

Cici Mei Nur
Rostania_172020100065.doc
by

Submission date: 26-Aug-2021 09:14AM (UTC+0700)

Submission ID: 1636043324

File name: Cici Mei Nur Rostania_172020100065.doc (138K)

Word count: 2550

Character count: 16825

Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) “Delta Tirta” Cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo

Cici Mei Nur Rostania¹⁾, Lailul Mursyidah, M.AP²⁾

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia
cicimeinurrostantia@umsida.ac.id , lailulmursyidah@umsida.ac.id

Abstract. It is stipulated in the 1945 Constitution that the implementation of public services in Indonesia is an effort to fulfill the basic needs and rights of every citizen. In fact, efforts to provide public services have not run optimally, especially in agencies that provide public services. One of them is the implementation of clean water services at the Waru II Branch Drinking Water Company, Sidoarjo Regency. The purpose of the study was to measure the quality of service at the Regional Drinking Water Company (PDAM) “Delta Tirta” Waru II Branch, Sidoarjo Regency. This research uses descriptive quantitative method. The results of this study indicate that the quality of service affects the performance assessment of the Regional Drinking Water Company (PDAM) “Delta Tirta” Waru II Branch, Sidoarjo Regency. Based on the results of calculations using the servqual method on 5 indicators: 1. Tangible has an average performance score (3.78), 2. Reliability has an average performance score (4.29), 3. Responsiveness has an average performance score (3.69), 4. Assurance has an average performance score (4.26), and Empathy has an average performance score (4.22).

Keywords - service, Performance

Abstrak. Ditetapkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara. Pada kenyataannya upaya penyelenggaraan pelayanan publik belum berjalan secara maksimal, khususnya pada instansi-instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik. Salah satunya penyelenggaraan pelayanan air bersih di Perusahaan Air Minum Cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo. Tujuan pada penelitian untuk mengukur Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) “Delta Tirta” Cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penilaian kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) “Delta Tirta” Cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa kualitas terhadap pelayanan PDAM Cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo ini mencapai (4,01). Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode servqual terhadap 5 indikator penilaian kualitas pelayanan publik: 1. Tangible memiliki score rata-rata kinerja (3,78), 2. Reliability memiliki score rata-rata kinerja (4,29), 3. Responsiveness memiliki score rata-rata kinerja (3,69), 4. Assurance memiliki score rata-rata kinerja (4,26), dan Empathy memiliki score rata-rata kinerja (4,22).

Kata Kunci – Pelayanan, Kinerja.

I. PENDAHULUAN

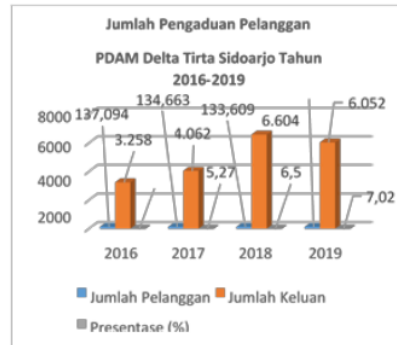
Penyelenggara pelayanan publik adalah semua organisasi negara seperti pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, instansi-instansi swasta dan lain-lain. Kualitas pelayanan diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dilihat dari ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima sudah memenuhi kualitas pelayanan. Penilaian pelayanan dilihat dari 5 dimensi Servqual, diantaranya adalah : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy (Parasuraman, 2014).

Pelayanan merupakan tuntutan mendasar bagi manajemen pemerintah modern dapat diartikan pelayanan sebagai serangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses pelayanan yang berlangsung terus-menerus dan berkesinambungan yang meliputi seluruh aspek kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut (Tjiptono, 2008) Standar pelayanan publik yang meliputi prosedur, waktu, biaya produk sarana dan prasarana serta kompetensi petugas seharusnya harus terpenuhi guna mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri.

Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Menurut (Dwiyanto, 2009) standar pelayanan publik yaitu : Standar pelayanan publik dianggap sebagai norma, karena dalam penerapan standar tersebut meliputi dimensi-dimensi sebuah norma, yaitu: dimensi cognitive yang berisi tentang bagaimana mengembangkan praktik-praktik yang mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Instansi-instansi menyelenggarakan pelayanan publik perusahaan daerah milik pemerintah daerah diberikan tanggungjawab dalam melayani masyarakat, salah satunya perusahaan daerah air minum (PDAM) yang bertanggungjawab dalam mengelola dan mengembangkan sistem penyediaan air bersih.

Pada tahun 2019 jumlah pengaduan mengalami penurunan menjadi 6.052 pengaduan dari 6.604 pengaduan pada tahun 2018. Dan pada awal tahun 2020 PDAM Delta Tirta Sidoarjo mengalami penambahan keluhan pelanggan sebanyak 1060 pengaduan, di antaranya 48 pengaduan pelanggan di PDAM “Delta Tirta” cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo, banyaknya jumlah pengaduan tersebut akan terus bertambah setiap bulannya.

Gambar 1.1
Jumlah Pengaduan Pelanggan PDAM “Delta Tirta” Kabupaten Sidoarjo
Tahun 2016-2019



Sumber : BPS Kabupaten Sidoarjo 2019

Banyaknya pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) “Delta Tirta” khususnya pada cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo menjadi tugas penting dalam meningkatkan pelayanan permasalahan air bersih di Kecamatan Waru, karena pada tahun 2020 jumlah pengaduan terus bertambah secara signifikan. Beberapa alasan yang menjadi sumber pengaduan semakin bertambah, salah satunya penyediaan penyambungan dan pemutusan pipa, ketepatan waktu yang tidak efisien, dan masalah paling terbesar pada lambatnya respon pada layanan pengaduan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) “Delta Tirta” cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan yang masih kurang maksimal tersebut menghasilkan evaluasi yang kurang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik, meskipun pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) “Delta Tirta” cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo mengaku sudah responsif dalam menangani pengaduan. Kenaikan tarif PDAM juga menjadi salah satu penyebab hal tidak wajar bagi pelanggan, pasalnya tiga bulan terakhir berdasarkan perhitungan kartu rekening (*Standmeter*) peningkatan tarif mencapai hingga 4 kali lipat dari tarif sebelumnya, hal tersebut menjadi alasan karena adanya virus covid-19. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) “Delta Tirta” cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo dianggap tidak maksimal oleh masyarakat Waru sebagai pengguna PDAM dengan banyak yang **5**ngaduh terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis akan **meneliti** tentang “Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) “Delta Tirta” Cabang Waru Kabupaten Sidoarjo”.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Fokus penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) “Delta Tirta” cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo. Lokasi penelitian dilaksanakan di PDAM “Delta Tirta” cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan kuesioner.

Populasi pada penelitian adalah seluruh pelanggan PDAM “Delta Tirta” cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo yakni sejumlah 278 pelanggan. Penentuan **4**l menggunakan teknik sensus yang artinya menggunakan **4**uruh populasi sebagai sampel pada penelitian ini. Pengisian kuesioner ini diukur menggunakan skala likert. Teknik analisis data yang diterapkan pada penelitian ini adalah yang pertama uji instrument yaitu validitas dan reliabilitas, yang kedua Analisis *Servqual*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek

A. Pelayanan air bersih di Wilayah Kabupaten Sidoarjo sudah mulai sejak Jaman Hindia Belanda oleh Waterleiding Bedrijven. Pada masa kemerdekaan kepengurusannya dilimpahkan kepada Dinas Pekerjaan Umum Propinsi Jawa Timur. Pada PDAM Cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia. Visi dan Misi serta struktur PDAM Cabang II Waru Kabupaten Sidoarjo sesuai dengan perda No. 15 Pasal 58 Tahun 2011 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

1. Visi dan Misi

A. Visi

Pdam Semakin Sehat Dengan Layanan Prima Untuk Kepuasan Pelanggan

B. Misi

- a) Meningkatkan kinerja aspek pelayanan air minum
- b) Meningkatkan kinerja aspek keuangan
- c) Meningkatkan kinerja aspek operasional
- d) Meningkatkan kinerja aspek administrasi
- e) Meningkatkan sumber daya manusia dan kesejahteraan pegawai

4

B. Hasil dan Pembahasan

Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung rumus statistik, dalam penelitian ini pengujian dilakukan pada 278 responden. Dengan mengambil keputusan berdasarkan valid apabila Pearson Correlation > 0,30 Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan untuk variabel kinerja dan variabel harapan memiliki status valid. Sedangkan pada reliabilitas dasar pengambilan keputusan jika nilai Cronbach Alpha, menurut Ghozali, 2011 nilai Cronbach Alpha diantara 0,41 – 0,60, maka instrument tersebut dinyatakan reliabel.

Teknik menganalisis data yang bisa digunakan untuk mengidentifikasi dan mengukur aspek-aspek penting apa yang harus ditingkatkan untuk sebuah organisasi untuk memenuhi kepuasan para pengguna pelayanan menggunakan Metode analisis *Servqual* penilaian menggunakan nilai rata-rata setiap indikator bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan dengan membandingkan dua faktor, faktor utama ini persepsi pelanggan atas harapan pelayanan yang diinginkan (*Perceived service*) dengan layanan sesungguhnya sesuai lapangan (*Expected service*) yang dilihat dari indikator : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Dengan penilaian indikator pelayanan tersebut terdapat 5 kesenjangan yang ada di metode *Servqual* yaitu :

1. Kesenjangan pertama, dilihat dari ketidaksesuaian antara manajemen dan harapan pelanggan, hal ini dikarenakan kurangnya komunikasi dan interaksi kepada pelanggan.
2. Kesenjangan kedua, merupakan ketidaksesuaian yang disebabkan oleh persepsi manajemen dan spesifikasi mutu di karenakan kurangnya harapan pelanggan dalam perumusan tujuan organisasi dan komitmen mutu yang rendah.
3. Kesenjangan ketiga, dilihat dari ketidaksesuaian yang disebabkan oleh mutu layanan dalam pencapaian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar oleh petugas.
4. Kesenjangan empat, merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan dan komunikasi eksternal oleh manajemen yang tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan standart pelayanan.
5. Kesenjangan kelima, merupakan ketidaksesuaian persepsi pelanggan dalam salah terkait mutu pelayan dan perbedaan cara pengukur kinerja.

Penilaian kinerja dan harapan berskala 1 nilainya sangat tidak baik (STB), untuk berskala 2 nilainya tidak baik (TB), untuk berskala 3 nilainya kurang baik (KB), untuk berskala 4 nilainya baik (B), dan untuk berskala 5 nilainya sangat baik (SB). Model *servqual* menghasilkan nilai kesenjangan (*gap*) antara kinerja dengan harapan melalui rumus sebagai berikut :

$$\text{Gap Score} = \text{Skor kinerja} - \text{Skor persepsi}$$

Tabel 3.1
Metode *Servqual*

Variabel	Item	Nilai Rata- Rata	Keterangan
<i>Tangible</i>			
X1.1	Kebersihan & kerapihan berpakaian petugas	3,68	A
X1.2	Kebersihan kantor pelayanan secara umum	3,72	C
X1.3	Kenyamanan ruang tunggu kantor	3,72	A

	pelayanan		
X1.4	Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan	3,60	A
X1.5	Kemudahan memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan	4,19	D
Reliability			
X2.1	Kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru	4,28	B
X2.2	Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran	4,34	B
X2.3	Pelaksanaan pencatatan di rumah pelanggan	4,26	D
Responsiveness			
X3.1	Kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam pelayanan administrasi pelanggan baru	3,63	C
X3.2	Kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam proses pembayaran	3,64	A
X3.3	Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	3,86	C
X3.4	Ketanggapan petugas pencatatan dalam melaksanakan pencatatan	3,65	C
Assurance			
X4.1	Keamanan dan kesopanan petugas penerima pengaduan dalam memberikan pelayanan	4,38	D
X4.2	Kejujuran pegawai dalam proses pembayaran sumbangan baru	4,29	D
X4.3	Keterampilan pegawai dalam menangani proses pembayaran	4,26	D
X4.4	Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik	4,11	D
Emphaty			
X5.1	Sikap petugas di loket-loket pembayaran	4,06	B
X5.2	Kepekaan petugas penerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi	4,39	B
X5.3	Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya	4,23	D
Jumlah		76,28	
Rata-rata		4,01	

Sumber : Output data SPSS, 24.0

Bedasarkan tabel 3.1 di atas hasil menunjukkan bahwa terjadinya *Gap* karena menurut pegawai/pegawai dianggap penting tetapi menurut pelanggan hal tersebut dianggap berlebihan. Diagram kartesius menunjukkan tidak ada atribut yang masuk pada kuadran D, seharusnya kuadran D merupakan indikator yang sangat penting bagi tingkat kepuasan. Pada kuadran C yang memiliki prioritas rendah ini terdapat 4 (empat) atribur yang masuk dalam kuadran C, kuadran C ini merupakan kurang dianggap penting oleh persepsi pelanggan, sedangkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa indikator pada kuadran C juga menjadi penelian utama pada kualitas pelayanan. Misalnya atribut Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, hal ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan.

Halnya kuadran A dengan kuadran C yang sama sama tingkat kepuasan rendah, akan tetapi di kuadran A ini merupakan prioritas utama yang harus di tingkatkan dan diperbaiki. Kuadran ini dituntut untuk menghasilkan tingkat kinerja yang tinggi sehingga harus diprioritaskan karena dapat mempengaruhi kinerja dan harapan pada penilaian kualitas pelayanan. Misalnya pada atribut Kebersihan & kerapihan berpakaian petugas. Dan untuk kuadran B ini harus wajib dipertahankan prestasi karena sudah hampir mencapai harapan pelanggan sehingga tetap ditingkatkan lagi agar meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM Cabang II Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo.

VII. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian penilaian kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sidoarjo studi pada PDAM Cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo dilihat dari 5 indikator dapat disimpulkan bahwa dilihat dari jawaban dari para responden dari masing-masing indikator kinerja, menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung memberikan nilai tinggi terhadap indikator harapan dari setiap variabel indikator penilaian.

Dilihat dari hasil penelitian Kuadran A (prioritas utama), menunjukan bahwa ada 4 atribut yang masih perlu diperbaiki karena dianggap paling penting dan memiliki **2** hubungan kuat terhadap kepuasan yaitu pada kebersihan dan kerapihan berpakaian petugas, kenyamanan kantor **ruang tunggu kantor pelayanan, fasilitas parkir di kantor pelayanan**, serta kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam memproses pembayaran.

Kuadran B (pertahankan prestasi), pada kuadran **2** ini kualitas pelayanan perlu dipertahankan atau ditingkatkan menunjukkan bahwa terdapat 4 atribut meliputi : sikap petugas **2** loket-loket pembayaran, kepekaan petugas penerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi, kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru, dan kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran.

Kuadran C (prioritas rendah), merupakan kuadran yang memiliki sifat prioritas rendah, sehingga memiliki arti bahwa kualitas pelayanan pada atribut ini dinilai kurang penting, meskipun atribut-atribut yang masuk pada kuadran C atau prioritas rendah oleh perusahaan atau karyawan namun sebenarnya bagi pelanggan juga harus sempurna dalam pelaksanaannya agar kepuasan pelanggan maksimal, terdapat 4 atribut yaitu **2** ketanggapan petugas pencatatan dalam melaksanakan pencatatan, kebersihan kantor pelayanan umum, kecepatan **petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan**, serta **kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam pelayanan administrasi pelanggan baru**.

Kuadran D (berlebihan), menunjukkan bahwa atribut yang mengisi kuadran D, merupakan responden yang menilai sangat puas untuk pelayanan di PDAM Cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo. Terdapat 7 atribut-atribut kualitas pelayanan yang mempunyai tingkat kinerja yang sangat memuaskan dan dianggap sangat baik oleh pelanggan, namun atribut-atribut kualitas ini memiliki tingkat harapan yang lebih rendah dari nilai rata-rata harapan pelanggan secara keseluruhan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penyusunan artikel ini tidak lepas dari bantuan semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya menulis skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Kasie Administrasi PDAM Cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo Bapak Fatchurochman, serta para pelanggan PDAM Cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo berkenan meluangkan waktunya untuk menjadi responden pada penelitian ini.

VI. PANDUAN PENULISAN KUTIPAN/RUJUKAN DALAM TEKS ARTIKEL DAN DAFTAR REFERENSI

Setiap mengambil data atau mengutip pernyataan dari pustaka lainnya maka penulis wajib menuliskan sumber rujukannya. Rujukan atau sitasi ditulis di dalam uraian/teks adalah sesuai dengan **format IEEE (numbering)**. Angka untuk tiap item rujukan ditulis dalam tanda kurung siku, misalnya [1]. Beberapa rujukan dapat dituliskan dengan kurung siku terpisah, misalnya [2], [4], [6], dan [7]. Lihat penjelasan lengkap di <https://www.ieee.org/documents/ieeecitationref.pdf>.

Penulisan daftar pustaka sebaiknya menggunakan aplikasi manajemen referensi seperti Mendeley, End Note, Zotero, atau lainnya. Contoh rujukan dan daftar referensi dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- buku dalam [1]-[3]
- *chapter* buku dalam [4], [5]
- artikel jurnal online / e-journal dalam [6]-[8]
- artikel jurnal cetak dalam [9], [10]
- artikel konferensi dalam [11]-[14]
- paten dalam [15]
- halaman web dalam [16]-[18]

- datasheet dalam [19]
- thesis dalam [20], [21]
- technical report [22]
- standard [23]

REFERENSI

- [1] A. Parasuraman, L. L. (2014). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 12-37 Vol.64 No.1.
- [2] Dwiyanto, A. (2009). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [3] Ghozali, I. (2011). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [4] Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Edisi Ketiga. Andi.
- [5] Undang-undang Dasar 1945
- [6] Web Badan Pusat Statistika "Home page - BPS.". [Online]. Available: <https://sidoarjo.bps.go.id/>. [Accessed: August, 12, 2021].
- [7] Muhammad Rezha Pahlawan, A. R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. *Journal of Business Administration*, 228-244 e-ISSN:2548-9909 Vol 3, No.2.
- [8] Nurwahyanto, E. (2017). Efektifitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Siak Kota Pekanbaru. *Jom FISIP*, 1-11 Vol. 4 (No.2).
- [9] Sintia Bela Aprilia, N. U. (2020). 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). *Jurnal Respon Publik*, 1-13 ISSN: 2302-8432 Vol. 14, No. 5.

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jtsiskom.undip.ac.id Internet Source	6%
2	adoc.pub Internet Source	4%
3	lib.unnes.ac.id Internet Source	3%
4	Enno Aldea Amanda, Satrijo Budiwibowo, Nik Amah. "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun", <i>Assets: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan</i> , 2017 Publication	2%
5	riset.unisma.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On