

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan pada PDAM Tirtanadi di Kota Medan

Haliza

Akuntansi Syari'ah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

halizaanwar24@gmail.com

ABSTRACT

Service quality is a top priority for PDAM Tirtandi customers in Medan City. The purpose of this research is to analyze the quality of drinking water services offered to PDAM Tirtandi customers in Medan City, as well as the supporting and inhibiting factors. The theory used is from Zeithml and Bitner, which is a measure of quality resulting from several indicators of reliability, responsibility, security, empathy and concrete evidence. The research method used is a qualitative approach through observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the quality of drinking water supply in PDAM Tirtanadi Medan City is not fully effective. This can be said to be ineffective based on several metrics that are used as benchmarks for research that is not carried out optimally. Supporting and inhibiting factors also determine the quality of services offered.

Keywords : Quality, Service, PDAM

ABSTRAK

Kualitas pelayanan menjadi prioritas utama bagi pelanggan PDAM Tirtandi Kota Medan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan air minum yang ditawarkan kepada pelanggan PDAM Tirtandi Kota Medan, serta faktor pendukung dan penghambatnya. Teori yang digunakan adalah dari Zeithml dan Bitner yaitu ukuran kualitas yang dihasilkan dari beberapa indikator kehandalan, tanggung jawab, keamanan, empati dan bukti nyata. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas penyediaan air minum di PDAM Tirtanadi Kota Medan belum sepenuhnya efektif. Hal ini dapat dikatakan tidak efektif berdasarkan beberapa metrik yang dijadikan tolok ukur penelitian yang tidak dilakukan secara maksimal. Faktor pendukung dan penghambat turut menentukan kualitas pelayanan yang ditawarkan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, PDAM

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga atau institusi pendidikan yang memiliki peranan yang sangat besar dan penting dalam mengupayakan pengembangan sumber daya insani (SDI) dan peningkatan daya saing diberbagai bidang ditingkat daerah maupun Negara bahkan bangsa. Peranan yang strategis dan besar tersebut dapat dijalankan dengan baik, maka lulusan perguruan tinggi haruslah memiliki kualitas yang unggul.

Magang merupakan salah satu program pengalaman kerja lapangan yang ditugaskan kepada mahasiswa untuk untuk memperoleh pengalaman belajar di perusahaan, masyarakat, meningkatkan wawasan, pengetahuan dan keterampilan mahasiswa, serta menjadi persyaratan untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatra Utara (UINSU) Medan.

Air sebagai sumber kehidupan bagi makhluk hidup, khususnya manusia, berkembang dengan berbagai kebutuhan dasar manusia. Air merupakan kebutuhan yang paling utama untuk segala sesuatu mulai dari kebutuhan sehari-hari seperti minum, memasak dan mandi sampai dengan kebutuhan industri proses dan berfungsinya air. Tidak hanya memiliki fungsi ekonomi tetapi juga fungsi sosial. Amanat sosial ini terkait erat dengan keadaan air yang sehat, jernih, dan bersih, oleh karena itu sangat penting untuk dipahami oleh seluruh pemangku kepentingan guna menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat.

Sebagai tanggapan, pemerintah mengambil alih perusahaan milik negara, Perusahaan Daerah Air Minum (lebih dikenal dengan PDAM). Program perkotaan dan perdesaan yang dilakukan oleh Perusahaan Air Minum Masyarakat (PDAM) bertujuan untuk menyediakan air bersih yang sehat dan layak untuk kebutuhan rumah tangga dan industri bagi masyarakat. Perkembangan penduduk dan kesehatan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dikembangkan dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pelayanan publik. Dengan membangun pelayanan publik yang baik, sebuah perusahaan dapat membangun hubungan yang baik dengan masyarakat dan membangun legitimasi di mata masyarakat.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Menurut Darmadi (2013:153), Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri- ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang memberikan informasi yang detail dan bermakna.

Penelitian ini mengarah khusus pada desain penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Koentjaraningrat (1993), penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang secara akurat menggambarkan kondisi dan gejala yang dialami oleh individu atau kelompok tertentu.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang memecahkan masalah dengan menggambarkan kondisi yang diteliti, karena didasarkan pada fakta di lapangan. PDAM Tirtanadi di Kota Medan.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan salah satu hal terpenting dalam melakukan sebuah penelitian, lokasi merupakan objek yang akan diamati. Dalam penelitian ini penulis memilih lokasi sebagai objek penelitian adalah di Kantor PDAM Tirtanadi Belawan Kota yang beralamat di Jl. Sumatra, Belawan I, Medan, Kota Medan, Sumatera Utara, 20411. Selama proses magang, penulis ditempatkan di Bagian Umum dan Hublang selama kurun waktu 1 bulan yaitu dari tanggal 7 Februari sampai dengan tanggal 7 Maret. Jam kerja dimulai dari Pukul 08.00 WIB – 12.00 WIB.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode yang digunakan penulis selama penelitian. Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Menurut Supriati (2011:46) bahwa observasi adalah suatu cara pengumpulan data penelitian secara naturalistik yang berlangsung dalam konteks alamiah di mana pengarang ikut serta dalam interaksi yang terjadi secara alamiah. Pengamatan ini bertujuan untuk menilai kualitas penyediaan air minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu cara yang dilakukan agar mengetahui hasil penelitian secara mendalam. Menurut Moelong (2012:186) menjelaskan Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Dalam metode penelitian kualitatif, wawancara merupakan metode utama pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2015:317), wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih di mana informasi dan ide dipertukarkan melalui tanya jawab dengan cara yang membangun makna tentang topik tertentu.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan agar penelitian disertai dengan bukti-bukti dari hasil penelitian seperti wawancara. Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

4. Analisis Data

Menurut Noeng Muhadjir (1998:104) Analisis data bertujuan untuk mengumpulkan dan mengatur catatan pengamatan, wawancara, dll. Secara sistematis, untuk mengembangkan pemahaman yang lebih baik tentang kasus yang dipelajari dan untuk menyajikan hasilnya kepada orang lain. Analisis data kualitatif berarti penggalian makna dari bahan mentah berupa informasi interpretatif yang diberikan oleh peneliti dan memastikan bahwa interpretasi tersebut dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Dalam analisis kualitatif ini, data baik berupa kata-kata maupun tidak berupa angka. Data tersebut berupa observasi, wawancara, dokumen atau catatan.

HASIL PEMBAHASAN

1. Fungsi Operasional Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi

Air minum merupakan kebutuhan manusia yang sangat penting. Air tanah di banyak tempat tidak bersih dan tidak memenuhi syarat minum. Sehingga sebagian masyarakat mendapatkan kebutuhan air minumnya dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Namun, PDAM banyak menerima keluhan dari masyarakat. Hal ini karena tidak lepas dari berbagai permasalahan PDAM, mulai dari masalah teknis seperti keterbatasan sumber air baku/drainase yang buruk, jumlah pengguna air yang besar, infrastruktur yang minim, serta hambatan yang mempengaruhi produksi dan distribusi. Standart air bersih yang dikelola PDAM Tirtanadi telah memenuhi syarat/standar air minum yang ditetapkan dalam peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, bahkan Cabang Amplas mendapatkan

penghargaan untuk sistem pengelolaan air minum yang sangat baik. Tim evaluasi terdiri dari ahli pengolahan air yang sangat teliti.

2. Visi dan Misi Perusahaan PDAM Tirtanadi

a. Visi

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi adalah perusahaan air minum dan sanitasi terkemuka di Indonesia, sehat dan memberikan layanan pelanggan yang sangat baik.

b. Misi

- a) Memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat yang sesuai dengan prinsip kualitas, kuantitas, kontinuitas dan keterjangkauan kepada masyarakat dengan menciptakan tata kelola perusahaan yang baik didukung oleh pegawai yang jujur, mampu dan profesional.
- b) Mendukung peningkatan kualitas lingkungan melalui pengembangan layanan sanitasi.
- c) Partisipasi dalam peningkatan pendapatan daerah dan pembangunan daerah.
- d) Meminimalkan keluhan pelanggan dengan mengutamakan pelayanan prima.
- e) Pengembangan lanjutan air siap minum.
- f) Memperlakukan karyawan sebagai sumber daya strategis
- g) Menjadikan perusahaan sebagai sumber pendapatan daerah di provinsi Sumatera Utara.

2. Analisis kualitas pelayanan air minum yang diberikan kepada pelanggan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Salah satunya adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi, perusahaan yang sangat berpengalaman dalam masalah air minum di Sumatera Utara, dan salah satunya Cabang Tuasan. Masyarakat Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi memiliki tanggung jawab dan kewajiban sebagai berikut:

Penyelenggaraan penyediaan air minum dan pembuangan limbah merupakan kepentingan bersama dan tugas dan fungsi tersebut turut mendukung kelancaran pelaksanaan kewenangan tertinggi provinsi Sumatera Utara yaitu gubernur. Penyedia air minum daerah Penyediaan air bersih bagi masyarakat sangat penting karena air bersih dapat meningkatkan kesehatan masyarakat, khususnya bagi masyarakat air minum daerah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Medan Tirtanadi adalah lembaga yang dibentuk pemerintah untuk menyediakan air bersih. PDAM

Tirtanadi didirikan dan berfungsi sesuai instruksi pemerintah kabupaten. PDAM Tirtanadi berfungsi sebagai badan tingkat daerah yang bertanggung jawab kepada gubernur.

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dalam hal Service Quality (Pelayanan), PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan memiliki beberapa komitmen seperti SOP (Standar Operasional Prosedur) yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan. Hal-hal ini adalah:

a. Waktu Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan, setiap instansi harus berfungsi secara optimal dan baik untuk menyenangkan masyarakat atau klien dan bekerja dengan cepat. Mengenai waktu pelayanan bagi pelanggan yang mengalami masalah air bersih, waktu pelayanan yang ditawarkan adalah 17 hari. Dimiliki oleh PDAM Tirtanadi Cabang Kota Medan, Time Assurance menyediakan pemrosesan pelanggan secara tepat waktu sesuai dengan prosedur operasi yang telah ditetapkan. Hal ini tercermin dari keinginan/kesadaran staf untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan yang tanggap seperti: Menerima pengaduan pelanggan dengan cepat dan sopan, mengelola administrasi dan klaim lainnya. (Mengenai hasil wawancara tanggal 19 Desember 2019 pukul 09.00 WIB diketahui bahwa operasional perusahaan PDAM berjalan dengan baik dan mendukung efisiensi yang optimal terutama untuk meningkatkan kualitas air bersih di PDAM Tirtanadi Kota Medan.

b. Biaya

Jika ditawarkan kepada masyarakat, biasanya ada biaya administrasi, Biaya pemasangan air bersih, biaya pemakaian air dan lain-lain. Biaya pemasangan pipa baru Rp 1.200.000 - Rp. 1.400.000, maka pelanggan akan membayar iuran bulanan sebesar Rp. 2.500 - 5.000 Rp per km/bulan (biaya ini biasanya ditetapkan berdasarkan konsumsi air).

c. Produk untuk pendistribusian air bersih

Produk layanan PDAM Tirtanadi Medan adalah layanan yang berorientasi pada konsumen. Dalam hal ini, PDAM Tirtanadi Cabang Kota Medan mengutamakan kepuasan konsumen/pelanggan atas produk jasa. Menghadapi keterbatasan jumlah air bersih terutama karena kendala teknis, PDAM Tirtanadi Kota Medan setiap bulan menyediakan layanan

pemasangan pipa, perbaikan kebocoran, pemeriksaan meter dan pembacaan meter.

d. Produk layanan

Produk layanan ini diimplementasikan untuk mengetahui apa saja yang telah dan akan dilakukan PDAM dalam memenuhi tugasnyayaitu prosedur pemeliharaan. Prosedur adalah setiap langkah atau mekanisme untuk melakukan operasi yang diperlukan, maka prosedur harus dilakukan untuk mengetahui kondisi dan aturan yang harus dipenuhi. Oleh karena itu, jika dilihat dari kualitas pelayanan pelanggan, PDAM Tirtanadi Kota Medan dinilai cukup memuaskan. Hal ini tercermin dari kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang baik dan sopan. Kemudian dinilai cukup baik dan cepat di penanganan admin.

KESIMPULAN

Pada analisis kualitas pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan sebelumnya, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan indikator menurut Zeithaml, Berry dan Pasuraman: bukti langsung (tangible) keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), keyakinan (certainty) dan empati (empathy) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan baik. Ini sesuai dengan indikator langsung (berwujud). Dimana kawasan tersebut sarat dengan infrastruktur yang menunjang pekerjaan karyawan dan kenyamanan pelanggan. Keandalan tercermin dalam kecepatan karyawan dalam memberikan layanannya dan kemudahan proses dan prosedur layanan yang ditawarkan.

Indikator ketiga yaitu Responsibilitas tercermin dari tanggung jawab pegawai PDAM dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan. Ketenangan tercermin dari keramahan dan kesopanan staf saat memberikan pelayanan. Namun PDAM merupakan perusahaan yang produksinya adalah air murni. Oleh karena itu kualitas pelayanan air pelanggan harus lebih diutamakan daripada pelayanan lainnya agar air yang dihasilkan sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Atik dan Ratminto. 2005. Manajemen pelayanan, disertai dengan pengembangan

Model Konseptual, penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal
Yogyakarta: Pustaka Belajar Barata. Atep Adya 2003. Dasar-dasar Pelayanan
Prima. Jakarta: Elex Media

Economic Reviews Journal

Volume 3 Nomor 1 (2024) 10-17 E-ISSN 2830-6449

DOI: 10.56709/mrj.v3i1.94

Kompetindo.

Berry, David. 2003. Pokok-Pokok Pikiran dalam Sosiologi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui pelayanan Publik.

Yogyakarta: Gajah Mada University Press

Koentjaraningrat. 2016. Metode-metode Penelitian Masyarakat. Jakarta: Rineka Cipta.

Komaruddin. 1994. Ensiklopedia Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.

Mantja. 2007. Etnografi, Desain Penelitian Kualitatif pendidikan dan Manajemen Pendidikan. Malang: Elang Emas

Mardalis. 2009. Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: Bumi Aksara

Moenir. 1992. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara