayang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kota Jambi.
- b. Untuk mengetahui berapa banyak keluhan yang dapat diselesaikan oleh PERUMDA, serta penyelesaian masalah dengan bantuan Ombudsman.

1.7.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti melakukan penelitian untuk melihat fenomena masalah yang sebenarnya terjadi, dalam rangka mendapatkan data-data akurat. Penetapan lokasi penelitian ditentukan secara purposive atau berdasarkan pertimbangan-pertimbangan dan tujuan penelitian. Penelitian ini dilakukan di wilayah kecamatan Jambi Selatan Kota Jambi khususnya pengguna PERUMDA dan Perusahaan PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi sebagai lembaga penyedia pelayanan public dibidang air bersih serta Kantor Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan .

1.7.4 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Menurut Loftland dalam Moleong sumber data utama pada

¹⁹ Nugraha, Dito, Skripsi, Responsivitas Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Terhadap Masyarakat (Studi Kasus) Pdam Way Rilau Kota Bandar Lampung Tahun. (Lampung: Unila, 2017), hlm. 34

penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.²⁰

Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Adapun sumber data dalam penelitian ini meliputi:

- a. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul.²¹ Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer yang digunakan adalah berasal dari hasil wawancara, sumber data ditulis atau direkam. Maka sumber data primer dalam penelitian ini akan diperoleh melalui wawancara terhadap Kabag bidang langganan PERUMDA Tirta Mayang, Pegawai bidang langganan, Staf lapangan yang menangani keluhan, dan Masyarakat pengguna jasa PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi.
- b. Data sekunder digunakan sebagai pendukung guna mencari fakta yang sebenarnya, serta diperlukan untuk melengkapi informasi dalam rangka mencocokkan data yang diperoleh. Sumber data sekunder dapat berupa berita surat kabar, website, artikel, dan referensi-referensi lainnya sebagai panduan peneliti.

1.7.5 Teknik penentuan informan

Dalam menentukan informan pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Purposive sampling yaitu

²⁰ Lexy J. Moelong. Metode Penelitian kualitatif. (Bandung: Rosadakarya,2017) ,hlm. 157

²¹ Hardani, dkk. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group, 2020), hlm: 121

teknik penentuan informan berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu. Sedangkan Isidental sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara memilih sampel secara kebetulan ditemui oleh peneliti.²²

Teknik Purposive dan Isidental Sampling ini biasa digunakan dalam penelitian deskriptif. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menentukan informan dalam mendapatkan informasi mengenai daya tanggap PERUMDA Tirta Mayang terhadap keluhan pelanggan di Kecamatan Jambi Selatan Kota Jambi sebagai berikut:

Tabel 1.4
Pihak yang akan di interview atau diwawancarai

No	Interview	Jumlah
1	Supervisor Keluhan Pelanggan PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi.	1
2	Masyarakat pengguna jasa PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi	5
3	Kepala Keasistenan Maladministrasi Perwakilan Ombudsmen Kota Jambi	1
4	Petugas Lapangan	2
	Total	9

Sumber : Data Diolah, 2022

Alasan pemilihan informan tersebut berdasarkan kecakapan informasi yang dimiliki para informan sehingga mampu menjawab pertanyaan peneliti dalam melakukan penelitian, setelah melalui proses pertimbangan mengenai keterbatasan waktu, tenaga, pikiran serta materi, sehingga didapatkan hasil bahwa informan

²² Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. CV. Alfabeta, Bandung, 2008 hlm 85

dalam penelitian ini berjumlah 9 orang terdiri dari Supervisor Keluhan Pelanggan PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi, 5 orang pelanggan pengguna jasa PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi yang mewakili wilayah Kecamatan Jambi Selatan dan Kepala Keasistenan Maladministrasi Perwakilan Ombudsmen Kota Jambi serta 2 orang staf lapangan Perumda Tirta Mayang Kota Jambi.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik Observasi

Menurut Pasolong observasi suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti.²³ Observasi pada penelitian ini yaitu penulis mencatat dan melihat langsung pelayanan yang diberikan oleh Staf bagian langganan dan pegawai lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan seperti reaksi, kecepatan, ketepatan, kecermatan dan ketepatan waktu pegawai dalam menanggapi keluhan yang diberikan pelanggan.

b. Teknik Wawancara

Menurut Pasolong wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung.²⁴ Wawancara yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini dengan cara wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara terstruktur, karena peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan diperoleh. Untuk itu dalam melakukan wawancara, pengumpul

²³ Pratiwi, Agustina, Skripsi: Responsifitas Pelayanan Program Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif) OJK Provinsi Lampung. (Lampung: Unila, 2019), hlm. 47

²⁴ *Ibid*, hlm 48

data telah menyiapkan instrument berupa pertanyaan tertulis dengan jawaban alternatifnya telah disiapkan dan setiap informan diberikan pertanyaan yang sama. Wawancara ini digunakan untuk menggali data terkait, Daya Tanggap PERUMDA Tirta Mayang dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Kecamatan Jambi Selatan Kota Jambi

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data oleh peneliti dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari sumber terpercaya yang mengetahui tentang narasumber.²⁵ Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dokumen resmi, dokumen resmi terbagi atas dokumen internal dan dokumen eksternal.

Dokumen internal berupa memo, pengumuman, intruksi, aturan suatu lembaga masyarakat tertentu untuk digunakan dalam kalangan sendiri. Sedangkan Dokumen Eksternal berupa informasi yang dihasilkan oleh lembaga social, misalnya majalah, bulletin perntaan dan berita yang disiarkan di media masa.²⁶ Dokumen-dokumen tersebut harus menyangkut tentang daya tanggap PERUMDA Tirta Mayang dalam menangani keluhan pelanggan di Kecamatan Jambi Selatan.

1.7.7 Teknik analisis data

Teknik Analisi Data Menurut Bodgan dan Biklen dalam Moleong data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola,

²⁵ Pratiwi, Agustina, *Op.Cit*, hlm 48

²⁶ Lexy J. Moelong. *Metode Penelitian kualitatif*. (Bandung: Rosadakarya,2017) ,hlm 219

mensitensiskannya, dapat diceritakan kepada orang.²⁷ Maka dari itu perlu dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Penulis melakukan proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang diperoleh dari observasi langsung pada tahap pengumpulan data. Kemudian data tersebut di pilih berdasarkan fokus penelitian yaitu daya tanggap PERUMDA Tirta Mayang terhadap pelanggan dan Factor-factor yang mempengaruhi responsivitas tersebut.

b. Penyajian Data

Penulis menyusun dan merangkai informasi dari observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai daya tanggap PERUMDA Tirta Mayang terhadap keluhan pelanggan.

c. Verifikasi Data

Tahap akhir proses analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan terhadap Daya Tanggap PERUMDA Tirta Mayang dalam menangani Keluhan Pelanggan Di Kecamatan Jambi Selatan.

Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan

²⁷ *Ibid, hlm 49-50*

mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.²⁸

1.7.8 Teknik keabsahan data/Trianggulasi

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (realibilitas). Derajat kepercayaan atau kebenaran suatu penilaian akan ditentukan oleh standar apa yang digunakan.

Trianggulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.²⁹ Dalam penelitian ini digunakan triangulasi dengan sumber. Patton dalam Lexy, J Moleong menjelaskan triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian. Hal itu dapat dicapai dengan jalan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara serta membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan mengenai Daya Tanggap PERUMDA Tirta Mayang Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Kecamatan Jambi Selatan Kota Jambi.

²⁸ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. CV. Alfabeta, Bandung, 2008, hlm 252

²⁹ Lexy J. Moelong. Metode Penelitian kualitatif. (Bandung: Rosadakarya,2017) ,hlm. 330