

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PDAM TIRTAMARTA KOTA YOGYAKARTA

THE PUBLIC SERVICE QUALITY OF TIRTAMARTA PDAM IN YOGYAKARTA

Oleh : Endi Wiradharma, FIS UNY, endidharma94@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik PDAM Tirtamarta Yogyakarta beserta faktor penghambatnya. Tujuan pengukuran kualitas pelayanan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Interaktif dari Miles and Hubberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik PDAM Tirtamarta Yogyakarta dinilai dari indikator/ ukuran Bukti fisik, sarana dan prasarana di PDAM Tirtamarta sudah memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan. Kehandalan pegawai PDAM Tirtamarta masih kurang terkait dengan penanganan pengaduan dan kecepatan penyelesaian pengaduan. Telah tersedia wadah untuk menampung aspirasi, kritik dan saran yang dapat dilakukan secara langsung maupun online. Jaminan sikap yang memberikan rasa kepercayaan kepada masyarakat masih kurang. Terdapat beberapa pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Pegawai memiliki rasa peduli dengan mengedepankan kepentingan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, PDAM Tirtamarta

Abstract

This paper aims to understand the public service quality of Tirtamarta's PDAM including the obstacles factors. The measurement of quality in this project is conducted in order to improve the service provided. In order to achieve the result, this paper seeks the information using qualitative descriptive methods. The data collecting techniques are interviews, observations and documentations. The data analysis model is the interactive analysis from Miles and Hubberman i.e. data collection, data reduction, data presentation and conclusion decision. Data validation inspection is using source triangulation. The results founded that the public service qualities given by PDAM Tirtamarta Yogyakarta are: 1) Physically, the facilities and infrastructure of PDAM Tirtamarta has contrived comfort to the users, 2) The employee reliability of PDAM Tirtamarta are still deficient regarding handling the complain and the quickness of complaints resolution, 3) There has been means provided to accommodate the aspirations, criticisms and suggestions from users that can be given by, either in person or online, 4) The warranty of attitudes that gives a sense of trust to the community is still lacking. There are some employees who are less friendly in providing services, 5) The employees have a sense of care by considering the behalf of customers.

Keywords: PDAM Tirtamarta, Service Quality

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam bidang jasa di Indonesia merupakan salah satu pelayanan publik yang digunakan oleh banyak masyarakat. Dewasa ini, masyarakat semakin kritis terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Hal ini terlihat dari keluhan dan pengaduan yang terus masuk di penyedia layanan. Keluhan-keluhan seperti layanan yang terlalu lama dan berbelit-belit, pegawai yang kurang tanggap, serta kualitas layanan itu sendiri menjadi perhatian masyarakat dari tahun ke tahun. Berdasarkan Albrecht dan Zemke (Dwiyanto, 2005:145) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*).

Data tahun 2012-2015 menunjukkan setiap tahunnya pengaduan pelanggan PDAM Tirtamarta Yogyakarta berada pada kisaran 3000 pengaduan. Pengaduan-pengaduan tersebut meliputi kualitas air yang diterima, lonjakan tagihan yang tidak sesuai

dengan pemakaian, serta kebocoran pipa maupun kran air yang belum ditangani oleh petugas PDAM.

Dari data yang diperoleh beberapa aspek dalam pelayanan yang ada belum mencapai indikator nilai baik sehingga menimbulkan permasalahan dalam pelayanan yang diberikan. Kemudahan informasi tentang gangguan layanan, kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan, dan kecepatan dalam penyelesaian masalah masih belum mencapai indikator baik. Pengaduan-pengaduan di PDAM yang mencapai ribuan setiap tahunnya juga belum berjalan dengan baik terlihat dari kepuasan pelanggan dalam kecepatan tanggapan keluhan serta penyelesaian masalah yang belum mencapai indikator baik.

Dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, penyelenggara-penyelenggara layanan telah menerapkan standar pelayanan minimal. Namun di PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta belum menerapkan hal tersebut. Padahal standar pelayanan berfungsi untuk memberikan jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan.

Dengan belum adanya standar pelayanan minimal yang diterapkan, maka pengguna layanan PDAM Tirtamarta belum mendapatkan secara keseluruhan kejelasan pelayanan.

Adapun pengukuran kualitas pelayanan menurut Menurut Zheithaml dalam Ariani (2009:180) terdapat dimensi-dimensi pokok dari kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERVQUAL (*service quality*) yang terdiri dari *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Peningkatan kinerja organisasi khususnya jaminan kemampuan penyelesaian masalah, kecepatan penyelesaian masalah, kepastian biaya ataupun kelengkapan sarana dan prasarana wajib dipenuhi untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan mengingat PDAM Tirtamarta merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti mengukur kualitas pelayanan publik di PDAM Tirtamarta Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif berusaha mengkonstruksi realitas dan memahami maknanya.

Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta, dari tanggal 27 Agustus sampai dengan 2 Oktober 20.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah 4 orang dari pihak PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta dan 5 orang pengguna layanan PDAM yang dapat memberikan informasi mengenai keadaan yang sebenarnya dari objek penelitian sehingga data yang diperoleh dalam penelitian ini akurat

Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui informan atau subyek penelitian. Peneliti memperoleh data primer didapat

melalui proses wawancara kepada informan dan observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini adalah dokumen – dokumen seperti Peraturan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta Yogyakarta Nomor 1 tahun 2015 tentang Susunan organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta Yogyakarta, indeks kepuasan layanan utilitas kota Yogyakarta, data kepegawaian PDAM Tirtamarta, jumlah pelanggan, data pengaduan pelanggan, latar belakang pendidikan pegawai PDAM, artikel dan berita terkait PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta dan foto – foto dokumentasi terkait penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur menggunakan pedoman wawancara yang ada dan pertanyaan yang dapat berkembang sesuai dengan informasi dan kebutuhan informasi yang diperlukan

sehingga dapat terjadi wawancara yang interaktif antara peneliti dengan subyek penelitian.

2. Observasi

Peneliti melakukan observasi non partisipan dimana peneliti tidak terlibat langsung dan hanya sebagai pengamat saja. Peneliti terjun langsung ke PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta untuk mengamati fasilitas yang tersedia.

3. Dokumentasi

Dokumentasi diperoleh dari Peraturan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta Yogyakarta Nomor 1 tahun 2015 tentang Susunan organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta Yogyakarta, indeks kepuasan layanan utilitas kota Yogyakarta, data kepegawaian PDAM Tirtamarta, jumlah pelanggan, data pengaduan pelanggan, latar belakang pendidikan pegawai PDAM, artikel dan berita terkait PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta dan foto – foto dokumentasi terkait penelitian.

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Peneliti mengembangkan keabsahan data menggunakan pemilihan teknik triangulasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber yang telah membandingkan hasil wawancara dengan hasil pengamatan, keadaan data penelitian dengan pendapat informan dan hasil wawancara dengan data yang diperoleh tentang PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta dalam memberikan kualitas pelayanan publik.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan model analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Herdiansyah (2010:164) dimana terdapat empat alur kegiatan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Zheithaml dalam Ariani (2009:180) memaparkan dimensi-dimensi pokok dari kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERVQUAL (*service quality*) yang

terdiri dari *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Indikator kualitas pelayanan tersebut dijabarkan sebagai berikut:

a. Indikator *Tangibles*

Bukti fisik merupakan kemampuan organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara organisasi jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Letak kantor PDAM Tirtamarta yang berada di Kota Yogyakarta dapat dengan mudah dijangkau sehingga memudahkan pengguna layanan dalam mengaksesnya. Kantor PDAM Tirtamarta memiliki lahan yang luas, termasuk tempat parkir, tersedia juga mushola dan kantin untuk pelanggan yang ingin mengaksesnya. Fasilitas-fasilitas tersebut dapat dimanfaatkan oleh pengguna layanan.

Sarana dan prasarana pelayanan yang tertata dan terawat dengan baik dapat memberikan kenyamanan dan menimbulkan kesan yang baik dari pelanggan. Sarana dan prasarana yang baik akan mendukung proses dan kecepatan penyelesaian pelayanan. Terdapat 5 loket pelayanan dengan sistem antrian otomatis. Fasilitas yang terdapat di Kantor Pelayanan PDAM Tirtamarta terdapat AC, papan informasi, televisi untuk menambahkan kenyamanan pelanggan yang datang sehingga memberikan kenyamanan pelanggan.

Terkait kebersihan tempat di kantor pelayanan PDAM sudah baik karena telah rapi dan bersih. Demikian juga dengan penampilan pegawai yang rapi dan berseragam. Terkait pelayanan di PDAM Tirtamarta diberikan sarana kendaraan-kendaraan dinas untuk pegawai yang difungsikan untuk tugas lapangan. Untuk menjaga pelayanan distribusi air, PDAM Tirtamarta juga telah menerapkan teknologi seperti sensor/ sounding untuk mendeteksi kebocoran, lalu

dengan rutin melakukan flushing atau pembersihan pipa sehingga air yang diterima pelanggan terjamin kebersihannya.

b. Indikator *Realibility*

Kehandalan yaitu kemampuan organisasi memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal ini berarti mengarah seberapa jauh konsistensi penyelenggara layanan dalam terus menjaga layanannya. Kecepatan dan kemampuan pegawai dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari pelanggan akan menentukan penilaian dari dimensi kehandalan ini.

Dalam kepegawaian di PDAM Tirtamarta, masih terdapat beberapa pegawai yang tergolong rendah pendidikan formalnya, yaitu 4 pegawai dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar dan 23 pegawai dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama. Pendidikan formal disamping ketrampilan merupakan hal yang penting karena penguasaan dari segi keilmuan, teknologi, dan kreativitas yang semakin kompleks membutuhkan

pula tenaga yang terdidik agar kemampuan dalam penyelenggaraan pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Untuk pengembangan kemampuan, PDAM Tirtamarta secara rutin mengadakan pendidikan untuk para pegawainya maupun dengan mengikuti diklat yang diselenggarakan oleh pihak luar. Kegiatan tersebut wujud dari komitmen PDAM untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dari pengukuran yang diperoleh diketahui bahwa kecepatan petugas PDAM dalam menanggapi keluhan serta kecepatan petugas dalam menyelesaikan masalah masih belum mencapai indikator baik. Berdasarkan wawancara dengan pelanggan PDAM Tirtamarta Yogyakarta, beberapa masyarakat merasa tidak puas dengan kinerja pelayanan PDAM. Permasalahan yang selalu sama yang terjadi seperti air yang kurang lancar dan air yang berbau serta penyelesaiannya menimbulkan banyak keluhan yang berulang.

c. Indikator *Responsiveness*

Daya tanggap merupakan kemauan untuk membantu pelanggan

dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas dapat memberikan kesan negatif terhadap pelayanan yang diberikan. Penilaian dalam dimensi ini antara lain dari respon terhadap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan termasuk keluhan serta pegawai melakukan pelayanan dengan tepat.

Pegawai PDAM sendiri telah memberikan pelayanan juga sudah memberikan pelayanan dan respon yang baik terhadap kebutuhan pelanggan. Kegiatan pelayanan yang masuk akan segera diproses dan akan diserahkan ke bagian-bagian yang bersangkutan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, di kantor PDAM Tirtamarta juga menyediakan tempat untuk menyampaikan saran dan kritik serta kotak kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Pelanggan juga dapat menyampaikan aspirasinya melalui website PDAM Tirtamarta.

Terkait pengaduan, informasi yang diberikan kepada pelanggan

pun sudah diberikan secara jelas. Hanya saja terkait berkas-berkas pengaduan yang nantinya akan disampaikan ke masing-masing bagian masih berupa *hard copy* belum tersistem menggunakan komputer sehingga cukup menyita waktu dalam prosesnya.

d. Indikator *Assurance*

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pengguna layanan agar terus menggunakan pelayanannya.

Terdapat beberapa pegawai yang belum dapat memberikan sikap yang ramah dan santun dalam memberikan pelayanan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta.. Sikap pegawai adalah indikator kepercayaan pelanggan dalam menggunakan pelayanan sehingga tercipta hubungan yang baik antara pelanggan dengan penyedia layanan. Sikap yang baik akan memberikan kenyamanan sehingga pelanggan merasa nyaman dan bebas untuk menyampaikan hal apapun kepada PDAM, dengan sikap yang tidak baik tentu pelanggan akan merasa

acuh dan tidak peduli sehingga dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan PDAM akan terhambat karena tidak dapat menyesuaikan dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Upaya jaminan terhadap resiko pelayanan yang mungkin muncul telah diberikan kepada pelanggan PDAM Tirtamarta. Setiap permasalahan yang mungkin muncul seperti kebocoran pipa, tagihan yang tiba-tiba membengkak, kualitas air akan ditangani oleh para petugas. Biaya yang timbul pun akan dirinci secara jelas untuk menjamin kepercayaan pelanggan PDAM sehingga petugas di lapangan tidak asal mengira-ngira. Petugas pun sudah dilengkapi dengan teknologi seperti *handphone* untuk peningkatan akurasi pelayanan di lapangan.

e. Indikator *Emphaty*

Indikator empati memberikan perhatian yang tulus yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

Dalam memberikan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan sudah baik. Dalam memberikan pelayanan, pegawai harus siap untuk memberikan sesuatu yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Kepedulian yang baik dari pegawai akan menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Hal itu diwujudkan dengan memberikan perhatian secara personal agar dapat memahami keluhan dan keinginan dari pelanggan.

Berdasarkan persepsi dari pengguna layanan PDAM Tirtamarta Yogyakarta apa yang telah dilakukan pegawai dalam memberikan kepedulian sudah baik. Hal ini terlihat dari pemberian informasi yang jelas serta jika timbul kebingungan selama pelayanan akan dibantu dengan penjelasan sehingga pelanggan tidak akan merasa tersesat selama menggunakan layanan tersebut. Setiap pelanggan atau pengguna layanan pun diperlakukan sama baiknya tanpa membedakan sehingga akan timbul kenyamanan yang dirasakan pengguna layanan.

f. Faktor Penghambat

Belum adanya standar pelayanan minimal yang diterapkan di PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta merupakan hambatan yang dialami oleh pelanggan untuk mendapatkan standar pelayanan minimal yang pasti didapatkan. Padahal standar pelayanan minimal merupakan suatu ketetapan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik penyelenggara layanan serta memberikan perlindungan atas hak-hak pengguna layanan yang seharusnya diterima. Adanya standar dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan pengguna layanan bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta memberikan pemahaman yang menyeluruh kepada pengguna layanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Publik PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta belum memenuhi semua indikator pengukuran kualitas pelayanan yang digunakan. Kemampuan dalam

menyelesaikan masalah, kecepatan dalam menanggapi keluhan, serta keramahan petugas masih banyak dikeluhkan oleh pengguna layanan PDAM.

Belum diterapkannya standar pelayanan minimal di PDAM Tirtamarta menghambat pelayanan yang diberikan karena belum ada standar baku yang harus dipenuhi dalam pelayanan sehingga pelayanan minimal yang seharusnya diterima oleh pengguna layanan masih belum jelas.

Terdapat beberapa rekomendasi saran yang diberikan oleh peneliti, yaitu :

1. Peningkatan kemampuan pegawai melalui diklat-diklat yang diberikan.
2. Penggantian pipa-pipa air yang sudah tua untuk menjaga kelancaran layanan distribusi air.
3. Komputerisasi antar bagian-bagian dalam PDAM Tirtamarta Yogyakarta untuk meningkatkan kecepatan penyampaian dokumen-dokumen penanganan sehingga memangkas waktu yang dibutuhkan dalam penyampaian dokumen.

4. Penerapan Standar Pelayanan Minimal untuk memberikan jaminan kepastian pelayanan yang diperoleh oleh pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : PSKK UGM
- Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta : Gramedia Widia
- Moleong. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosda karya
- Agung Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Winarsih, Atik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Fandy Tjiptono. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI
- Sinambela, Lijan Poltak. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 14 tahun 2012 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta Kota Yogyakarta diakses pada 17 Juli 2016 pukul 14.21

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Siagian, Sondang P. (1972). *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi, dan Strateginya*. Jakarta: PT Gunung Agung.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Fandy Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

<http://pdamkotajogja.co.id/> diakses pada tanggal 1 September 2016

<https://indonesiana.tempo.co/read/39701/2015/04/14/darulazis/hotel-di-kota-yogya-berlangganan-air-pdam-apa-kabar> diakses pada tanggal 26 Agustus 2016 pukul 22.12

www.antarajatim.com/lihat/berita/173668/kementerian-ppnbappenas-50-persen-pdam-masih-sakit