

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Baik dalam organisasi sektor swasta maupun publik, sumber daya manusia sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu organisasi tersebut harus memaksimalkan sumber daya manusianya. Kemampuan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya bergantung pada kemampuan pegawai untuk memenuhi tugas serta tanggung jawab yang didelegasikan langsung oleh manajemen. Manajemen sumber daya manusia tidak dapat dipisahkan dari faktor pegawai hal tersebut harus dicapai semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan organisasi. Pegawai memainkan peran strategis dalam organisasi, yaitu sebagai perencana, pemikir, dan pengelola kegiatan organisasi. Pegawai adalah aset terpenting dalam organisasi. Oleh karena itu, perlu dibuat suatu mekanisme yang sistematis untuk menjamin terselenggaranya fungsi pemerintah yang lebih tepat dan akurat. Hal ini akan memastikan bahwa sumber daya suatu organisasi diatur dengan baik sesuai dengan visi misi yang ingin diwujudkan dalam organisasi tersebut. Sebuah organisasi jika kinerja pegawai baik dan optimal, maka kinerja organisasi juga baik. Mahsun (2018) berpendapat bahwa kinerja merupakan indikator sejauh mana tindakan telah berhasil mencapai tujuan, sasaran, visi dan misi organisasi yang dituangkan dalam rencana strategisnya. Kinerja merupakan representasi dari keberhasilan kerja tenaga kerja organisasi.

Sangat penting bagi organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawannya guna meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan untuk memenuhi tuntutan masyarakat, setiap pegawai dituntut untuk melakukan tugasnya dengan baik untuk melayani masyarakat serta mampu mencapai visi misi serta tujuan yang harus dicapai oleh organisasi tersebut. Pentingnya kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan kinerja pegawainya. Serangkaian langkah dilakukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penghuni atas barang, jasa, dan/atau jasa sesuai dengan batasan peraturan perundang-undangan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat

penting untuk diperhatikan dalam pelayanan publik. Pelayanan dapat diartikan secara luas sebagai perilaku yang diambil oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan secara langsung atau tidak langsung. Sesuai dengan pedoman dan prosedur yang telah ditetapkan, pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2018) adalah penyediaan barang dan jasa bagi mereka yang berkepentingan dengan suatu organisasi. Sehingga kualitas pelayanan publik merupakan keseluruhan bentuk pelayanan yang dilakukan oleh lembaga atau organisasi dengan semaksimal mungkin ketika suatu produk atau jasa dapat diberikan berdasarkan kesesuaiannya dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Hasil penelitian terkait pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Robbi (2020) pada kantor BPJS cabang Makassar, Rachmadi, dkk (2020) pada kantor BPJS ketenagakerjaan Lampung 1, Mulasari & Suratman (2021) pada kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo, ketiga instansi tersebut menunjukkan hasil kinerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Selain ketiga instansi tersebut, instansi yang juga memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA Air Minum). Dalam lingkup organisasi sektor publik penyedia barang dan jasa, setiap jenis organisasi menghasilkan jenis barang dan jasa tertentu sesuai dengan karakteristik organisasi tersebut. Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA Air Minum) termasuk dalam *Quasi Profit Organization* menghasilkan *quasi private goods* (Mahsun, 2018) PERUMDA Air Minum merupakan perusahaan milik pemerintah daerah, baik kota maupun kabupaten bertanggung jawab untuk menyediakan layanan air bersih untuk masyarakat. PERUMDA Air Minum selalu berusaha untuk memberikan layanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. PERUMDA Air Minum memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat, sehingga dalam menjalankan fungsinya PERUMDA Air Minum harus berusaha untuk mengembangkan pelayanan publik. Air merupakan kebutuhan mendasar bagi kualitas dan keberlangsungan hidup manusia serta unsur yang paling dekat dengan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Keluhan masyarakat tentang

berubahnya warna air yang menjadi keruh dan juga harga air PERUMDA Air Minum sangat mahal tetapi tidak diiringi dengan pelayanan yang maksimal (*Harian Bhirawa Online*, n.d.). Oleh karena itu, PERUMDA Air Minum selaku penyedia air di masyarakat harus menjaga ketersediaan air dengan kualitas yang cukup. Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah tersebut, maka judul penelitian ini yaitu **“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Lamongan)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang informasi di atas, maka dirumuskan masalah penelitian ini yaitu Apakah kinerja pegawai PERUMDA Air Minum berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kinerja pegawai PERUMDA Air Minum terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan rumusan masalah di atas.

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah disebutkan di atas, berikut merupakan manfaat dari penelitian ini :

1. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta pemahaman tentang bagaimana pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

2. Manfaat Bagi PERUMDA Air Minum

Dalam rangka meningkatkan produktifitas pegawai dan mutu pelayanan yang diberikan, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber data dan informasi serta sebagai dasar pemikiran bagi PERUMDA Air Minum Kabupaten Lamongan.

3. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya sebagai bahan referensi dan rujukan terkait topik penelitian sejenis untuk penyempurnaan penelitian selanjutnya.