

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air minum merupakan salah satu kebutuhan dasar yang paling krusial bagi kehidupan manusia dan menjadi penentu utama dalam peningkatan kualitas kesehatan serta kesejahteraan masyarakat (UNICEF, 2021). Seiring dengan pesatnya pertumbuhan penduduk dan pembangunan infrastruktur di Kawasan perkotaan, kebutuhan akan akses air bersih yang aman, higienis dan berkelanjutan juga mengalami peningkatan yang signifikan (Badan Pusat Statistik, 2023). Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab mutlak untuk menjamin ketersediaan akses ini melalui badan usaha milik daerah yang bergerak di bidang pelayanan public (Undang-Undang No. 23 Tahun 2014). Di Kota Padang, pemenuhan kebutuhan air minum tersebut diamanatkan kepada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Kota Padang.

Sebagai instansi pelayanan publik, Perumda Air Minum Kota Padang dituntut untuk tidak hanya mampu mendistribusikan air secara teknis, tetapi juga wajib menyelenggarakan sistem pelayanan administrasi yang prima. Salah satu pintu gerbang utama yang mempertemukan kepentingan masyarakat dengan perusahaan adalah proses administrasi permohonan sambungan baru. Prosedur pelayanan pemasangan sambungan baru menjadi indikator awal bagi calon pelanggan dalam menilai profesionalisme, efisiensi, dan kualitas tata kelola birokrasi yang diterapkan oleh perusahaan daerah tersebut (Ratminto & Winarsih, 2013).

Namun, fenomena aktual di lapangan menunjukkan bahwa pemenuhan layanan ini masih dihadapkan pada berbagai dinamika sosial dan administratif. Berdasarkan pengamatan awal pada unit pelayanan pelanggan, masyarakat sering kali mengeluhkan kompleksitas birokrasi yang dinilai kurang praktis. Beberapa isu transparan yang kerap muncul ke permukaan antara lain adalah ketidakpastian estimasi waktu pengerjaan instalasi fisik setelah berkas dinyatakan lengkap, alur koordinasi antar divisi internal (seperti bagian administrasi, survei lapangan, hingga tim teknis pemasangan) yang terkadang memakan waktu lama, serta minimnya keterbukaan informasi pelacakan (tracking) status permohonan secara mandiri oleh calon pelanggan (Pratama, 2022). Ketimpangan informasi mengenai kelengkapan berkas fisik dan persyaratan zonasi teknis sering kali memaksa calon pelanggan untuk berulang kali mendatangi kantor pelayanan, yang pada akhirnya memicu persepsi bahwa prosedur yang ada masih cenderung berbelit-belit.

Di sisi lain, Perumda Air Minum Kota Padang sebenarnya terus berupaya melakukan digitalisasi dan simplifikasi birokrasi guna memotong rantai prosedur yang Panjang (Perumda Air Minum Kota Padang, 2023). Terjadinya kesenjangan (gap) antara standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh manajemen perusahaan dengan realisasi implementasi pelayanan di meja loket pelayanan dan lapangan menjadi sebuah fenomena sosial-organisasional yang menarik untuk dikaji (Dwiyanto, 2021). Kendala geografis wilayah Kota Padang yang luas serta keterbatasan armada teknis di lapangan sering kali menjadi alasan klasik di balik

lambatnya proses realisasi penyambungan fisik, meskipun secara administratif pelanggan telah menyelesaikan kewajiban pembayaran.

Penelitian mengenai prosedur pelayanan ini menjadi sangat penting dan mendesak untuk dilakukan karena beberapa alasan fundamental. Pertama, hasil kajian ini akan memberikan deskripsi objektif dan mendalam mengenai efektivitas alur birokrasi yang saat ini berjalan, sehingga dapat memetakan pada titik (bottleneck) mana hambatan pelayanan paling sering terjadi (Hayat, 2017). Kedua, penelitian ini penting sebagai bahan evaluasi kritis bagi manajemen Perumda Air Minum Kota Padang untuk menyempurnakan kualitas pelayanan publik demi mengejar target cakupan layanan air bersih yang merata di Kota Padang. Ketiga, secara akademis, penelitian dengan pendekatan kualitatif ini akan memperkaya khazanah studi mengenai manajemen pelayanan publik pada badan usaha milik daerah, khususnya dalam membedah realitas implementasi SOP di tingkat akar rumput (frontliner).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pelayanan pemasangan sambungan baru pada Perumda Air Minum Kota Padang ?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan prosedur pelayanan pemasangan sambungan baru pada Perusahaan Umum Daerah Perumda Air Minum Kota Padang?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis dalam penelitian ini membuat tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan pemasangan sambungan baru pada Perumda Air Minum Kota Padang.
2. Untuk melihat apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses pemasangan sambungan baru, mulai dari urusan berkas, kendala teknis di lapangan, hingga cara komunikasi petugasnya.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru mengenai prosedur pelayanan publik dan manajemen pelayanan jasa, khususnya dalam proses penyambungan baru air minum.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Perumda Air Minum Kota Padang

Dapat dijadikan pedoman dan bahan evaluasi dalam penyempurnaan prosedur pelayanan, serta sebagai sumbangan output nyata berupa rancangan media iklan sosialisasi informasi alur pelayanan bagi calon pelanggan.

- b) Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) pada Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dharma

Andalas.

c) Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa Universitas Dharma Andalas, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan publik.

1.5 Metode Pengumpulan Data

1. Metode Observasi

Observasi adalah cara dan teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dengan melakukan pengamatan secara langsung.

2. Metode Wawancara

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada petugas bagian teknis, atau karyawan berwenang lainnya mengenai alur pelayanan pemasangan sambungan baru yang sedang diteliti.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan proposal ini akan dibagi atas IV (Empat) bab dengan urutan pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang, perumusan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat memaparkan teori-teori yang menjadi landasan untuk menjawab rumusan masalah.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat gambaran ringkas objek penelitian dan pembahasan dari rumusan masalah yang diselesaikan oleh penulis.

BAB IV PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan tugas akhir yang telah dibuat oleh penulis.