

Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap penyediaan air bersih oleh perusahaan daerah air minum kabupaten Pontianak : Study kasus di Kota Mempawah Kabupaten Pontianak

Rizal Multiadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71698&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini meneliti tentang tingkat kepuasan pelanggan dan mutu pelayanan penyediaan air bersih yang diberikan oleh Pemerintah Daerah melalui PDAM Kabupaten Pontianak. Selain itu diteliti pula mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan karena hingga saat ini Pemerintah Daerah melalui PDAM Kabupaten Pontianak dinilai tidak dapat memberikan kualitas pelayanan penyediaan air bersih sehingga pelanggan merasa dikecewakan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan serta ingin mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi PDAM Kabupaten Pontianak dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan, dimana hasil penelitian diharapkan akan dapat dijadikan bahan masukan bagi para pengambil keputusan khususnya dalam bidang pelayanan publik.

Metode yang digunakan di dalam penelitian ini merupakan penggabungan antara kuantitatif dan kualitatif. Dimana data kuantitatif disajikan dalam bentuk tabel dan prosentase, yang kemudian akan dianalisa secara deskriptif. Penelitian mengambil lokasi di Kota Mempawah Kabupaten Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat dengan jumlah sampel penelitian 219 dari 2.186 pelanggan, ditambah dengan 20 karyawan PDAM Kabupaten Pontianak dan 15 informan. Instrumen yang digunakan untuk menjaring data yang diperlukan adalah dengan mempergunakan kuesioner penelitian yang berpedoman kepada 5 (lima) dimensi Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk, yaitu Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance dan Empathy. Dimana setiap pelanggan diberikan 18 pertanyaan yang berkaitan dengan kenyataan pelayanan yang mereka terima dan harapan yang mereka inginkan atas pelayanan PDAM. Sedangkan terhadap karyawan PDAM diberikan pula kuesioner dengan 13 pertanyaan yang berhubungan dengan tugas mereka didalam melayani pelanggan. Disamping itu, sebagai tambahan dilakukan pula wawancara kepada 15 informan yang terdiri dari 12 pelanggan PDAM dan 3 Direksi PDAM.

Berdasarkan hasil penelitian, maka diketahui terdapat kesenjangan (gap) antara kenyataan yang diterima dengan harapan yang diinginkan pelanggan atas pelayanan PDAM rata-rata sebesar -1,85 dimana hal ini menggmharkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Kemudian setelah membandingkan antara kenyataan dengan harapan pelanggan, maka hasil rata-ratanya adalah 0,60 yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak puas, dimana ketidakpuasan ini diperkuat pula dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan para pelanggan PDAM. Rendahnya pelayanan dan ketidakpuasan pelanggan, juga disebabkan oleh beberapa kendala dari pihak PDAM yaitu tidak adanya riset tentang kepuasan pelanggan, terbatasnya dana, sumber air dan peralatan mesin yang sudah tua yang merupakan hibah dari BPAM tahun 1982, serta kurangnya rasa tanggungjawab karyawan di dalam pelaksanaan tugas pelayanan yang dipengaruhi standar hidup, PDAM merupakan monopoli pemerintah, akuntansi lemah,

kualitas pegawai, serta technological obsolescence.

Oleh karenanya kepada perusahaan diharapkan untuk dapat berbenah diri di semua lini bidang tugas, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta berusaha untuk meminimalisasikan faktor-faktor yang menjadi penghambat peningkatan kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan.