

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Air merupakan salah satu kebutuhan utama bagi semua makhluk hidup, termasuk manusia. Tanpa air, kehidupan manusia akan mengalami banyak kendala. Oleh karena itu, penggunaan serta pengelolaannya perlu diatur dengan baik agar dapat dimanfaatkan secara optimal dan berkelanjutan (Zendrato., 2024). Air adalah sumber daya penting yang berkaitan dengan kehidupan banyak orang, sehingga pengelolaannya ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini sejalan dengan UUD 1945 Pasal 33 Ayat 3 yang menyatakan bahwa “Bumi, Air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dimanfaatkan sebesar – besarnya untuk kesejahteraan rakyat. (Pradhyksa, 2021)

Air yang dibutuhkan harus memenuhi standar kesehatan, baik dari segi fisika, kimia, bakteriologi, maupun radioaktivitas. Air yang bebas dari pencemaran diartikan sebagai air yang tidak mengandung zat asing dalam kadar yang melebihi batas yang telah ditentukan, sehingga tetap dapat digunakan secara normal (Rawung, 2023). Air yang memenuhi syarat diharapkan dapat mengurangi penularan penyakit melalui air bias yang diturunkan. Air yang memenuhi standar kesehatan diharapkan dapat mengurangi risiko penularan penyakit yang ditularkan melalui air. Kebutuhan akan air bersih sebagai kebutuhan dasar terus meningkat dan berkembang seiring dengan pertumbuhan populasi serta kemajuan di berbagai sektor akibat pembangunan. Sejalan dengan perkembangan tersebut, permintaan masyarakat terhadap air juga semakin bertambah.

Salah satu penyedia air bersih utama PERUMDAM TKR (PDAM), perlu mengambil langkah bijak dalam merespon pertumbuhan dan perkembangan daerah layanannya. Semakin kompleks tantangan yang dihadapi, maka semakin penting bagi mereka untuk merancang dan mengimplementasikan jaringan distribusi air lebih efisien mengakses air yang sesuai dengan standar kesehatan, baik dari segi fisik, kimiawi, bakteriologis, maupun radioaktif.

PERUMDAM TKR adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bertanggung jawab untuk menyediakan pengelolaan dan pelayanan air bersih, termasuk mengelola infrastuktur fasilitas air bersih dan membangun sistem distribusi air (Muta’ali, 2024).

Menghadapi tuntutan peningkatan layanan, PERUMDAM TKR harus melakukan perbaikan serta pengembangan untuk memuaskan pelanggan.

PERUMDAM TKR berada dibawah pengawasan pihak eksekutif dan legislatif, tanggung jawab utamanya adalah pengembangan dan pengelolaan sistem penyediaan air bersih yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat (Humas, 2024). Sebagai penyedia jasa air bersih PERUMDAM TKR memiliki beberapa fungsi penting, pertama memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih melalui penyediaan, pengembangan, serta pengelolaan sarana prasarana dan distribusi, kedua berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi daerah dengan menciptakan lapangan kerja, ketiga menghasilkan laba yang dapat digunakan sebagai pendanaan pembangunan daerah (Humas, 2024).

PERUMDAM TKR memiliki 2 peran yaitu sebagai BUMD yang mencari profit dan sebagai penyedia layanan air bersih yang harus memuaskan pelanggannya. Kepuasan sebagai spektrum yang berkisar dari sangat puas hingga sangat tidak puas, pelanggan cenderung merasa cukup puas jika kinerja berada dalam “zona toleransi”, yaitu di atas tingkat layanan minimum yang dapat diterima (Humas, 2024). Kepuasan tinggi tercapai ketika kinerja mendekati atau melampaui tingkat layanan yang diharapkan, namun realitanya PERUMDAM TKR masih menerima keluhan terkait kualitas layanannya.

Pelanggan akan merasa puas apabila kinerja layanan mendekati atau bahkan melebihi tingkat layanan yang mereka harapkan. Namun pada kenyataannya terdapat sejumlah keluhan pelanggan terhadap PERUMDAM TKR. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada PERUMDAM TKR ditemukan keluhan berdasarkan pengaduan setiap tahunnya dari para pelanggan dan terjadi peningkatan pada setiap tahunnya yang dapat dilihat dari tabel berikut

**Tabel 1.1** Jumlah Pengaduan Pelanggan PERUMDAM TKR

Tahun	Jumlah Pengaduan
2021	18.646
2022	20.536
2023	20.991

*Sumber : Data diolah 2024*

Dari tabel di atas ditemukan beberapa keluhan yang sering dikeluhkan oleh pelanggan yaitu :

- Tekanan Air
- Kualitas Air
- Air Tidak Mengalir
- Kebocoran Pipa
- *Watermeter* tidak normal
- Pncatatan dan Pembacaan pada *watermeter*

Berdasarkan tabel pengaduan pelanggan dari tahun 2021 hingga 2023 jumlah pengaduan menunjukkan peningkatan dengan fluktuasi dari Januari hingga Desember. Terlihat bahwa masih banyak pelanggan yang mengeluhkan beberapa aspek pelayanan PERUMDAM TKR, keluhan – keluhan ini perlu mendapatkan perhatian lebih dari PERUMDAM TKR agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka disusunlah penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERUMDAM TIRTA KERTA RAHARJA KABUPATEN TANGERANG DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”**

### **1.2 Rumusan masalah**

1. Apa atribut yang menjadi prioritas perbaikan kinerja PERUMDAM TKR berdasarkan dengan kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)?
2. Apa saja faktor – faktor yang harus diperbaiki di PERUMDAM TKR?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui prioritas perbaikan atribut kinerja PERUMDAM TKR yang perlu ditingkatkan berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA)
2. Untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang harus diperbaiki di PERUMDAM TKR

## **1.4 Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi pada wilayah layanan PERUMDAM TKR, mencakup pelanggan yang berada dalam cakupan distribusi air bersih. Data yang digunakan merupakan data yang dikumpulkan dalam periode tertentu, sehingga hasil penelitian hanya berlaku pada kondisi waktu tersebut. Penelitian ini hanya melibatkan pelanggan yang bersedia memberikan respon tehadap kuesioner, sehingga mungkin terdapat bias akibat keterlibatan responden yang terbatas. Analisis difokuskan pada dimensi *service quality* seperti *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), penelitian hanya berfokus pada layanan distribusi air bersih tanpa mencakup non-distribusi seperti administrasi atau pembayaran.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Skripsi ini menerangkan tentang sistematika penulisan yang ada di dalamnya terdapat 5 (lima) bab sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, rumus masalah, tujuan, penelitian, Batasan masalah dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas semua teori yang berkaitan dengan penelitian

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai diagram alir dari mulai nya proses penelitian ini sampai selesai dan menjadi laporan akhir

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai hasil dari pengolahan data yang di hasilkan dan dari jawaban responden

## **BAB V            KESIMPULAN**

Bab ini berisi kesimpulan yang mencakup pemecahan masalah dan ringkasan pembahasan yang telah dibahas pada bab sebelumnya, dan juga dibab ini memberikan saran untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang sejenis di masa yang akan datang.