

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang

Ahmad Fatqur Hady¹, Erdiansyah², Agus Mulyani³, Ilhamsyah⁴

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, fatqurahmad22@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, erdiansyahhh@gmail.com

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, agusmulyani008@gmail.com

⁴Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Palembang, ilhamsyahcakep2015@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang (2) faktor penghambat dan pendukung pegawai layanan pada Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan jumlah sampel 80 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tehnik observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah, (1) tidak tersedianya AC sebagai pendingin ruangan di perusahaan khususnya Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang menjadi salah satu faktor yang menjadikan masalah dalam penelitian ini, karena hal ini menjadikan pelanggan tidak nyaman pada saat berada di ruangan. (2) kurangnya pegawai lapangan juga menjadi masalah dalam penelitian ini, karena hal tersebut menjadi faktor penghambat pegawai dalam memberikan perbaikan maupun pemasangan PDAM baru. Sedangkan faktor pendukung dalam penelitian ini adalah para pegawai layanan pada Kantor Unit Layanan Seberang Ulu II bisa memberikan pelayanan yang baik dengan didukung oleh semua karyawan yang ditempatkan pada bagian pelayanan sudah terlebih dahulu diberikan pelatihan supaya bisa melayani pelanggan dengan baik dan benar, serta adanya sarana prasarana menjadikan pegawai lebih cepat dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine (1) the quality of service at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Musi, Seberang Ulu II Unit Office in Palembang City (2) the inhibiting and supporting factors for service employees at the Seberang Ulu II Unit Office in Palembang City. The method used in this study was descriptive qualitative with a total sample of 80 respondents. Data collection techniques are carried out using observation techniques and documentation.

The results of this study are, (1) the unavailability of air conditioners as air conditioners in companies, especially the Seberang Ulu II Unit Office in Palembang City is one of the factors that make problems in this study, because this makes customers uncomfortable when in the room. (2) the lack of field employees is also a problem in this study, because it is a factor hindering employees in providing repairs and installing new PDAMs. Meanwhile, the supporting factor in this study is that service employees at the Seberang Ulu II Service Unit Office can provide good service supported by all employees who are placed in the service department who have been given training in advance so that they can serve customers properly and correctly, as well as the existence of infrastructure to make employees faster in providing services.

Keywords : Quality Of Service.

A. PENDAHULUAN

Tanggung jawab utama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ialah memberikan pelayanan publik kepada seluruh pelanggan. Yang harus bisa memberikan kebutuhan operasional dan meningkatkan layanan, disamping itu diharapkan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang bisa memberikan bantuan untuk infrastruktur kepada



pemerintah daerah. Kebijakan ini dijelaskan dengan terbitnya keputusan menteri Dalam Negeri Nomor 47 tahun 1999, tentang pedoman penilaian kinerja dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang yang berisi bahwa tujuan dari pendirian perusahaan ini ialah untuk memberikan layanan dan kebutuhan air bersih bagi seluruh masyarakat dan juga sebagai salah satu sumber PAD.

Inti dari layanan tersebut adalah kegiatan yang diberikan oleh pegawai layanan terhadap seorang konsumen, karena proses pelayanan ini harus berlangsung secara rutin yang diberikan kepada semua orang dalam kehidupan bersosial. Pada dasarnya setiap manusia selalu menginginkan sebuah layanan bahkan yang lebih ekstrem bahwasanya pelayanan itu tidak bisa sedikitpun terlepas dari kehidupan sehari-hari. Dengan demikian layanan jasa yang diberikan oleh Perusahaan Air Minum (PDAM) Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang yang dinilai masih belum baik kualitasnya, yang didukung oleh banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, disisi yang lain masih ada harga yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dirasa masyarakat tidak sesuai dengan yang dibayar oleh masyarakat dan ini menyebabkan pelanggan menjadi tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang.

Banyak faktor yang membuat masyarakat sebagai pelanggan bisa merasa puas, Menurut Parasuraman, Zeitharnl dan Bery Dalam Tjiptono dan Candra (2016:137) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki sejumlah dimensi yang menentukan kualitas jasa, yaitu: daya tanggap, bukti fisik, jaminan, empati, dan keandalan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kota Palembang khususnya Kantor Unit Seberang Ulu II telah berupaya memberikan layanan yang terbaik, seperti mengelola dan memberikan layanan air bersih agar meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun masih belum mewujudkan kelima dimensi di atas tersebut, karena masih serinya terdengar keluhan-keluhan oleh masyarakat umum atau pelanggan. Keluhan masyarakat seperti kurangnya sarana prasarana, kecepatan pegawai dalam perbaikan, dan masih sulitnya mendapatkan air bersih, tampaknya masih menjadi kendala yang belum sepenuhnya teratasi dalam kasus ini. Keluhan-keluhan terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang baik dari pelanggan maupun calon pelanggannya yang menyebabkan pelanggan menjadi tidak puas antara lain kontinuitas air yang belum memenuhi target atau standar layanan, dan kecepatan penanganan keluhan yang kurang efektif sehingga membutuhkan waktu yang lebih dari yang di harapkan oleh para pelanggan.

B. KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Arianto (2018:83) kualitas layanan dapat di artikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan berlaku untuk semua jenis pelayanan yang di sediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan menurut Parasuraman, dkk (1998) dalam Lupiyoadi (2013:216-217) untuk mengevaluasi kualitas jasa pengguna layanan umumnya menggunakan lima dimensi ialah sebagai berikut:

a. *Tangibless* (bukti fisik)

Tangibless ialah bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang akan menumbuhkan *image* pemilik jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak *image* perusahaan.

b. *Reliability* (keandalan)

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini ialah kepuasan konsumen akan menurun jika jasanya yang diberikan tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan sebelumnya. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan layanan secara cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Salah satu di dalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan cepat tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pernyataan dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.

d. *Assurance* (jaminan)

Assurance atau jaminan ialah pengetahuan dan perilaku employe untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi pegawai yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan yang kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

e. *Empathy* (empati)

Empathy ialah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jika komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*Access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi ialah kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.



Indikator Kualitas Pelayanan

Fitzsimons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108) mengemukakan lima indikator kualitas layanan yaitu:

- a. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian kualitas layanan yang tepat dan benar.
- b. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
- c. *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- d. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan kualitas pelayanan.
- e. *Empathy* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dalam kebutuhan konsumen.

Kepercayaan Pelanggan

Menurut Sumarwan (2013:201) menyatakan bahwa kepercayaan ialah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen tentang objek, atribut tertentu. Kepercayaan itu sering disebut objek-atribut (*object-attribute linkage*), yaitu kepercayaan konsumen tentang kemungkinan adanya hubungan antar sebuah objek dengan atributnya yang relevan.

Kepuasan Pelanggan

Kotler & Keller (2016:153) mengemukakan, kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan dari membandingkan produk atau layanan kinerja yang di rasakan sesuai dengan harapan pelanggan. Jika kinerja jauh dari harapan, maka konsumen tidak akan puas. Jika sesuai harapan, maka konsumen akan puas.

C. METODE PENELITIAN

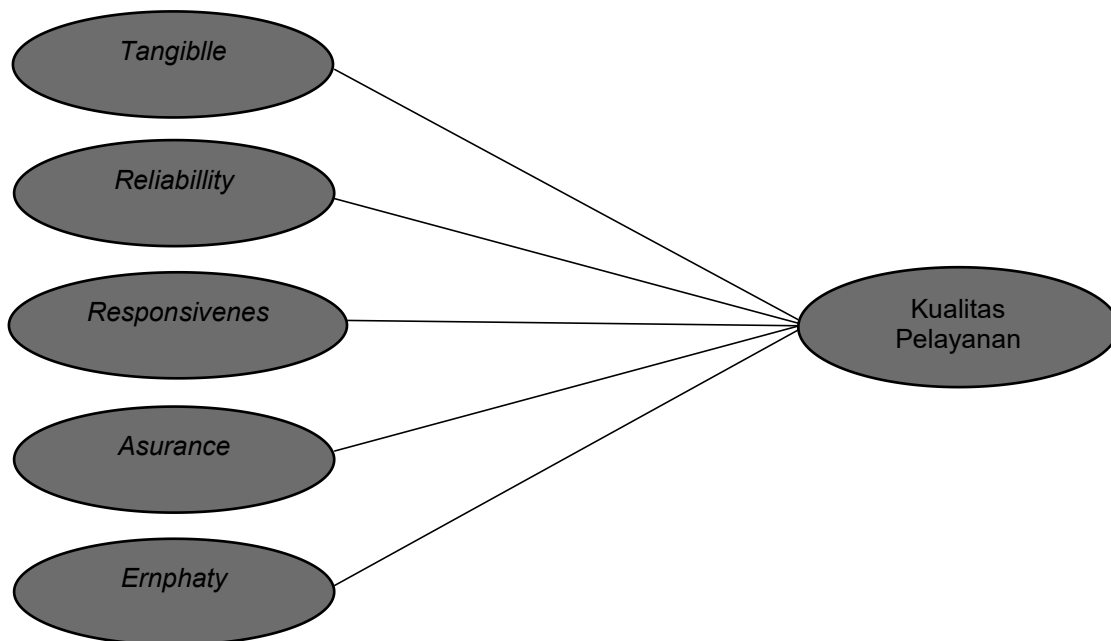
Obyek dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang.

Jenis Penelitian

Penelitian ini ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif deskriptif ialah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskriptifkan suatu peristiwa ataupun fenomena yang sedang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa katakata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Kerangka Berfikir



1. *Tangible* (bukti fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. *Reliability* (reliabilitas), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan jasa secara cepat.
4. *Assurance* (jaminan), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
5. *Emphatty* (empati), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono (2019:130) populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dari definisi tersebut yang dimaksud dengan populasi dalam penelitian ini ialah suatu objek penelitian dalam mengumpulkan data untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.

Populasi dari penelitian ini adalah 400 pelanggan baru yang bergabung dalam PDAM Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang sejak 1 tahun terakhir.

Sampel

Menurut Sugiyono (2018:118) sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian kualitatif disebut juga



sebagai sampel teoritis dan konstruktif, karena tujuan penelitian kualitatif ialah untuk menghasilkan teori dan kemudian sumber data yang didapat dari sampel itu dapat dikonstruksikan fenomena yang semula masih belum jelas. *Purposive sampling* ialah tehnik penentuan informan dengan pertimbangan pada kemampuan informan untuk memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis. Sedangkan *snowball sampling* ialah tehnik penentuan informan dengan mula-mula menentukan informan dalam jumlah kecil, kemudian membesar jika informan yang telah dipilih belum memberikan informasi atau data yang dibutuhkan oleh penelliti. Maka dari uraian diatas yang menjadi sampel penelitian adalah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang dan Manager serta pegawai layanan perusahaan yang bisa memberikan informan yang relevan dengan tujuan apa yang diinginkan oleh peneliti. Jumlah sampel yang ditetapkan oleh peneliti, mengacu pada rumus Slovin sebagai berikut:

Rumus:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{400}{1+400(0,1)^2}$$

$$= \frac{400}{1+(400 \times 0,01)} = \frac{400}{5} = 80$$

Keterangan:

n: Jumlah sampel yang diperlukan

N: Jumlah populasi

e: Tingkat kesalahan sampel sampling (samping error)

Sumber Data

Menurut Lofland (dalam Molleong, 2013:157) Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah katakata, dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen, hasil wawancara, catatan lapangan dan hasil dari observasi.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa tehnik, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Sutrisno Hadi dalam Sugiono (2013:145) mengemukakan bahwa, *observasi* merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting ialah proses proses pengamatan dan ingatan.

2. Wawancara

Tehnik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mendapatkan data atau informasi secara mendalam. Menurut Esterberg dalam Sugiono (2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya cattatan

harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ciritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Teknik Analisis Data

Sesuai dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini maka teknik analisis data yang digunakan ialah teknik analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisis yang dilakukan dalam pengembangan teori berdasarkan data yang digunakan dalam penelitian yang diperoleh dari hasil pengumpulan data dalam pelaksanaan penelitian ini. Adapun teknik analisis data yang peneliti gunakan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Teknik analisis data pada bagian reduksi data ini setelah peneliti mendapatkan hasil kuesioner atau wawancara dari pelanggan yang bersangkutan, maka peneliti akan memberikan sebuah pertanyaan seputar kualitas pelayanan yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang. Dengan demikian data yang di dapat akan memberikan gambaran yang lebih jelas kepada peneliti dan dapat mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data.

2. Penyajian Data

Data yang telah di susun dari hasil reduksi data, penyajian data adalah salah satu dari tehnik analisis data kualitatif. Reduksi data ialah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah melakukan reduksi data, tahap selanjutnya peneliti melakukan peninjauan kembali secara sepintas dari data data yang telah dikumpulkan yang bertujuan untuk dapat di pahami. Peneliti menggunakan analisis ini supaya dapat mengklarifikasi secara efektif dan efisien mengenai data data yang terkumpul, sehingga siap untuk diinterpretasikan. Disamping itu data yang didapatkan lebih lengkap, lebih mendalam dan kredibel serta bermakna, sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

D. HASIL PENELITIAN

Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data merupakan penjelasan mengenai data yang didapatkan dari hasil penelitian lapangan. Data ini di dapatkan dari hasil penelitian dengan menggunakan tehnik analisis data kualitatif. Dalam penelitian ini mengenai layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang. Peneliti menggunakan teori 5 (lima) indikator kualitas layanan menurut Zeithaml dan Bery dalam Jiptono dan Candra (2016:137), yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsivenees* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Dalam hal ini ada pihakpihak terkait antara lain pegawai perusahaan dan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang.



Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif, sehingga data yang peneliti dapatkan lebih banyak berupa kata-kata dan tindakan yang peneliti dapat melalui proses wawancara dan observasi lapangan. Kata-kata dari hasil wawancara dan observasi lapangan merupakan sumber utama dalam penelitian ini. Sumber data yang didapat oleh peneliti dicatat dengan menggunakan catatan tertulis atau melalui alat perekam suara yang peneliti gunakan saat melakukan penelitian. Adapun dokumentasi yang peneliti ambil saat melakukan pengamatan adalah catatan yang berupa catatan lapangan penelitian, seperti dokumen-dokumen yang peneliti dapatkan dari perusahaan maupun dari pelanggan Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang yang merupakan data mentah yang harus diolah dan dianalisis kembali agar mendapatkan data yang diinginkan. Selain itu, adapun bentuk data lainnya berupa foto di lapangan yang dimana foto-foto tersebut merupakan bukti kegiatan proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Data-data tersebut merupakan data yang berkaitan dengan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang. Data diperoleh dari beberapa hasil penelitian yaitu dengan cara wawancara dan observasi lapangan. Kemudian dilakukan kategorisasi berdasarkan jawaban-jawaban yang ditemukan dari penelitian lapangan dengan cara membaca dan menelaah jawaban-jawaban tersebut, analisis data yang akan dilakukan dalam penelitian ini menggunakan beberapa kategori dengan berapa indikator yang dianggap sesuai dengan permasalahan penelitian dan kerangka teori yang telah diuraikan sebelumnya. Dimana indikator tersebut mengacu pada 5 (lima) indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2016:137).

Deskripsi Informan Penelitian

Pada penelitian mengenai kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan metode penentuan informan dengan berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu disesuaikan dengan informasi yang dibutuhkan. Adapun informan-informan yang peneliti tentukan, merupakan orang-orang yang menurut peneliti memiliki informan yang dibutuhkan dalam penelitian ini, karena informan dalam kesehariannya senantiasa berurusan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

Hasil Analisis Data

Pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari data dan fakta yang peneliti peroleh langsung dari lapangan dan sesuai dengan teori yang digunakan oleh peneliti. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang saat ini. Peneliti menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2016:137), yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphathy* (empati). Selain itu, peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang.

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* (bukti fisik) merupakan penampilan fisik, penampilan pegawai layanan, kedisiplinan pegawai, kenyamanan tempat dan sarana prasarana dalam layanan. Jika dimensi ini dirasakan baik oleh masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan, maka hal tersebut di nilai baik oleh masyarakat dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kantor Unit seberang Ulu II Kota Palembang. Namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan tidak baik oleh masyarakat, maka masyarakat akan menilai tidak baik dan tidak merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh pegawai layanan. Untuk mengukur dimensi tangible dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kantor Unit seberang Ulu II Kota Palembang dapat di ukur melalui indikator seperti penampilan fisik dan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan.

Aspek penampilan fisik yang dimaksud disini adalah bentuk fisik yang diberikan oleh pemberi layanan terhadap penerima layanan. Yang termasuk kedalam aspek ini adalah kondisi ruangan yaitu penampilan pegawai, kenyamanan tempat dan pengguna alat bantu pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang.

- a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang, pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini sama dengan pernyataan Bapak Ahmad Alhakimi, ST selaku Manager Kantor Unit seberang Ulu II yang mengatakan bahwa “penampilan itu sangat berpengaruh dalam proses layanan, karena penampilan merupakan salah satu unsur yang mendukung kualitas pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pelanggan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai layanan tersebut”
- b. Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan. Disiplin dalam dunia kerja sangatlah dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam memberikan layanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, pegawai harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan atau pelanggan. Pegawai layanan harus bisa mementingkan keperluan pengguna layanan diatas kepentingan pribadinya, karena pekerjaan layanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Rika Sri Agustin selaku pelanggan mengatakan bahwa “menurut saya, pegawai layanan disini sudah disiplin dalam memberikan layanan”, selanjutnya bapak Ahmad Alhakimi, ST selaku manager perusahaan mengatakan bahwa “pegawai diperusahaan ini sudah cukup disiplin karena memang sebelumnya mereka telah terlebih dahulu diberikan pelatihan



sebelum terjun di dunia kerja, agar tidak terjadi hal-hal yang bersifat merugikan perusahaan’.

- c. Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan sangatlah penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang selaku penyedia layanan harus bisa menyediakan tempat yang cukup agar pelanggan tidak merasa sempit di dalam ruangan tunggu. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga sangat dibutuhkan untuk kenyamanan para pelanggan. Bapak Ahmad Alhakimi, ST selaku manager perusahaan Kantor Unit Seberang Ulu II, mengatakan bahwa “tempat pelayanan saat ini belum sepenuhnya memberikan kenyamanan bagi pelanggan, karena kita hanya memiliki 1 (satu) AC di dalam ruangan pelayanan dan itupun masih sering tidak berfungsi, jadi saat ini kita hanya memakai kipas angin sebagai alat pendingin ruangan”. Oleh karena itu masih ada keluhan dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan terkait kenyamanan tempat layanan. Apabila tempat yang disediakan pegawai layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya, jika tempat yang disediakan pegawai layanan tidak layak, maka pengguna layanan akan merasa tidak nyaman.
- d. Penggunaan sarana dan prasarana pendukung layanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Sarana dan prasarana yang digunakan oleh pegawai perusahaan seperti komputer, keyboard, mesin EDC dan alat cetak. Dengan adanya sarana dan prasarana ini sangat membantu proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh ibu. Susroyani, SE selaku petugas distribusi, yang mengatakan bahwa “alhamdulillah saat ini sarana dan prasarana yang digunakan pegawai layanan perusahaan kita sudah lengkap dan mencukupi”.

Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi *reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan unit layanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, cermat dan memuaskan. Dimensi *reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan sebagai kinerja yang benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Memberikan layanan yang baik dan memuaskan berarti memberikan pelayanan yang tepat waktu, kemampuan memberikan pelayanan dan kemampuan menanggapi keluhan dari pelanggan yang masuk, serta pelayanan yang adil dan akurat.

Kemampuan disini diartikan sebagai kapasitas pegawai pelayanan untuk melakukan tugas dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan agar mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara efektif, ketelitian pegawai, dan pelayanan tanpa memandang status sosial. Sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang.

- a. Kecepatan dalam mengerjakan suatu aktivitas sangatlah penting, setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai tentunya memiliki standar waktu yang telah ditentukan, visi dan misi suatu Perusahaan akan bisa tercapai apabila pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dalam hal ini diantaranya ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan pekerjaan selesai pada saat yang dibutuhkan.

Penelitian kali ini saya ambil pada salah satu pelanggan yang menggunakan jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang. Masih ada pelanggan yang belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan, dalam dimensi ini yang menjelaskan bahwa *reliability* merupakan kemampuan unit layanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, namun masih sering terjadi keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai layanan, dalam kasus ini kita ambil contoh dari ibu Sumarni sebagai salah satu pelanggan perusahaan. Ibu Sumarni sebagai pelanggan baru perusahaan, telah dijanjikan proses pemasangan baru memerlukan waktu selama 14 (empat belas) hari, namun pernyataan itu tidak sesuai dengan apa yang di katakan sebelumnya, setelah menunggu selama 14 (empat belas) hari belum ada pihak dari perusahaan yang datang ke rumah ibu Sumarni, lalu beliau mengkonfirmasi kembali pada pegawai layanan. Hal ini di tanggap oleh Bapak Akhmad Mukhlis, ST selaku Asman Meter perusahaan, yang mengatakan bahwa “pemasangan PDAM baru belum bisa dilakukan dengan cepat karena masih banyaknya hal-hal yang perlu dikerjakan oleh pegawai lapangan seperti keluhan pelanggan tentang kebocoran pipa, air tidak mengalir dan masalah-masalah lainnya, sehingga pemasangan baru menjadi terhambat. Hal ini terjadi karena kurangnya karyawan lapangan pada perusahaan, mungkin dalam waktu dekat ini kita akan membicarakan masalah ini kepada Bapak Ahmad Alhakimi, ST supaya bisa menjadi bahan pertimbangan beliau selaku manager kantor unit layanan”.

Dari hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang belum bisa memberikan pelayanan yang baik terhadap para pelanggannya yang dimana dalam dimensi ini *reliability* seharusnya pegawai layanan bisa memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan namun nyatanya belum bisa di berikan secara baik oleh perusahaan itu sendiri.

- b. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan sangatlah penting dalam proses pelayanan, jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat atau pelanggan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Seperti contoh pemasangan PDAM baru, jika pada saat pemasangan PDAM baru pegawai tidak cermat dalam pemasangan pipa di lapangan maka hal itu akan merugikan pelanggan selaku pengguna layanan PDAM, dan tentunya akan semakin banyak pelanggan yang memberikan keluhan atas dasar kualitas pelayanan yang di berikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Khususnya Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang dan tentunya akan menimbulkan pekerjaan baru bagi pegawai perusahaan khususnya dilapangan.

Hal ini ditanggapi oleh Bapak Akhmad Mukhlis, ST selaku Asman Meter yang mengatakan bahwa “untuk saat ini hal-hal seperti ini belum pernah kita temui pada perusahaan kita khususnya Kantor Unit Layanan Seberang Ulu II, karena saya selalu mengatakan kepada pegawai yang ada di lapangan bahwa kerjakanlah pekerjaan



kalian dengan sebaik mungkin, supaya perusahaan kita bisa dinilai baik juga oleh para pelanggan”.

Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* (dayatanggap) yaitu ketanggapan pegawai layanan dalam merespon pelanggan dan kemampuan untuk menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan. Tanggap dalam penelitian ini ialah sikap cepat merespon dan melayani para pelanggan. Tanggap disini difokuskan pada sikapcepat yang diberikan oleh pegawai layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang dalam menanggapi kebutuhan serta keluhan para pelanggan atau pengguna layanan.

- a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, sebagai pegawai layanan wajib baginya untu merespon setiap pelanggan yang datang ke unit layanan ataupun yang menghubungi lewat telepon seluler. Pelanggan atau pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai bisa memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, ini bisa dibuktikan ketika pengguna layanan sudah selesai mendapatkan layanan, pegawai akan memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang ingin diperlukan.
- b. Ketanggapan dalam dimensi penelitian ini kita ambil dari salah satu pelanggan perusahaan yang dimana pelanggan tersebut pernah datang ke kantor unit pelayanan untuk memberikan keluhan terhadap pelayanan air yang belum maksimal mengalir di kediaman pelanggan tersebut. Bapak Hasan Basri selaku pelanggan perusahaan memberikan keluhan kepada pegawai layanan terhadap air yang mengalir di rumah sangat kecil meskipun sudah menggunakan pompa air, hal ini tentunya tidak cukup untuk kebutuhan sehari-hari keluarga Bapak Hasan selaku pengguna layanan, harapan pelanggan adalah supaya petugas layanan segera memperbaiki apa yang menjadi keluhan pelanggan dengan cepat dan baik. Petugas layanan menerima komplain dari pelanggan sebagaimana apa yang telah disampaikan oleh Bapak Hasan Basri tentang hambatan air yang ada di rumah beliau dan tetangga sekitarnya. Petugas mencatat dan akan segera memperbaiki masalah sesuai dengan apa yang menjadi keluhan pelanggan saat ini. Hal ini juga di sampaikan oleh Bapak H. Akhmad Mukhlis, ST “sama seperti yang tadi, kurangnya pegawai lapangan membuat berbaikan menjadi sedikit terlambat dari waktu yang telah ditentukan”.

Dari pernyataan diatas maka dapat dinyatakan bahwa masih ada pengguna layanan yang mengeluhkan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang seperti air keluar kecil di berbagai tempat khususnya daerah Seberang Ulu II, dan juga kecepatan dalam melakukan perbaikan belum bisa dikatakan cepat dan tanggap seperti apa yang di inginkan oleh pelanggan, artinya perusahaan ini belum bisa menerapkan dimensi *responsiveness*, hal ini tentunya menjadi tugas dan tanggung jawab bagi manager perusahaan agar segera memperbaiki apa yang menjadi keluhan pelanggan selama ini, agar terwujudnya kualitas pelayanan yangbaik dan pelanggan juga puas terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup kepastian atau sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

Kepastian dalam penelitian ini adalah pegawai pelayanan harus bisa memberikan kepastian tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga, apabila bisa di selesaikan hari itu juga. Seperti salah satu pelanggan kita yang datang ke kantor dengan keluhan pipa bocor, sehingga pelanggan tidak bisa menggunakan air bersih seperti yang di janjikan oleh perusahaan. Hal ini tentunya butuh penanganan cepat dari petugas layanan agar pelanggan bisa segera mendapatkan air bersih. Kalaupun tidak bisa diselesaikan hari itu juga, pegawai layanan harus bisa memberikan jaminan waktu agar pelanggan bisa sedikit tenang dengan jaminan yang telah diberikan oleh petugas layanan. Bapak H. Akhmad Muklis, ST selaku Asman Meter mengatakan bahwa “seperti halnya yang tadi, pegawai kita di lapangan masih sangat terbatas, sehingga kita belum bisa memperbaiki dengan waktu yang sangat dekat, karena selain minimnya pegawai di lapangan, tempat yang mau kita perbaiki juga banyak sesuai dengan keluhan pelanggan masing-masing, maka dari itu kita belum bisa memperbaiki dengan cepat seperti apa yang diinginkan oleh pelanggan”.

Maka dapat dinyatakan bahwa, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang belum bisa menerapkan dimensi jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Seperti apa yang di sampaikan oleh Bapak H Akhmad Mukhlis, ST selaku Asman Meter yang menyatakan bahwa “kurangnya pegawai dilapangan menyebabkan jangka waktu perbaikan menjadi terhambat dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya”. Pegawai layanan memang harusnya memberikan jaminan tepat waktu kepada pelanggan, agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama.

Dimensi Emphatty (Empati)

Dimensi *Emphatty* (empati) meliputi kemudahan dalam membangun hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pengguna jasa pelayanan. Empati adalah perhatian yang diberikan kepada pengguna jasa layanan secara pribadi atau individu dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna jasa pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Emphatty* (empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan. Pelanggan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam sebuah layanan. Adapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang harus bisa mendapatkan prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Hal ini juga disampaikan oleh manager perusahaan yaitu Bapak Ahmad Alhakimi, ST “pegawai yang kita tempatkan di bagian pelayanan sebelumnya telah kita berikan pelatihan terlebih dahulu, seperti bertanggung jawab kepada setiap pelanggan, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu melayani secara cepat dan memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Hal ini diberikan supaya tidak terjadinya hal-hal seperti ini, kalaupun ada pegawai yang mementingkan kepentingan pribadinya, mungkin itu hal-hal yang bersifat penting dan tidak bisa di tunda seperti contohnya panggilan dari kantor pusat untuk mengikuti rapat”.
- b. Pegawai melayani dengan tidak membeda-bedakan dalam proses pelayanan. Sikap tidak membeda-bedakan di sini maksudnya, ketika melayani pelanggan,



pegawai harus bisa memberikan layanan yang sama dan sesuai nomor antrian yang telah diberikan. Susroyani, SE selaku Koordinator Keluhan, “kami tidak pernah membeda-bedakan pelanggan yang datang ke kantor pelayanan ini, semua pelanggan kita berikan layanan yang sama, sesuai dengan nomor antrian yang telah diberikan oleh petugas satpam sebelumnya, tidak ada yang didahulukan meskipun kita kenal dengan pelanggan tersebut”.

Dari hasil penelitian diatas, maka dapat nyatakan bahwa perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang telah menerapkan dimensi ini, sesuai dengan apa yang telah dikatakan oleh Manager perusahaan yaitu Bapak Ahmad Alhakimi, ST, yang menyatakan bahwa “pegawai yang kita tempatkan di bagian pelayanan sebelumnya telah kita berikan pelatihan terlebih dahulu, agar tidak adanya hal-hal yang membuat pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang kita berikan”. Dan pegawai layanan disini juga tidak membeda-bedakan pengguna layanan yang datang langsung ke kantor layanan, seperti yang telah disampaikan oleh Koordinator Keluhan bahwa “kita selaku pegawai layanan akan memberikan layanan sesuai dengan nomor antrian yang telah diberikan oleh petugas satpam sebelumnya.

E. PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai layanan perusahaan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pengguna layanan dan memberikan kepuasan kepada mereka. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas layanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Pelayanan yang baik dapat dinilai dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan, seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dalam Chandra (2016:137), yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada para pengguna layanan.

Pada penelitian ini, dimensi *tangible* (bukti fisik) ditentukan oleh indikator-indikator yang menampilkan pegawai layanan saat melaksanakan tugas pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan. Kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang sudah menerapkan dimensi *tangible*, meskipun masih ada hal-hal yang perlu di perbaiki kedepannya. Penilaian kualitas pelayanan yang sudah berjalan sesuai dengan harapan pelanggan dalam dimensi ini antara lain penampilan pegawai layanan saat memberikan layanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan dan kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan pelanggan seperti kenyamanan tempat dalam melakukan proses pelayanan, contoh tidak adanya AC sebagai pendingin ruangan dan hanya menggunakan kipas angin seadanya. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan pelanggan untuk penyedia layanan, karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan apa yang telah Perusahaan sediakan maka itu akan berpengaruh baik bagi Perusahaan itu sendiri, tetapi

sebaliknya jika pelanggan masih merasa belum nyaman, maka akan berpengaruh buru bagi penyedia layanan.

Yang kedua ialah dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai layanan dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan segera dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan, kehandalan juga merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan para pelanggan. Pada penelitian dimensi ini kita mengambil contoh dari salah satu pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kantor Unit Seberang Ulu II yang dimana pelanggan tidak menemukan ada dimensi *reliability* pada perusahaan ini, karena pelanggan harus menunggu waktu yang lama dalam proses pemasangan PDAM baru, hal ini dikarenakan jumlah pegawai lapangan yang sangat terbatas. Maka dapat dikatakan bahwa perusahaan ini belum bisa memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat. Perusahaan harus bertindak cepat supaya tidak terjadi lagi hal-hal yang sama dengan cara mencari atau menambah pegawai lapangan, sehingga pemasangan PDAM baru bisa dengan cepat dilakukan.

Dimensi yang ketiga adalah *responsiveness* (daya tanggap). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu yang memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa kepastian dan alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan itu sendiri. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang sudah menerapkan dimensi *responsiveness* beserta indikatornya, seperti kecermatan pegawai layanan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan, namun dalam hal ini juga masih sering dikeluhkan oleh pengguna layanan karena daya tanggap pegawai layanan belum bisa berjalan dengan baik, seperti keluhan dari salah satu pengguna layanan yang mengeluhkan air di rumah dan tetangga sekitarnya belum bisa mengalir dengan baik meskipun sudah menggunakan pompa air. Ketidakpastian dalam penanganan yang diberikan pegawai layanan membuat pengguna layanan kurang puas dengan apa yang dijanjikan oleh petugas itu sendiri. Maka dapat dipastikan bahwa perusahaan belum menerapkan dimensi *responsiveness* ini dengan baik, sehingga masih ada pelanggan yang kurang puas oleh pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya dimensi yang keempat adalah dimensi *Assurance* (jaminan). Dimensi ini merupakan jaminan kepastian, sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari resiko, dan keragu-raguan. Kepastian dalam penelitian ini adalah pegawai layanan harus bisa memberikan kepastian tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga, apa bila dapat diselesaikan hari itu juga. Seperti salah satu pelanggan kita yang datang ke kantor dengan keluhan pipa di rumahnya mengalami kebocoran, sehingga pelanggan tidak bisa menggunakan air bersih lagi. Hal ini seharusnya bisa diberikan penanganan yang cepat, sehingga pelanggan bisa cepat pula mendapatkan air bersih seperti apa yang telah dijanjikan oleh perusahaan. Namun hal ini belum bisa diatasi dengan cepat seperti yang diinginkan oleh pelanggan, karena minimnya pegawai lapangan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang. Tentunya hal ini



menjadi tugas dan tanggung jawab manager perusahaan agar bisa memperbaiki kedepannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah kita dapat, maka bisa di katakan bahwa dalam dimensi ini perusahaan telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik meskipun masih ada yang perlu diperbaiki kedepannya seperti kepastian yang harus di berikan oleh pelanggan agar pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dimensi yang terakhir yaitu dimensi *emphatty* (empati). Dimensi ini meliputi kemudahan dalam membangun hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan terhadap pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi para pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan para pelanggan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang telah menerapkan dimensi *emphaty* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan dalam dimensi ini telah berjalan sesuai dengan harapan pelanggan antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan pegawai melayani dengan tidak membeda-bedakan dalam proses pelayanan. Seperti yang telah disampaikan oleh manager perusahaan, yang mengatakan bahwa “pegawai yang kita tempatkan di bagian layanan sebelumnya telah kita berikan pelatihan terlebih dahulu, supaya tidak ada terjadinya hal-hal yang membuat pelanggan tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan”. Pegawai layanan juga tidak membeda-bedakan pelanggan yang datang ke kantor layanan, seperti yang telah disampaikan oleh Koordinator Keluhan bahwa “ kami selaku pegawai layanan akan memberikan layanan sesuai dengan nomor antrian yang telah diberikan sebelumnya”.

F. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari kesimpulan yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang dapat dinilai dari 5 (lima) dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).
 - a. Dimensi *Tangible* (bukti fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kedisiplinan pegawai, kenyamanan tempat dan sarana prasarana sudah diterapkan oleh perusahaan namun masih ada hal yang belum sepenuhnya di terapkan, seperti tidak adanya AC sebagai pendingin ruangan, saat ini perusahaan hanya menyediakan alat seadanya, seperti kipas angin.
 - b. Dimensi *Reliability* (kehandalan) yang mempunyai indikator kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, cermat dan memuaskan. Namun hal ini belum dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan karena masih sering dikeluhkan oleh beberapa pengguna layanan seperti ketidak sesuaian pemasangan PDAM baru seperti apa yang telah dijanjikan sebelumnya.
 - c. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) yang mempunyai indikator ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan kemampuan untuk menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan. Namun hal ini belum dilaksanakan

- dengan baik oleh perusahaan itu sendiri, karena masih adanya pelanggan yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan seperti air keluar kecil di berbagai tempat Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang, dan juga kecepatan dalam melakukan perbaikan belum bisa dikatakan cepat dan tanggap seperti apa yang diinginkan oleh pengguna layanan.
- d. Dimensi *Assurance* (jaminan) yang mempunyai indikator mencakup kecepatan, kepastian, sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai layanan, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Hal ini juga belum teratasi dengan baik oleh perusahaan seperti masih adanya pelanggan yang mengeluhkan pelayanan perusahaan yang tidak kunjung cepat dalam memperbaiki kerusakan seperti apa yang telah dijanjikan sebelumnya.
 - e. Dimensi *Empathy* (empati) yang mempunyai indikator komunikasi yang baik, mendahulukan kepentingan para pelanggan dan pegawai tidak membedakan pelanggan yang datang ke kantor pelayanan. Dalam hal ini telah diterapkan oleh perusahaan dengan cara memberikan pelatihan kepada pegawai layanan supaya bisa memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna layanan.
2. Faktor penghambat kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang adalah:
- a. Belum terpenuhinya kenyamanan pelanggan pada kantor unit layanan khususnya ruang pelayanan yang tidak adanya pendingin ruangan seperti AC dan hanya menggunakan kipas angin seadanya.
 - b. Kurangnya pegawai lapangan yang ada di perusahaan, sehingga kecepatan dalam penanganan keluhan pelanggan sangat lambat dan tidak efektif, hal ini yang membuat kualitas pelayanan pada perusahaan menjadi tidak baik. Tentunya hal ini menjadi tugas dan tanggung jawab bagi manager perusahaan agar bertindak cepat dalam memberikan penanganan.

DAFTAR PUSTAKA

- Lupiyoadi (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Untuk Mengevaluasi Kualitas Jasa Pelanggan Umumnya Menggunakan 5 (Lima) Dimensi.
- Moleong. (2018). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Chandra (2016). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Kotler dan Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta Barat: PT Indeks Permata Puri Media.

