

**KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
(PDAM) KABUPATEN JEMBER  
(Studi Di Kelurahan Summersari Kecamatan Summersari)**

**Emy Kholifah R\*, Ahmad Hafifi\*\***

*\*Dosen Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Muhammadiyah Jember*

*\*\* Alumni Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Muhammadiyah Jember*

**emykholifah25@gmail.com**

**Abstrak:** Berdasarkan observasi oleh penulis, menemukan fakta bahwa dalam pengelolaan dan pelayanan oleh PDAM Kabupaten Jember menemukan beberapa persoalan, pelayanan, yang dianggap oleh para pelanggan masih belum optimal maka oleh karena itu penulis mengambil topik kajian tentang kualitas pelayanan di PDAM jember, studi kasus Di Kelurahan Summersari. Metode yang digunakan dalam kajian pustaka ini adalah deskriptif kuantitatif. Berdasarkan hasil kajian dapat disimpulkan bahwa: 1). Keandalan (reliability) PDAM Kabupaten Jember tidak signifikan bagi kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jember. 2). Daya tanggap (responsiveness) PDAM Kabupaten Jember tidak signifikan bagi kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jember. 3). Jaminan (assurance) PDAM Kabupaten Jember tidak signifikan bagi kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jember, dan 4). Empathy (kepedulian) PDAM Kabupaten Jember tidak signifikan bagi kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jember.

**Kata kunci:** *Kualitas dan Pelayanan*

## **A. Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Secara umum ada tiga fungsi yang harus ditingkatkan oleh tiap tiap daerah, sehubungan dengan pelaksanaan otonomi daerah. Tiga fungsi yang harus dioptimalkan oleh pemerintah daerah tersebut adalah fungsi pelayanan (*service*), fungsi pemberdayaan (*empowerment*) dan fungsi pembangunan (*development*) (Ryas Rasyid, 1997:8). Guna mewujudkan peningkatan fungsi pelayanan itu maka harus terjadi pergeseran pemikiran dari para birokrat khususnya dalam hal pemberian pelayanan pada publik. Kinerja birokrasi publik harus diarahkan pada bagaimana menciptakan dan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi publik. Kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur yang nyata atas kinerja birokrasi publik.

Namun demikian untuk melakukan hal itu tidaklah mudah. Hal ini disebabkan karena sudut pandang pelayanan terbaik antara pemerintah dengan masyarakat memiliki perbedaan. Apa yang dianggap terbaik menurut pemerintah adalah sudah dibakukan yaitu dalam standar pelayanan prima, sementara terbaik menurut masyarakat mempunyai ukuran tersendiri, dimana pelayanan dikatakan terbaik jika memenuhi rasa puas mereka. Kepuasan akan dicapai jika layanan yang nyata-nyata diterima dapat melebihi apa yang mereka harapkan. Dengan demikian sebuah pelayanan yang sudah dinyatakan terbaik oleh pemerintah dalam kenyataannya masih belum menimbulkan kepuasan warga masyarakat. Dengan demikian upaya mencapai kesepakatan tentang hal ini harus senantiasa dilakukan, sehingga muncul persepsi yang sama tentang kualitas layanan yang diberikan pemerintah pada masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat atas mutu pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki arti yang sangat penting, karena dari sanalah akan terbangun kepercayaan dan loyalitas masyarakat pada pemerintah yang pada akhirnya akan dapat memperbaiki citra pemerintah yang selama ini kurang begitu baik dimata publik. Dengan demikian pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah betul-betul harus berorientasi pada bagaimana memenuhi kepuasan masyarakat. Semakin

besarnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas maka pada seluruh organisasi pemerintah beserta jajarannya dituntut untuk melakukan pembenahan dalam berbagai sektor pelayanan. Usaha itu ditunjukkan dengan berbagai usaha peningkatan kualitas pelayanan dan kemampuan pelayanan dari aparatur pemerintah agar lebih professional, efektif dan efisien sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu diantaranya adalah melalui penerapan prinsip pelayanan prima.

Variasi pelayanan publik merupakan cerminan kemandirian masyarakat di daerah yang bersangkutan, dalam upaya mendapatkan jasa pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan kesejahteraannya. Kajian ini dipandang penting karena pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar untuk menunjukkan terjadinya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, secara teknis belum banyak pakar yang secara khusus meneliti fenomena ini secara komprehensif, dalam telaahan kritis tentang otonomi daerah sebagai penjelmaan otonomi masyarakat.

Penerapan model efisiensi struktural selama ini telah membawa dampak tertentu, yakni berbagai pelayanan di sektor publik menjadi tidak berkualitas. Ada kecenderungan pemerintah pusat enggan menyerahkan kewenangan lebih besar kepada daerah, sehingga pelayanan publik tidak efektif, tidak efisien dan tidak ekonomis. Lebih dari itu, pelayanan publik cenderung tidak memiliki responsibilitas, responsifitas, dan tidak representatif. Banyak contoh yang ditemukan bahwa pelayanan pendidikan, kesehatan, transportasi, fasilitas sosial, dan berbagai pelayanan jasa yang dikelola pemerintah tidak memuaskan masyarakat, bahkan kalah bersaing dengan pelayanan pihak swasta. Gejala ini telah dikemukakan Norman Flyn (1990: 38) bahwa pelayanan publik yang dikelola pemerintah secara hierarkis cenderung bercirikan *over bureaucratic, bloated, wasteful* dan *under performing*.

Diterapkannya sistem desentralisasi dalam pemerintahan, mau tidak mau menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Keterlibatan masyarakat lokal atas prakarsa sendiri menjadi sangat strategis dan menentukan dalam

meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka terima. Yang perlu dipahami adalah kualitas pelayanan yang berbeda-beda, sesuai dengan kondisi masyarakat, dapat dijalankan, mengingat masyarakat Indonesia bersifat majemuk, baik secara vertikal maupun horisontal: apakah berdasarkan agama, ras, bahasa, geografis, dan kultural. Sebagaimana dikemukakan Hoessein (2001: 5).

Mengingat kondisi masyarakat lokal beraneka ragam, maka *local government* dan *local autonomy* akan beraneka ragam pula. Dengan demikian fungsi desentralisasi (*devolusi*) untuk mengakomodasi kemajemukan aspirasi masyarakat lokal juga akan beraneka ragam. Desentralisasi (*devolusi*) melahirkan *political variety* dan *structural variety* untuk menyalurkan *local voice dan local choice*. Mencermati pemikiran tersebut, tujuan diterapkannya sistem desentralisasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan harus benar-benar menjunjung nilai-nilai demokrasi dan kemandirian yang berakar dari masyarakat setempat.

Melalui wakil-wakilnya, masyarakat dapat menentukan kriteria kualitas pelayanan yang diharapkan di berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, ekonomi, sosial budaya, dan lain-lain. Masyarakat dapat menentukan bidang pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas; bagaimana cara menentukan prioritas itu; oleh siapa dan dimana pelayanan itu diberikan; bagaimana agar pelayanan efektif, efisien, merepresentasikan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, serta masih banyak kriteria lain yang perlu dijelaskan. Karena itu penetapan semua kriteria tersebut dalam model demokrasi sangat ditentukan masyarakat itu sendiri.

Hal ini tentu tidak mudah dan sangat tergantung pada perubahan visi, misi, strategi, dan implementasi kebijakan institusi publik dalam menyelenggarakan pemerintahannya. Selama ini terdapat kecenderungan bahwa penentuan kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh pemerintah atau lembaga yang memberikan pelayanan (*provider*), bukan ditentukan bersama-sama antara *provider* dengan *user, customer, client* atau *citizen* sebagai komunitas masyarakat pengguna jasa pelayanan; yang mencerminkan demokrasi dan kemandirian.

Peran Pemerintah daerah dalam pelayanan publik secara eksplisit mencakup seluruh bidang pemerintahan, kecuali bidang politik luar negeri,

pertahanan, keamanan, yustisi, moneter dan fiskal, agama (pasal 10 ayat 3 UU No 23 tahun 2014). Dalam pasal 14 ayat 1 dikemukakan bahwa Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk Kabupaten /Kota merupakan urusan yang berskala Kabupaten/Kota meliputi: Perencanaan dan pengendalian pembangunan, perencanaan, pemanfaatan dan pengawasan tata ruang, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, penyediaan sarana dan prasarana umum, penanganan bidang kesehatan, penyelenggaraan pendidikan, penanggulangan masalah sosial, pelayanan bidang ketenagakerjaan, fasilitas pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah, pengendalian lingkungan hidup, pelayanan pertanahan, pelayanan kependudukan, dan catatan sipil, pelayanan administrasi umum pemerintahan, pelayanan administrasi penanaman modal, penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya dan urusan wajib lainnya yang diamankan oleh peraturan perundang-undangan Terkait dengan pasal-pasal tersebut, dalam pasal 16 ayat 1, dikemukakan bahwa hubungan dalam bidang pelayanan umum antara pemerintah dan pemerintahan daerah meliputi kewenangan, tanggung jawab dan penentuan standard pelayanan minimal, pengalokasian pendanaan pelayanan umum yang menjadi kewenangan daerah Luasnya cakupan pelayanan publik dalam bidang pemerintahan, sebagaimana dikemukakan di atas, memungkinkan adanya variasi bentuk dan cakupan pelayanan.

Lebih-lebih bila dikaitkan dengan pendapat sebelumnya bahwa setiap daerah memiliki kemandirian dalam menentukan pelayanan yang diinginkan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya perlu mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat melalui penyediaan air bersih. Untuk itu pelayanan yang diberikan seharusnya memenuhi standard kualitas layanan yang baik, atau berkualitas dengan harga yang terjangkau. Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan, PDAM Kabupaten Jember harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk selanjutnya membuat ukuran-ukuran kepuasan tersebut, karena tujuan organisasi

sektor publik secara makro adalah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat (*welfare society*).

Kepuasan pelanggan tersebut akan memicu kesuksesan pada berbagai hal baik dari sisi eksistensi maupun operasionalisasi kegiatan, termasuk didalamnya adalah keuangan. Sebagai perusahaan pemberi layanan publik yang berorientasi juga pada kepentingan profit, PDAM Kabupaten Jember harus dikelola dengan baik berdasarkan asas- asas ekonomi perusahaan sehingga harus dapat memelihara kelangsungan hidup perusahaan, namun tetap harus mampu melayani kebutuhan masyarakat pelanggan, khususnya dalam penyediaan air minum secara lancar dan dalam jumlah yang cukup.

PDAM Kabupaten Jember memiliki tujuan yaitu untuk memberikan pelayanan air bersih bagi seluruh masyarakat secara adil dan merata secara terus menerus dengan memenuhi norma pelayanan dan syarat-syarat kesehatan serta memantapkan manajemen perusahaan. Program penyediaan air yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Jember baik di daerah perkotaan maupun di perdesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat untuk mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri sehingga menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk. Untuk itu agar keberlangsungan program tersebut mendapat dukungan publik maka PDAM Kabupaten Jember harus berupaya untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan data awal yang ditemukan oleh penulis menemukan fakta bahwa dalam pengelolaan dan pelayanan oleh PDAM Kabupaten Jember menemukan beberapa persoalan, antara lain:

1. Masalah air kotor yang didalamnya terdapat keluhan mengenai saluran mampet.
2. Masalah distribusi yang meliputi keluhan mengenai pipa bocor, air mati, dan air keruh.

Beberapa data awal yang ditemukan oleh penulis menggambarkan praktek pelayanan oleh PDAM Kabupaten Jember. oleh karena itu, maka dalam Kajian ini penulis akan mengambil topik Kajian tentang pelayanan PDAM Kabupaten

Jember secara mikro di Kelurahan Sumbersari dengan judul penelitian: Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember (Studi Di Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari).

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah dalam pendahuluan yang telah diuraikan di atas. Maka dapat diambil rumusan masalah dalam Kajian sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember di Kelurahan Sumbersari ?

## 1.3 Tujuan Kajian

Tujuan Kajian untuk memberikan arah pada penulis melakukan aktivitas penelitiannya agar dalam proses tersebut penulis tidak keluar dari tujuan yang telah ditetapkan bagi pelaksanaan penelitian. Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari Kajian ini adalah: Mendipeelitiankan dan menganalisa kinerja kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember di Kelurahan Sumbersari.

## 1.4 Metode Kajian

Metode kajian yang digunakan pendekatan masalah kuantitatif diskriptif. Di mana dalam kajian ini dilakukan di Kelurahan Sumbersari.

## **B. Tinjauan Pustaka**

### 2.1 Pelayanan Publik

Dalam konteks Indonesia, penggunaan istilah pelayanan publik (*publik service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara *interchangeable*, dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian *service* dalam Oxford (2000 : 124)

didefinisikan sebagai “*a system that provides something that the publik needs, organized by the government or a private company*”. Oleh karenanya, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*publik*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat, dan negara. Publik dalam pengertian umum atau masyarakat dapat kita temukan dalam istilah *publik offering* (penawaran umum), *publik ownership* (milik umum), dan *publik utility* (perusahaan umum), *publik relations* (hubungan masyarakat), *publik service* (pelayanan masyarakat), *publik interest* (kepentingan umum) dll. (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 1991: 31). Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *publik authorities* (otoritas negara), *publik building* (bangunan negara), *publik revenue* (penerimaan negara) dan *publik sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujukkan istilah publik lebih dekat pada pengertian masyarakat atau umum. Namun demikian pengertian *publik* yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dan sebangun dengan pengertian masyarakat. Nurcholish (2005: 178) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dalam Oxford (2000) dijelaskan pengertian *publik service* sebagai “*a service such as transport or health care that a government or an official organization provides for people in general in a particular society*”.

Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa



dan atau barang publik Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau *service provider* (Barata, 2003: 11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan da penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Adapun berdasarkan status keterlibatannya dengan pihak yang melayani terdapat 2 (dua) golongan pelanggan, yaitu:

1. Pelanggan internal, yaitu orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran barang, penjualan dan pengadministrasiannya.
2. Pelanggan eksternal, yaitu semua orang yang berada di luar organisasi yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa. Pada prinsipnya pelayanan publik berbeda dengan pelayanan swasta. Namun demikian terdapat persamaan di antara keduanya, yaitu:
  - a. Keduanya berusaha memenuhi harapan pelanggan, dan mendapatkan kepercayaannya;
  - b. Kepercayaan pelanggan adalah jaminan atas kelangsungan hidup organisasi. (Barata, 2003: 15)

Sementara karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakannya dari pelayanan swasta adalah:

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Misalnya perijinan, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya.
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi, pelayanan bis kota akan bergabung dengan pelayanan mikrolet, bajaj, ojek, taksi dan kereta api untuk membentuk sistem pelayanan angkutan umum di Jakarta.

- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsiputamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun situasi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.
- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.
- f. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing. (LAN, 2003: 22)

## 2.2 Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis, 2002: 7). Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan

pelanggan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda (Evans & Lindsay, 1997: 19), misalnya dari segi:

- a. *Product Based*, di mana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya.
- b. *User Based*, di mana kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan.
- c. *Value Based*, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga.

Kualitas pelayanan ini dapat diketahui ketika dilakukan mengenai beberapa jenis kesenjangan yang berhubungan dengan harapan pelanggan, persepsi manajemen, kualitas pelayanan, penyediaan layanan, komunikasi eksternal, dan apa yang dirasakan oleh pelanggan. Penjelasan terhadap kelima kesenjangan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesenjangan antara harapan pelanggan (*Expected Service*) dengan persepsi manajemen (*Management Perception of Customer Expectation*). Hal ini terjadi disebabkan karena kurang dilakukannya survey akan kebutuhan pasar atau kurang dimanfaatkannya hasil Kajian secara tepat serta kurang terjadinya interaksi antara penyedia pelayanan dan pelanggan. Penyebab lainnya adalah kurang terjadinya komunikasi antara pihak manajemen dengan petugas penyedia pelayanan (*customer contact personel*), padahal dari merekalah paling banyak diperoleh informasi tentang hal-hal yang menjadi harapan pelanggan. Terakhir adalah factor klasik dari terlalu banyaknya jenjang birokrasi dalam unit pelayanan juga merupakan salah satu faktor munculnya kesenjangan ini.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen (*Management Perception of Customer Expectation*) dengan spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*). Kesenjangan ini terjadi ketika komitmen manajemen kurang dalam mewujudkan kualitas pelayanan, serta kurang tepatnya persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan, demikian pula dengan tidak adanya standarisasi dalam

penyediaan pelayanan, dan tidak adanya penetapan tujuan yang jelas dalam penyediaan pelayanan.

3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*) dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*). Kesenjangan ini terjadi karena muncul konflik peran dalam diri pegawai dalam hal keinginan untuk memenuhi harapan pelanggan dengan keinginan untuk memenuhi harapan pimpinan. Selain itu juga adalah teknologi yang tidak sesuai dalam mendukung pelayanan, tidak ada evaluasi dan penghargaan, serta kurang kerjasama internal.
4. Kesenjangan antara komunikasi eksternal kepada pelanggan (*External Communication to Customers*) dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*). Penyebab kesenjangan ini adalah tidak adanya komunikasi horizontal dalam organisasi.
5. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan (*Expected Service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (*Perceived service*). Kesenjangan kelima ini menunjukkan dan menggambarkan ukuran dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja organisasi pelayanan. Berbeda dengan kesenjangan sebelumnya, kesenjangan kelima ini menitikberatkan pada sisi pelanggan. (Evans & Lindsay, 1997: 34)

Menurut Budi (1997: 56) *total quality services* memiliki lima elemen yang saling terkait satu sama lain, yaitu: *market and customer research* (riset pasar dan pelanggan), *strategy formulation* (perumusan strategi), *education, training and communication*, *proces improvement* (penyempurnaan proses), *assesment, measurement and feedback* (pengukuran dan umpan balik).

Menurut Gaspersz (2002:181) mendefinisikan kualitas totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Menurut Feigenbaum (1991:7) kualitas yaitu *the total composite product and service characteristics of marketing, engineering,*

*manufacturing, and maintenance through which the product and service in use will meet the expectation of the customer.*

Pendekatan *conceptual model of service quality* menekankan ada lima gap atau kesenjangan yang membuat perusahaan tidak mampu memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggan. Hasil Kajian dari Zeithami et al., (1990:36-45) menyebutkan kelima gap itu adalah sebagai berikut: (a) kesenjangan pengharapan konsumen dengan persepsi manajemen, (b) kesenjangan persepsi manajemen dengan penjabaran kualitas jasa, (c) kesenjangan penjabaran kualitas jasa dengan pemberian layanan jasa, (d) kesenjangan penyerahan jasa dengan komunikasi eksternal, dan (e) kesenjangan jasa yang dirasakan konsumen dengan jasa yang diharapkan konsumen.

### 2.3 Standar Pelayanan Publik

Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang diuraikan di atas, diperlukan penyusunan standar pelayanan publik, yang menjadi tolok ukur pelayanan yang berkualitas. Penetapan standar pelayanan publik merupakan fenomena yang berlaku baik di negara maju maupun di negara berkembang. Di Amerika Serikat, misalnya, ditandai dengan dikeluarkannya *executive order 12863* pada era pemerintahan Clinton, yang mengharuskan semua instansi pemerintah untuk menetapkan standar pelayanan konsumen (*setting customer service standard*). Isi dari *executive order* tersebut adalah sebagai berikut “*Identify customer who are, or should be, served by the agency, survey the customers to determine the kind and quality of service they want and their level of satisfaction with existing service, post service standards and measure result against the best bussiness, provide the customers with choice in both sources of services, and complaint system easily accesible, and provide means to address customer complaints.*”

Inti isi *executive order* tersebut di atas adalah adanya upaya identifikasi pelanggan yang (harus) dilayani oleh instansi, mensurvei pelanggan untuk menentukan jenis dan kualitas pelayanan yang mereka inginkan dan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang sedang berjalan, termasuk standar pelayanan pos serta mengukur hasil dengan yang terbaik,

menyediakan berbagai pilihan sumber sumber pelayanan kepada pelanggan dan sistem pengaduan yang mudah diakses, serta menyediakan sarana untuk menampung dan menyelesaikan keluhan/pengaduan. Di Inggris juga diperkenalkan *Service First the New Charter Programme*, yang berisi 9 prinsip penyediaan pelayanan publik yang merupakan wujud dari visi pemerintah yang dilaksanakan oleh setiap pegawai negeri. Prinsip-prinsip tersebut adalah:

- a. Menentukan standar pelayanan;
- b. Bersikap terbuka dan menyediakan informasi selengkap-lengkapnyanya;
- c. Berkonsultasi dan terlibat;
- d. Mendorong akses dan pilihan;
- e. Memperlakukan semua secara adil;
- f. Mengembalikan ke jalan yang benar ketika terjadi kesalahan;
- g. Memanfaatkan sumber daya secara efektif;
- h. Inovatif dan memperbaiki; dan
- i. Bekerjasama dengan penyedia layanan lainnya.

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan seperti:

- a. Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha,
- b. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- c. Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- d. Surat Edaran Menko Wasbangpan No. 56/Wasbangpan/6/98 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat. Instruksi Mendagri No. 20/1996;
- e. Surat Edaran Menkowsbangpan No. 56/MK. Wasbangpan/6/98; Surat Menkowsbangpan No. 145/MK. Waspan/3/1999; hingga Surat Edaran Mendagri No. 503/125/PUOD/1999, yang kesemuanya itu bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan.

- f. Kep. Menpan No 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- g. Surat Edaran Depdagri No. 100/757/OTDA tentang Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimum, pada tahun 2002
- h. Kep. Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Namun sejauh ini standar pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konseptual, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Hal ini terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan (LAN, 2003: 46) adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Jadi Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Menurut LAN (2003: 49), kriteria-kriteria pelayanan tersebut antara lain:

- a. *Reliability*, yaitu Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.
- b. *Kesederhanaan*, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- c. *Reliabilitas*, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.

- d. *Tanggungjawab dari para petugas pelayanan*, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
- e. *Kecakapan para petugas pelayanan*, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- f. *Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas*. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
- g. *Keramahan*, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
- h. *Keterbukaan*, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gampang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- i. *Komunikasi antara petugas dan pelanggan*. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
- j. *Kredibilitas*, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
- k. *Kejelasan dan kepastian*, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.



- l. *Keamanan*, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
- m. *Mengerti apa yang diharapkan pelanggan*. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
- n. *Kenyataan*, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya.
- o. *Efisien*, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- p. *Ekonomis*, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan (LAN, 2003: 53) antara lain adalah:

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
2. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan

dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial dan lainnya.

3. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

#### 2.4 Kinerja Pelayanan Organisasi Publik

Ada beberapa indikator untuk menilai kinerja pelayanan publik (Dwiyanto, 1995 : 134) yaitu sebagai berikut:

##### a. Produktifitas

Konsep produktifitas tidak saja mengukur tingkat efisiensi namun juga efektifitas pelayanan. Produktifitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktifitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktifitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan ptblik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

#### b. Kualitas Pelayanan

Pelayanan Publik menurut Sinambela dkk (2010 : 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Isu mengenai kualitas pelayanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja pelayanan publik.

Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 2001: 101) membuat indikator pelayanan publik adalah: a). Informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. b). Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa ataupun diskusi publik. c). Akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan relatif tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja pelayanan publik yang mudah dan murah. Kepuasan masyarakat bisa dijadikan indikator untuk menilai kinerja organisasi publik.

#### c. Responsifitas

Responsifitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsifitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsifitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsifitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsifitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal itu jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misinya. Organisasi yang memiliki responsifitas yang lemah dengan sendirinya memiliki kinerja yang buruk.

#### d. Responsibilitas

Responsifitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1990). Oleh karena itu responsibilitas bisa saja ada suatu ketika berbenturan dengan responsifitas.

#### e. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik mengarah pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan masyarakat. Dalam konteks ini maka akuntabilitas dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kegiatan dan kebijakan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak bisa hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai, norma, yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Salim dan Woodward (1992: 23) melihat kinerja pelayanan berdasarkan pertimbangan pertimbangan ekonomi, efisiensi, efektifitas dan persamaan pelayanan. Aspek ekonomi dalam kinerja diartikan sebagai penggunaan sumber daya yang seminimal mungkin dalam proses dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Efisiensi kinerja pelayanan publik juga dilihat untuk menunjang suatu kondisi tercapainya perbandingan terbaik antara input pelayanan dan output pelayanan. Aspek efektifitas kinerja pelayanan adalah untuk melihat pemenuhan tercapainya tujuan atau target pelayanan yang ditentukan. Prinsip keadilan dalam pemberian pelayanan publik juga dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Zeithal, Parasuraman, dan Berry (1990 : 36) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berdasarkan indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek pelayanan yang diberikan seperti, tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi yang canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan asesoris, serta berbagai fasilitas pelayanan kantor yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

### **C. Hasil Kajian dan Pembahasan**

Berdasarkan data hasil Kajian tentang implementasi kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember, studi di Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari. Maka selanjutnya penulis akan menampilkan data deskriptif kuantitatif dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi, grafik dan prosentase, sebagai berikut:

#### **4.1 Keandalan (Reliability) Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember**

Berdasarkan atas hasil kajian, nampaknya Kajian tentang Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember, terutama pada pertanyaan Keandalan (Reliability) Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember, responden mayoritas tidak puas, terlihat pertanyaan di bawah ini:

1. Kemudahan Dalam Proses Pelayan: Berdasarkan hasil Kajian yang didapat dari para responden terkait pertanyaan tentang bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan dalam proses layanan. Di dapat jawaban yang beragam dari para responden yakni sangat tidak baik = 0 persen, tidak baik = 53 persen, kurang baik = 31 persen, baik = 16 persen, dan sangat baik = 0 persen. Berdasarkan persebaran jawaban di atas, penulis menyimpulkan bahwa dalam pertanyaan ini jawaban para responden secara umum/mayoritas belum puas terkait mengenai kemudahan dalam proses

layanan yang diberikan oleh Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Kabupaten Jember, khususnya dalam area pelayanan di daerah Kelurahan Sumpersari.

2. Kemudahan Dalam Pembayaran Rekening: Berdasarkan hasil Kajian yang didapat dari para responden terkait pertanyaan tentang bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan dalam pembayaran rekening. Di dapat jawaban yang beragam dari para responden yakni sangat tidak baik = 0 persen, tidak baik = 28 persen, kurang baik = 28 persen, baik = 44 persen, dan sangat baik = 0 persen. Berdasarkan persebaran jawaban di atas, penulis menyimpulkan bahwa dalam pertanyaan ini jawaban para responden secara umum/mayoritas puas, hal tersebut terlihat dari mayoritas responden memberi jawaban tidak/kurang baik yakni 56 persen, hanya 44 persen yang menjawab baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Kabupaten Jember, khususnya dalam area pelayanan di daerah Kelurahan Sumpersari.
3. Pelaksanaan Pencatatan oleh Petugas di Pelanggan: Berdasarkan hasil Kajian yang didapat dari para responden terkait pertanyaan tentang bagaimana pendapat anda pelaksanaan pencatatan oleh petugas PDAM di rumah pelanggan. Di dapat jawaban yang beragam dari para responden yakni sangat tidak baik = 13 persen, tidak baik = 13 persen, kurang baik = 53 persen, baik = 16 persen, dan sangat baik = 16 persen. Berdasarkan persebaran jawaban di atas, penulis menyimpulkan bahwa dalam pertanyaan ini jawaban para responden secara umum/mayoritas sangat tidak puas, hal tersebut terlihat dari mayoritas responden memberi jawaban tidak puas terhadap pelaksanaan pencatatan oleh petugas PDAM di rumah pelanggan, khususnya dalam area pelayanan di daerah Kelurahan Sumpersari.

Atas pembahasan pada sub bab keandalan (*reliability*) terkait pertanyaan mengenai kemudahan dalam proses layanan, dan mengenai pelaksanaan pencatatan dipelanggan, mayoritas responden memberi jawaban tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya di daerah Kelurahan Sumpersari.

Hanya mengenai pertanyaan kemudahan dalam pembayaran rekening, responden yang mayoritas mengatakan puas. Sehingga keandalan (*reliability*) PDAM Kabupaten Jember tidak signifikan bagi implementasi kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jember.

#### 4.2 Daya Tanggap (*Responsiveness*) Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember

Berdasarkan atas hasil kajian, nampaknya Kajian tentang Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember, terutama pada pertanyaan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember, responden mayoritas tidak puas, terlihat dalam pertanyaan di bawah ini:

1. Tata Cara Pelayanan: Berdasarkan hasil Kajian yang didapat dari para responden terkait pertanyaan tentang bagaimana pendapat anda tentang tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan. Di dapat jawaban yang beragam dari para responden yakni sangat tidak baik = 22 persen, tidak baik = 31 persen, kurang baik = 25 persen, baik = 16 persen, dan sangat baik = 12 persen. Berdasarkan persebaran jawaban di atas, penulis menyimpulkan bahwa dalam pertanyaan ini jawaban para responden secara umum/mayoritas sangat tidak puas, hal tersebut terlihat dari mayoritas responden memberi jawaban tidak puas terhadap tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan, khususnya dalam area pelayanan di daerah Kelurahan Sumbersari.
2. Kecepatan Petugas Lapangan Dalam Menyelesaikan Keluhan Pelanggan: Berdasarkan hasil Kajian yang didapat dari para responden terkait pertanyaan tentang bagaimana pendapat anda tentang tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan. Di dapat jawaban yang beragam dari para responden yakni sangat tidak baik = 12 persen, tidak baik

= 31 persen, kurang baik = 25 persen, baik = 16 persen, dan sangat baik = 12 persen. Berdasarkan persebaran jawaban di atas, penulis menyimpulkan bahwa dalam pertanyaan ini jawaban para responden secara umum/mayoritas sangat tidak puas, hal tersebut terlihat dari mayoritas responden memberi jawaban tidak puas terhadap tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan, khususnya dalam area pelayanan di daerah Kelurahan Sumbersari.

3. Ketanggapan Petugas Pencatat Dalam Melaksanakan Pencatatan: Berdasarkan hasil Kajian yang didapat dari para responden terkait pertanyaan tentang bagaimana pendapat anda tentang bagaimana Pendapat Anda, Mengenai Ketanggapan Petugas Pencatat Dalam Melaksanakan Pencatatan. Di dapat jawaban yang beragam dari para responden yakni sangat tidak baik = 22 persen, tidak baik = 47 persen, kurang baik = 19 persen, baik = 13 persen, dan sangat baik = 0 persen. Berdasarkan persebaran jawaban di atas, penulis menyimpulkan bahwa dalam pertanyaan ini jawaban para responden secara umum/mayoritas sangat tidak puas, hal tersebut terlihat dari mayoritas responden memberi jawaban tidak puas terhadap mengenai ketanggapan petugas pencatat dalam melaksanakan pencatatan, khususnya dalam area pelayanan di daerah Kelurahan Sumbersari.

Atas pembahasan pada sub bab daya tanggap (*responsiveness*) terkait pertanyaan tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan, mengenai kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, dan mengenai ketanggapan petugas pencatat dalam melaksanakan pencatatan pelayanan yang diberikan, khususnya di daerah Kelurahan Sumbersari. Sehingga daya tanggap (*responsiveness*) PDAM Kabupaten Jember tidak signifikan bagi implementasi kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jember.



#### 4.3 Jaminan (*Assurance*) Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember

Berdasarkan atas hasil kajian, nampaknya Kajian tentang Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember, terutama pada pertanyaan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember, responden mayoritas tidak puas, terlihat dalam pertanyaan di bawah ini:

1. Keamanan dan Kesopanan Petugas Penerima Pengaduan Dalam Memberikan Pelayanan: Berdasarkan hasil Kajian yang didapat dari para responden terkait pertanyaan tentang bagaimana pendapat anda tentang mengenai keamanan dan kesopanan petugas penerima pengaduan dalam memberikan pelayanan. Di dapat jawaban yang beragam dari para responden yakni sangat tidak baik = 22 persen, tidak baik = 31 persen, kurang baik = 25 persen, baik = 16 persen, dan sangat baik = 12 persen. Berdasarkan persebaran jawaban di atas, penulis menyimpulkan bahwa dalam pertanyaan ini jawaban para responden secara umum/mayoritas sangat tidak puas, hal tersebut terlihat dari mayoritas responden memberi jawaban tidak puas terhadap mengenai keamanan dan kesopanan petugas penerima pengaduan dalam memberikan pelayanan, khususnya dalam area pelayanan di daerah Kelurahan Sumbersari.
2. Kejujuran Karyawan Dalam Proses Pelayanan: Berdasarkan hasil Kajian yang didapat dari para responden terkait pertanyaan tentang bagaimana pendapat anda tentang mengenai kejujuran karyawan dalam proses pelayanan. Di dapat jawaban yang beragam dari para responden yakni sangat tidak baik = 22 persen tidak baik = 41 persen, kurang baik = 9 persen, baik = 22 persen, dan sangat baik = 12 persen. Berdasarkan persebaran jawaban di atas, penulis menyimpulkan bahwa dalam pertanyaan ini jawaban para responden secara umum/mayoritas sangat tidak puas, hal tersebut terlihat dari mayoritas responden memberi jawaban tidak puas terhadap mengenai kejujuran karyawan dalam proses pelayanan, khususnya dalam area pelayanan di daerah Kelurahan Sumbersari.

3. Mengenai Keterampilan Karyawan Dalam Proses Pelayanan: Berdasarkan hasil Kajian yang didapat dari para responden terkait pertanyaan tentang bagaimana pendapat anda tentang keterampilan karyawan dalam proses pelayanan. Di dapat jawaban yang beragam dari para responden yakni sangat tidak baik = 9 persen, tidak baik = 44 persen, kurang baik = 16 persen, baik = 31 persen, dan sangat baik = 0 persen. Berdasarkan persebaran jawaban di atas, penulis menyimpulkan bahwa dalam pertanyaan ini jawaban para responden secara umum/mayoritas sangat tidak puas, hal tersebut terlihat dari mayoritas responden memberi jawaban tidak puas terhadap keterampilan karyawan dalam proses pelayanan, khususnya dalam area pelayanan di daerah Kelurahan Summersari.
4. Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik: Berdasarkan hasil Kajian yang didapat dari para responden terkait pertanyaan tentang bagaimana pendapat anda tentang keterampilan karyawan dalam proses pelayanan. Di dapat jawaban yang beragam dari para responden yakni sangat tidak baik = 22 persen, tidak baik = 47 persen, kurang baik = 19 persen, baik = 13 persen, dan sangat baik = 0 persen. Berdasarkan persebaran jawaban di atas, penulis menyimpulkan bahwa dalam pertanyaan ini jawaban para responden secara umum/mayoritas sangat tidak puas, hal tersebut terlihat dari mayoritas responden memberi jawaban tidak puas terhadap keterampilan karyawan dalam proses pelayanan, khususnya dalam area pelayanan di daerah Kelurahan Summersari.

Atas pembahasan pada sub bab jaminan (*assurance*) terkait pertanyaan mengenai keamanan dan kesopanan petugas penerima pengaduan dalam memberikan pelayanan, mengenai kejujuran karyawan dalam proses pelayanan, mengenai keterampilan karyawan dalam proses pelayanan, dan mengenai keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik pelayanan yang diberikan, khususnya di daerah Kelurahan Summersari. Sehingga jaminan (*assurance*) PDAM Kabupaten Jember tidak signifikan bagi implementasi kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jember.

#### 4.4 Daya Tanggap (*Responsiveness*) Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember

Berdasarkan atas hasil kajian, nampaknya Kajian tentang Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember, terutama pada pertanyaan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember, responden mayoritas tidak puas, terlihat dalam pertanyaan di bawah ini:

1. Sikap Petugas Dalam Memberi Pelayanan: Berdasarkan hasil Kajian yang didapat dari para responden terkait pertanyaan tentang sikap petugas memberi pelayanan. Di dapat jawaban yang beragam dari para responden yakni sangat tidak baik = 0 persen, tidak baik = 53 persen, kurang baik = 47 persen, baik = 16 persen, dan sangat baik = 0 persen. Berdasarkan persebaran jawaban di atas, penulis menyimpulkan bahwa dalam pertanyaan ini jawaban para responden secara umum/mayoritas sangat tidak puas, hal tersebut terlihat dari mayoritas responden memberi jawaban tidak puas terhadap sikap petugas memberi pelayanan, khususnya dalam area pelayanan di daerah Kelurahan Summersari.
2. Kepekaan Petugas Penerima Keluhan Maupun Pengaduan Terhadap Kebutuhan Informasi: Berdasarkan hasil Kajian yang didapat dari para responden terkait pertanyaan tentang kepekaan petugas dalam memberi pelayanan. Di dapat jawaban yang beragam dari para responden yakni sangat tidak baik = 0 persen, tidak baik = 22 persen, kurang baik = 22 persen, baik = 56 persen, dan sangat baik = 0 persen. Berdasarkan persebaran jawaban di atas, penulis menyimpulkan bahwa dalam pertanyaan ini jawaban para responden secara umum/mayoritas puas atau baik hal tersebut terlihat dari mayoritas responden memberi jawaban puas atau baik terhadap kepekaan petugas dalam memberi pelayanan, khususnya dalam area pelayanan di daerah Kelurahan Summersari.
3. Sikap Petugas Teknik Terhadap Pelanggan Dalam Melaksanakan Tugasnya: Berdasarkan hasil Kajian yang didapat dari para responden

terkait pertanyaan tentang sikap petugas terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya. Di dapat jawaban yang beragam dari para responden yakni sangat tidak baik = 9 persen, tidak baik = 19 persen, kurang baik = 47 persen, baik = 16 persen, dan sangat baik = 9 persen. Berdasarkan persebaran jawaban di atas, penulis menyimpulkan bahwa dalam pertanyaan ini jawaban para responden secara umum/mayoritas puas atau baik hal tersebut terlihat dari mayoritas responden memberi jawaban puas atau baik terhadap sikap petugas terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya, khususnya dalam area pelayanan di daerah Kelurahan Sumpalsari.

Atas pembahasan pada sub bab *emphaty (kepedulian)* terkait pertanyaan mengenai sikap petugas dalam memberi pelayanan, dan mengenai sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya dalam pelayanan yang diberikan, khususnya di daerah Kelurahan Sumpalsari. Hanya pada pertanyaan mengenai kepekaan petugas penerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi, responden yang mayoritas menyatakan puas. Sehingga *emphaty (kepedulian)* PDAM Kabupaten Jember tidak signifikan bagi implementasi kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jember.

## **D. Penutup**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisa dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember di Kelurahan Sumpalsari masih belum optimal, hal tersebut terlihat dari beberapa variabel, semuanya mayoritas responden tidak puas terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Jember, sehingga penjelasan tiap-tiap variabelnya adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*) PDAM Kabupaten Jember tidak signifikan bagi implementasi kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jember. Tetapi masih

ada potensi terkait dalam pembayaran rekening, responden yang mayoritas mengatakan puas.

2. Daya tanggap (*responsiveness*) PDAM Kabupaten Jember tidak signifikan bagi implementasi kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jember.
3. Jaminan (*assurance*) PDAM Kabupaten Jember tidak signifikan bagi implementasi kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jember.
4. Emphaty (*kepedulian*) PDAM Kabupaten Jember tidak signifikan bagi implementasi kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jember. Tetapi masih ada potensi, yakni adanya kepekaan petugas penerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi, responden yang mayoritas menyatakan puas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi. 2000. *Manajemen Kajian* Jakarta.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta.
- Budi W.S. 1997. *Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*. Usahawan No. 01. Th XXVI. Januari. Jakarta.
- Mohamad Mahsun. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE.
- Pabundu Tika. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Reza Surya dan Santosa Tri Hananto, 2004, *Pengaruh Emotional Quotient Auditor Terhadap Kinerja Auditor di Kantor Akuntan Publik, Perspektif*, Volume 9, Nomor 1.
- Sofiah, Dewi. (2016). *Perbandingan Penggunaan Poly Alumunium Chloride (PAC) dan Alumunium Sulphate (Tawas) Cair Pada Proses Pengolahan Air Bersih Di PDAM Jember*. (accessed february 29, 2017)