

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perumda Air Minum Sendang Kamulyan merupakan perusahaan daerah yang peran penting dalam penyediaan air yang tidak terkontaminasi bagi penduduk setempat Kota Batang. Sebagai badan usaha milik daerah, perusahaan tidak hanya bertanggung jawab dalam pendistribusian air minum, tetapi juga menjaga kualitas pelayanan demi kesejahteraan pelanggan. Peran strategis tersebut menuntut dedikasi tinggi dalam mengelola sumber daya air secara berkelanjutan di tengah tantangan kebutuhan masyarakat yang terus meningkat.

Cikal bakal perusahaan dimulai pada pertengahan Juli 1985 dengan nama Badan Pengelola Air Minum (BPAM). Proyek pertama yang dikerjakan adalah renovasi jaringan air minum peninggalan zaman Belanda di Kecamatan Bandar, yang menjadi langkah awal penyediaan air bersih secara sistematis. Transformasi signifikan terjadi pada tahun 1993, ketika BPAM secara resmi bertransformasi menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di bawah naungan Pemerintah Daerah Kabupaten Batang, yang menandai era baru dalam pengelolaan air bersih berbasis peraturan daerah.

Seiring berjalannya waktu, nama dan status hukum perusahaan mengalami beberapa kali perubahan melalui berbagai peraturan daerah. Perubahan terakhir terjadi pada tanggal 30 Juli 2020, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Batang No. 03 Tahun 2020, di mana PDAM resmi berganti nama menjadi

Perumda Air Minum Sendang Kamulyan.

Dibalik peran strategis Perumda Air Minum Sendang Kamulyan sebagai penyedia air bersih di Kota Batang, masih terdapat berbagai keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang belum optimal. Salah satu masalah utama yang sering dikeluhkan pelanggan adalah pemadaman air tanpa pemberitahuan atau sosialisasi terlebih dahulu. Hal ini mengganggu aktivitas sehari-hari, terutama di waktu-waktu krusial seperti pagi hari saat masyarakat sedang bersiap-siap beraktivitas.

Dilaporkan bahwa sejumlah daerah, termasuk Kecamatan Blado dan Kecamatan Batang, mengalami gangguan pasokan air yang berlangsung selama beberapa hari. Banyak warga yang menyatakan ketidakpuasannya atas gangguan pasokan air yang cukup signifikan, yang berlangsung dari pagi hingga malam hari selama kurang lebih tujuh hari. Sungguh ironis, meskipun kualitas layanan di bawah standar, pelanggan tetap dikenakan denda atas keterlambatan kolektif dan kecaman publik, terutama melalui kolom komentar di akun Instagram resmi @perumdamsendangkamulyan.

Berbagai komentar mencerminkan kekecewaan dan tuntutan masyarakat atas keandalan pelayanan. Misalnya akun @mamahnya_denis *“Pembayaran telat udah masuk tgl 2 mei... tp bulan mei udah di hitung 103rb..ora bener Yo min..sendangkan banyu pemakaine sedikit sering mati terus.”* Sementara itu, @cipt086995666 mengungkapkan, *“Bulan mei PDAM batang sangat luar biasa hampir setiap hari ada kerusakan dan hampir 1bulan ini air hanya keluar malam*

hari.” Ungkapan kekecewaan juga muncul dari akun @nova.9088 yang menuliskan dengan nada pasrah dan lelah, “*wayah e mbengi pak turu baru mumpun, mikirke banyu, Tangi turu shubuan mikirke banyu maneh, ibuk ku ditinggal sholat Reng musholla shubuan, malam pame mati maneh sampai MLM, nek awan sore mumpunane sedelok to*”.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi ukuran utama untuk mengukur keberhasilan institusi penyedia layanan, termasuk perusahaan daerah air minum. Menurut teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), penilaian kualitas pelayanan mencakup lima dimensi fundamental: berwujud (*tangibility*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kajian terhadap keluhan masyarakat terkait Perumda Air Minum Sendang Kamulyan menunjukkan adanya ketidaksesuaian dalam hal keandalan dan daya tanggap perusahaan. Terjadinya pemadaman air tanpa pemberitahuan dan lambatnya respon terhadap gangguan distribusi mengindikasikan perlunya peningkatan sistem manajemen pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Sementara pengelolaan air, literatur yang ada menunjukkan bahwa distribusi air yang berkelanjutan bergantung pada perencanaan infrastruktur yang efektif dan pemeliharaan jaringan yang teratur. Menurut literatur mengenai pengelolaan air yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga internasional seperti *WHO* dan *UN-Habitat*, penyediaan layanan air minum yang berkualitas tidak hanya bergantung pada ketersediaan air, namun juga pada keefektifan sistem distribusi

dan transparansi komunikasi dengan para pelanggan. Oleh karena itu, Perumda Air Minum harus memprioritaskan tidak hanya pada penyediaan layanan secara teknis, namun juga menumbuhkan kepercayaan masyarakat melalui penyebaran informasi dan peningkatan kualitas secara terus menerus.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perumda Air Minum Sendang Kamulyan Kabupaten Batang, dengan fokus utama pada penanganan berbagai keluhan masyarakat terkait gangguan distribusi air bersih. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana perusahaan mampu memenuhi standar pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga akan mengkaji faktor-faktor yang menjadi penghambat pendistribusian air bersih kepada pelanggan di berbagai wilayah. Analisis ini akan memberikan gambaran objektif mengenai efektivitas pelayanan yang telah berjalan serta celah-celah yang perlu diperbaiki.

Selain itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi strategis kepada Perumda Air Minum Sendang Kamulyan dalam rangka meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan. Penekanan khusus diberikan pada pentingnya komunikasi yang transparan, penanganan keluhan secara cepat, serta pemeliharaan infrastruktur distribusi air yang konsisten. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam pengambilan keputusan kebijakan internal perusahaan guna membangun kepercayaan pelanggan dan memastikan layanan air bersih yang merata, berkelanjutan, dan profesional di Kabupaten Batang.

1.2. Rumusan Masalah

Meskipun Perumda Air Minum Sendang Kamulyan telah memiliki perjalanan panjang dan peran penting dalam penyediaan air bersih di Kabupaten Batang, masih banyak keluhan yang muncul dari masyarakat terkait kualitas layanan. Masalah paling menonjol yang sering terjadi adalah pemadaman air secara tiba-tiba tanpa adanya pemberitahuan resmi kepada pelanggan. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan, terutama saat masyarakat sedang memerlukan air untuk aktivitas sehari-hari seperti mandi, memasak, atau mencuci. Kurangnya sosialisasi terkait gangguan layanan menjadi salah satu persoalan utama dalam komunikasi antara penyedia layanan dan pelanggan.

Keluhan juga muncul dari beberapa wilayah seperti Kecamatan Blado, Kecamatan Batang, di mana pelanggan mengeluhkan air tidak mengalir selama berhari-hari. Hal ini menimbulkan pertanyaan besar mengenai keandalan sistem distribusi air dan kesiapan Perumda dalam menangani gangguan teknis. Masyarakat mempertanyakan keadilan dalam pelayanan, karena meskipun pelanggan diwajibkan membayar tagihan tepat waktu dan dikenai denda saat terlambat, namun pelayanan yang diberikan belum mencerminkan tanggung jawab yang seimbang.

Masalah berikutnya adalah rendahnya responsivitas perusahaan terhadap keluhan pelanggan. Banyak masyarakat merasa suara mereka tidak didengar dan laporan mereka tidak ditindaklanjuti dengan cepat dan transparan. Kondisi ini dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap Perumda Air Minum Sendang

Kamulyan, yang pada akhirnya bisa berdampak pada citra institusi dan loyalitas pelanggan. Ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban pelanggan menjadi isu krusial yang perlu ditelaah lebih lanjut.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis peran Humas Perumda Air Minum Sendang Kamulyan dalam menanggapi keluhan pelanggan di Kota Batang.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini menawarkan manfaat dalam tiga ranah utama: pertama, dalam hal kontribusi teoretis; kedua, dalam hal aplikasi praktis; dan ketiga, dalam hal implikasi sosial. Berikut merupakan penjelasan mengenai ketiga aspek tersebut:

1.4.1. Manfaat Teoretis

Dari segi teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam memperkaya literatur mengenai kualitas pelayanan publik, khususnya dengan menggunakan pendekatan *Excellent Service* yang mencakup dimensi berwujud (*tangibility*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi studi-studi selanjutnya terkait penerapan teori pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas pelayanan sektor penyediaan air bersih.

1.4.2. Manfaat Praktis

Dari segi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi

pedoman yang berharga bagi Perumda Air Minum Sendang Kamulyan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Temuan penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam memperbaiki sistem komunikasi kepada pelanggan, meningkatkan keandalan distribusi air, mempercepat penanganan keluhan, serta membangun hubungan yang lebih empatik dengan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki kebijakan internal, prosedur kerja, dan program peningkatan kinerja karyawan yang berorientasi pada pelayanan prima.

1.4.3. Manfaat Sosial

Dari segi sosial, dengan adanya perbaikan kualitas pelayanan yang berbasis pada prinsip Excellent Service, diharapkan masyarakat Kota Batang dapat merasakan peningkatan kualitas hidup melalui layanan air bersih yang lebih andal, merata, dan responsif. Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap Perumda Air Minum Sendang Kamulyan, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung keberlanjutan pelayanan air bersih.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman terhadap isi penelitian ini, sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan ini dibagi menjadi empat bab utama, yaitu sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang membahas pentingnya peran Perumda Air Minum Sendang Kamulyan dalam penyediaan air bersih serta berbagai tantangan yang dihadapi dalam pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, disajikan pula rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang terbagi ke dalam tiga aspek yaitu teoretis, praktis, dan sosial, sistematika penulisan, serta metode penelitian yang digunakan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Profil Instansi, Bab ini memuat landasan teori yang relevan dengan penelitian, khususnya teori tentang kualitas pelayanan publik menurut model Excellent Service yang meliputi dimensi berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Selain itu, dibahas pula penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan, operasionalisasi konsep penelitian, serta profil lengkap mengenai sejarah, perkembangan, dan peran strategis Perumda Air Minum Sendang Kamulyan.

Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan, Bab ini berisi paparan hasil penelitian mengenai peran Humas Perumda Air Minum Sendang Kamulyan dalam menangani keluhan pelanggan terkait gangguan distribusi air bersih. Dibahas pula analisis mengenai efektivitas pelayanan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, faktor-faktor yang menjadi kendala, observasi yang dilakukan selama penelitian.

Bab IV Penutup, Bab ini menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian, serta

rekomendasi strategis yang dapat digunakan oleh Perumda Air Minum Sendang Kamulyan untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat di masa mendatang.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah Humas Perumda Air Minum Sendang Kamulyan Kabupaten Batang, khususnya berpihak dalam tugas menangani keluhan pelanggan atau masyarakat terkait gangguan distribusi air bersih.

1.6.2. Sumber dan Jenis Data

Sumber data yang diambil dalam penelitian ini adalah:

1.6.2.1. Data Primer

Data primer diperoleh melalui analisis konten media resmi Perumda Air Minum Sendang Kamulyan dan berita yang terkait dengan Perumda Air Minum Sendang Kamulyan.

1.6.2.2. Data Sekunder

Data sekunder terdiri dari berbagai sumber informasi yang telah tersedia sebelum penelitian ini dimulai. Sumber-sumber ini meliputi dokumen resmi Perumda Air Minum Sendang Kamulyan, termasuk laporan manajemen, prosedur operasi standar, dan arsip keluhan pelanggan.

1.6.3. Teknik Pengumpulan Data

A. Media

Teknik pengumpulan data melalui media dilakukan dengan menganalisis berbagai platform komunikasi resmi yang digunakan oleh Perumda Air Minum Sendang Kamulyan di Kabupaten Batang. Ini termasuk siaran pers yang dibuat untuk menangani keluhan pelanggan dan platform media sosial (seperti Instagram, Facebook, dan Twitter). Media adalah alat utama dikarenakan mencerminkan cara institusi berkomunikasi secara publik dan merupakan salah satu bukti keterbukaan dan akuntabilitas organisasi dalam membangun hubungan dengan masyarakat.

B. Konten

Berbasis konten dilakukan melalui pendekatan analisis isi terhadap konten yang internal dan eksternal yang relevan. Konfigurasi informasi yang ada di halaman website atau yang dapat diakses melalui sumber media. Istilah ini digunakan untuk membedakan, mengukur sebagai format dan tipe informasi, yang merupakan komponen integral dari nilai tambahan media (Basarah & Romaria, 2020)

1.6.4. Teknik Analisis Data

Model interaktif digunakan untuk analisis data dalam penelitian ini. Model ini terdiri dari empat bagian utama: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1994). Model ini dipilih karena dinamis, memungkinkan peneliti mengkaji temuan

lapangan secara menyeluruh.

A. Pengumpulan Data (*Data collection*)

Pada tahap pengumpulan data, memfokuskan analisis pada hasil dari dua pendekatan utama, yakni melalui media dan konten. Teknik ini melibatkan penelusuran aktif terhadap komunikasi Humas Perumda Air Minum Sendang Kamulyan di berbagai media resmi termasuk media sosial (Instagram, Facebook, Twitter), website perusahaan, serta pemberitaan media massa lokal dan nasional)

B. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Setelah data dikumpulkan, mereka disederhanakan. Pemilihan, pemfokusan, dan pengelompokan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian adalah bagian dari proses ini. Untuk mengidentifikasi kategori makna, seperti kategori "responsivitas", "keandalan", atau "transparansi komunikasi", peneliti menggunakan koding terbuka kemudian menghubungkan kategori-kategori tersebut menjadi tema besar yang disesuaikan dengan dimensi layanan yang luar biasa. Data yang tidak relevan atau berlebihan dibuang, yang memungkinkan analisis lebih mendalam dari aspek penting.

C. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam format yang terstruktur sehingga hubungan dan pola dapat dipahami dengan lebih mudah. Tabel matriks tema-indikator, diagram alur proses penanganan keluhan, dan narasi ringkas yang menunjukkan temuan kunci melengkapi

penyajian. Tampilan yang sistematis ini memungkinkan peneliti untuk melihat hubungan antara variabel dan menemukan area penting dalam operasi Humas.

D. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap akhir dari rumusan kesimpulan adalah menginterpretasikan hasil penyajian data. Untuk memverifikasi validitas dan keakuratan hasil analisis, peneliti meninjau kembali pola dan pola yang muncul, menguji hipotesis awal, dan mengaitkan hasil dengan teori *Excellent Service*. Untuk mencapai kesimpulan akhir, peneliti melakukan triangulasi informan—berbicara dengan berbagai informan—dan melakukan pengecekan silang dengan data sekunder.