

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik yang bermutu merupakan faktor krusial dalam memelihara kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dan institusi publik. Untuk mencapai pelayanan publik yang optimal, diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, kompeten, dan profesional. Proses pengembangan kapasitas SDM menjadi krusial dalam konteks ini, karena akan memastikan bahwa para petugas pelayanan publik memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang selaras dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat. Peningkatan kapasitas SDM bukanlah proses yang sekadar meliputi pelatihan dan pendidikan formal semata, tetapi juga mencakup berbagai strategi pengembangan yang holistik. Hal ini meliputi evaluasi kebutuhan, perencanaan strategis, implementasi program-program pembelajaran, serta monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan. Di dalamnya terdapat unsur-unsur penting seperti pembelajaran berbasis kinerja, pengembangan kepemimpinan, pemberdayaan tim, dan pengelolaan perubahan, yang semuanya bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pentingnya pengembangan kapasitas SDM dalam konteks pelayanan publik juga tercermin dalam upaya untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta mempercepat respons terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. SDM yang terlatih dengan baik akan mampu

mengimplementasikan inovasi, menggunakan teknologi secara efektif, serta menerapkan praktik-praktik manajemen yang modern dalam setiap tahapan proses pelayanan.

Salah satu tanggungjawab Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah menjalankan tugas-tugas pokok, termasuk penyediaan air minum bagi masyarakat. Sebagaimana tercantum dalam pasal 33 ayat 3 UUD 1945 khususnya tanah, air, kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai dan dipergunakan oleh Negara untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat. Untuk memenuhi kewajiban tersebut, diperlukan penegakan Pemerintah untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh Negara. Organisasi, baik pemerintah maupun swasta, harus mampu memanfaatkan sumber daya manusia secara maksimal karena merupakan faktor kunci yang perlu dikembangkan karena memiliki sumber daya manusia yang optimal serta professional akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan suatu instansi pemerintah atau swasta.

Perumdam merupakan salah satu bentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berperan penting dalam menyediakan layanan publik, terutama pada sektor-sektor yang berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Sebagai penyedia layanan nirlaba, Perumdam tidak berorientasi pada keuntungan semata, melainkan mengutamakan pemenuhan pelayanan yang berkelanjutan, merata, dan berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat. Salah satu wujud nyata dari fungsi tersebut dapat dilihat pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar, yang fokus pada penyediaan air bersih sebagai kebutuhan vital masyarakat. Melalui pengelolaan sumber daya air, pengolahan, hingga distribusi ke rumah tangga dan

berbagai fasilitas umum, Perumda Tirta Anom berupaya memastikan bahwa masyarakat memperoleh akses air bersih yang layak, aman, dan terjangkau. Peran ini tidak hanya mendukung kehidupan sehari-hari, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kesehatan, kesejahteraan, dan kualitas lingkungan di wilayah Kota Banjar.

Perumda Tirta Anom Kota Banjar merupakan perusahaan pemasok air bersih yang memasok wilayah Kota Banjar Patroman. Berdasarkan data profil perusahaan, semenjak diresmikan pada tahun 2004, Perumda Tirta Anom Kota Banjar sudah memasok kebutuhan air bersih di 18 desa/kelurahan yang tersebar di Kecamatan Banjar, Kecamatan Pataruman, Kecamatan Purwaharja dan Kecamatan Langensari. Namun demikian berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa masih adanya permasalahan pelayanan yang belum optimal diberikan oleh Perumda Tirta Anom kepada masyarakat selaku pelanggan seperti pelanggan Perumda Tirta Anom di Kecamatan Banjar mengeluhkan kualitas pasokan air masih sering keruh dan kuantitas air yang keluar kadang tersendat. Beberapa keluhan pun dijumpai pada ulasan *google* Perumda Tirta Anom Kota Banjar dengan nilai 1,4 dari skala 1-5, diantaranya berupa kualitas air yang keruh dan berbau tidak sedap, debit air yang kecil dan terkadang mati, instalasi pemasangan yang kurang memuaskan, sulitnya pelanggan memperoleh informasi pelayanan, dan lambatnya perusahaan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

Namun demikian, keberadaan Perumda Tirta Anom masih menghadapi sejumlah tantangan dalam upaya memberikan pelayanan yang benar-benar

optimal kepada masyarakat. Salah satu faktor yang diduga berkontribusi terhadap kondisi tersebut adalah pelatihan dan pengembangan karyawan yang belum berjalan secara maksimal. Kegiatan pelatihan dan pengembangan seharusnya menjadi fondasi penting dalam meningkatkan kompetensi, keterampilan teknis, serta kemampuan pelayanan para pegawai, terutama karena bidang pelayanan air bersih menuntut ketelitian, responsivitas, dan profesionalisme yang tinggi. Ketika pelatihan tidak dirancang secara sistematis atau pengembangan SDM kurang mendapat perhatian, maka kinerja layanan pun berpotensi terhambat. Hal inilah yang diduga menjadi salah satu penyebab mengapa pelayanan Perumda Tirta Anom belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat, sehingga diperlukan upaya pembenahan yang lebih terarah dalam pengembangan sumber daya manusia.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan bagian penting dalam meningkatkan mutu pelayanan, terutama bagi organisasi publik seperti Perumda Tirta Anom. Dalam konteks Tirta Anom, pelatihan teknis pengoperasian instalasi, pemeliharaan jaringan pipa, serta pengelolaan pelayanan pelanggan menjadi sangat vital mengingat pelayanan air bersih menuntut ketelitian, ketepatan waktu, dan responsivitas tinggi. Bagi Perumda Tirta Anom, penguatan SDM melalui pelatihan bukan hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga membangun pola pikir pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hal ini penting mengingat penyediaan air bersih merupakan layanan dasar yang berkaitan dengan hajat hidup orang banyak.

Dengan demikian pelatihan dan pengembangan SDM merupakan salah satu langkah strategis yang perlu dilakukan Perumda Tirta Anom untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Ketika pegawai memiliki kemampuan teknis yang mumpuni dan sikap pelayanan yang baik, maka pelayanan air bersih kepada masyarakat akan menjadi lebih optimal. Oleh karena itu, Perumda Tirta Anom perlu memperkuat kebijakan pelatihan yang terarah, berkelanjutan, dan sesuai kebutuhan organisasi agar mutu pelayanan publik dapat terus meningkat dari waktu ke waktu.

Begitupula dengan hasil observasi yang dilakukan diketahui bahwa Perumda Tirta Anom Kota Banjar pada tahun 2025 telah melakukan berbagai kegiatan pelatihan dan pengembangan karyawan. Untuk lebih jelasnya penulis uraikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1
Kegiatan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan
Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar pada tahun 2025

No	Bulan	Materi diklat	Penyelenggara	Jumlah peserta	Ket.
1	Februari 2025	Penyusunan Laporan Keuangan Berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Privat dan Lapor e-Spt, Pajak Online Pph 21	Perpamsi	10	Ada Sertifikat
2	Februari 2025	Pelatihan Dasar Fotografi Dan Vidio Grafi	Perpamsi	10	Ada Sertifikat
3	Februari 2025	Pelatihan Pemasangan & Pembacaan Water Meter	Perpamsi	6	Ada Sertifikat
4	April 2025	Pelatihan Praktis Penyusunan Acara dan Event Managemen	CV.Romawi III Production	10	Ada Sertifikat
5	April 2025	Pelatihan Menyiapkan, Mendesain dan Membawakan Presentasi dengan meyakinkan	CV.Romawi III Production	15	Ada Sertifikat
6	Juli 2025	Webinar Purposeful Work, Powerful Culture:	Lembaga Pelatihan Kerja	5	Ada Sertifikat

No	Bulan	Materi diklat	Penyelenggara	Jumlah peserta	Ket.
		Menemukan Makna			
		dan Energi dalam budaya kerja yang di selenggarakan oleh lembaga Pelatihan Kerja Tirta Raharja	Tirta Raharja		
7	Agustus 2025	Strategi Manajemen Perpajakan Berlakunya Petunjuk Teknis Coretax PER-11/PJ/2025, Kupas Tuntas SPT Pph Badan	PT. Eleska Global	2	Ada Sertifikat
		Model Coretax dan Tax Planing perpajakan	Centratama Indonesia		
8	Agustus 2025	Bimbingan teknis perpajakan, Strategi menghadapi dan menanggapi SP2DK Secara Efektif, Efisien, Implementasi Coretax Dalam Pelaporan SPT PPH	Lembaga Kajian	2	Ada Sertifikat
		21 Serta Manajemen Pemotongan Pph - PPN Berdasarkan Per-11 Tahun 2025 dan ketentuan perpajakan terbaru tahun 2025	Manajemen		
9	September 2025	Webinar Memastikan Kualitas Air Berdasarkan Regulasi Permenkes No.2 Tahun 2023	Perpamsi	2	Ada Sertifikat
10	Oktober 2025	Manajemen Risiko pada BLU/BLUD dan BUMD Se-Jawa Barat	Perpamsi	4	Ada Sertifikat
11	Desember 2025	Konsultasi Publik dan Ekspose Akhir Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum Provinsi Jawa Barat	Dinas Perumahan dan Permukiman	2	Ada Sertifikat
T O T A L				68	

Sumber : Perumda Tirta Anom Banjar, 2025.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa Perumda Tirta Anom Kota Banjar pada tahun 2025 telah melaksanakan berbagai program pelatihan dan pengembangan karyawan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kompetensi

sumber daya manusia. Pelaksanaan program tersebut mencakup pelatihan teknis operasional, pemeliharaan jaringan, pelayanan pelanggan, hingga peningkatan kapasitas administratif. Meskipun demikian, upaya tersebut belum dapat dikatakan optimal karena belum seluruh karyawan mendapatkan kesempatan mengikuti kegiatan pelatihan. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat ketimpangan dalam penyebaran kesempatan pengembangan kompetensi di antara pegawai, yang pada akhirnya dapat memengaruhi konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain itu, berdasarkan data dalam tabel tersebut terlihat bahwa frekuensi pelatihan yang dilakukan masih terbatas jika dibandingkan dengan jumlah kebutuhan kompetensi yang diperlukan dalam operasional pelayanan air bersih. Beberapa unit kerja yang memiliki peran krusial dalam pelayanan teknis bahkan belum sepenuhnya mendapatkan penguatan kapasitas melalui pelatihan yang relevan. Keterbatasan ini berpotensi menghambat efektivitas kerja di lapangan, terutama dalam aspek responsivitas, ketepatan pemeliharaan jaringan, serta penyelesaian keluhan pelanggan. Data tersebut juga menunjukkan bahwa beberapa pelatihan yang dilaksanakan belum disesuaikan secara optimal dengan kebutuhan spesifik tiap bidang, sehingga manfaatnya belum sepenuhnya dirasakan oleh organisasi secara keseluruhan.

Dengan demikian, meskipun Perumda Tirta Anom telah melakukan langkah positif dalam menyediakan pelatihan dan pengembangan SDM, masih diperlukan evaluasi dan perbaikan dalam perencanaan, pemerataan peserta, serta relevansi materi pelatihannya. Peningkatan kualitas program pelatihan menjadi

penting agar seluruh karyawan memiliki kompetensi yang seragam dan mampu memberikan pelayanan air bersih yang lebih efektif, profesional, dan memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam karya tulis berbentuk tesis dengan judul : **“Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karyawan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka fokus dalam penelitian ini yang dapat dikemukakan, yaitu :

1. Pelatihan karyawan di Perumda Tirta Anom Kota Banjar masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait dengan kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan kerja di lapangan. Program pelatihan yang dilaksanakan belum sepenuhnya berbasis analisis kebutuhan kompetensi, khususnya dalam aspek pelayanan pelanggan, penguasaan teknologi sistem distribusi air, serta penanganan pengaduan masyarakat. Selain itu, keterbatasan frekuensi pelatihan dan kurang meratanya kesempatan mengikuti pelatihan menyebabkan peningkatan keterampilan karyawan belum optimal.
2. Pengembangan karyawan di Perumda Tirta Anom Kota Banjar belum berjalan secara berkelanjutan dan terencana. Jalur pengembangan karier, peningkatan kompetensi, serta pembinaan karyawan masih belum terintegrasi dengan sistem penilaian kinerja. Akibatnya, motivasi karyawan untuk meningkatkan kemampuan diri cenderung rendah dan potensi karyawan belum sepenuhnya

dimanfaatkan. Kondisi ini berdampak pada kurangnya inovasi serta profesionalisme karyawan dalam menjalankan tugas pelayanan.

3. Kualitas pelayanan Perumda Tirta Anom Kota Banjar masih menghadapi sejumlah permasalahan, seperti keterlambatan penanganan keluhan pelanggan, kurang responsifnya petugas pelayanan, serta belum konsistennya sikap ramah dan komunikatif dalam melayani masyarakat. Selain itu, gangguan distribusi air dan keterbatasan informasi kepada pelanggan turut memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Permasalahan kualitas pelayanan ini menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi dan profesionalisme karyawan melalui pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif dan berkelanjutan.
4. Kurangnya evaluasi dan tindak lanjut terhadap program pelatihan dan pengembangan, sehingga perusahaan belum memiliki indikator yang jelas mengenai efektivitas pelatihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
5. Belum optimalnya pengembangan kompetensi non-teknis (*soft skills*) seperti komunikasi, etika pelayanan, dan kemampuan menangani keluhan pelanggan, yang sangat berpengaruh terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Perumda Tirta Anom Kota Banjar.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Perumda Tirta Anom

Kota Banjar. Rumusan utama ini dijabarkan ke dalam pertanyaan penelitian ini sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar?
2. Seberapa besar pengaruh pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar?
3. Seberapa besar pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, mengevaluasi dan menganalisis besarnya pengaruh pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.
2. Untuk mengetahui, mengevaluasi dan menganalisis besarnya pengaruh pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.
3. Untuk mengetahui, mengevaluasi dan menganalisis besarnya pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.

1.5 Kegunaan Penelitian

Harapan penulis, bahwa penelitian ini dapat berguna sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi mengenai pengaruh pelatihan dan pengembangan

karyawan terhadap peningkatan kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar, sehingga diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia di sektor publik. Secara khusus, hasil penelitian ini diharapkan dapat:

1. Memperkaya khasanah teori tentang pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
2. Menjadi dasar untuk pengembangan model-model teoritis yang relevan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelatihan dan pengembangan karyawan.
3. Memberikan referensi empiris bagi akademisi dan peneliti selanjutnya dalam mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini memiliki kegunaan praktis yang dapat dirasakan secara langsung oleh berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi Perumda Tirta Anom Kota Banjar.
 - a. Memberikan rekomendasi strategis berbasis data dan teori dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelatihan dan pengembangan karyawan.

- b. Menjadi dasar penyusunan kebijakan internal terkait pengelolaan sumber daya manusia agar lebih efektif dan adaptif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelatihan dan pengembangan karyawan.
2. Bagi karyawan Perumda Tirta Anom Kota Banjar
- a. Meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya mengikuti pelatihan dan pengembangan karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal.
 - b. Mendorong sikap profesionalisme dan tanggung jawab individu dalam menjalankan tugas, serta memperkuat semangat kerja kolektif.
3. Bagi Peneliti Lain:
- Diharapkan menjadi salah satu bahan referensi atau perbandingan penelitian serupa di masa mendatang khususnya terkait dengan pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.