

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air adalah elemen yang sangat penting untuk kehidupan manusia dan organisme lainnya. Ketersediaan air bersih yang cukup dan bermutu merupakan syarat utama bagi kesehatan masyarakat, sanitasi lingkungan, dan kegiatan ekonomi. Oleh karena itu, diperlukan ketersediaan air dengan kualitas yang memadai karena kemajuan sektor pembangunan masyarakat akan didukung oleh kecukupan pasokan air (Astuti et al., 2024). Pengelolaan dan penyediaan air bersih menjadi tanggung jawab penting bagi Pemerintah Daerah melalui Perusahaan Umum Daerah (PDAM) atau yang saat ini disebut sebagai Perumda. Tujuan pokok berdirinya Perumda Tirta Bhagasasi KCP Rawalumbu adalah untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat di wilayah Rawalumbu, serta menyediakan dan memberikan pelayanan air bersih. Tidak hanya itu, tujuan lain yang juga ada adalah mengembangkan perekonomian untuk mendukung pembangunan daerah dengan memperluas kesempatan kerja dan meraih keuntungan sebagai sumber bagi pendapatan daerah.

Perumda Tirta Bhagasasi adalah salah satu perusahaan daerah yang memiliki tugas untuk menyediakan layanan air bersih bagi masyarakat di kawasan Bekasi dan sekitarnya. Sebagai penyedia layanan publik, Perumda Tirta Bhagasasi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Sementara itu, standar air bersih yang aman untuk dikonsumsi adalah tidak berbau, berwarna jernih dan tidak memiliki endapan di bagian bawah air (Siswanto & Nurahndayanti, 2022).

Cabang Rawalumbu Utara adalah salah satu unit operasional Perumda Tirta Bhagasasi yang memiliki area pelayanan yang cukup besar. Namun, dalam pelaksanaannya, cabang ini mengalami berbagai tantangan dalam menyediakan pelayanan air bersih yang belum maksimal. Beberapa masalah yang kerap terjadi antara lain mutu air yang keruh, distribusi air yang tidak lancar, serta beberapa infrastruktur yang sudah tua. Usaha yang dilakukan untuk menjelaskan permasalahan sehingga memberikan peningkatan mutu pelayanan adalah melalui penerapan budaya disiplin kerja pegawai di kantor maupun di lapangan, agar mutu pelayanan PDAM Tirta Bhagasasi diakui positif oleh pelanggan. Dengan penerapan budaya disiplin kerja pegawai, pelayanan kepada masyarakat dalam mendapatkan air bersih yang berkualitas dan sehat juga dapat dilakukan, sehingga dapat memenuhi semua kebutuhan rumah tangga atau industri, dan kemudian dapat mendukung perkembangan ekonomi serta kesehatan masyarakat (Rustam et al., 2021).

Kualitas air yang keruh adalah tanda adanya partikel yang tersuspensi di dalam air, seperti lumpur, tanah liat, atau bahan organik. Kekeruhan air tidak hanya mengganggu tampilan dan kenyamanan pengguna, tetapi juga berisiko menimbulkan masalah kesehatan jika dikonsumsi dalam waktu lama. Faktor – faktor yang menyebabkan kekeruhan dapat bervariasi, termasuk kondisi sumber air baku yang tidak baik, proses pengolahan air yang tidak maksimal, hingga adanya endapan dalam jaringan pipa distribusi. Hal ini mengharuskan perhatian khusus terhadap infrastruktur dan teknologi yang digunakan oleh Perumda. Dalam konteks perubahan iklim, Perumda perlu mempertimbangkan ketahanan terhadap

perubahan lingkungan, seperti kekeringan atau banjir yang dapat mempengaruhi pasokan air. Adanya peraturan dan kebijakan pemerintah terkait kualitas air minum yang mendorong perusahaan air minum untuk melakukan analisis kualitas layanan agar setara dengan standar pelayanan yang ditetapkan (Astuti et al., 2024). Masalah ini memerlukan solusi yang menyeluruh, mulai dari meningkatkan kualitas sumber air baku hingga pengoptimalan proses pengolahan dan pemeliharaan jaringan pipa.

Distribusi air yang tidak lancar juga merupakan masalah yang sering dikeluhkan oleh pelanggan. Gangguan distribusi ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kebocoran pipa, kerusakan pompa, atau fluktuasi tekanan air. Ketidaklancaran distribusi air tentunya sangat mengganggu aktivitas sehari – hari masyarakat dan menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan Perumda Tirta Bhagasasi. Kualitas layanan merupakan faktor yang dapat memberikan dampak terhadap kepuasan pelanggan (Astuti et al., 2024).

Tuntutan masyarakat yang semakin rumit merujuk pada meningkatnya harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik, masyarakat saat ini memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terkait efisiensi dan kemudahan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Dalam konteks ini, kompetensi menjadi sangat krusial dalam pelayanan publik karena memastikan bahwa pegawai memiliki keterampilan yang cukup untuk memberikan layanan berkualitas (Chafidoh Siti, 2024). Kinerja yang maksimal adalah faktor penting untuk mencapai tujuan perusahaan/organisasi yang telah ditentukan. Dengan demikian, organisasi melakukan evaluasi penilaian kinerja pegawai agar dapat meningkatkan kualitas kerja yang baik.

Penelitian ini berfokus pada analisis kinerja pegawai Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Rawalumbu Utara dalam rangka peningkatan mutu pelayanan air bersih, terutama berkaitan dengan masalah air keruh, distribusi air yang tidak lancar, serta infrastruktur yang sudah tua. Penelitian ini bertujuan untuk mengenali faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dan memberikan saran perbaikan yang dapat dilaksanakan oleh Perumda Tirta Bhagasasi.

Melalui studi ini, diharapkan bisa diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai tantangan dan peluang dalam peningkatan kualitas layanan air bersih di Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Rawalumbu Utara. Hasil studi ini diharapkan mampu memberikan kontribusi untuk pengembangan kebijakan dan strategi pengelolaan air bersih yang lebih efisien dan berkelanjutan. Oleh karena itu, studi ini dianggap penting dan relevan untuk dilaksanakan guna memberikan masukan yang konstruktif bagi Perumda Tirta Bhagasasi dalam meningkatkan kualitas layanan air bersih dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih yang berkualitas dan terdistribusi secara merata.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan judul penelitian “Analisis Kinerja Pegawai Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi Cabang Rawalumbu Utara Bekasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih.”

1.2 Identifikasi Masalah

Fenomena yang terjadi di Perumda Tirta Bhagasasi, yang mencakup kurangnya kompetensi pegawai, kualitas air yang keruh, distribusi air yang tidak lancar, dan kondisi infrastruktur yang tua, adalah isu multidimensional yang saling terkait dan

berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan air bersih. Kurangnya kompetensi pegawai, baik dalam aspek teknis pengolahan air, pemeliharaan infrastruktur, maupun pelayanan pelanggan, secara langsung memengaruhi kemampuan Perumda dalam mengatasi persoalan operasional. Hal ini terlihat dalam pengolahan air yang tidak optimal, yang menyebabkan kualitas air yang keruh akibat partikel tersuspensi seperti lumpur, tanah liat, atau bahan organik. Air yang keruh ini tidak hanya mengganggu estetika dan kenyamanan konsumen, tetapi juga berpotensi menimbulkan masalah kesehatan.

Selanjutnya, kurangnya kompetensi dalam pemeliharaan dan perbaikan jaringan perpipaan serta manajemen tekanan air berkontribusi terhadap distribusi air yang tidak lancar. Gangguan pasokan air, seperti mati air, tekanan air rendah, dan aliran air yang tidak stabil, sering terjadi akibat kebocoran pipa, kerusakan pompa, atau fluktuasi tekanan. Masalah ini diperparah oleh kondisi infrastruktur yang tua, mencakup jaringan perpipaan, instalasi pengolahan air, dan peralatan pendukung lainnya. Infrastruktur yang sudah uzur rentan terhadap kerusakan, kebocoran, dan penurunan kinerja, yang pada gilirannya meningkatkan biaya operasional dan pemeliharaan, mengurangi efisiensi distribusi air, serta meningkatkan risiko terjadinya gangguan pelayanan. Pipa yang berkarat akibat sudah tua juga menjadi salah satu faktor penyebab air keruh. Dengan demikian, keempat fenomena ini membentuk siklus masalah yang kompleks dan memerlukan penanganan yang menyeluruh dan terintegrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih secara berkelanjutan.

1.3 Rumusan Masalah

Bagaimana kinerja pegawai Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi Cabang Rawalumbu Utara dalam pelayanan air bersih?

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai Perusahaan Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi dalam Pelayanan Air Bersih.

1.5 Manfaat Penelitian

Bagi Perumda Tirta Bhagasasi

1. Identifikasi Kelemahan

Mengidentifikasi wilayah kinerja karyawan yang memerlukan peningkatan, khususnya yang berhubungan dengan kompetensi, sehingga dapat dibuat program pelatihan dan pengembangan yang tepat sasaran.

2. Perbaikan Sistem

Memberikan saran untuk peningkatan sistem manajemen SDM, Operasional, Pelayanan, agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja.

3. Peningkatan Kualitas Layanan

Mendorong peningkatan kualitas pelayanan air bersih melalui perbaikan kinerja pegawai, yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

4. Dasar Pengambilan Keputusan

Menyediakan informasi dan data sebagai dasar untuk pengambilan keputusan mengenai kebijakan SDM dan operasional perusahaan.

Bagi Pegawai :**1. Pengembangan Diri**

Memberikan wawasan mengenai area pengembangan diri yang diperlukan untuk meningkatkan keterampilan dan karir.

2. Motivasi Kerja

Menyediakan umpan balik yang positif untuk meningkatkan semangat dan kinerja kerja

Bagi Masyarakat :**1. Peningkatan Akses Air Bersih**

Berperan dalam meningkatkan kualitas dan keberlanjutan layanan air bersih, sehingga masyarakat bisa menikmati akses air bersih yang lebih baik

Bagi Akademisi dan Penelitian Selanjutnya :**1. Referensi Ilmiah**

Menambah sumber referensi ilmiah di bidang manajemen SDM, layanan publik, dan pengelolaan air bersih.

2. Pengembangan Penelitian

Menyediakan landasan untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan isu – isu serupa Perumda atau lembaga pelayanan publik lainnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada pembuatan skripsi ini, penulis menggunakan sistematika penulisan agar dapat mudah dipahami dan juga mempermudah dalam proses penyusunan. Sebagai berikut adalah bentuk sistematis penulisan skripsi yang digunakan oleh penulis:

BAB I PENDAHULUAN

Penjelasan dari BAB I Pendahuluan berisikan cakupan tentang Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Manfaat Penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Penjelasan dari BAB II Telaah Pustaka ini berisikan Telaah Teoritis dan Telaah Empiris merupakan telaah terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang mendukung kajian yang akan dilakukan dalam bentuk narasi dan/atau matriks.

BAB III METODE PENELITIAN

Penjelasan dari BAB III Metodologi Penelitian ini berisikan cakupan dari Desain Penelitian, Tempat dan Waktu, Situasi Sosial, Teknik Pengambilan Data dan Analisis Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Penjelasan dari BAB IV Hasil dan Pembahasan ini mencakup dari hasil yang sudah di analisis serta pembahasan berkaitan dengan bagaimana penulis memaknai hasil analisis data dan implikasinya.

BAB V PENUTUP

Penjelasan dari Bab V Penutup ini mencakup Kesimpulan, Saran, Daftar Pustaka dan Lampiran – Lampiran.