

PELAYANAN PRIMA PDAM BUKITTINGGI DI KOTA BUKITTINGGI

**OKKY PARAMITA
&
ZAILI RUSLI**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293,
Telp/Fax (0761) 63277 Jalan Swakarya Blok C 129. kiede28@yahoo.com
Telp (081276456455)

ABSTRACT

Services have an important role to fulfill or to give satisfaction to the customer. Thus, employees are expected to be more careful in the execution of his work, especially relating to the provision of service to customers. So with the services rendered by employees that would provide satisfaction to the customers. So is the ability possessed by PDAM employees Bukittinggi.

Bukittinggi taps should provide the best service to its customers in order to create services that customers expect excellent service. The phenomenon that occurs in Bukittinggi taps this lack of water distribution resulting in lower amounts of water discharge home-home customers at result from a pipeline leak that occurred at some point.

In addition to the lack of adequate facilities owned by the water companies, the performance of an employee that occurs on the ground that he responded quickly enough employees attitude towards complaints by customers is also an important factor also in the provision of service to customers. In addition to employee performance, completion or fulfillment processes for clean water that has been purchased by customers who do not also take some time desired by the customer.

Keywords: *Quality, Customer Service, Excellent Service*

Bagi suatu organisasi baik dalam suatu instansi maupun swasta, pelaksanaan pelayanan memiliki peran penting guna memenuhi atau memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dengan demikian diharapkan pegawai lebih hati-hati dalam pelaksanaan pekerjaannya terutama yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada pelanggan. Sehingga dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh pegawai maka akan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Begitu juga dengan keberadaan lembaga BUMD di Kota Bukittinggi yang bertugas memberikan atau melayani kebutuhan masyarakat akan persediaan air bersih. Lembaga yang dimaksud adalah PDAM. Dimana PDAM adalah perusahaan daerah yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya akan persediaan air bersih. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang menyediakan air bersih bagi masyarakat Kota Bukittinggi.

Sebanyak 107.108 penduduk di Kota Wisata Bukittinggi ini sebagian besar merupakan pelanggan dari PDAM.

Permasalahan yang dialami oleh pihak PDAM pada saat ini yaitu Kebocoran pipa telah menyebabkan pelayanan pendistribusian air bersih kepada pelanggan mengalami penurunan. Jumlah air yang tersedia dengan jumlah air yang dibutuhkan oleh pelanggan tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Dimana jumlah air yang tersedia di PDAM ini sebanyak 185 kubik air. Sedangkan kebutuhan air yang diperlukan oleh pelanggan itu sebanyak 193 kubik air.

Pelaksanaan pelayanan memiliki peran penting guna mengetahui kesalahan-kesalahan dan penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawainya. Dalam mengatasi tuntutan akan pelayanan yang memuaskan tersebut, kuncinya adalah dengan SDM yang berkualitas dan berkemampuan atau terampil terhadap bidang tugas serta pengawasan yang efektif terhadap proses pelayanan yang telah diberikan. Jika perusahaan mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari pelanggannya, maka dapat dikatakan perusahaan tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya.

Berdasarkan permasalahan yang ada dapat penulis rumuskan masalah yang akan penulis bahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pelayanan Prima PDAM Bukittinggi di Kota Bukittinggi.
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Pelayanan Prima PDAM Bukittinggi di Kota Bukittinggi.

Tujuan

- a. Untuk mengetahui pelayanan prima yang diberikan oleh PDAM Bukittinggi.
- b. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pelayanan prima PDAM Bukittinggi.

Konsep Teori

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai upaya atau usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Tujuan pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau masyarakat sangat diharapkan kualitasnya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pelayanan prima merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membantu masyarakat sebagai pelanggan dan dilakukan dengan cara terbaik sehingga kebutuhan mereka terpenuhi. Jenis pelayanan setiap pegawai tidak sama. Namun kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan sama, yaitu pelayanan yang prima.

Menurut Sampara Lukman dan Sutopo (2003) pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik, dimana dengan membantu dan berusaha mengurus kebutuhan orang lain atau seseorang agar kebutuhan orang tersebut bisa terselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

Sedangkan pelayanan yang baik menurut Ratminto dan Winarsih (2005) yaitu pelayanan yang dapat diwujudkan apabila dalam lingkungan internal organisasi penyelenggara pelayanan terdapat 3 komponen yaitu sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa, kultur

pelayanan organisasi penyelenggara pelayanan, dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.

Hal ini memerlukan sedikit pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan pelanggan yang mengharapkan pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima penting artinya bagi perusahaan, pelanggan dan bagi staf perusahaan. Hal ini penting bagi perusahaan karena dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan membantu untuk mengamankan masa depan bisnisnya. Penting bagi pelanggan karena produk menjamin untuk memenuhi kebutuhannya. Penting bagi staf karena memberikan kebanggaan pada mereka.

Ada 5 dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan menurut Zeitham, Berry dan Parasuraman yang dikutip oleh Budiono (1999), yaitu :

a. Reliability

Aspek waktu yang digunakan dalam mengukur ketepatan proses penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan. Dan juga pemberian layanan yang merata tanpa membedakan status dan kedudukan dari pelanggan yang membutuhkan pelayanan.

b. Responsiveness

Pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap kepada pelanggan (masyarakat). Hal ini sangat berkaitan dengan kemampuan profesionalisme pegawai untuk lebih mengutamakan pemberian pelayanan yang prima kepada pelanggan.

c. Empathy

Kemampuan komunikasi serta sikap dari pegawai dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini pegawai dapat memahami keinginan baik terhadap keluhan yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang diberikan.

d. Tangible

Performance petugas, keadaan sarana dan fasilitas. Tampilan fisik yang dimaksud mencakup ketersediaan sarana atau fasilitas pelayanan, penampilan pegawai (petugas) dan sarana komunikasi. Hal ini semua dianggap sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kota Bukittinggi, khususnya pada Kantor PDAM di Bagian Pelayanan Pelanggan. Alasan penulis melakukan penelitian pada Kantor PDAM Bukittinggi yaitu karena kurangnya pendistribusian air kepada pelanggan yang disebabkan oleh kebocoran pipa-pipa pada sejumlah daerah yang mengaliri air kerumah-rumah pelanggan.

2. Informan Penelitian

Diperoleh dari hasil wawancara sipenulis terhadap masyarakat pelanggan PDAM Bukittinggi serta menanyakan pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM Bukittinggi.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Merupakan data pokok dalam penelitian ini yang diperoleh langsung dari responden tentang pelayanan air bersih pada PDAM di Kotamadya Bukittinggi.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari penelitian yang meliputi data dari Kantor PDAM Bukittinggi tentang permasalahan kurangnya air bersih bagi pelanggan.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Mengadakan tanya jawab secara langsung dengan masyarakat yang menjadi pelanggan PDAM Bukittinggi dan menanyakan permasalahan yang terjadi tentang kurangnya air bersih dan permasalahan lainnya.

b. Observasi

Mengadakan pengamatan langsung terhadap subjek yang diamati yang berkaitan dengan permasalahan ini mengenai Pelayanan Prima PDAM Bukittinggi pada Kotamadya Bukittinggi.

5. Analisis Data

Analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif yang menggambarkan teori dengan kondisi objektif yang ditemui dilapangan (Kantor PDAM Bukittinggi di Kotamadya Bukittinggi) berupa pernyataan-pernyataan jawaban dari informan penelitian setelah dianalisa ditarik kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan merupakan ujung tombak keberhasilan dalam suatu organisasi, dan keberhasilan dalam hal ini dapat diimplementasikan berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa kepada masyarakat, agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan umum yang ada. Kualitas pelayanan pelanggan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan yang optimal. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus berkualitas dan bermutu, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan pelanggan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan yang optimal. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus berkualitas dan bermutu, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Suatu pelayanan dikatakan sempurna atau prima apabila memenuhi standar operasional prosedur yang telah ditentukan dan suatu pelayanan dikatakan baik apabila proses pelayanan itu sesuai dengan 4 dimensi yang mengukur tingkat kualitas pelayanan yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, dan *Tangible*.

1. Realibility

Realibility merupakan aspek waktu yang digunakan dalam mengukur ketepatan proses penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan dan merupakan pelayanan yang merata tanpa membeda-bedakan. Dimana pernyataan-pernyataan tersebut mengenai prosedur pendaftaran pelanggan di lakukan denggan cepat dan tepat, jadwal pemberian pelayanan dilakukan dengan tepat dan cepat.

2. Responsiveness

Responsiveness merupakan kemampuan pihak PDAM yang dilakukan langsung oleh pegawai untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi keterlambatan dalam pelayanan pelanggan, pihak PDAM berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.

3. Empathy

Empathy merupakan kemampuan komunikasi serta sikap dari pegawai dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini pegawai dapat memahami keinginan baik terhadap keluhan yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Sehingga dengan adanya dimensi empathy yang dimiliki oleh pegawai ini, pelanggan akan merasa puas dan tidak kecewa saat mereka melaporkan keluhan yang sedang mereka alami kepada pihak PDAM.

Jadi indikator ini sangat penting adanya dalam suatu perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan mereka. Agar dengan adanya indikator ini, pelanggan akan memberikan nilai positif dan tidak kecewa terhadap sikap yang diberikan kepada mereka sewaktu mereka mengeluhkan permasalahan yang sedang mereka alami.

4. Tangible

Tangibles merupakan keadaan sarana dan fasilitas. Tampilan fisik yang dimaksud mencakup ketersediaan sarana atau fasilitas pelayanan, dan sarana komunikasi. Hal ini semua dianggap sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Keadaan sarana dan fasilitas dalam perusahaan ini merupakan faktor yang penting juga selain indikator-indikator yang telah di bahas sebelumnya. Karena jika sarana dan fasilitas di suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan tidak mendukung, maka kegiatan untuk memenuhi keluhan-keluhan tentang pelayanan yang telah diberikan tidak akan terealisasi sesuai keinginan.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Prima PDAM Bukittinggi di Kota Bukittinggi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap pelaksanaan pelayanan pada PDAM Bukittinggi di Kota Bukittinggi dan juga didukung oleh hasil wawancara oleh beberapa informan yang terdiri dari beberapa pelanggan dan pegawai yang bekerja di bagian hubungan pelanggan juga terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PDAM Bukittinggi di Kota Bukittinggi yaitu :

1. Fasilitas

Keadaan fasilitas yang berada dalam sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan faktor yang terpenting. Karena jika fasilitas tidak memadai atau tidak memenuhi persyaratan tentunya perusahaan tersebut akan menemui kendala dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Masyarakat pun juga memberikan nilai buruk terhadap fasilitas yang dimiliki oleh kantor PDAM. Selain itu masyarakat juga akan beranggapan bahwa pihak

PDAM tidak serius dalam menangani masalah ini karena minimnya fasilitas yang ada pada kantor PDAM. Untuk itu diharapkan kepada pihak PDAM untuk lebih memperhatikan fasilitas yang bermasalah agar tidak terjadi yang namanya kebocoran pipa lagi dan tidak akan mendapat nilai yang buruk dari pelanggan.

2. Pendekatan Internal

Pendekatan internal disini dimaksudkan pendekatan antar pegawai yang bekerja di bidang-bidang tertentu. Pegawai yang bekerja dengan masing-masing bidang diharapkan untuk tetap bekerja sama dalam suatu pemecahan masalah, agar masalah tersebut dapat terselesaikan dengan waktu yang singkat.

Karena jika pendekatan internal ini tidak terjadi dalam sebuah perusahaan tentunya perusahaan tersebut akan mengalami atau menemukan suatu kendala yang akan susah untuk mencari jalan keluarnya dalam pemecahan masalah tersebut. Begitu juga dengan pegawai PDAM ini.

Untuk itu pendekatan internal merupakan faktor terpenting juga yang harus dijaga dalam kantor PDAM ini. Agar suatu pemecahan masalah yang timbul dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan dan pelanggan pun tidak akan merasa kecewa dengan adanya kerjasama yang telah dilakukan oleh pihak PDAM melalui pendekatan internal.

3. Kinerja Pegawai

Disamping faktor fasilitas dan pendekatan internal yang harus dijaga dalam sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan faktor kinerja pegawai juga merupakan faktor yang sangat terpenting juga. Suatu perusahaan dikatakan baik apabila kinerja pegawainya baik dimata pelanggan mereka.

Begitu juga dengan keberadaan lembaga BUMD yang bergerak dalam bidang pelayanan air bagi masyarakat kota Bukittinggi ini, apalagi beberapa tahun belakangan ini PDAM mengalami permasalahan yang membuat para pelanggan mereka merasa kecewa. Karena pelanggan beranggapan bahwa pihak PDAM tidak pernah serius dalam mengusut permasalahan yang telah lama terjadi ini.

Pelanggan sangat mengharapkin kinerja para pegawai ini di tingkatkan lagi. Agar permasalahan yang telah lama terjadi ini dapat di cari jalan keluarnya, dan pelanggan pun akan merasa puas terhadap kinerja yang telah di berikan atau dilakukan oleh pihak PDAM. Dan kinerja yang telah dilakukan oleh pihak PDAMpun mendapat nilai positif dimata masyarakat atau pelanggan mereka.

4. Sumber Daya Manusia

Selain faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang telah dibahas sebelumnya, faktor SDM juga sangat berpengaruh terhadap suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan. Jika semua faktor di atas telah dilaksanakan, tetapi faktor SDM belum, tentunya permasalahan yang terjadi akan terus ada sampai semua faktor tersebut dapat dirubah.

Sumber daya manusia disini dimaksudkan sebagai pelanggan. Jika pelanggan sendiri tidak mampu menjaga atau menghemat air yang telah diberikan atau disediakan oleh pihak PDAM tentunya akan merugikan pelanggan itu sendiri. Pelanggan pun harus pintar-pintar menghemat air sehingga persediaan air yang ada bisa tahan lama. Jadi peran manusia disini sangat diharapkan adanya, agar tidak merugikan pelanggan itu sendiri di waktu yang akan datang.

Kesimpulan dan Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Pelayanan Prima PDAM Bukittinggi di Kota Bukittinggi, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan tentang pelayanan Prima PDAM Bukittinggi yaitu antara lain :

Kesimpulan

1. Dari indikator *Reliability*, yaitu keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan secara tepat dan cepat dinilai kurang baik, karena walaupun prosedur pendaftaran tidak sulit, tetapi proses untuk memenuhi kebutuhan akan persediaan air bersih bagi pelanggan yang sudah mendaftar tadi membutuhkan waktu yang lama. Hal ini membuat para pelanggan menjadi kecewa dan beranggapan bahwa pihak PDAM tidak pernah serius dalam menangani kasus yang membuat pelanggan menjadi resah ini. Padahal pelanggan sangat membutuhkan air bersih demi kelangsungan hidup mereka.
2. Dari indikator *Responsiveness*, yaitu ketanggapan dan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan dinilai belum baik, hal ini dapat dilihat dari kurang cepat tanggapnya sikap pegawai terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Sehingga pelanggan beranggapan bahwa pihak PDAM tidak pernah serius dalam menangani kasus yang sudah beberapa tahun belakangan ini terjadi dan membuat pelanggan resah dengan keadaan ini. Pelanggan mengatakan bahwa pihak PDAM tidak mengerti kalau pelanggan sangat memerlukan air bersih demi kelangsungan hidup mereka.
3. Dari indikator *Empathy*, yaitu kemampuan komunikasi serta sikap dari pegawai dalam memberikan pelayanan dinilai kurang baik, hal ini disebabkan oleh sikap pegawai yang kurang sopan terhadap pelanggan yang mengeluhkan permasalahan yang mereka alami kepada pihak PDAM . setiap pelanggan yang datang, pihak PDAM tidak pernah memberikan jawaban yang membuat hati pelanggan puas, dan pihak PDAMpun hanya bisa memberikan janji yang ntah sampai akan terlaksana.
4. Dari indikator *Tangible*, keadaan fasilitas yang ada dinilai kurang baik dan kurang memadai, karena terdapatnya beberapa pipa yang mengalami kebocoran. Kebocoran pipa inilah yang mengalami krisis air bersih yang sudah terjadi beberapa tahun belakangan ini. Pelanggan sangat mengharapkan adanya upaya yang harus segera dilakukan oleh pihak PDAM untuk mengganti pipa yang mengalami kebocoran tadi, agar tidak adalagi atau tidak terjadi lagi yang namanya kebocoran pipa yang mengakibatkan krisis air bersih di Kota Bukittinggi ini.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap Pelayanan Prima PDAM Bukittinggi di Kota Bukittinggi ditemukan ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu faktor fasilitas, pendekatan internal, kinerja pegawai dan sumber daya manusia.

Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pelayanan Prima PDAM Bukittinggi di Kota Bukittinggi, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Pelanggan merasa kurang puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh pihak PDAM. Pegawai seperti tidak tanggap terhadap keluhan yang mereka sampaikan. Untuk itu diharapkan kepada pihak PDAM lebih meningkatkan

- kinerja pegawai serta mendidik dan menempatkan pegawai yang tepat untuk posisi penanganan terhadap keluhan air yang disampaikan oleh pelanggan.
2. Pihak PDAM diharapkan untuk memberikan arahan kepada pegawainya, agar pegawainya lebih cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggannya. Dan pegawai pun memperlakukan pelanggan yang datang untuk mengeluhkan permasalahan yang mereka alami dengan sopan, tanpa pilih kasih dan memandang status, sehingga pelanggan merasa nyaman saat berada di kantor PDAM.
 3. Untuk dapat meningkatkan pelayanan akan air bersih, sebaiknya pihak PDAM lebih memperhatikan fasilitas yang ada. Memperbaiki saluran pipa yang mengalami kebocoran yang mengakibatkan pendistribusian air bersih kerumah-rumah pelanggan mengalami penurunan. Kalau perlu pihak PDAM menambah sumber air yang dapat membantu krisis air bersih di daerah mereka. Dengan usaha yang dilakukan oleh pihak PDAM tersebut, tentunya pelanggan akan merasa puas dengan kinerja atau usaha yang telah dilakukan oleh pihak PDAM yang bertujuan untuk mengurangi krisis air bersih yang melanda daerah mereka beberapa tahun belakangan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 1990. *SERVQUAL : A multiple item. Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.
- Ratminto, Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sampara Lukman dan Sutopo, 2003. *Pelayanan Prima*, LAN, Jakarta.