

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi publik sebagai pelayan kepentingan masyarakat dapat merespon laju perkembangan masyarakat dengan menentukan visi pelayanan yang akseptabel. Islamy (1999:25) menyatakan bahwa visi organisasi publik saat ini harus sudah bergeser dari sekedar bagaimana memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat (paradigma proses) menuju ke pada pemberian pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat luas (paradigma tujuan). Dengan demikian, organisasi tidak hanya bekerja dengan aturan atau petunjuk yang ada atau atas perintah atasannya saja, melainkan aparat dituntut untuk kreatif dan inovatif dalam menerjemahkan aturan sesuai dengan kebutuhan aspirasi masyarakat.

Kualitas menurut Garvin dan Davis dalam Nasution (2015:3) adalah suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan ataupun konsumen. Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*) dalam Sinambela (2011:6).

Dalam studinya Parasuraman (dalam Jurnal PAN RB, 2012:170) menyimpulkan terdapat lima dimensi *SERVEQUAL* (dimensi kualitas pelayanan) sebagai berikut:

- a) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

- d) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Sebagai unsur pelayanan masyarakat, PDAM berupaya untuk tetap eksis dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, pelayanan air bersih, perpipaan yang memenuhi standar, efisien dan menyeluruh untuk semua wilayah. Namun semakin terbatasnya ketersediaan air dan suplai air baku, peningkatan kebutuhan (*Demand*), cakupan layanan yang masih relatif rendah, tingginya angka kebocoran, masih rendahnya standar pelayanan mengharuskan PDAM melakukan upaya-upaya dan tindakan signifikan untuk memperbaiki kondisi kualitas pelayanan air bersih.

Air bersih dan air minum merupakan kebutuhan dasar manusia yang berdampak pada kesehatan dan kesejahteraan fisik, sosial dan ekonomi masyarakat. Penyediaan air bersih dan air minum pada hakekatnya adalah untuk menjamin dan meningkatkan kesehatan masyarakat secara umum dan secara khusus mencegah penyebaran penyakit bawaan air. Oleh karena itu air minum diharuskan memenuhi standar seperti yang ditetapkan dalam Permenkes RI Nomor 416/Menkes/Per/IX/1990 yang meliputi syarat fisis, kimiawi dan biologis (mikrobiologis) nya.

Agar pengelolaan air bersih dan air minum dapat terlaksana dengan baik dan benar diperlukan pengelolaan dengan sistem manajemen yang profesional, baik dari segi perencanaan, kapasitas produksi, sistem pendistribusian, pengelolaan serta pengawasan, sehingga kebutuhan masyarakat akan air bersih dapat terpenuhi.

Hal ini menjadikan kualitas pelayanan perusahaan penyedia dan pengelola air bersih sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengemban tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang No. 32 tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah. Sebagai salah satu perusahaan milik daerah harus mengupayakan untuk dapat menunjang terwujudnya misi dan fungsi yang diemban maka pengelolaan sistem air minum harus dilakukan dengan

baik dan benar serta harus memenuhi kaidah-kaidah teknis dan ekonomis sesuai dengan standar criteria yang telah ditentukan.

Penyediaan air bersih menjadi perhatian khusus setiap negara di dunia tidak terkecuali di Indonesia. Pertumbuhan penduduk, perkembangan pembangunan, dan meningkatnya standar kehidupan menyebabkan kebutuhan akan air bersih terus meningkat. Saat ini kapasitas produksi terpasang pada PDAM kota Gorontalo memiliki kapasitas 65 ltr/dtk dengan kapasitas yang dimanfaatkan 60 ltr/dtk. Sumber air yang digunakan bersumber dari air permukaan yaitu sungai bone yang mengalir dari Kabupaten Bone Bolango.

Daftar pelanggan PDAM Kota Gorontalo aktif tiga tahun terakhir dapat dilihat pada tabel 1.1:

Tabel 1.1
Daftar pelanggan aktif PDAM Kota Gorontalo 2013-2015

Tahun	Pelanggan aktif	Cakupan layanan
2013	19.931	21.52%
2014	20.029	21.89%
2015	20.772	22.67%

Sumber: Data PDAM Kota Gorontalo (2016)

Berdasarkan data Tabel 1.1 di atas dapat disimpulkan bahwa sampai pada tahun 2015 cakupan pelayanan PDAM Kota Gorontalo masih sangat rendah yakni sebesar 22.67% jika dibandingkan dengan cakupan pelayanan air bagi masyarakat untuk mendukung program *Millenium*

Development Goals (MDGs) yaitu cakupan pelayanan bagi kawasan perkotaan minimal 60%.

Selain permasalahan-permasalahan yang timbul dalam system distribusi produksi air, PDAM juga menghadapi tantangan untuk meningkatkan kinerja system dalam rangka mengatasi peningkatan konsumsi air masyarakat. Konsumsi air akan selalu mengalami peningkatan seiring dengan pertumbuhan populasi. Pertumbuhan penduduk akan meningkatkan jumlah kebutuhan air secara umum karena bertambahnya konsumsi air.

Melihat kondisi dan kenyataan tersebut, perludanyaperbaiki sistem distribusi produksi air PDAM Kota Gorontalo secara keseluruhan untuk meningkatkan kemampuan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan air minum masyarakat. Menanggulangi permasalahan tentu diperlukan suatu strategi, salah satunya adalah dengan meningkatkan kapasitas produksi dari yang ada saat ini, mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dan cakupan pelayanan yang diberikan terhadap konsumen lebih tinggi.

Untuk menghadapi tantangan utama ini, maka PDAM perlu untuk menuntut kinerja pegawai yang tinggi dari pegawainya demi tercapainya kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan masyarakat, dimana kinerja pegawai yang diharapkan tersebut salah satunya dipengaruhi oleh motivasi. Menurut Hasibuan (1996:92), "Motivasi adalah

hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang maksimal“.

Sugiyanti (1999:35), menyatakan bahwa factor manusia dalam pemberian layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan total pelanggan. Untuk itu maka dalam memberikan pelayanan, motivasi dari pemberi layanan merupakan hal yang mendasari.

Koontz (dalam Suharto dan Cahyono, 2005:17) mengatakan bahwa motivasi sebagai suatu reaksi yang diawali dengan adanya kebutuhan yang membutuhkan keinginan atau upaya mencapai tujuan, yang selanjutnya menimbulkan tensi (ketegangan) yaitu keinginan yang belum terpenuhi, yang kemudian, menyebabkan timbulnya tindakan yang mengarah kepada tujuan yang akhirnya akan memuaskan kebutuhan.

Salah satu teori motivasi yang sering digunakan adalah ”teori tiga kebutuhan” Teori ini dikemukakan oleh McClelland (dalam Thoha, 2012:230-251) ia berpendapat bahwa seseorang akan memiliki motivasi tinggi jika didasari oleh “*Need for Achievement*” (*nAch*), “*Need for Power*” (*nPo*), dan “*Need for Affiliation*” (*nAff*). Kebutuhan sandang dan pangan sebagai faktor yang memotivasi seseorang, karena kebutuhan akan keberhasilan dan kesuksesan telah dianggap mencakup kebutuhan yang lain. Disaat seseorang mencapai keberhasilan dalam karirnya, dapat dipastikan kemapanan dalam materi telah didapatkan. Jika kemapanan materi telah diraih maka kebutuhan sandang dan pangan akan terpenuhi. Selain itu keamanan dalam bekerja juga akan dirasakan seiring dengan

posisi startegis yang telah diraih. Hal ini yang mendorong seorang karyawan untuk mengerahkan seluruh tenaganya dan memaksimalkan kinerjanya.

Dengan demikian kiranya perlu dirumuskan secara mendalam, usaha – usaha secara terpadu dan berkesinambungan melalui penerapan analisis motivasi kerja terhadap kualitas pelayananyang dikembangkan di lingkungan kantor PDAM Kota Gorontalo.

Dengan melihat permasalahan yang terjadi, peneliti tertarik dan akan melakukan penelitian dengan memformasikan”**Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo**”

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah yang akan dilakukan penelitian diidentifikasi sebagai berikut :

1. Keluhan-keluhan konsumen dan kebutuhan akan air bersih belum dapat terpenuhi sehingga dapat menimbulkan beban kerja bagi karyawan yang kemudian menjadikan kualitas pelayanan dinilai buruk.
2. cakupan pelayanan PDAM Kota Gorontalo sampai pada tahun 2015 masih sangat rendah yakni sebesar 22.67% jika dibandingkan dengan cakupan pelayanan air bagi masyarakat mendukung

program *MDGs* yaitu cakupan pelayanan bagi kawasan perkotaan minimal 60%.

3. Kurangnya motivasi kerja karyawan yang diberikan manajemen atau perusahaan PDAM Kota Gorontalo sehingga karyawan tidak bekerja secara maksimal dan kemudian berdampak pada penilaian kualitas pelayanan.

1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

”Seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada PDAM Kota Gorontalo”.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

”Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada PDAM Kota Gorontalo”.

1.5 manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam hal pengembangan wawasan tentang motivasi kerja dan kualitas pelayanan. Disamping itu

diharapkan pula dapat digunakan sebagai tambahan referensi untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam system peningkatan kualitas pelayanan yang kemudian dapat memberikan kontribusi lebih baik bagi perusahaan PDAM Kota Gorontalo.