

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KECAMATAN DAMPIT DALAM MENANGGAPI PENGADUAN MASYARAKAT
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang)**

Sintia Bela Aprilia¹, Nurul Umi Ati², Retno Wulan Sekarsari³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

E-mail: bellaaprilis25@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan oleh masyarakat. Bila harapan pelanggan terpenuhi oleh pelayanan yang diinginkan maka kualitas pelayanan sangat berkualitas. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap mendapat kepercayaan dari pelanggannya. Salah satu kebutuhan pokok sehari-hari makhluk hidup yang tidak dapat terpisahkan adalah air. Air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Unit Dampit. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis data kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Pada penelitian metode analisis data yang dipergunakan adalah analisis kualitatif (Interactive model) dari Moleong (2006). Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Unit Dampit cukup baik dari segi sarana dan prasarana, kecepatan, ketanggapan, kesopanan dalam menanggapi keluhan pelanggan namun pelayanan PDAM Unit Dampit masih dirasa kurang mengenai kontinuitas air yang diberikan kepada pelanggan dimana air mengalir pada jam-jam tertentu, air mengalir kecil serta air masih berbau obat. Faktor pendukung dalam analisis kualitas pelayanan air pada PDAM Unit Dampit yakni kesiapan pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan dan kepekaan pegawai dalam bidangnya untuk melakukan tugasnya dengan baik selain itu juga sudah dilengkapinya fasilitas pendukung kerja pegawai. Faktor penghambat pelaksanaan yakni disebabkan oleh keadaan pipa dan sumur cadangan yang menghambat aliran air menuju rumah pelanggan yang menyebabkan air kecil pada waktu tertentu, faktor musim juga menghambat kualitas air sebab pada saat musim kemarau aliran air PDAM menjadi terhambat.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, PDAM, Kepuasan pelanggan.

Pendahuluan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau

inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggannya. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk pelanggan.

Menurut American Society for Quality Control (Kotler, 2007:50) : “Kualitas adalah keseluruhan ciri-

ciri dan karakteristik – karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”. Kualitas pelayanan (Service Quality) seperti yang dikatakan oleh Parasuraman, et, all, dikutip oleh Lupiyoadi (1998) mendefinisikan bahwa : ”Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.” Sementara menurut Rangkuti (2004:28) bahwa: “Kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan konsumen”. Definisi tersebut menekankan pada kelebihan dari tingkat kepentingan konsumen sebagai inti dari kualitas jasa.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan oleh masyarakat. Bila harapan pelanggan terpenuhi oleh pelayanan yang diinginkan maka kualitas pelayanan sangat berkualitas. Bila pelayanan dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap mendapat kepercayaan dari pelanggannya. Dalam memahami kepuasan diperlukan bentuk suatu pemahaman yang jelas bersih dari apa yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan. “Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam manajemen pelayanan publik, kecenderungan birokrasi pemerintah mengembangkan pelayanan yang standar dan bersifat umum seringkali mengandilkan kemampuan pemerintah untuk secara responsif memenuhi kebutuhan khusus dari kelompok warga yang terpinggirkan dan minoritas. Kecenderungan ini wajar terjadi dalam birokrasi pemerintah yang dikembangkan mengikuti prinsip birokrasi Weberian, yang memang dirancang untuk mampu memproduksi pelayanan yang standar dan seragam tanpa membedakan warga pengguna. Dalam birokrasi Weberian sistem pelayanan dirancang untuk dapat berperan serta impersonal dengan mengabaikan ciri-ciri personal baik dari rezim pelayanan maupun warga pengguna layanan (Caiden, 2009) dalam buku manajemen pelayanan publik (Agus Dwiyanto, 2012 : 136)”.

Keberhasilan suatu perusahaan tentunya sangat ditentukan oleh usaha yang dilakukan perusahaan untuk meraih suatu kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa (Aritonang: 2005). Dalam perusahaan jasa peningkatan kualitas pelayanan sangatlah mutlak diperlukan oleh perusahaan.

Kualitas pelayanan atau service yang diberikan oleh perusahaan dapat mempengaruhi puas tidaknya pelanggan yang merupakan urat nadi suatu perusahaan. Jika harapan pelanggan sama dengan atau lebih rendah daripada kinerja jasa produk maka ia akan merasa puas, sebaliknya jika harapan pelanggan lebih tinggi daripada kinerja produk maka ia akan merasa tidak puas (Aritonang: 2005). Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Dengan perkembangan taraf kehidupan manusia maka tuntutan pelayanan publik semakin meningkat pula. Pelanggan tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan tetapi lebih dari itu yaitu kualitas pelayanan seperti ketersediaan air bersih yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.14 tahun 1987 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pemerintah daerah. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai penyedia air yang diawasi dan dimonitori oleh eksekutif maupun legislatif. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggungjawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua konsumen dengan harga yang terjangkau. PDAM dibutuhkan masyarakat untuk mencukupi kebutuhan air bersih yang layak dikonsumsi. Bentuk pelayanan jasa yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum adalah memberikan jasa dalam pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat khususnya masyarakat yang menggunakan jasa air PDAM itu sendiri.

Salah satu kebutuhan pokok sehari-hari makhluk hidup yang tidak dapat terpisahkan adalah air. Air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Dalam UUD 45 pasal 33 ayat (3) disebutkan antara lain bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara untuk kemakmuran rakyat. Pasal ini merupakan landasan filosofis untuk menentukan bagaimana pengelolaan sumber daya alam termasuk sumber daya air dalam kehidupan bernegara. Air bersih yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia tersebut adalah air bersih yang tidak berwarna, tidak berbau, bebas dari kuman-kuman tetapi cukup mengandung zat-zat kimia yang diperlukan tubuh

manusia serta mudah didapat oleh konsumen. Kebutuhan akan air bersih akan terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, dengan kepuasan pelanggan. Sebagai perwujudannya penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap Provinsi, Kabupaten, dan Kota Madya di seluruh Indonesia.

Di Pasal 10 UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah menyatakan bahwa daerah berwenang untuk mengelola sumber regional yang tersedia di wilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai bentuk penyerahan sebagian urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada Pemerintah daerah. Selanjutnya, melalui peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi. Dalam hal ini instansi yang mengenai adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). PDAM Unit Dampit Kabupaten Malang merupakan badan usaha milik daerah yang memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengolahan serta pelayanan air bersih, melalui pengelolaan infrastruktur fasilitas air bersih serta pengaturan sistem distribusi dituntut untuk dapat mengadakan pembenahan di bidang pelayanan dengan cara memberikan pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

PDAM tidak hanya dipandang sebagai BUMD yang dituntut pada orientasi laba tetapi juga sebagai salah satu pelaku ekonomi yang memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai konsumen, kondisi tersebut merupakan suatu realitas yang tidak dapat dipungkiri karena di satu sisi pertumbuhan penduduk yang pesat mengakibatkan potensi ketersediaan air semakin kecil, sedangkan di sisi lain besarnya permintaan air terus meningkat. Saat ini PDAM menjadi satu-satunya perusahaan pelayanan publik di bidang penyediaan air bersih yang banyak diwarnai sorotan oleh masyarakat sebagai konsumen. PDAM Unit Dampit Kabupaten Malang telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih namun dalam pelayanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Pesatnya permintaan akan penyediaan air bersih dari masyarakat luas menyebabkan banyak pula keluhan masyarakat terhadap PDAM yaitu mengenai atas air tidak mengalir, debit air kecil, bak meter belum ada, cek ulang stand meter, cob bocor, kalitas air tidak sesuai, pemakaian meningkat, pengembalian biaya sambungan baru, pengembalian jalan, penulisan kartustand, penyesuaian alamat, perubahan

golongan tarif, pipa bocor, rekening tidak timbul, salah baca stand, segel putus, terlambat membuka kembali TMS, terlambat ganti stop kran, terlambat pemasangan baru, terlambat pindah meter, dan lain sebagainya yang menimbulkan protes dari masyarakat.

Dengan demikian PDAM Kecamatan Dampit di hadapkan pada masalah yang menyangkut kualitas pelayanan, yakni masih kurangnya penanggapan keluhan masyarakat mengenai air. Karena itu, kualitas pelayanan PDAM Kecamatan Dampit yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat menjadi salah satu isu penting dalam mewujudkan sistem pelayanan yang profesional dan dapat diandalkan. Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “**Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Dampit dalam memenuhi kebutuhan air untuk kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Dampit dalam menanggapi pengaduan masyarakat mengenai pelayanan dan kualitas air pada Desa Pamotan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang?
3. Faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan di PDAM Kecamatan Dampit Kabupaten Malang?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan harapan masyarakat.
2. Untuk mengetahui sejauh mana strategi atau cara yang dilakukan PDAM Kecamatan Dampit dalam menanggapi pengaduan masyarakat dalam upaya mencapai kepuasan pelanggan dan mewujudkan visi menjadi Perusahaan Daerah Air Minum terbaik.
3. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan PDAM Kecamatan Dampit.

Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, Memberikan referensi ilmu tentang pelayanan administrasi publik khususnya

tentang kualitas pelayanan PDAM, kemudian memberikan kontribusi dalam pengembangan pelayanan administrasi publik khususnya tentang pelayanan PDAM dan Memberikan bahan informasi untuk peneliti-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat bagi penulis, penelitian ini dapat dijadikan untuk meningkatkan pengalaman dalam melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan PDAM dan menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama mengikuti kuliah. Manfaat bagi pihak PDAM. Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pengelola PDAM Unit Dampit dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, meningkatkan kaulitas dalam menanggapi pengaduan pelanggan.

Tinjauan Pustaka
Penelitian Terdahulu

1. Kotler dalam (Tjiptono 2006:16) mendefinisikan Jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible atau tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Menurut Lovelock dalam Harjadi (2007:57) jasa mengandung pengertian sebagai aktivitas penciptaan nilai dan manfaat yang berikan oleh suatu pihak kepada pihak lain (pelanggan). Sebagai salah satu proses jasa dihasilkan dari tiga proses input yaitu orang, sumber daya, dan bisnis.
2. Parasuraman et al. (2005) mendefinisikan kualitas kualitas pelayanan (servqual) sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili inti kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keterandalan (excellence) dalam service counter yang dilakukan oleh konsumen. Sedangkan menurut Bitner et al. (2000), kualitas pelayanan merupakan keseluruhan kesan konsumen terhadap inferioritas / superioritas organisasi beserta jasa yang ditawarkan.
3. Kualitas pelayanan merupakan dasar dari pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas, dan kinerja yang dibeli oleh pelanggan. Konsep pelayanan yang baik akan memberikan peluang bagi perusahaan untuk bersaing dalam merebut pelanggan. Sedangkan kinerja yang baik dari sebuah konsep pelayanan menimbulkan situasi yang kompetitif dimana hal tersebut dapat diimplementasikan melalui strategi untuk meyakinkan pelanggan, memperkuat image tentang merek, iklan, penjualan dan penentuan harga (Parasuraman, dkk., dalam Kaihatu (2008:69).
4. Dalam studinya Parasuraman menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi SERVQUAL (dimensi kualitas pelayanan). : 1. Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. 2. Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. 3. Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. 4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompeten (competence), dan sopan santun (courtesy). 5. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasia yang nyaman bagi pelanggan. (Ratminto & Atik 2012 : 175-176)
5. Kualitas Pelayanan Prima Brata (2004:26) dalam bukunya menuliskan bahwa pengertian pelayanan prima minimal mengandung tiga hal pokok yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu. Dalam buku reformasi publik oleh Lijan

Poltak Sinambela (2008) menuliskan kualitas pelayanan prima dapat dilihat dari: Transparansi. Pelayanan yang diberikan terbuka untuk umum dan dapat diakses oleh semua pihak yang disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Akuntabilitas. Pelayanan yang berikan dapat dipertanggungjawabkan oleh pemberi layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kondisional. Pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan dari pemberi dan penerima layanan. Partisipatif. Pelayanan yang dapat mengikutsertakan peran masyarakat dalam penyelenggaraannya

6. Menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy, Tjiptono (2011: 312) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.
7. Menurut Kotler dan Keller (2009 :148) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.
8. Oxford Advanced Learner's Dictionary (Tjiptono dan Chandra, 2011 : 292) mendeskripsikan kepuasan sebagai "*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wantes to happen does happen*" and "*the act of fulfilling a need or desire*". Dari pendapat diatas, dapat diartikan bahwa kepuasan adalah perasaan menyenangkan yang dimiliki saat mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi dan aksi terpenuhinya kebutuhan dan keinginan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif, sebab penelitian ini berusaha menjelaskan suatu fakta atau realita fenomena sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran subjektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi. Ini sesuai dengan jenis penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan dalam menanggapi pengaduan masyarakat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, maka bentuk penelitian deskriptif yang

memaparkan, menerangkan, menggambarkan, dan melukiskan serta menafsirkan dan menganalisis data dengan jenis kualitatif yang ada merupakan bentuk penelitian yang sesuai. Metodologi kualitatif menurut Bodgan dan Taylor dalam Moleong (2006), yakni metodologi kualitatif adalah sebagai produser penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang dan perilaku yang diamati. Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi dalam variabel atau hipotesis, perlu memandang sebagai keutuhan dari suatu keutuhan.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pemusatan fokus kepada intisari penelitian yang akan dilakukan. Hal tersebut dilakukan dengan cara eksplisit agar kedepannya dapat meringankan peneliti sebelum turun atau melakukan observasi. Dengan adanya fokus penelitian observasi dan analisis hasil peneliti akan menjadi lebih terarah. Maka yang dijadikan sebagai fokus pada Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan PDAM dan kepuasan pelanggan : Pemberian layanan yang tepat seperti informasi yang akurat, penyediaan pelayanan yang tepat, penanganan masalah konsumen. Perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan dan menanamkan kepercayaan pelanggan
- 2) Strategi penanganan aduan masyarakat: Memberi pelayanan cepat dan tanggap, Pelayanan prima pada pelanggan.
- 3) Kendala-kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan: Faktor pendukung : ketanggapan, kecepatan, kepekaan pegawai. Faktor penghambat: peralatan komunikasi, pelayanan tepat waktu, kesiapan karyawan membantu pelanggan.

Situs dan Latar Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Jalan Raya Semeru Selatan No. 19 Gunung Jati Dampit. Penulis mengambil lokasi penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum karena perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang bertanggungjawab dalam memberikan dan menyediakan pelayanan air bersih dan minum di Kecamatan Dampit. Situs penelitian ini pada Desa Pamotan (Dusun Ubalan, Dusun Dawuhan) Kecamatan Dampit Kabupaten Malang.

Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif posisi sumber data manusia (narasumber) sangat penting perannya sebagai individu yang memiliki informasinya. Peneliti dan narasumber disini memiliki posisi yang sama dan narasumber bukan sekedar memberikan tanggapan pada yang diminta peneliti, tetapi lebih memilih arah dan selera dalam menyajikan informasi yang ia miliki (H.B Sutopo, 2002:50).

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama secara langsung yaitu para informan yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian. Data ini didapat melalui teknik wawancara yang diajukan penulis kepada beberapa informan yaitu pelanggan PDAM dan dari Kepala/ Staff/ Pegawai PDAM Kecamatan Dampit.

b) Data sekunder

Data ini diperoleh dari dokumen-dokumen, laporan-laporan, peraturan perundang-undangan, dan melalui media internet yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Dampit Kabupaten Malang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara mendalam yang diarahkan pada masalah tertentu dengan para informan yang sudah dipilih untuk mendapatkan data yang diperlukan. Teknik wawancara yang digunakan ini dilakukan secara tidak terstruktur, dimana peneliti tidak melakukan wawancara dengan struktur yang ketat dan formal agar informasi yang diperoleh memiliki kapasitas yang cukup tentang berbagai aspek dalam penelitian ini.

b. Observasi

Observasi ini dilakukan dengan melakukan serangkaian pengamatan dengan menggunakan alat indera penglihatan dan pendengaran secara langsung terhadap obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik observasi berperan pasif dimana observasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan tipe informasi untuk memperoleh data sekunder agar mendukung dan menambah bukti serta data dari sumber-sumber lain. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mencatat data-data yang berkaitan dengan obyek penelitian yang diambil dari beberapa

sumber demi kesempurnaan penelitian. Dokumentasi ini diperoleh dari dokumen-dokumen administratif, keputusan dan ketetapan resmi, dan data-data informasi lain yang menunjang.

Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009: 55), analisis data kualitatif terdiri dari tiga kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Setelah data-data hasil penelitian dikumpulkan oleh peneliti (dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data), langkah selanjutnya yang dapat dilakukan oleh peneliti adalah bagaimana menganalisis data yang telah diperoleh tadi. Langkah untuk menganalisis data-data dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahap yang dilakukan oleh penulis, yaitu:

1) Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis tetapi merupakan bagian dari analisis. Pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dikode, mana yang dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebar, cerita-cerita apa yang sedang berkembang, semua itu merupakan pilihan-pilihan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Pada penelitian ini selama pengumpulan data berlangsung penulis membuat ringkasan, menelusuri tema dan menulis memo. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

2) Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dilakukan dengan cara wawancara dengan petugas yang terkait yang dituangkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif, dan didukung oleh dokumen-dokumen, serta foto-foto maupun gambar sejenisnya untuk diadakannya suatu kesimpulan.

3) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian

berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Penarikan kesimpulan merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Pada penelitian ini penulis berusaha untuk menganalisis data dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, yang kemudian dituangkan dalam kesimpulan.

Keabsahan Data

Menurut Moleong (2011:324) untuk menetapkan keabsahan (trustworthiness) data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (credibility), keteralihan (transferability), kebergantungan (dependability), dan kepastian (confirmability).

1. Teknik Memeriksa Derajat Kepercayaan (Credibility). Dalam penelitian ini, kriteria keabsahan data yang digunakan adalah kriteria derajat kepercayaan, penerapan derajat kepercayaan pada dasarnya menggunakan konsep validitas internal dan nonkualitatif. Kriteria ini berfungsi untuk melaksanakan inkuiri sedemikian rupa hingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Adapun untuk memeriksa derajat kepercayaan ini menggunakan tringulasi. Tringulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Denzin dalam Moleong (2011: 330) membedakan empat macam tringulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori. Untuk menguji kredibilitas data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode tringulasi sumber. Tringulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.
2. Teknik Memeriksa Keteralihan Data (Transferability). Teknik ini dilakukan dengan menggunakan "uraian rinci", yaitu dengan melaporkan hasil penelitian setelah dan secara cermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Derajat keteralihan dapat dicapai lewat uraian yang cermat, rinci, tebal, atau mendalam serta adanya kesamaan konteks antara pengirim dan penerima. Upaya

untuk memenuhi hal tersebut, peneliti melakukannya melalui tabulasi data serta disajikan oleh peneliti dalam hasil pembahasan.

3. Teknik Memeriksa Kebergantungan (Dependability). Pada penelitian kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan penelitian di lapangan tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji dependability-nya, dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka peneliti mendiskusikannya dengan pembimbing. Hasil yang dikonsultasikan antara lain proses penelitian dan taraf kebenaran data serta penafsirannya.
4. Kepastian Data (Confirmability). Kepastian data berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Pemeriksaan yang dilakukan oleh pembimbing menyangkut kepastian asal-usul data, logika, penarikan kesimpulan dari data dan penilaian derajat ketelitian serta telaah terhadap kegiatan peneliti tentang keabsahan data.

Pembahasan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan BUMN yang berperan dalam memfasilitasi dan melayani kebutuhan air bersih untuk wilayah Kecamatan Dampit. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Dampit dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, peneliti menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. Bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi, yaitu Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Dimensi Tangibel (Berwujud)

Pada penelitian ini, tangibel atau bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal atau masyarakat kemampuan sarana dan prasarana fisik sebuah perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum Unit Dampit dalam melaksanakan pelayanan publik kepada seluruh pelanggan PDAM Unit Dampit. Dimensi tangibel ditentukan oleh indikator yang meliputi penampilan petugas, kenyamanan sarana dan prasarana, kedisiplinan petugas jaga loket pelayanan, dan penggunaan teknologi atau alat

bantu komputer dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan.

Adapun upaya PDAM Tirta Kanjuruhan Unit Dampit dalam menciptakan kualitas pelayanan dilakukan dengan memenuhi harapan masyarakat Kecamatan Dampit mengenai pengaduan maupun keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan aparatur PDAM Tirta Kanjuruhan Unit Dampit. Upaya tersebut dapat tercapai apabila PDAM Unit Dampit dapat memenuhi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi yang diperlukan dalam menunjang proses pelayanan kepada setiap keluhan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang diharapkan dapat tercapai oleh PDAM Unit Dampit.

Kualitas pelayanan publik di Kantor PDAM Unit Dampit yang terkait dengan tangible (bukti langsung) dalam proses pelayanan bisa dikatakan cukup baik karena dari indikator yang ada dalam dimensi tangibel hampir semuanya dianggap baik oleh pelanggan. Hal baik pada dimensi ini antara lain kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, dan kemudahan akses penggunaan teknologi dalam pelayanan. Tetapi ada indikator pada tempat pelayanan ini kurang karena parkir pada halaman kantor dan ruang tunggu yang panas, sehingga dirasa kurang nyaman bagi sebagian pelanggan.

Bukti fisik yang selanjutnya yaitu kemudahan proses layanan yang diberikan PDAM Tirta Kanjuruhan Unit Dampit kepada pelanggan, bukti fisik tersebut meliputi konsistensi aparatur PDAM Unit Dampit terhadap pekerjaan melayani masyarakat. Salah satunya adalah dengan adanya website pdam.malangkab.go.id yang dijadikan sebagai media informasi untuk memudahkan masyarakat pelanggan dalam mencari informasi dan menyampaikan keluhannya terhadap layanan-layanan yang diberikan PDAM Unit Dampit. Hal ini terlihat dari jumlah pemakai jasa layanan PDAM Unit Dampit sebanyak 4.000 ribu konsumen pengguna jasa layanan PDAM Unit Dampit. Maka dari itu diharapkan dengan adanya sistem online melalui website maupun call center ini masyarakat memperoleh kemudahan dalam segala hal yang dibutuhkan yang berkaitan dengan informasi layanan PDAM Unit Dampit.

Bukti fisik atau bukti nyata PDAM Tirta Kanjuruhan Unit Dampit dalam memberikan pelayanan telah nyata terlihat. Hal ini terjawab pada bukti fisik yang ada saat ini telah memenuhi standar pelayanan. Pelayanan berdasarkan indikator bukti fisik yang dilakukan

PDAM Unit Dampit dapat dilihat dari hasil penelitian yaitu fasilitas fisik berupa komputer dan lainnya yang telah nyata terlihat, petugas yang memberikan pelayanan kepada setiap pengguna jasa layanan yang telah disediakan oleh PDAM Unit Dampit. Bentuk fasilitas fisik juga dapat dilihat melalui tempat dan perlengkapan yang dimiliki oleh penyedia jasa dalam melayani pelanggan.

Fasilitas fisik yang dimiliki oleh PDAM Unit Dampit yaitu tersedianya loket untuk pelayanan pelanggan, perlengkapan komputer dan alat pendukung komputer sebagai bentuk fasilitas nyata terlihat yang bertujuan untuk dapat memaksimalkan pelayanan kepada pelanggan sehingga membuat persepsi positif dari pelanggan terhadap PDAM Unit Dampit dalam melayani berbagai keluhan yang dikeluhkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan PDAM Tirta Kanjuruhan Unit Dampit dalam usahanya melayani pengaduan keluhan pelanggan cukup baik, pernyataan tersebut diberikan pelanggan yang dipermudah dengan adanya fasilitas penunjang dan kesiapan petugas yang melayani di setiap loket yang disediakan serta kemudahan dalam menyampaikan keluhan melalui media online.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan pegawai PDAM Unit Dampit dijelaskan bahwa PDAM selalu mengupayakan yang terbaik untuk pelanggan yaitu dengan pemberian fasilitas fisik untuk aspirasi keluhan pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Hasil observasi yang dilakukan peneliti juga menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang dimiliki PDAM Unit Dampit cukup baik yaitu dengan tersedianya loket untuk pembayaran, fasilitas kantor yang cukup memadai dari segi ruangan, gedung, dan teknologi penunjang.

2. Realibility (Kehandalan)

Realibility merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh PDAM Unit Dampit. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat bergantung pada sumber daya manusia dengan demikian petugas dalam menciptakan kualitas harus cukup memiliki kemampuan dan keahlian untuk melaksanakan tugasnya. Menurut Wycokf dalam Tjiptono, dkk, (2004:225) kualitas jasa merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang

diharapkan (expected service) dan jasa yang dipersepsikan (perceived service). Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggan (Permasuran, Zeithaml, dan Berry, dalam Tjiptono, dkk 2004:255). Petugas merupakan unsur yang sangat penting dalam keberhasilan suatu kualitas pelayanan karena petugas merupakan penggerak pelaksanaan tugas yang ada pada masing-masing bidang yang dilaksanakan. Suatu instansi pemerintah seperti PDAM Unit Dampit dapat dikatakan berhasil jika pegawai memiliki keahlian, pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Dalam dimensi realibility kualitas pelayanan di kantor PDAM Unit Dampit bisa dikatakan baik. Karena indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan baik. Indikator tersebut antara lain mempertahankan komitmen agar mutu terjamin, standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dan keahlian dalam penggunaan teknologi dan prosedur pelayanan yang mudah. Dimana petugas dalam melayani pelanggan cukup cepat dan kemampuan petugas mengoperasikan dan menguasai teknologi dalam sistem pelayanan publik di kantor PDAM cukup baik serta prosedur pelayanan yang mudah.

3. Responsiviness (Ketanggapan)

Responsiviness merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dimensi responsiviness dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator merespon setiap pelanggan yang ingin mendapat pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap, bentuk keresponsifan dari PDAM yaitu ketanggapan pegawai dalam membantu pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2009:148) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan akan sangat puas. \

Disini pegawai sebagai pemberi layanan menjadi sorotan karena berinteraksi secara langsung dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pelanggan yang disampaikan pelanggan. Sikap pegawai pelayanan PDAM merupakan prosedur yang biasa dijalankan untuk menanggapi berbagai macam keluhan dari pelanggan untuk meningkatkan kepuasan

pelanggan. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PDAM disini peneliti menggunakan metode wawancara dengan pelanggan dan juga pegawai PDAM Unit Dampit. Berdasarkan hasil wawancara pada dimensi responsiviness pada pelayanan PDAM Unit Dampit cukup tanggap dalam memberikan pelayanan sambungan baru, pembayaran rekening, dan penanganan terhadap kerusakan. Hal itu terjadi karena kesiapan pegawai dalam melayani pelanggan. Dimana dalam menanggapi pengaduan pelanggan PDAM cukup tanggap merespon untuk perbaikan, namun ada sebagian pelanggan yang merasa kurang puas terhadap penanganan karena harus menunggu antrian lama.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance merupakan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Kesopanan merupakan sikap yang dilihat pelanggan dalam mengenakan jasa pelayanannya. Kesopanan meliputi kesantunan tutur kata, perbuatan atau tindakan dan penampilan. Selain itu penyampaian informasi dengan tutur kata yang sopan dan ramah memberi kesan kepada pelanggan untuk tidak bersikap emosi apabila terjadi suatu hal yang kurang menyenangkan. Perusahaan yang memiliki tugas menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat harus menunjukan pribadi yang prima. Brata (2004:26) dalam bukunya menuliskan bahwa pengertian pelayanan prima minimal mengandung tiga hal pokok yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu.

Pegawai merupakan ujung tombak dari organisasi sebab karyawan menjadi pemain utama dan berinteraksi secara langsung dengan pelanggan. Dan selayaknya perusahaan memberikan jaminan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan mengenai produk-produk pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pelanggan. Pada dimensi assurance penelitian ini menunjukan hasil yang baik dimana pegawai yang melayani dengan sopan menangani sehingga dapat menciptakan kesan yang baik bagi pelanggan.

5. Empathy (Empati)

Empathy merupakan sikap yang menunjukan kepedulian terhadap seseorang. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki

pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan yang dalam kaitannya penyediaan air bersih. Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti komunikasi yang baik dalam melaksanakan hubungan, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Instansi PDAM dalam hal ini memastikan bahwa pelanggan telah mendapat pelayanan yang layak. Untuk itu perlu mengatur hubungan antar warga sebagai konsumen pelayanan publik. Gasperz menyebutkan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan demi pencapaian maksimal, yaitu ketepatan waktu pelayanan, hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan khususnya pada indikator empati dapat dikatakan kurang baik. Karena pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Sebagian pelanggan masih mengeluhkan tentang buruknya pelayanan air seperti air mati atau kecil pada jam-jam tertentu, air terkadang berbau obat, walaupun dari segi pelayanan yang lain sudah dikatakan baik namun untuk indikator empati terhadap pelanggan belum maksimal. Untuk itu pihak PDAM harus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik maka itu diperlukan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2012:182-189), terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkan budaya kualitas, menindaklanjuti layanan, dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan. Strategi yang dilakukan PDAM Unit Dampit dalam peningkatan kualitas air bersih yaitu dengan cara meningkatkan produksi air bersih melalui pengeboran sumur, survei sumber-sumber air untuk dimanfaatkan, serta meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. PDAM Unit Dampit dalam upaya memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan tanggap yaitu dengan cara memaksimalkan kinerja pegawai PDAM Unit

Dampit terhadap ketidakpuasan pelanggan pengguna jasa layanan yang diberikan.

Para pegawai PDAM Unit Dampit telah berupaya memberikan yang terbaik untuk pelanggan yaitu dengan melayani, menjawab, menangani dan menanggapi keluhan yang dilakukan oleh pelanggan. Jadi ketanggapan sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Unit Dampit kepada pelanggan. Kesiapan membantu yang dilakukan oleh aparat PDAM Unit Dampit telah berjalan dengan baik sesuai keinginan pelanggan. Dengan adanya website pdam.malangkab.go.id masyarakat pelanggan diharapkan dapat terbantu, karena website disediakan PDAM Tirta Kanjuruhan sebagai bentuk ketanggapan atas apa yang dikeluhkan pelanggan dalam melakukan hubungan dan pemberian informasi secara aktual tanpa mengharuskan pelanggan datang ke kantor PDAM. dengan adanya pemberian layanan yang tepat kepada pelanggan PDAM yang melakukan pengaduan secara online merupakan faktor penting yang dapat menunjang keberhasilan kualitas pelayanan yang berikan.

Kesigapan petugas juga menentukan keberhasilan pelayanan, maka itu PDAM sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang penyediaan air bersih dan layak konsumsi sangat menjunjung tinggi kualitas yang dimiliki oleh setiap pegawai demi menciptakan pelayanan yang bermutu. Kesigapan pegawai dibentuk melalui program pelatihan atau diklat adari pusat sebelum turun ke lapangan melayani pelanggan. Keadilan dalam melaksanakan pelayanan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani merupakan tugas pokok dari pegawai PDAM, terutama melayani pelanggan yang telah memenuhi persyaratan. Pelayanan PDAM Tirta Kanjuruhan Unit Dampit dalam melayani pelanggan tentunya juga tidak lepas dari faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan. Salah satu faktor pendukung kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Unit Dampit yaitu kepekaan dan kecepatan pegawai dalam menanggapi pengaduan pelanggan, dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik dan cepat untuk memenuhi keinginan semua pihak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis faktor pendukung kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan PDAM Unit Dampit adalah kesadaran pegawai terhadap apa yang harus dikerjakan, kesigapan pegawai dalam melayani pelanggan, serta fasilitas yang

mendukung kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan yang cukup memadai sehingga pelanggan merasa puas terhadap apa yang diberikan oleh PDAM.

Dalam pelaksanaan tugasnya tentunya tidak akan lepas dari faktor penghambat baik dari dalam organisasi maupun luar organisasi. Setelah peneliti melakukan penelitian didapatkan faktor yang menghambat kualitas pelayanan untuk mendukung kepuasan pelanggan yaitu disebabkan oleh:

1. Keadaan pipa, pipa yang sudah tua atau pipa yang bocor menyebabkan penurunan kualitas air.
2. Faktor musim, dalam hal ini saat musim kemarau mempengaruhi keadaan air pada sumur sehingga kualitas air yang keluar kurang maksimal.
3. Keadaan tanah atau saluran pipa yang kurang menjangkau menuju rumah pelanggan dataran lebih tinggi sehingga menghambat aliran air yang menyebabkan air kecil pada waktu tertentu.
4. Faktor dari luar yakni PLN, dalam hal hal PLN juga mempengaruhi pelayanan, apabila listrik padam dapat mempengaruhi pelayanan PDAM.
5. Faktor dari pelanggan, yakni apabila ada pelanggan yang menunggak pembayaran air juga dapat menghambat pelayanan yang diberikan oleh PDAM.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan PDAM Unit Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan indikator-indikator menurut Zeithalm, Berry dan Parasuraman yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati). Hal tersebut dapat disimpulkan dengan indikator-indikator berikut:

1. Bukti fisik (tangible) dimana sudah terpenuhinya sarana dan prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan. Namun masih ada sarana dan prasarana yang dirasa kurang puas oleh pelanggan seperti contoh kurang luasnya tempat parkir dan ruang tunggu.
2. Keandalan (reliability) dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan proses pelayanan serta prosedur pelayanan yang jelas
3. Daya tanggap (responsiveness) dapat dilihat dari ketanggapan pegawai PDAM dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan.

4. Jaminan (assurance) dapat dilihat dari kesopanan dan keramahan pegawai saat memberikan pelayanan. Namun PDAM adalah perusahaan yang outputnya adalah menghasilkan air bersih, maka dari itu kualitas pelayanan air terhadap pelanggan harus diutamakan dibandingkan dengan pelayanan yang lain, agar air yang dihasilkan sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan
5. Empati (empathy) dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik hanya saja dari segi empati sebagian pelanggan merasa pihak PDAM belum sepenuhnya perhatian dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, karena masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan air bersih yang diberikan yaitu tentang kualitas dan kontinuitas air. Walaupun dari segi indikator-indikator pelayanan yang lain dikatakan sudah cukup baik.
6. Strategi yang dilakukan PDAM Unit Dampit dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yakni dengan terus berupaya meningkatkan produksi air bersih, serta penambahan sumber-sumber baru sebagai upaya pemenuhan kebutuhan air untuk pelanggan
7. Sementara itu, faktor pendukung kualitas pelayanan yakni meliputi kemampuan dan ketrampilan pegawai yang memadai sehingga pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik dan cepat untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dari faktor tersebut memang sudah berlaku dan di implementasikan oleh PDAM Unit Dampit, hal tersebut dapat dilihat dari kesiapan pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan dan kepekaan pegawai dalam bidangnya untuk melakukan tugasnya dengan baik selain itu juga sudah dilengkapinya fasilitas pendukung kerja pegawai.
8. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan untuk mendukung kepuasan pelanggan yaitu disebabkan oleh keadaan pipa dan sumur cadangan yang menghambat aliran air menuju rumah pelanggan yang menyebabkan air kecil pada waktu tertentu, faktor musim juga menghambat kualitas air sebab pada saat musim kemarau aliran air PDAM menjadi terhambat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PDAM Unit Dampit yakni:

1. Dari segi sarana dan prasarana yang memadai untuk para pelanggan di upayakan ruang tunggu yang nyaman pada loket dan tempat parkir yang luas serta disediakan kotak surat aduan

- pelanggan untuk menyampaikan tingkat kepuasannya.
2. Untuk menghasilkan air yang berkualitas, perlu diadakan pergantian pipa air yang sudah tua atau sarana produksi yang rusak untuk menghasilkan produksi air yang berkualitas,
 3. Untuk mengatasi defisit air sebaiknya mengadakan pembangunan IPA Long Storage Waribag sebagai upaya mengatasi defisit air pada musim kemarau sehingga tidak hanya mengandalkan tandon air.
 4. Apabila terjadi penghentian aliran air atau ada permasalahan tentang aliran air yang diberikan kepada pelanggan, pihak PDAM sebaiknya menginformasikan terlebih dahulu kepada pelanggan secara langsung atau melalui media online sehingga pelanggan tidak memberikan penilaian yang buruk terhadap kinerja pelayanan PDAM Unit Dampit.
 5. Meningkatkan kinerja pegawai khususnya pada bagian pengaduan atau keluhan pelanggan secara kompeten sehingga dapat menangani pelanggan dengan memuaskan.
 6. Menyediakan layanan call center yang aktif untuk memudahkan pelanggan dalam menyampaikan aspirasinya.
 7. Menyediakan brosur atau papan petunjuk yang berisi informasi tentang pelayanan DAM untuk memudahkan pelanggan dalam mengetahui informasi layanan PDAM.
 8. Melakukan pengecekan dan penggantian meteran air pelanggan lebih teliti, cepat dan tepat agar biaya yang dikenakan pelanggan sebanding dengan pemakaian setiap bulannya.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

- Aritonang, R, Lerbin, R.2005. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Barata, Atep A. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Bandung: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003.
- Dwiyanto, Agus. 2011. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusi, dan Kolaboratif Edisi Kedua. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik (konsep,dimensi,implementasi). Yogyakarta: Gava Media
- Kotler, P. Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II terjemahan Hendra Teguh. Jakarta: PT. Prenhalindo, 2007.
- Lukman, Sampara, 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta. STIA LAN Press.

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Majemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung. Alfabeta.
- Ratminto dan Atik. 2012. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sinambela dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta. Bumi Aksara.
- Soegiono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Soegiono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Tjiptono, Fandy . 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy . 2006. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandi. 2012. Pemasaran Strategi. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality and Satisfaction Edisi 3. Jakarta: Andi Offset.

Undang-Undang:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Undang-Undang 1945 pasal 33 ayat 3 tentang pengelolaan sumber daya alam
- Undang-Undang No. 22 pasal 10 tahun 1999 tentang pemerintah daerah
- pengelolaan sumber regional.
- Undang-Undang No. 5 pasal 5 tahun 1962 tentang Perusahaan daerah
- Undang-Undang No. 5 tahun 1974 tentang penyediaan air bersih
- Peraturan Bupati Malang No 26 tahun 2005 tentang struktur organisasi dan tata kerja PDAM Kabupaten Malang

Sumber Jurnal:

- Bambang Sumantri, Herwan Parwiyanto. 2017. "Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sragen". Volume 1, No. 1
- Dian Juniarto Kuncoro. 2016. "Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya". Volume 4 no. 2 Mei-Agustus.
- Listanti, Hesti Lestari, Dewi Rostyaningsih. 2015. "Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang"

- Ni Nyoman Yuliarmi, Putu Riyasa. 2015. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar". Volume 12, No. 1 April
- Wulan Siti Aisyah. 2017. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor". Volume 2, No. 1

Sumber internet:

Pdam.malangkab.go.id