
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA
PELANGGAN PADA PDAM KOTA BAUBAU.

HARUBALI & LA ODE ASMAN

(Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Unidayan)

ABSTRACT

This study aims at finding out the efforts to improve the quality of service to customers in the PDAM Baubau. This research uses descriptive qualitative data. The population of this study amounted to 122 and customers. Data collection techniques use observation, interview, and documentation. The analysis used in this study is descriptive qualitative.

Based on the results of the study it can be concluded that the available facilities and infrastructure are still inadequate. An example is the lack of parking area for guests and customers who want to make transactions, so they sometimes park across the street. Likewise at the payment counter is also small so that customers sometimes queue by standing outside so, this can make customers less comfortable. Even though the service provided by the PDAM Baubau is felt by the customers right now is good. But there are still employees who do not wholeheartedly serve their customers. The response of PDAM Baubau responded to the customers' complaints not optimally. And the lack of communication between employees of PDAM Baubau and customers resolve their complaints about water.

Keywords: Service Quality, Customers, PDAM Kota Baubau.

PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam bidang pendistribusian air minum bagi kepentingan masyarakat. Berdasarkan data kependudukan, pada tahun 2017 penduduk kota Baubau sebanyak 127.282 jiwa dan pada tahun 2018 sebanyak 129.114 jiwa. Pertumbuhan penduduk Kota Baubau dari waktu ke waktu mengalami peningkatan yang lebih cepat, Maka menuntut adanya terobosan berbagai kebijaksanaan dari pemerintah daerah serta implikasinya pada penyediaan berbagai bentuk pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan penduduk perkotaan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor: 63/KEP/MENPAN7/2003 tanggal 10 Juli 2003, yang dimaksudkan dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Demikian pula dalam PERDA Kota Baubau pasal 6 bahwa "Lapangan usaha PDAM di masyarakat melayani pendistribusian air yang memiliki syarat-syarat kesehatan serta pelayanan yang baik bagi orang dalam unit Kota Baubau".

Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para pelanggan, sehingga kooperatif bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat

pelanggan. Jadi, dewasa ini, di samping menunjukkan kualitas produk (barang dan jasa) sebagai wujud layanan, para pelaku bisnis menonjolkan juga pola layanan lainnya sebagai penunjang untuk memberikan perhatian atau keakraban kepada pelanggannya, yang kemudian dikenal sebagai kepedulian terhadap pelanggan. Program layanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan.

Beberapa tahun terakhir ini, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin meningkat. Tuntutan tersebut telah mendorong organisasi-organisasi pemerintah untuk berubah sesuai dengan tuntutan yang ada. Dari waktu ke waktu, masyarakat berjuang untuk meningkatkan kualitas hidup dalam rangka mencapai kehidupan yang lebih sejahtera. Sejalan dengan itu, tentu saja kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai konsumen/pelanggan terus berubah semakin meningkat, sehingga upaya dalam melayani pelanggan harus terus dikembangkan ke arah lebih baik dari sebelumnya.

Para penyedia layanan, terutama di bidang bisnis, sangat memahami bahwa pelanggan membutuhkan layanan yang baik, sehingga mereka tahu pasti, bahwa memuaskan pelanggan adalah keharusan. Mereka menyadari, jika kemampuan memberikan layanan yang baik, secara langsung dan tidak langsung, kebaikan dalam pelayanan akan tersebar luas karena kepuasan pelanggan yang dirasakan akan disampaikan oleh pelanggan yang satu ke pelanggan lainnya secara berantai.

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).

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada pelanggan seperti halnya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Baubau untuk itu perlu memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan jasa, menurut Parasuraman (2001;32) kelima dimensi tersebut antara lain meliputi *responsiveness* (ketanggapan), *reability* (keandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan *Tangibles* (bukti langsung).

Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah dalam hal ini PDAM Kota Baubau belum memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan secara langsung maupun melalui media massa dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja aparaturnya pemerintah. Fungsi utama PDAM Kota Baubau adalah melayani masyarakat dalam kebutuhan air minum, maka perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang ekstra.

Salah satu kebutuhan yang sangat vital bagi penduduk Kota Baubau adalah tersedianya pelayanan air bersih secara memadai baik kualitas maupun kuantitasnya, karena air bersih merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi kelangsungan hidup manusia tidak pernah lepas dari kebutuhan air bersih.

PDAM Kota Baubau memanfaatkan 4 sumber mata air antara lain :

1. Mata air Wamembe yang berada di kelurahan Kantalai yang disebut produksi. Mata air ini melayani pelanggan/masyarakat pada 6 kelurahan yaitu: Kelurahan Lowu-lowu, Kolase, Kalia-lia, Kantalai, Liwuto, dan Sukanaeyo.
2. Mata air Balanga yang berada di Kel. Waborobo yang disebut juga sebagai produksi. Mata air ini melayani pelanggan/masyarakat di Kel. Baadia, Melai, Tanganapada, Sulaa, Bone-bone dan Katobengke.
3. Mata air jatuh yang terletak di kelurahan Waruruma yang disebut sebagai gravitasi. Mata air ini dapat melayani pelanggan/masyarakat di kelurahan Kodolomoko, Pelabuhan Feri Baubau, Pelabuhan Murhum Baubau untuk keperluan pelni, dan Mall Umna Rijoli.
4. Mata air Sorawolio yang terletak di kelurahan Kaisabu Baru yang disebut gravitasi. Mata air ini melayani pelanggan/masyarakat di kelurahan Kadolokatapi, Bukit Wolio Indah, Bataraguru dan Kelurahan Tomba.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal di beberapa pelanggan PDAM Kota Baubau terhadap kualitas pelayanan oleh karyawan PDAM terhadap para pelanggan yang masih kurang maksimal seperti pendistribusian air yang kurang lancar, debit air sangat kecil, dan adanya gangguan pada meter kubik. Maka dengan itu penulis tertarik melakukan penelitian tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan Pada PDAM Kota Baubau,

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Adalah penelitian yang digunakan untuk dapat berinteraksi secara langsung dengan subjek dan informan, Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan bulan Agustus 2019 dengan jumlah populasi 122 orang pelanggan, Teknik analisis data yang digunakan adalah

Observasi. Wawancara dan Dokumentasi. Dengan menggunakan analisis data yaitu Reduksi data, Penyajian data dan tahap pengambilan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara geografis dan secara administrasi Kota Baubau terletak di jazirah Sulawesi Tenggara bagian selatan pulau Buton. Garis khatulistiwa diantara 5 2 -5 33 lintang selatan dan diantara 122 30 -122 47 bujur timur Kota Baubau berbatasan dengan :

1. Sebelah utara dan Selatan berbatasan dengan Kecamatan Batauga Kab. Buton
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Pasar Wajo Kabupaten Buton
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Buton.

Dari letak geografis wilayah di Kota Baubau yang memiliki akses yang tinggi ke Daerah-daerah tetangganya, Di samping itu loncatan peningkatan jumlah penduduk tersebut terjadi karena adanya arus pengungsi dari daerah konflik di Maluku dan pengungsi dari Timur-Timur yang masuk ke Kota Baubau Seiring dengan laju pertumbuhan penduduk Maka Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Baubau sebagai Badan Hukum yang didirikan di Kota Baubau, dengan tujuan dalam rangka mewujudkan pemenuhan kebutuhan masyarakat serta peningkatan pelayanan umum dalam bidang pengadaan, pengolahan dan pendistribusian air minum. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Baubau didirikan dengan modal dasar sebesar Rp. 3,7 M yaitu penyertaan modal dari pemerintahan Kota Baubau.

Dalam proses makro administrasi dan manajemen tugas pokok Perusahaan Daerah Minum (PDAM) Kota Baubau antara lain memberikan bantuan kepada Walikota Baubau dalam penetapan kebijaksanaan umum pemerintah daerah menyampaikan rekomendasi berdasarkan petunjuk dan inisiatif sendiri yang berhubungan dengan keputusan yang akan dibuat oleh Pemerintah Daerah, merencanakan dan melaksanakan tugas sesuai dengan garis kebijaksanaan Walikota dan Kepala Daerah berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku. Menyelenggarakan pengendalian terhadap segala usaha dan kegiatan pelaksanaan kebijakan/peraturan instruksi pemerintah yang menjadi bidang tugasnya. Sedangkan dalam proses mikro administrasi dan manajemen melaksanakan tugas tata perkantoran atau kepegawaian, tata keuangan dan tata perlengkapan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Baubau dipimpin oleh Dewan Direksi yang terdiri dari direktur Utama, Direktur Umum, dan Direktur Teknis.

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Baubau. Nomor 700/113/AP/2009 tentang penunjukan Badan Pengawas, Direktur, Kepala Bagian Umum dan Keuangan dan Kepala Bagian Teknik, sehingga Direktur Utama berubah statusnya menjadi Direktur. Direktur Umum berubah

statusnya menjadi Kepala Bagian Umum. Demikian pula Direktur Teknik berubah menjadi Kepala Bagian Teknik.

Deskripsi data merupakan data dan fakta yang penelitian dapatkan langsung dari lapangan serta disesuaikan dengan teori yang peneliti gunakan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Baubau. Dalam menganalisa data dan temuan lapangan, peneliti menganalisis data dengan menggunakan teori pelayanan public. Menurut Para Suraman (2001-32) Dalam deskripsi penelitian ini akan disesuaikan dengan rumusan indicator-indikator pelayanan public menurut Parasuraman 2001: 32) antara lain:

1. *Tangibles*’.

Bukti langsung dalam penelitian ini mencakup beberapa sub indicator seperti pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan yang dalam hal ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Ketersediaan sarana dan prasarana yang diberikan oleh pemberi layanan, pegawai yang bertugas memberi pelayanan sarana komunikasi yang disediakan pemberi layanan kepada pengguna layanan. Penampilan fisik dan ketersediaan sarana dan prasarana dalam upaya peningkatan kualitas PDAM Kota Baubau

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala administrasi umum tentang bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PADM. Dalam melayani pelanggannya. Ia pun menyatakan Ruangan loket pembayaran sudah kami sediakan ruangan ber AC”, Meskipun ruangan masih bergabung dengan bagian pelayanan pengadaan pelanggan. Dan ruangan tunggu belum memadai karena ruangan kecil sehingga membuat pelanggan banyak yang berdiri menunggu diluar dan ini membuat pelanggan kurang nyaman. Namun bukan akan diam dan berhenti di sini, kami memiliki target-target yang berusaha kami capai. Beberapa tahun ke depan. Hal yang serupa disimpulkan oleh pelanggan kepada peneliti bahwa sarana dan prasarananya masih kurang, mungkin karena ukuran kantornya yang kecil sehingga terkadang kita harus mengantre diluar dan pelanggan agak tidak nyaman.

2. *Reliability*.

Indikator *Reliability* yang dimaksud adalah kemampuan pihak PDAM Kota Baubau memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kemampuan pihak PDAM dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan sangat dan memuaskan

diharapkan oleh pengguna layanan dapat dilaksanakan dengan baik sehingga pengguna layanan dapat merasakan kepuasan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala bagian teknik tentang bagaimana kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai PDAM dalam melayani pelanggan. Ia pun menjawab:

Kemampuan pegawai pelayanan sudah sesuai dengan standar PDAM mereka melayani pelanggan dengan baik. Karena sebelum mereka diterima di PDAM selain diperiksa riwayat hidup dan pengalamannya saat melamar, pihak PDAM juga memberikan pelatihan baik verbal maupun nonverbal bagi para calon pegawai.

3. Responsiveness

Daya tanggap dalam penelitian ini di deskripsikan sikap kesediaan dan kemampuan penyedia layanan dalam hal ini pihak PDAM untuk membantu para pengguna layanan dan merespons permintaan mereka dengan cepat dan segera. Kecepatan sikap dari petugas dalam memberikan pelayanan merupakan sikap tanggap pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala seksi hubungan langgan tentang bagaimana tanggapan atau respons pegawai PDAM dalam melayani kebutuhan pelanggan. Ia pun menjawab kami selalu berusaha yang terbaik dalam menangani masalah tentang keluhan pelanggan. Seperti masalah debit air kecil. Pada saat ada pelanggan yang mengadu tentang keluhannya di bagian layanan hubungan langgan, kemudian kami keluarkan SPK kepada pegawai teknisi besoknya sudah langsung ditinjau tapi biasanya disesuaikan dengan air yang mengalir.

4. Assurance.

Asuransi atau jaminan dalam penelitian ini adalah berkenaan dalam pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan. Pengetahuan dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh pegawai mulai dari keterampilan, informasi, pemikiran-pemikiran dan lain-lain yang diterapkan dalam pekerjaannya masing-masing sesuai dengan tupoksi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara antara peneliti dengan Kepala seksi hubungan langgan tentang apakah pegawai Kota Baubau selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, pastinya iya, karena pegawai yang ditempatkan di bagian pelayanan sebelumnya telah melakukan pelatihan. Kami ingin pegawai yang ditempatkan di bagian pelayanan memiliki pengetahuan lebih sehingga memudahkan pelanggan saat bertanya dan memahami apa yang dibutuhkan pelanggan. Dalam hal berpakaian kami menetapkan aturan memakai

seragam di hari tertentu atau pakaian rapi. Karena di bagian pelayanan sama saja dengan cerminan di suatu perusahaan. Karena jika mereka rapi maka para pelanggan beranggapan mereka memiliki sopan santun dan baik,

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan peneliti. Bahwa Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan PDAM Kota Baubau kurang optimal hal ini dapat dilihat dari, Sarana dan prasarana yang tersedia masih belum memadai. Namun meskipun pelayanan yang diberikan PDAM Kota Baubau yang dirasakan oleh pelanggan sudah baik. Namun masih ada pegawai yang kurang sepenuh hati melayani pelanggannya. Respons PDAM Kota Baubau menanggapi pelanggan atas keluhan tidak dengan maksimal. Kemampuan berkomunikasi pegawai PDAM dalam melayani pelanggan belum ramah terhadap pelanggan yang menyampaikan keluhannya tentang air bersih.

B. Saran

1. Diperlukan sarana dan prasarana yang memadai untuk kenyamanan para pelanggan, diupayakan pembayaran dilakukan di ruangan ber AC agar pelanggan yang menunggu merasa nyaman dan ruangan parkir diperluas.
2. Diupayakan para pegawai bias melayani pelanggan dengan maksimal dan mengerti apa yang dibutuhkan pelanggan.
3. Diupayakan para pegawai dapat melayani pelanggan dengan cepat dan tepat.
4. Diupayakan dapat berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan sehingga memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan atau hal yang dapat dimengerti dan tidak segan untuk bertanya

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar Saifuddin, 2006. *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar. Tangerang
- Kotler, Philip & Keller, K.L. .2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 2.*. Erlangga. Jakarta
- Kotler dan Amstron (2001) *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta
- Nasution M. Nur. (2004) *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia: Bogor
- J, Paul Peter dan Jerry C . Obson .1996. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*.
- Tjiptono Fendy (2005) *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi: Yogyakarta

Supranto J. (2001) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk menaikkan Tingkat Pasar*.

Sugiyono, 2004 *Memahami Penelitian Kualitatif* Alfabeta. Bandung

Suharsimi Arikunto, 2003, *Metode Penelitian*. PT. Rineka Cipta. Jakarta

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pelayanan publik.