

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja instansi pemerintah daerah termasuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Air bersih sebagai produk utama PDAM merupakan kebutuhan pokok masyarakat, baik untuk konsumsi kebersihan maupun aktivitas sehari-hari lainnya. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan PDAM menjadi perhatian utama masyarakat dan menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan lembaga ini dalam menjalankan fungsinya.¹

Seiring meningkatnya jumlah penduduk yang tinggi sangat berdampak pada penyediaan kebutuhan masyarakat akan air bersih. dalam pengelolaan keluhan dimana akan memberikan kesempatan dalam mengarahkan kembali pelanggan yang dulunya tidak puas sekarang menjadi pelanggan yang puas. Proses penanganan keluhan yang efektif dengan penentuan sumber kualitas dan pelayanan yang membuat pelanggan tidak puaS. Dalam konteks ini kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perasaan puas atau tidak puas yang timbul setelah pelanggan membandingkan harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima.² Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah kondisi

¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta : Andi, 2011), 350.

² Anes Monika , Jemi, Rati , *Analisis Penilaian Kinerja PDAM Kabupaten Tana Toraja dengan pendekatan Blanced Scorecard*, Jurnal tadbir Peradaban. 2024, H 215.

emosional setelah mengevaluasi kinerja jasa yang diterima dibandingkan dengan harapannya.³

Tetapi dalam praktiknya mewujudkan kepuasan pelanggan bukanlah hal yang mudah. Dibutuhkan komitmen dan dukungan penuh dari seluruh elemen perusahaan terutama dari pimpinan. Berdasarkan hasil observasi awal penulis di PDAM Kabupaten Tana Toraja ditemukan berbagai permasalahan dalam pelayanan seperti ketidaklancaran distribusi air kebocoran pipa, masuknya lumpur akibat longsor serta respons petugas yang lambat dalam menanggapi keluhan pelanggan. Adapun respon petugas terhadap kepuasan pelanggan di mana mereka tetap merespon cuma biasa tergantung dari besar kecilnya pengaduan pelanggan kalau umpamanya masalah besar pelanggan di panggil secara pribadi kalau kecil pelanggan lebih di arahkan ke perawatan karyawan sering lambat dalam menanggapi keluhan pelanggan karena kelupaan atau lalai dalam melakukan tugas dan tanggung jawab. Faktor-faktor ini menjadi penghambat dalam mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal.⁴

Dalam hal ini peran pemimpin sangatlah penting pemimpin tidak hanya bertanggung jawab dalam menetapkan arah kebijakan dan mengambil keputusan strategis tetapi juga dalam mempengaruhi dan mengarahkan bawahannya agar bekerja secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan yang diterapkan di PDAM Tana Toraja menunjukkan adanya komitmen terhadap pelayanan publik melalui tindakan langsung di lapangan. Dengan demikian pendekatan komunikasi yang lebih terbuka dan empatik terhadap masyarakat

³ Tjiptono, F, *Strategi pemasaran*, Yogyakarta : Andi, Hlm.301.

⁴ Pak Ta'dung wawancara oleh penulis 10 april 2025

masih perlu ditingkatkan agar kepercayaan dan kepuasan pelanggan dapat terbangun lebih kuat.

Menurut Yukl, strategi kepemimpinan adalah tindakan yang dilakukan pemimpin untuk mempengaruhi orang lain demi mencapai tujuan organisasi secara efektif.⁵

Strategi kepemimpinan yang tepat mampu mendorong terciptanya pelayanan yang responsif transparan dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Upaya seorang pemimpin dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui strategi pelayanan seperti peningkatan kualitas air, penanganan keluhan yang cepat dan melakukan penguatan komunikasi dengan pelanggan. Dampaknya, pelanggan merasa lebih puas dan nyaman serta mulai tumbuh kepercayaan terhadap kualitas layanan air yang di berikan oleh PDAM. Motivasi dari seorang pemimpin juga sangat dibutuhkan terutama dalam pengembangan sumber daya manusia, agar tercipta semangat kerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan.

Dalam kehidupan sosial kepemimpinan merupakan proses yang tak terpisahkan. Setiap manusia pada dasarnya berada dalam posisi memimpin dan dipimpin. Pemimpin adalah individu yang ditunjuk atau dipilih untuk memimpin suatu kelompok dan memengaruhi perilaku anggotanya agar mau bekerja demi mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Peran seorang pemimpin merupakan sebuah koordinasi kegiatan individu yang dapat berkontribusi pada suatu tujuan.

⁵ Yukl, G, *Leadership in Organizations* (8 th ed). Pearson Education, hlm. 50-54.

Komunikasi ini sangat penting dalam menjalankan tugas perusahaan atau organisasi dalam kehidupan sehari-harinya.⁶ Terkait hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan PDAM Kabupaten Tana Toraja dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Adapun Penelitian terdahulu oleh Akhmad Farsyah Nuddin (2016) yang fokus pada strategi pelayanan PDAM Surabaya. Persamaannya terletak pada fokus terhadap upaya peningkatan kepuasan pelanggan. Namun, perbedaan terletak pada aspek pendekatannya. Penelitian ini lebih menitikberatkan pada peran dan strategi kepemimpinan pimpinan PDAM sebagai faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal dan berorientasi pada pelanggan.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang telah di jelaskan yang menjadi rumusan penelitian adalah Bagaimana strategi kepemimpinan di terapkan oleh Pimpinan PDAM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Kabupaten Tana Toraja.

C. Tujuan Penelitian

Fokus utama penelitian ini untuk memahami dan menganalisis strategi kepemimpinan yang di terapkan Pimpinan di PDAM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Kabupaten Tana Toraja.

⁶ Sudarwan Danim, *Kepemimpinan Pendidikan Kepemimpinan Jenius, (IQ-EQ), Etika Perilaku Motivasi dan Mito* (Bandung: Inspirasi, 2006), 105.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berharap dengan adanya tulisan ini dapat memberikan kontribusi bagi mahasiswa IAKN Toraja. Dan dapat menjadi rujukan dalam memahami bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan dalam mata kuliah entrepreneur serta menjadi rujukan teoritis bagi penelitin selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini di harapkan berpotensi memberikan sumbangsih terhadap kemajuan kepemimpinan pimpinan untu meningkatkan sumber daya manusia

3. Sistematika Penulisan

Penelitian yang terarah dengan baik di dasarkan pada baiknya penyusunan struktur penulisan . Sehingga struktur penulisan dalam penelitian adalah sebagai Berikut:

BAB I : Terdapat uraian berupa latar belakang masalah , Fokus Masalah, rumusan masalah, maksud penelitian manfaat dan Struktur Penulisan .

BAB II : Menguraikan tentang landasan gagasan yang mengandung pengertian Strategi kepemimpinan Pimpinan PDAM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di kabupaten Tator.

BAB III : Dapat menguraikan perihal jenis cara penelitian , gambaran umum lokasi penelitian ,waktu , tempat jenis data dalam penelitian, teknik pengumpulan data ,teknik analisis data jadwal penelitian.

BAB IV : pada bab ini membahas capaian penelitian dan analisis di bagian ini penulis memaparkan hasil penelitian dan menganalisis hasil yang telah didapatkan dilapangan terkait dengan bagaimana strategi kepemimpinan Pimpinan PDAM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Kabupaten Tana Toraja.

BAB V : Pada bab ini Kesimpulan dan Saran penulis memberikan kesimpulan mengenai konsep dari keseluruhan pembahasan.