

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AIR MINUM DI KANTOR PDAM

CABANG SEMARANG TIMUR

Oleh :

Fatmala Resti Harmoko, Hardi, Aloysius Rengga

**Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Current public service reforms are needed to deal with the demands of the public to public services is increasing. Society not only questioned whether or not fulfilled the need for services and public services, but has questioned the quality of public services that are recording received from the government. Changing demands for improved public services are addressed to government officials, regarding public services provided to citizens. The poor quality of public services provided to government employees into bad image in the community. The low quality of service in East Semarang PDAM indication of the number of customers who made complaints to various problems such as leaking pipes, running water and a little murky, opaque and meter the rate mismatch between the amount of water used. The purpose of this study was to determine the condition of existing service quality in East Semarang PDAM. This research is a quantitative description of the 5 indikator ie tangible (direct evidence) reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), access (ease) and courtesy (employee attitudes). The sample in this research that drinking water service users in East Semarang PDAM by 53 respondents. Collection of data by distributing questionnaires then the data were analyzed by using quantitative descriptive analysis using the mean (average). Research findings indicate that although the quality of service in East Semarang PDAM less well, but in general the quality of service was good, although there are the indicators that are less good as indikator responsiveness and access.

Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Access and courtesy

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang

Dasar pemikiran otonomi daerah yang bertanggungjawab sebagai konsekuensi pemberian hak dan kewenangan kepada daerah. Salah satu kewenangan daerah tersebut adalah berupa peningkatan pelayanan dan

kesejahteraan masyarakat yang semakin baik.

Di era reformasi, tuntutan perubahan sering disuarakan. Tuntutan perubahan akan perbaikan pelayanan publik sering ditujukan kepada aparat pemerintah. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan

kepada pegawai menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat

Diharapkan semua organisasi publik berkewajiban meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Tidak terkecuali pada instansi PDAM Cabang Semarang Timur yang menjadi lokus dalam penelitian ini. PDAM sebagai perusahaan publik merupakan salah satu bentuk pelayanann pemerintah dalam kelompok jasa dari aspek pelayanan air bersih.

Dalam melaksanakan tugasnya PDAM Semarang Timur mempunyai kewajiban untuk memberikan layanan air bersih bagi masyarakat. Hal ini bertujuan agar kebutuhan masyarakat akan air bersih dapat terpenuhi dan dapat terlayani oleh PDAM.

Dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan . masyarakat masih menilai pelayanan yang diberikan oleh kantor PDAM belum optimal, karena masih banyak jumlah keluhan dari masyarakat mulai dari keluhan kerusakan pipa, air yang tidak mengalir dan tarif yang tidak sesuai. Masalah keluhan pelanggan yang menunjukkan pelayanan penyediaan jasa pelayanan belum optimal.

Bertitik tolak dari latar belakang diatas, maka penulis memilih judul “ **Analisis Kualitas Pelayanan Air Minum di Kantor PDAM Cabang Semarang Timur**”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi kualitas pelayanan air minum

dikantor PDAM Cabang Semarang Timur ?

2. Apakah pelayanan di kantor PDAM Semarang Timur sudah sesuai dengan indikator pelayanan yang telah ditentukan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kondisi kualitas pelayanan air minum di Kantor PDAM Cabang Semarang Timur.
2. Mengetahui indikator apa saja yang belum sesuai dengan pelayanan yang ada di PDAM Semarang Timur.

D. Kerangka Teori

D.1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan (Widodo Joko, 2001 : 23)

Hakekat dari pelayanan publik adalah bpemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat (LAN 2006:6)

D.2. Konsep Kualitas Pelayanan

Crosby dalam Nasution (2004), kualitas adalah *Conformance to requirement* yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan .

Kualitas pelayanan diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintah / swasta sesuai dengan perundang–undangan yang berlaku.

D.3. Teori Pelayanan Publik

Teori Morgan & murgantroyd menyebutkan enam

kriteria yang bisa digunakan oleh pengguna jasa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu :

1. *Tangibel* yaitu kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
2. *Reliability* yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu
3. *Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan oleh masyarakat
4. *Competence* yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan.
5. *Acces* yaitu kemudahan untuk kontak dengan lembaga penyedia jasa
6. *Courtesy* yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan penuh persahabatan

D.4. Prinsip Pelayanan Publik

Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah saat ini adalah melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi yang dimaksudkan untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat.

E. Definisi Konsep

- a. Kualitas adalah kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
- b. Pelayanan adalah sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan

c. kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk dari pelayanan pemberi produk atau jasa dimana terdapat kesesuaian antara keinginan dan kebutuhan pemberi jasa dengan pelanggan

F. Definisi Operasional

1. Tangibel
 - Kondisi kebersihan pegawai
 - Ketersediaan fasilitas
 - Kestrategian Lokasi
 - Kondisi ruang tunggu
2. Reability
 - Kejelasan Petugas
 - Kemampuan Petugas
 - Ketepatan waktu
 - Kejujuran petugas
 - Kepuasan Pelanggan
 - Kecermatan membaca meter
3. Responsiveness
 - Kecepatan petugas melayani pelanggan
 - Ketanggapan Petugas
 - Kesiapan petugas merespon pertanyaan pelanggan
4. Access
 - Kemudahan endapatkan informasi
 - Kemudahan mengakses data
 - Manfaat buku petunjuk
5. Coutessy
 - Keramahan pegawai
 - Kesopanan pegawai
 - Keadilan Pegawai
 - Semangat Pegawai
 - Kesiapan pegawai

G. Metode Penelitian

G.1. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pengguna jasa layanan PDAM Semarang Timur. Sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 53 orang yaitu pengguna jasa layanan PDAM Semarang Timur.

G.2. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif

G.3. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan tabel distribusi rata-rata dengan rumus :

$$Me = \frac{\sum X_1}{n}$$

Keterangan :

Me : Mean (Rata-rata)

\sum : Epsilon

X_i : Nilai X Ke 1 sampai n

N : Jumlah responden

PEMBAHASAN

H. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini akan dijelaskan hasil penelitian yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada pelanggan PDAM Semarang Timur

Rekapitulasi skor kualitas pelayanan sebesar 3,11 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di PDAM Semarang Timur baik.

Rekapitulasi skor tangibel sebesar 3,11 menunjukkan bahwa tampilan fisik PDAM Semarang Timur baik.

Rekapitulasi skor reliability sebesar 3,00 menunjukkan bahwa reliability yang ada di PDAM Semarang Timur baik yaitu kemampuan pegawai sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Rekapitulasi skor responsiveness sebesar 2,92 menunjukkan bahwa daya tanggap yang ada di PDAM Semarang Timur cukup baik yaitu pegawai kurang respon terhadap kebutuhan pelanggan.

Rekapitulasi skor access sebesar 2,60 menunjukkan bahwa kemudahan akses masih kurang baik yaitu pelanggan susah dalam menghubungi pelanggan atau mendapatkan informasi.

Rekapitulasi skor courtesy sebesar 3,08 menunjukkan bahwa sikap dalam memberikan pelayanan sudah baik.

PENUTUP

I.Rekomendasi

I.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data dan hasil kajian, penulis dapat menyimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Berdasarkan tabel distribusi rata-rata yang dihasilkan kuesioner, responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang ada di PDAM Semarang Timur sudah baik dengan perolehan rekapitulasi skor variabel sebesar 3,11
2. Terdapat beberapa sub indikator yang dalam penilaiannya masih kurang baik yaitu :

- Pada indikator tangibel : Ketersediaan fasilitas, Kondisi area parkir dan Kondisi ruang tunggu
- Pada indikator reability : Kemampuan petugas, Kesesuaian tarif, Kepuasan pelanggan dan Kecermatan membaca meter
- Pada indikator responsiveness : Kecepatan pelayanan, Respon perihal keluhan dan Respon menanggapi pertanyaan pelanggan.
- Pada indikator Access : Kemudahan mendapatkan informasi, mengakses data dan menghubungi petugas
- Pada indikator Courtesy : Keramahan, Keadilan dan Semangat pegawai.

I.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Indikator tangible (tampilan fisik) perlu diperbaiki terutama mengenai fasilitas parkir yang belum teratur, toilet pelanggan yang belum tersedia dan fasilitas yang ada diruang tunggu seperti TV dan AC.

2. Indikator reliability (kehandalan) perlu adanya pelatihan bagi pegawai agar kemampuan pegawai dalam melayani pelanggan semakin bagus.
3. Indikator responsiveness (daya tanggap) lebih bersedia memberikan pelayanan yang optimal dan memberikan respon yang baik terhadap keluhan dan kesulitan yang dihadapi oleh pelanggan.
4. Indikator access (kemudahan) yang ada di PDAM Semarang Timur disini instansi harus memberikan kemudahan untuk pelanggan dalam mengakses data dan mendapatkan informasi yang berhubungan dengan pelayanan air minum khususnya lebih memperhatikan web site yang ada sehingga pelanggan yang ingin mengetahui informasi terbaru tentang PDAM atau pelayanan air minum tidak perlu datang ke kantor sehingga lebih memudahkan pelanggan dalam mendapatkan informasi, selain itu informasi yang ada di papan pengumuman lebih diperhatikan dengan mengganti informasi terbaru.
5. Indikator courtesy yaitu pegawai lebih memperhatikan sikap dan penampilan agar pelanggan lebih merasa dihargai.

- Ratmino & Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Carter & SPM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak M.M., M.Pd. 2006 . *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono, Prof,Dr. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto.2004. *Organisasi dan Manajemen Perilaku Struktur Proses*. Jakarta : Erlangga
- Lembaga Administrasi Negara. 2006. *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. Jakarta : LAN
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Morgan, Collin and Murgatroyd. 1994. *Total Quality Management In The Public Sector*. Buckingham : Open University Press
- Purwanto.2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar