

Service Quality Analysis Account Payment in PDAM

Tirta Bening Juwana District Pati

Oleh

Orin Riana, Nina Widowati, 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) 7465404

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

ABSTRACT

PDAM is one company has duties and functions in organizing drinking water supply to all the society. Thus people use services PDAM, so the public has a duty routine a month in payment account. Service quality payment account PDAM Tirta Bening Juwana Pati district virtually less properly, resulting in a insatiability society to a performance given by the contamination. In this research was compiled to analyze a given quality of service offices in Juwana including dimensions that lead to less than optimal service. This research is descriptive research using this type of qualitative data collection techniques through observation, interviews, and in-depth study of the document. the informant was taken public as users of services and some of the officers PDAM.

In the research, the use writers five dimensions service quality namely dimensions tangible still signifying quality of being less well especially on providing facilities in support of service performance, dimensions reliability still signifying quality of being less well because human resource has not been done optimum dimensions responsiveness not signify good qualities because the officers in responding to customer problems still has sluggish yet responsive, dimensions assurance already signifying good qualities because pdam already guarantee cost according to the degree skill and the division of a group of customers. While dimensions empathy already signifying good qualities for concern officers on the good.

Based on the research can be concluded that service quality payment account PDAM district starch virtually service quality less well or optimal for there is a mismatch between what people want with the quality imparted pdam in payment account so customer satisfaction has not come true. Therefore expected to done an improvement in some aspect dimensions not optimal especially in payment account with the online system the counter, the addition resources development of and availability of facilities sufficient; and others.

Keywords: Service Quality, Service Quality Dimensions, Account Payment Service.

Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Rekening PDAM Tirta Bening Cabang Juwana Kota Kabupaten Pati

ABSTRAK

PDAM merupakan salah satu perusahaan mempunyai tugas dan fungsi untuk menyelenggarakan penyediaan air minum untuk segala kebutuhan masyarakat. Dengan demikian masyarakat menggunakan jasa PDAM, sehingga masyarakat mempunyai kewajiban rutin per bulan dalam pembayaran rekening. Kualitas pelayanan pembayaran rekening PDAM Tirta Bening Cabang Juwana Kota Kabupaten Pati dapat dikatakan kurang baik, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja yang diberikan oleh pihak PDAM. Penelitian ini disusun untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Cabang Juwana Kota termasuk dimensi yang menyebabkan pelayanan kurang optimal. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, mendalam dan studi dokumen. informan yang diambil adalah masyarakat sebagai pengguna layanan/jasa dan beberapa petugas PDAM.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *Tangible* masih menandakan kualitas yang kurang baik terutama pada penyediaan sarana dan prasarana dalam mendukung kinerja pelayanan, dimensi *Reliability* masih menandakan kualitas yang kurang baik karena pengembangan SDM belum dilakukan secara optimal, dimensi *Responsiveness* belum menandakan kualitas yang baik karena petugas dalam merespon masalah pelanggan masih dinilai lamban/belum responsif, dimensi *Assurance* sudah menandakan kualitas yang baik karena PDAM sudah memberikan jaminan biaya sesuai dengan tingkat kemampuan serta adanya pembagian kelompok pelanggan. Sedangkan dimensi *Empathy* sudah menandakan kualitas yang baik atas perhatian petugas terhadap pelanggan yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembayaran Rekening PDAM Kabupaten Pati dapat dikatakan kualitas pelayanan kurang baik/optimal karena masih terjadi kesenjangan antara apa yang diinginkan masyarakat dengan kualitas yang diberikan PDAM dalam pembayaran rekening sehingga kepuasan pelanggan belum dapat terwujud. Untuk itu diharapkan dapat dilakukan suatu perbaikan dalam beberapa aspek dimensi yang belum optimal terutama dalam pembayaran rekening dengan sistem *online*, penambahan loket, pengembangan sumber daya manusia serta tersedianya sarana yang memadai, dan lain-lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan, dan Pelayanan Pembayaran Rekening.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan Daerah Air Minum sebagai suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang selama ini bekerja sama dengan pihak swasta yang memiliki tujuan yaitu memberikan jasa pelayanan umum di bidang penyediaan air bersih. PDAM sebagai pelayanan publik yang dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik selalu menjadi isu aktual dalam berbagai level kehidupan masyarakat. Pelayanan publik menyangkut perbincangan sehari-hari ditengah masyarakat sampai pada level pembuatan kebijakan oleh pemerintahan. Dengan demikian dikatakan isu pelayanan publik merupakan isu sensitif yang menyangkut antara kepentingan pemerintah sebagai pembuat kebijakan publik di satu sisi, dan sisi lain masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Tuntutan masyarakat dari waktu ke waktu untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur jelas, dilaksanakan dengan segera dan dengan biaya yang sesuai, telah terus mengedepan dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara dalam kehidupan bernegara bangsa yang demokratis memiliki hak untuk dilayani. Berbicara mengenai kualitas pelayanan kenyataan yang ada di lapangan dalam membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal yang mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan yang selanjutnya.

Setelah penulis melakukan pengamatan dan wawancara kepada pelanggan mengenai kualitas pelayanan pembayaran rekening belum dikatakan baik, hal ini dibuktikan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

1. Dimensi *tangibel* : fasilitas fisik, yaitu sarana dan prasarana yang ada belum memadai.
2. Dimensi *reliability* : kemampuan petugas dalam bidang komputer sangat terbatas. Karena petugas terbiasa memberi pelayanan pembayaran rekening peralatan yang digunakan bersifat manual dan sederhana sehingga membutuhkan waktu lama.
3. Dimensi *responsiviness* : petugas kurang responsif/ tanggap dalam menangani keluhan pelanggan. Tindaklanjut petugas masih dirasa sangat lamban dalam mengatasi masalah pelanggan

4. Dimensi *assurance* : petugas dalam melayani pelanggan belum memberikan jaminan tepat waktu.
5. Dimensi *empathy* : pemberian layanan sudah cukup baik, walaupun terkandung petugas kurang ramah terhadap pelanggan melakukan tunggakan.

Setelah mengkaji uraian tersebut di atas, maka yang terjadi kesenjangan antara fakta yang ada di lapangan dengan apa yang diharapkan sehingga pelanggan merasa ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan konsumen dapat mengakibatkan konsumen berperilaku negatif, karena rendahnya mutu kualitas pelayanan masyarakat yang dilakukan aparat pemberi layanan.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pembayaran rekening PDAM Tirta Bening Cabang Juwana Kota Kabupaten Pati.
2. Untuk menganalisis dimensi – dimensi kualitas pelayanan yang menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Bening Cabang Juwana Kota Kabupaten Pati tidak optimal.

C. Teori

Pengertian Pelayanan

Menurut Kepmenpen No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Garvin dan Martenson (2007 : 39) mengungkapkan, “Kualitas adalah suatu kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil) (Usmara,2003:231). Definisi

lain kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan (Assegaff,2009:173).

Dimensi Kualitas Pelayanan

Pendapat lain yang mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2010:14) dalam bukunya “Prinsip-Prinsip *Total Quality Service*, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf; bebas dari bahaya; resiko; dan keragu-raguan.
5. Empati, (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

D. Metode Penelitian

1. Desain Penelitian dibagi menjadi 2 yaitu tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif, merupakan penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat-sifat populasi serta menganalisa kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh.
2. Lokasi Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Loker Pembayaran Rekening PDAM Tirta Bening Cabang Juwana Kota Kabupaten Pati Yaitu terletak di Jalan Komodo, Growong Lor Juwana Pati.
3. Subjek/Informan Penelitian adalah pengguna jasa/ pelanggan PDAM. Sedangkan teknik yang dipakai adalah *Snowball Sampling*.
4. Jenis Data dalam penelitian ini adalah data kualitatif berbentuk narasi yang terdiri atas kata-kata tertulis atau lisan, data yang berupa keterangan, ungkapan yang merupakan hasil wawancara dan observasi.

5. Sumber Data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data penelitian ini ada dua macam yaitu : sumber data primer dan sekunder.
6. Teknik Pengumpulan Data yang ini digunakan yaitu pengamatan/observasi, wawancara mendalam/*in-depth interviews* dan studi dokumen.
7. Analisis Data yaitu proses penyederhanaan data ke dalam formula yang sederhana dan mudah dibaca serta mudah diinterpretasi. Adapun langkah-langkah dalam teknik analisis data dalam penelitian ini adalah: reduksi data, penyajian data dan simpulan/verifikasi
8. Kualitas Data adalah level data yang menyatakan data tersebut akurat, lengkap, *timely (update)*, konsisten sesuai dengan semua kebutuhan dan relevan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

Setelah penulis melakukan pengamatan dan melakukan wawancara kepada pelanggan bahwa kualitas pelayanan pembayaran rekening PDAM Tirta Bening Cabang Juwana Kota Kabupaten Pati yang diberikan oleh petugas PDAM belum dikatakan baik, masih ada beberapa permasalahan dalam pelayanan pembayaran rekening. Adapun kendala-kendala PDAM untuk memberikan pelayanan berkualitas. Kendala-kendala tersebut meliputi : keterbatasannya fasilitas fisik, kemampuan daya tanggap petugas yang lambat dalam penyelesaian pelayanan maupun pengaduan, serta kurangnya keahlian petugas dalam mengejakan sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan kepada pelanggan PDAM. Kepuasan itu akan muncul ketika pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Kenyataannya kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya dapat dinikmati oleh masyarakat.

B. Analisis

Penulis akan memaparkan hasil analisis mengenai penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Rekening PDAM Tirta Bening Cabang Juwana Kota Kabupaten Pati”.

1. Dimensi *Tangible* (berwujud). Dari uraian hasil wawancara tentang dimensi *tangible* (berwujud) bahwa kualitas pelayanan pembayaran rekening PDAM Tirta Bening Cabang Juwana Kota Kab Pati yang berkaitan dengan *tangible* belum menunjukkan kualitas yang

baik. Seharusnya kantor Cabang Juwana Kota PDAM harus mempunyai sarana dan prasarana yang memadai yang di gunakan untuk mendukung pegawai dalam pelaksanaan kerja. Mengingat sarana dan prasarana sangat penting dalam proses pelayanan pembayaran rekening PDAM Faktor kedisiplinan pegawai PDAM sangat penting diperhatikan agar loket dibuka dan ditutup dengan tepat waktu. Serta adanya papan pengumuman untuk kemudahan akses bagi pelanggan melakukan permohonan sebagai pelanggan baru dan melakukan pengaduan.

2. Dimensi *Reliability* (kehandalan). Dari hasil wawancara tentang dimensi *reliability* bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pembayaran rekening PDAM belum menunjukkan kualitas yang baik. Disini hal standar pelayanan seperti permohonan pelanggan baru yang banyak persyaratan yang harus dilengkapi, kemudian soal kecermatan masih kurang baik petugas dalam melayani pembayaran dan pencacatan meteran, dan keahlian petugas juga sangat kurang dalam mengoperasikan komputer, karena petugas terbiasa dengan memakai alat bantu manual. Unsur prosedur pelayanan/SOP menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dengan tujuan untuk semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Apabila hal tersebut sudah dilaksanakan, maka PDAM Kabupaten Pati dapat dikatakan sudah menjalankan prinsip-prinsip pelayanan publik prinsip kesederhanaan yang meliputi pelaksanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
3. Dimensi *Responsiviness* (ketanggapan). Dari uraian hasil wawancara tentang dimensi *responsiviness* bahwa kualitas pelayanan pembayaran rekening PDAM belum menunjukkan kualitas yang baik. Pelanggan sampai saat ini merasa bahwa petugas PDAM masih dirasa kurang cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan sambungan baru, pembayaran rekening dan penanganan terhadap kerusakan. Selain itu, kepastian waktu untuk penyelesaian pelayanan permohonan menjadi pelanggan baru /melakukan pengaduan masih belum jelas karena syarat-syarat yang banyak yang harus dilengkapi dan membutuhkan waktu yang relatif lama. Ketidakpastian waktu didalam penyelesaian pelayanan sebagai calon pelanggan baru dan pengaduan dikarenakan kurangnya SDM sebagai pelaksana pelayanan, selain itu prosedur yang panjang dan kurang dipahami masyarakat sering menjadi penghambat karena terjadi beberapa masalah dalam proses dan teknis. Selain itu, tingginya jumlah permohonan menjadi pelanggan baru dan permohonan pengaduan juga menjadi masalah karena jumlah

pegawai teknis yang sesuai bidangnya yang masih terbatas dalam menangani masalah pelanggan.

4. Dimensi *Assurance* (jaminan). Dari uraian hasil wawancara tentang dimensi *assurance* bahwa kualitas pelayanan pembayaran rekening PDAM sudah menunjukkan kualitas yang baik. Walaupun PDAM belum memberikan jaminan ketepatan waktu secara sepenuhnya, tetapi kantor PDAM tersebut terus berusaha semaksimal mungkin atas pelayanan yang diberikan agar pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Disamping hal itu PDAM sudah memberikan jaminan yang lain seperti jaminan legalitas, jaminan biaya dan jaminan kepastian biaya. Setelah dilihat dari hasil wawancara oleh pelanggan, PDAM sudah mengacu pada Kepmenpan No. 63 Tahun 2004 diamanatkan agar penetapan besarnya biaya pelayanan publik seperti kemampuan dan daya beli masyarakat, nilai / harga yang berlaku atas barang dan atas jasa, rincian biaya harus jelas.
5. Dimensi *Empathy* (empati). Dari uraian hasil wawancara tentang dimensi *empathy* bahwa kualitas pelayanan pembayaran rekening PDAM sudah menunjukkan kualitas yang baik. Empati merupakan perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, meliputi mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, sopan santun dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan menghargai setiap pelanggan. Disini kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sudah dapat dikatakan baik. Petugas memberikan pelayanan pembayaran rekening PDAM dengan sikap ramah dan sopan didalam penyelenggaraan pelayanan pembayaran rekening yang dilakukan selama ini.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Rekening PDAM Tirta Bening Cabang Juwana Kota Kabupaten Pati dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang memuaskan/kurang optimal.

Dimensi yang menghambat kualitas pelayanan pembayaran rekening

1. Dimensi *Tangible* (berwujud) terkait sarana dan prasarana yang kurang memadai serta akan beberapa petugas kurang disiplin untuk itu akan mempengaruhi jam buka dan tutup loket

yang kurang disiplin. Serta pihak PDAM belum memberikan kemudahan akses dalam melakukan permohonan sebagai calon pelanggan baru.

2. Dimensi *Reliability* (kehandalan) petugas dalam melayani pembayaran dan pencacatan meteran terkadang kurang cermat, dan keahlian petugas sangat terbatas berhubungan dengan teknologi komputer. Serta standar pelayanan belum jelas dijalankan pelaksanaanya.
3. Dimensi *Responsiveness* (respon/ketanggapan), ketanggapan petugas dalam penanganan keluhan kepada pelanggan masih dinilai kurang cepat dan kurang tanggap dalam memberikan pelayanan.
4. Dimensi *Assurance* (jaminan) Pihak PDAM belum memberikan jaminan kepastian waktu bagi pelanggan.

Dimensi yang mendukung kualitas pelayanan pembayaran rekening

1. Dimensi *Empathy* (empati) Petugas sudah menunjukkan sikap kepedulian yang diberikan petugas dengan pelanggan PDAM sudah baik.

B. Saran

Berdasarkan analisis dan penelitian yang dilakukan perlu adanya perbaikan bagi beberapa elemen seperti berikut ini :

- a. Perlunya perbaikan dan pengawasan pada sarana prasarana yang ada agar memberikan kenyamanan pelanggan sesuai yang diharapkan.
- b. Adanya pelatihan dan pendidikan khusus bagi pegawai PDAM agar kemampuan petugas lebih profesionalitas .
- c. Adanya pengaturan waktu atau pembagian jadwal bagi pelanggan yang melakukan pelayanan pembayaran, agar pembayaran pelanggan bisa terjadwal dengan tertib.
- d. Perlu penambahan loket pelayanan agar pelayanan pembayaran lebih efisien dan efektif.
- e. PDAM harus bekerjasama dengan perbankan dengan mekanisme yang diterapkan menggunakan sistem pembayaran secara online.
- f. Adanya strategi bagi pelanggan yang melakukan pengaduan hanya menghubungi *customer service*
- g. Sosialisasi bagi pelanggan agar dapat lebih memahami mengenai SOP yang berlaku di PDAM.

DAFTAR PUSTAKA

Community, Averroes. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Program sekolah Demokrasi Bekerjasama dengan Averroes Press.

Hardiyansyah, Dr. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Ismail, HM. dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Malang: Program Sekolah Demokrasi bekerjasama dengan Averroes Press.

Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: pembaruan.

Larasati, Endang. 2007. *Pelayanan Publik dalam Dimensi Hukum dan Administrasi Publik*. Universitas Diponegoro Semarang.

Moenir H.A.S, Drs. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Poltak Sinambela, Litjan. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar –Ruzz Media.

Sugiyono, Dr. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Thoha, Miftah. 2000. *Peranan Ilmu Administrasi publik dalam Mewujudkan Tata Kepemerintahan yang baik*. Yogyakarta: PPs UGM.

Dewi E. (2013). *Responsivitas PDAM Kabupaten Lamongan dalam Menangani Keluhan Pelanggan*. Skripsi. Universitas Airlangga.

Hendriawan. (2011). *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM Tirta Makmur Kabupaten Sukoharjo*. Skripsi. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Nurul P. (2009). *Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak*. Tesis. Universitas Diponegoro.

Rahayu Dkk. (2009). *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang*. Laporan Penelitian. Universitas Diponegoro

(<http://www.Menpan.go.id>) kualitas –pelayanan-publik-rendah di unduh pada tanggal 20 Oktober 2012 pukul 19.00 WIB

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/. KEP/M.PAN/7/2003. <http://itjen.deptan.go.id> di unduh pada tanggal 27 November 2012 pukul 21.00 WIB

(<http://good-governance.bappenas.go.id>), karakteristik *good governance* di unduh pada tanggal 5 September 2013 pukul 11.00 WIB

