

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pada masa sekarang ini pengelolaan pengaduan terkait dengan permasalahan air limbah merupakan aspek penting dalam menjaga kualitas lingkungan dan kesehatan masyarakat. Air limbah yang tidak terkelola dengan baik dapat mengakibatkan pencemaran lingkungan dan resiko kesehatan. Oleh sebab itu, sistem yang efektif untuk menerima, menilai dan menangani pengaduan terkait air limbah diperlukan agar permasalahan tersebut dapat diidentifikasi dan diselesaikan dengan cepat dan tepat.

Pengelolaan adalah terjemahan dari kata “management”, kemudian diserap ke dalam bahasa Indonesia, dari bahasa Inggris yang kemudian diartikan menjadi pengelolaan. Pengelolaan adalah proses operasional yang mengarahkan kepada setiap sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan kemudian digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Secara luas, pengelolaan atau manajemen adalah tindakan mengubah sesuatu untuk memperbaikinya, yaitu dapat mengubah nilai-nilai besar sejak awal. Pengelolaan juga dapat diartikan membuat sesuatu menjadi lebih tepat, lebih tanggap dan lebih bermanfaat. Ahli George R. Terry dalam Sukarna (2011) terdapat empat fungsi dasar dalam pengelolaan, yaitu Planning (Perencanaan). Organizing (Pengorganisasian). Actuating (Pelaksanaan) dan Controlling (Pengawasan). Empat fungsi pengelolaan ini disingkat dengan akronim yaitu POAC.<sup>1</sup>

Menurut Laporan Statistik Lingkungan Hidup Indonesia Tahun 2020

---

<sup>1</sup> Wumu dkk. “Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado”. *Jurnal Administrasi Publik*. 9(2) (Maret 2023): 181-182.

menunjukkan data bahwa lebih dari separuh rumah tangga atau sekitar 57,42% di Indonesia membuang air limbah mandi, mencuci dan dapur ke got/selokan/sungai. Kemudian, sebanyak 18,71% membuang limbah rumah tangga ke lubang tanah. Ada juga sekitar 10,26% orang Indonesia yang membuang limbah ke tangki septik. Lalu 1,67% orang Indonesia membuang limbah rumah tangga ke sumur resapan. Dan hanya 1,28% yang membuang limbah melalui Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) atau Saluran Pembuangan Air Limbah (SPAL)<sup>2</sup>

Pengaduan Masyarakat diartikan sebagai suatu aduan/pengaduan masyarakat kepada pemerintah atau pihak terkait tentang pelayanan yang masih belum memenuhi standar suatu pelayanan atau perilaku pengabaian terhadap tugas yang menjadi tanggung jawab dan pelanggaran terhadap kewajiban. Menerima, mencatat, menelaah, dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat merupakan proses kegiatan pengaduan. Tindak lanjut pendistribusian, pengarsipan, pemantauan, dan pelaporan. Sedangkan pelapor meliputi semua pihak, baik masyarakat maupun warga, yang mengadukan keluhannya kepada pengelola pengaduan pelayanan publik, baik perorangan, kelompok, maupun badan hukum. Pengaduan masyarakat merupakan salah satu cara pelaksanaan penertiban masyarakat, yang diarahkan oleh pemerintah sendiri secara tertulis ataupun lisan secara langsung kepada lembaga pelayanan publik tersebut baik berupa pendapat, ide, saran, maupun keluhan. Terdapat beberapa prinsip untuk menangani berbagai bentuk pengaduan masyarakat, yang menjadi poin utama yang harus dipatuhi setiap instansi pelayanan publik dalam menangani

---

<sup>2</sup> <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/08/23/lebih-dari-50-rumah-tangga-di-indonesia-membuang-air-limbah-ke-selokan-hingga-sungai>

pengaduan masyarakat (Wufu dkk, 2023).<sup>3</sup>

Peran pemerintah sekarang ini sudah beralih dari “government” ke “governance”, dengan memfokuskan pelayanan prima kepada masyarakat. Beberapa kata kunci pelayanan publik prima, antara lain pedoman penyelenggaraan, standar pelayanan, transparansi, akuntabilitas, dan standar pelayanan minimal. Pelayanan publik prima yang berkualitas adalah salah satu elemen penting dalam penegakan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dan reformasi birokrasi. Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan pemberian pelayanan prima untuk masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparat negara sebagai abdi masyarakat, abdi bangsa, dan abdi negara. Asas pelayanan publik mencakup transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan menyediakan secara memadai serta mudah dipahami.<sup>4</sup>

Layanan publik oleh pemerintah menjadi faktor utama dalam setiap upaya untuk memenuhi hak-hak masyarakat sebagai warga negara. Pemerintah sebagai organisasi yang bertugas melakukan pelayanan publik kepada masyarakatnya akan senantiasa berupaya untuk meningkatkan kinerja kerjanya diberbagai sektor. Seperti dalam layanan kesehatan, layanan pendidikan dan juga layanan air bersih. (Dayal Gustopo Setiajit dan AdyUtomo, 2016). Oleh sebab itu, dalam upaya peningkatan kualitas dari suatu penyelenggaraan pelayanan publik sangat

---

<sup>3</sup>Wumu dkk, Op.Cit., hal. 183-184.

<sup>4</sup> Komarudin dan Yudo, S. “Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Kasus Teknologi Pengelolaan Air Bersih Dan Air Limbah Domestik”. Jurnal Air Indonesia. 5(1). 2009.

diperlukan adanya kajian-kajian tentang konsep dan proses penyelenggaraan pelayanan publik serta melaksanakan diskusi yang mendalam dan berkelanjutan terhadap pelaksanaan proses pelayanan publik tersebut.<sup>5</sup>

Air limbah adalah bahan buangan yang berbentuk cair yang mengandung bahan kimia yang sukar untuk dihilangkan dan berbahaya, yang artinya air limbah tersebut harus diolah agar tidak mencemari dan tidak membahayakan kesehatan lingkungan, air limbah adalah air dari suatu daerah pemukiman, perkantoran dan industri yang telah dipergunakan untuk berbagai keperluan, air limbah harus dikumpulkan dan dibuang untuk menjaga lingkungan hidup agar tetapsehat dan baik. Air limbah sebelum dilepas ke pembuangan akhir harus menjalani pengolahan terlebih dahulu. agar dapat melaksanakan pengolahan air limbah yang efektif diperlukan rencana pengelolaan yang baik, supaya tidak mengakibatkan pencemaran air permukaan, tidak menimbulkan kerusakan pada flora dan fauna yang hidup di air, tidak mengakibatkan kontaminasi terhadap sumber-sumber air minum dan tidak menimbulkan bau atau aroma tidak sedap.<sup>6</sup>

Berdasarkan penelitian “Pengelolaan Pengaduan Dalam Pelayanan Publik Pada Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah (Perumda PALJAYA) Jakarta Selatan” yang akan dilakukan dengan cara pengumpulan data salah satunya melakukan wawancara, observasi dengan melihat data lapangan apakah berjalan sesuai dengan semestinya dan dapat membantu masyarakat.

---

<sup>5</sup> Khaliq, A. 2015. “Analisis Sistem Pengolahan Air Limbah Pada Kelurahan Kalayan Luar Kawasan IPAL Pakapuran Raya PD PAL Kota Banjarmasin”. *Poros Teknik*. 7(1): 1-5.

<sup>6</sup> Ibid, hal 1-5.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengelolaan pengaduan dalam pelayanan publik pada PERUMDA PALJAYA Kota Jakarta Selatan ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki 1 (satu) tujuan yang ingin dicapai yaitu adalah untuk dapat mengetahui terkait dengan pengelolaan pengaduan dalam pelayanan publik pada PERUMDA PALJAYA Kota Jakarta Selatan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan pada penulisan ini, manfaat penelitian yang diharapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan air limbah.
2. Manfaat praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan acuan, pertimbangan dan evaluasi pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik di Jakarta Selatan.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini disusun secara sistematis yang terdiri dari 3 Bab, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menerangkan isi penyusunan yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan masalah serta manfaat penulisan mengenai penelitian “Pengelolaan Pengaduan Dalam Pelayanan Publik Pada Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah (Perumda PALJAYA) Jakarta Selatan”.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis menjelaskan tinjauan pustaka penulisan sebelumnya, kerangka teori yang tepat sesuai dengan topik penelitian, dan hipotesis yang berisi penjelasan mengenai pengertian variabel-variabel dan dugaan sementara dari penelitian “Pengelolaan Pengaduan Dalam Pelayanan Publik Pada Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah (Perumda PALJAYA) Jakarta Selatan”.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini merincikan metode penelitian yang digunakan serta alasannya serta menjelaskan beragam penelitian seperti: desain penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi konsep dan variabel, dengan analisis yang digunakan dari penelitian “Pengelolaan

Pengaduan Dalam Pelayanan Publik Pada Perusahaan Umum  
Daerah Pengelola Air Limbah (Perumda PALJAYA) Jakarta  
Selatan”.

