

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan daerah memiliki peranan yang penting dalam menghasilkan pendapatan daerah. Setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk selalu tumbuh dan berkembang. Agar tujuan tersebut tercapai maka salah satunya adalah dengan menerapkan pelayanan prima kepada pelanggan. Pemberian pelayanan yang baik menjadi aspek yang paling penting didalam fungsi pelaksanaan suatu perusahaan dimana perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.

Air merupakan kebutuhan pokok bagi seluruh makhluk hidup, termasuk manusia. Tanpa adanya air, manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan hidupnya, maka dari itu pengolahannya harus diatur sedemikian rupa sehingga dapat dimanfaatkan untuk kepentingan hajat hidup orang banyak. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 ayat 3 yang berbunyi sebagai berikut : “ bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasi oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” Mengingat air sebagai kekayaan yang terkandung di dalam bumi, maka pengelolaanya perlu dilakukan secara optimal mungkin, efisien, transparan, berkelanjutan dan berwawasan lingkungan, serta berkeadilan agar memperoleh sebesar-besar bagi kemakmuran rakyat secara berkelanjutan.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah telah melahirkan sistem pemerintahan desentralisasi yang memunculkan daerah

otonom. Harapan dibalik Undang-Undang tersebut adalah demi terciptanya kesejahteraan dan kemakmuran serta penyelenggaraan pemerintahan yang baik dengan memperhatikan daerah wilayah dan keanekaragaman serta potensi-potensi yang dapat diharapkan. Kemudian, merujuk pada Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah pasal 3 ayat 1, Pendapatan Asli Daerah (PAD) bertujuan memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mendanai pelaksanaan otonomi daerah sesuai dengan potensi daerah sebagai perwujudan desentralisasi.¹

Pemerintah pusat berperan sebagai fasilitator atas otonomi daerah dan memberi kewenangan kepada daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air,² Pemerintah menerbitkan produk pengaturan setingkat Kabupaten/Kota mengenai penyediaan air minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).³ Penyediaan air minum merupakan salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh Pemerintah, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.

Fokus pada penelitian ini adalah perusahaan daerah khususnya Perumda Air Minum Banyuwili Kabupaten Rembang. Dasar hukum pembentukan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014

¹ Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

² Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air

³ Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum

Tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Badan Usaha Milik Daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dan Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 dapat diketahui bahwa fungsi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yaitu mendapat keuntungan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan memberikan pelayanan yang baik.

Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyedia air bersih. Salah satu dibentuknya Perumda Air Minum Banyumili adalah untuk mencukupi kebutuhan masyarakat Kabupaten Rembang akan air bersih, pengembangan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedang tujuannya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan serta mencari laba sebagai sumber pembiayaan bagi daerah.

Selain penyedia fasilitas air bersih, diperlukan juga kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Mengingat Perumda Air Minum Banyumili yang merupakan perusahaan daerah. Menurut Kotler (2012:49), Kualitas adalah keseluruhan ciri serta fisik dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan. Sedangkan menurut Pujawan (2010:97), Kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan yang terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected*

service (pengalaman yang diharapkan) dan *perceived service (pelayanan yang diterima)*.

Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang merupakan perusahaan daerah yang dibentuk melalui Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 1980 yang mana telah diperbaharui melalui Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2010 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Rembang. Namun setelah berjalanya waktu, pada tahun 2020 ini nama PDAM Banyumili berganti menjadi Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang. Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan, namun kenyataannya masih banyak keluhan, terutama keluhan mengenai kontinuitas air. Kendala yang dihadapi oleh Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang dikarenakan sumber air yang sedikit akan tetapi permintaan air bersih dari pelanggan semakin bertambah. Saat ini masih banyak pelanggan yang mengantri agar mendapatkan air bersih. Sedangkan Perumda Air Minum Banyumili bersama Pemerintah Daerah Kabupaten Rembang sedang mengupayakan pembuatan waduk atau bendungan yang terletak di desa Kalinanas, Kecamatan Sumber diharapkan sebagai sumber air yang mampu memenuhi kebutuhan air bersih untuk masyarakat Kabupaten Rembang. Sehingga jumlah sumber air yang sedikit tidak diimbangi dengan banyaknya jumlah pelanggan.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil kajian tentang “Penerapan Kualitas Layanan di Perumda Air Minum Banyumili Rembang.”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana penerapan kualitas layanan yang diterapkan di Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Menjelaskan penerapan kualitas layanan yang diterapkan di Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Aspek Teoritis
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi pada penambahan atau masukan baru bagi bidang sumber daya manusia.
 - b. Menambah informasi dan sumber referensi bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan, khususnya yang sedang atau akan melakukan penelitian secara lanjut.

- c. Diharapkan pembahasan terhadap masalah-masalah yang dibahas melahirkan pemahaman yang baru mengenai bagaimana dalam suatu pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan pelanggan

2. Aspek Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi bagi kampus sebagai dasar untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan sumber daya manusia terhadap kepuasan pelanggan PDAM Banyumili Kabupaten Rembang.

b. Secara Akademis

Sebagai sarana untuk menyokong ilmu pengetahuan sehingga diharapkan dapat berguna sebagai referensi bagi pihak yang membutuhkan dan memperkaya pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.