

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam kehidupan sehari-hari, air merupakan kebutuhan dasar bagi kelanjutan hidup manusia, oleh karena hal tersebut air harus tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang memadai. Penanganan akan kebutuhan air dapat dilakukan dengan berbagai cara, disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada. Sistem penyediaan air dapat dilakukan dengan sistem perpipaan dan non perpipaan. Sistem non perpipaan dikelola oleh masyarakat, baik secara individu maupun kelompok, sedangkan untuk sistem perpipaan dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Di bidang pemerintahan masalah pelayanan memegang peran yang lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Kementerian Pekerjaan Umum, 2004). Berdasarkan peraturan yang ada, maka pemerintah wajib menyelesaikan tugas-tugasnya pada instansi yang ada di pemerintahan termasuk Perusahaan Daerah Air

Minum (PDAM) untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Kepuasan dalam pelayanan pelanggan menjadi hal penting yang diprioritaskan oleh PDAM ini. Agar dapat tercapai pelayanan pelanggan yang optimal, sesuai dengan keinginan pelanggan serta agar sesuai dengan aturan pemerintah pusat, perlu diadakan kajian yang luas, yang tidak dapat diselesaikan dengan pendekatan ergonomi mikro, untuk menyelesaikan persoalan tersebut, perlu diadakan pendekatan yang bersifat makro. Menurut Hendrick dan Kleiner (2002) berpendapat bahwa dalam makro ergonomi kajian yang dibahas meliputi struktur organisasi, interaksi antara orang-orang yang ada dalam organisasi dan aspek motivasi dari pekerja. Jadi, ergonomi makro tidak hanya melihat dari tingkat pekerjaan, namun juga melihat dari aspek organisasi.

Dari hal tersebut, evaluasi proses pelayanan perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirto Negoro ini.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu bagaimana usulan perbaikan proses pelayanan agar meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan pendekatan ergonomi makro.

## **1.3 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah dari penelitian yang dilakukan ini antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini tidak membahas masalah keuangan.
2. Penelitian dilakukan dengan pendekatan ergonomi makro.
3. Pemberian usulan berdasarkan besarnya nilai skor hubungan antar variansi.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan ini yaitu:

1. Mengetahui kondisi awal dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Negoro dan mengidentifikasi permasalahan yang ada pada perusahaan tersebut.
2. Menganalisa dari permasalahan yang ada serta diidentifikasi penyebab dari permasalahan yang terjadi.

3. Membuat usulan perbaikan proses pelayanan sebagai solusi dari permasalahan yang terjadi pada Perusahaan Daerah Air Minum dengan pendekatan ergonomi makro.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai proses pembelajaran serta penerapan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan pada pekerjaan yang nyata di lapangan, dengan studi kasus di usaha pembuatan batubata.

2. Bagi Perusahaan Daerah Air Minum

Hasil penelitian diharapkan mampu menjadi informasi penting bagi PDAM sehingga akan membantu meningkatkan pelayanan guna peningkatan kepuasan pelanggan.

3. Bagi Pembaca maupun Peneliti Lainnya

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta mampu dijadikan referensi bagi peneliti lainnya yang akan melakukan penelitian selanjutnya mengenai ergonomi makro.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi tentang konsep serta teori yang relevan dengan tema yang diangkat untuk mendukung dalam penelitian. Teori-teori yang berkenaan dan mendukung untuk menganalisa hasil penelitian baik yang bersumber dari buku, jurnal, internet dan berbagai penelitian. Berbagai sumber tersebut dijadikan landasan teori guna mendukung proses penyelesaian penelitian dari awal hingga akhir.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi tentang objek penelitian yaitu pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Negoro Kabupaten Sragen. Teknik pengumpulan data teknik pengumpulan data, meliputi: *Study* lapangan (*observasi*) yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada obyek yang diteliti. Wawancara (*interview*) yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab atau wawancara langsung dengan nara sumber yang terkait dengan objek penelitian. Dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan cara mendokumentasikan objek penelitian kedalam sebuah media dalam bentuk foto maupun video. *Study* Pustaka yaitu pengumpulan data yang bersumber dari buku-buku dan jurnal dari media internet sebagai referensi

yang terkait untuk mendukung penelitian. Dan pengolahan data serta kerangka pemecahan masalah.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Berisi deskripsi objek penelitian, pengolahan data, dan analisis data dari hasil penelitian dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

#### **BAB V PENUTUP**

Pada Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil akhir dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat diberikan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirto Negoro Kabupaten Sragen.