

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG**

(Studi Kasus Wilayah Pelayanan Distribusi Reservoir Gajah Mungkur dan Kudu)

Oleh:

Listanti, Hesti Lestari, Dewi Rostyaningsih *)

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 12693

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465404

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

Email: listantiikromo23@yahoo.com

ABSTRACT

Service quality is a benchmark of perfection and distinction of a service product provided by public service organization. The essence of a public service is providing excellent service to the community. One of the existing public service organizations is the Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Semarang, which provide clean water for citizen of Semarang city. In assessing the quality of services provided by PDAM Tirta Moedal, there are some dimensions or dimensions that are used as benchmarks. These dimensions are tangible, realibility, assurance, responsiveness and accessibility.

The result of this research shows that the quality of service for the major products of PDAM Tirta Moedal services as providers of clean water needs of society Semarang city thus getting less good judgment. It can be seen from the performance of service dimensions of service-related products such as clean water clean water quality, continuity of drainage, water discharge volume, ability Engineering Officer in repairs got under assessment weighting 250 which means less well. The level of compliance of the quality of service the PDAM Tirta Moedal to get the highest percentage is payment access customer accounts that is equal to 89.52%, and the lowest percentage that the quality of water obtained the percentage of 66,47%.

The results of the overall study indicates the elements that need to be improved in order to improve the public services quality viewed from the priority improvements in quadrant A in the Cartesian Quadrant PDAM Tirta Moedal is the ability of technical personnel to repair, clean water quality, continuity drainage, drainage water debit volume, speed and responsiveness of technical personnel in performing repairs.

Keywords: Quality of Service, Performance, Importance

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era otonomi daerah, pemerintah daerah dituntut untuk dapat mengelola sumber daya yang ada di daerah masing-masing agar dapat memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan daerahnya sendiri termasuk kebutuhan masyarakatnya.

Di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap instansi penyelenggaraan negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif.

Air bersih menjadi salah satu kebutuhan yang sangat mendasar bagi kehidupan manusia. Sebagian besar dari bumi ini merupakan perairan, namun tidak semua ketersediaan air yang ada di bumi ini dapat digunakan langsung oleh manusia. Ada beberapa jenis air yang perlu dilakukan pengolahan terlebih dahulu agar menjadi air bersih yang dapat digunakan.

Ketersediaan air bersih harus diimbangi dengan kebutuhan yang terus meningkat. Ketersediaan air bersih di

wilayah perkotaan menjadi semakin langka, dikarenakan tingginya tingkat pencemaran dan penggunaan air tanah secara berlebihan sehingga air laut dapat meresap kedalam air tanah yang dapat menurunkan tingkat kualitas air tanah. Hal tersebut berbanding terbalik dengan pertumbuhan pengguna air bersih yang semakin meningkat di wilayah perkotaan.

Posisi Kota Semarang sebagai wilayah perkotaan yang terletak dekat dengan laut, menjadi pendukung rendahnya kualitas air tanah yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Hal ini menjadi perhatian besar bagi pemerintah baik pusat maupun daerah.

PDAM Tirta Moedal merupakan satu-satunya perusahaan air minum milik Pemerintah Daerah Kota Semarang. Keberadaan PDAM Tirta Moedal diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Semarang.

PDAM sebagai organisasi pelayanan publik belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang terbaik. Hal tersebut terlihat dari ketidaksesuaian antara peningkatan jumlah pelanggan dengan jumlah produksi air bersih PDAM Tirta Moedal. Berdasarkan rekapitulasi pelanggan dan jumlah produksi PDAM Tirta Moedal periode Januari-

Oktober 2015 jumlah pelanggan terus meningkat sekitar 4 %, namun produksi air terjadi penurunan produksi sekitar 5 % atau \pm 400.000 meter kubik. Hal lain yang dapat dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dimiliki oleh PDAM Tirta Moedal adalah dengan melihat tanggapan atau pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat (pelanggan). Berdasarkan data rekapitulasi diatas menunjukkan jumlah pengaduan pelanggan PDAM Tirta Moedal dari bulan Januari sampai Juni Tahun 2014 mengalami peningkatan setiap bulannya. Pengaduan lebih banyak mengenai kualitas air, kontinuitas pengaliran, volume debit air, dan kemampuan.

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.
2. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian kinerja pelayanan terhadap kepentingan dan harapan pelanggan yang diberikan oleh PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, dalam upaya mencapai kepuasan pelanggan dan mewujudkan visi menjadi perusahaan daerah air minum terbaik di Indonesia.

C. Teori

D.1. Administrasi Publik

Administrasi publik menurut Chandler dan Plano (1988:29-30) dalam Keban (2008:3), adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Administrasi Publik menurut C.T.Goodsell (2006) dalam Keban (2008:8), dilihat sebagai upaya menghasilkan *integrated public governance* dimana semua pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan publik diintegrasikan berdasarkan nilai legalitas, efisiensi, efektivitas, keadilan, keteladanan, transparansi, keterlibatan, dan integritas agar dapat mencapai kehidupan yang lebih demokratis dan mendapat kepercayaan dari masyarakat.

D.2. Paradigma Administrasi Publik

Di dalam perkembangannya administrasi publik telah beberapa kali mengalami perubahan paradigma, Denhart dan Denhart dalam Hardiyansyah (2011:4), membagi paradigma administrasi publik menjadi 3 paradigma yaitu, *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM) dan *New Public Service* (NPS).

Paradigma administrasi publik selalu berkembang untuk selalu menciptakan tata pemerintahan yang baik, guna menciptakan pemerintah yang melayani bukan dilayani sesuai dengan pandangan dari paradigma *New Publik Service (NPS)*.

D.3. Pelayanan Publik

Produk dari suatu organisasi publik adalah pelayanan publik, sehingga produk pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan untuk pemberi pelayanan. Di dalam organisasi publik, unsur pelayanan menjadi sangat penting, hal tersebut sesuai dengan paradigma baru administrasi publik yaitu *New Public Service*.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Pasolong (2011:128), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. pelayanan publik dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu: pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Hakekat dari suatu pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Di dalam Daryanto dan Setyobudi (2014:107), pelayanan terbaik atau sangat baik secara harfiah diartikan

sebagai pelayanan prima, yang merupakan terjemahan dari istilah “*excellent service*”. Pelayanan dikatakan sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan.

C.3.1. Kualitas Pelayanan Publik

Sampara dalam Hardiyansyah (2011:35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembekuan pelayanan yang baik. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Menurut Sedarmayanti (2010:253), kualitas pelayanan mengacu kepada pengertian: (1) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik langsung maupun atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberi kepuasan atas penggunaan produk itu; (2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas kekurangan atau kerusakan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu kesempurnaan pada suatu produk baik itu barang, jasa

maupun administrasi, jauh dari kata rusak maupun cacat.

Di dalam menilai suatu pelayanan yang berkualitas, ada beberapa dimensi atau dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur. Dimensi ataupun ukuran kualitas pelayanan sangat diperlukan karena akan sangat bermanfaat untuk berbagai pihak.

Zeithaml *et.al* dalam Hardiansyah (2011:42) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki dimensi sebagai berikut:

1. Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud)
2. Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan)
3. Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon atau ketanggapan)
4. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan)
5. Untuk dimensi *Empathy* (Empati)

Pakar lainnya, Gronroos dalam Tjiptono (2005:14) menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu *outcome-related*, *process-related*, dan *image-related criteria*. Ketiga kriteria tersebut masih dapat dijabarkan menjadi enam unsur, yaitu:

1. *Professionalism and Skills*
2. *Attitudes and Behavior*

3. *Accessibility and Flexibility*

4. *Reliability and Trustworthiness*

5. *Recovery*

6. *Reputation and Credibility*

D.4. Harapan dan Kepuasan Pelanggan

Menurut Olson dan Dover dalam Tjiptono (2006:61), harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan suatu standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Harapan pelanggan dibentuk dan disadarkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman berbelanja dimasa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing (Kotler dan Armstrong, (1994:198-199) dalam Daryanto dan Setyobudi (2014:44)).

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:127), kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu, maka tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

D. Tipe Penelitian

D.1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif.

D.2. Populasi

Pada penelitian ini populasinya adalah Pelanggan PDAM Tirta Moedal. Sample penelitian yang digunakan sebanyak 100 pelanggan berdasarkan perhitungan rumus slovin.

D.3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

D.4. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini menggunakan skala interval, yaitu dengan mengurutkan orang atau obyek berdasarkan suatu atribut agar didapat perbedaan kelas yang sama di tiap jenjangnya dan agar data dari penelitian ini dapat dimasukkan ke dalam rumus yang digunakan.

D.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Kuesioner, observasi, dan wawancara.

D.6. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu editing, koding, dan tabulasi.

D.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah digunakan *Importance-Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 pelanggan PDAM Tirta Moedal dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan PDAM Tirta Moedal sebagai penyedia kebutuhan air bersih Masyarakat Kota Semarang dinilai kurang baik.

Penilaian pada penelitian ini menggunakan 23 atribut pelayanan. Lima atribut yang masuk kategori kurang baik yaitu kemampuan petugas teknik dalam melakukan perbaikan, mutu atau kualitas air bersih, kontinuitas distribusi air bersih, volume debit air yang didistribusikan, dan layanan pengaduan melalui telepon (*call center*) dan sistem online. Atribut pelayanan yang masuk dalam kategori ini justru merupakan atribut pelayanan yang menjadi harapan terbesar pelanggan.

Delapan belas atribut yang masuk dalam kategori baik yaitu: kondisi loket pembayaran rekening, kondisi loket pengaduan pelanggan, kelengkapan peralatan penunjang pelayanan, kondisi ruang tunggu pelayanan, kemampuan petugas pencatatan rekening, kemampuan petugas administrasi (pembayaran rekening dan penanganan pengaduan dan keluhan pelanggan), kepastian waktu pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian perbaikan kerusakan, daya tanggap petugas

dalam menanggapi pengaduan, daya tanggap petugas dalam proses pembayaran rekening, daya tanggap dalam proses pendaftaran sambungan baru, kemudahan akses lokasi pembayaran rekening, kemudahan akses lokasi pengaduan pelanggan, dan yang terakhir mengenai prosedur pembayaran tagihan rekening.

Di dalam diagram kartesius kualitas pelayanan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang hasil penelitian ini, Kuadran A merupakan kuadran yang ditempati oleh atribut yang mendapatkan penilaian tingkat kinerja yang rendah namun harapan akan atribut ini sangat tinggi, sehingga atribut pada kuadran ini dikatakan tidak memuaskan. Atribut yang masuk di dalam kuadran ini adalah kemampuan atau keahlian yang dimiliki petugas dalam melakukan perbaikan, mutu dan kualitas air bersih, kontinuitas atau kelancaran pengaliran air bersih pelanggan, volume debit pengaliran air pelanggan, kecepatan dan ketanggapan petugas teknik dalam melakukan perbaikan. Atribut ini menjadi prioritas pengembangan dan perbaikan oleh PDAM Tirta Moedal.

Secara garis besar tingkat kesesuaian kinerja pelayanan dengan harapan pelanggan dapat dikatakan sesuai. Hanya terdapat tiga atribut yang masih dinilai tidak sesuai yaitu

mutu dan kualitas air bersih, kontinuitas pengaliran air dan layanan *call center* atau sistem online.

Tingkat kesesuaian tertinggi terletak pada atribut akses lokasi tempat pembayaran tagihan rekening air bersih dengan bobot nilai tingkat kesesuaian sebesar 89,52%. Atribut yang mendapatkan penilaian tingkat kesesuaian paling rendah adalah pada atribut mutu dan kualitas air bersih, yang memperoleh bobot penilaian sebesar 66,47%.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis melakukan penelitian pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Kota Semarang, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan PDAM Tirta Moedal sebagai penyedia kebutuhan air bersih masyarakat Kota Semarang mendapatkan penilaian kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian atribut mutu dan kualitas air bersih, kontinuitas pengaliran air, volume debit air, kemampuan petugas teknik dalam melakukan perbaikan, dan ketanggapan petugas teknik dalam melakukan perbaikan, mendapatkan penilaian kurang baik.
2. Tingkat kesesuaian kinerja pelayanan terhadap harapan pelanggan PDAM Tirta

Moedal dinilai belum sepenuhnya sesuai. Terdapat lima belas atribut yang sudah sesuai, namun terdapat empat atribut yang masih kurang sesuai bahkan tiga atribut dianggap tidak sesuai oleh pelanggan PDAM Tirta Moedal.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, peneliti berusaha mengajukan saran yang disesuaikan dengan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Tujuannya agar dapat memberikan pelayanan terbaik (*excellent service*) dan kepuasan bagi pelanggan. Saran-saran tersebut yaitu:

1. Pemberian pelatihan dan beasiswa untuk pegawai bidang teknik, dan disediakan forum atau jadwal-jadwal khusus untuk *sharing knowledge* antara pegawai-pegawai yang memiliki ilmu dan kemampuan lebih.
2. Optimalisasi intensitas pembersihan instalasi (*wash out*) dan penerapan sistem pengelolaan air yang lebih modern, untuk meningkatkan kualitas air bersih pelanggan.
3. Kontinuitas air dapat diperbaiki dengan menambahkan reservoir

distribusi, pompa-pompa distribusi dan boster pada wilayah-wilayah yang berada pada ketinggian yang cukup tinggi.

4. Volume debit pengaliran air dapat ditingkatkan melalui upaya seperti menambahkan jumlah produksi air bersih dan pembuatan tempat penampungan air yang lebih besar dan pengoptimalan Instalasi Pengelolaan Air (IPA) yang memiliki kapasitas penampungan yang besar.
5. Melakukan pengawasan dan penilaian hasil kerja yang lebih ketat lagi terhadap pelaksanaan sistem kerja yang sesuai dengan standar prosedur operasional dan pemberian motivasi melalui reward kepada pegawai.

Daftar Pustaka

- Barata, Atep Adya. (2004). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima: Persiapan membangun budaya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, dimensi, dan*

- implementasi*). Yogyakarta: Gava Media
- Keban Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Pasolong Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Prastowo, Andi. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif (dalam Perspektif Rancangan Penelitian)*. Yogyakarta : Arruzz Media
- Rahmayanti Nina, 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti. (2010). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : CV ALFABETA
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama
- Supranto, Johannes. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: C.V ANDI
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Total Quality Service*. Yogyakarta: C.V ANDI
-
- http://www.bppspam.com/index.php?option=com_content&view=article&id=600&Itemid=93 diakses pada tanggal 15 Oktober 2013
- <http://www.opi.lipi.go.id/data/1228964432/data/13086710321319780919.makalah.pdf>,
- “Tantangan dan Solusi (Pengelolaan Hulu ke Hilir dan Pemanfaatan Sumber Daya Air dalam Pelayanan Air Minum)” disusun oleh Ir. H.M. Nasija Warnadi, MM, diunduh pada tanggal 2 Maret 2015.