

KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM PDAM PUTUSSIBAU KABUPATEN KAPUAS HULU

Darmansah

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang

Email : Darmansah17@gmail.com

ABSTRAK :Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu perusahaan milik daerah disetiap Kabupaten yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat terutama daerah baik desa maupun kecamatan yang tidak memiliki sumber air bersih tersendiri. Oleh sebab itu keberadaan PDAM untuk saat ini merupakan kebutuhan yang vital bagi masyarakat bahkan sampai ditingkat desa, oleh karena itu pemerintah daerah berupaya maksimal agar keberadaan PDAM dapat di upayakan sampai ke daerah-daerah agar ketersediaan air bersih dapat dinikmati oleh seluruh lapisan rakyat di Indonesia termasuk dalam hal ini di Kabupaten Kapuas Hulu. Namun keberadaan PDAM tentunya harus dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sebagai pelanggan/konsumen agar keberadaan PDAM itu sendiri betul-betul bermanfaat didalam memenuhi kebutuhan rakyat pada aspek air bersih yang layak digunakan secara kesehatan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Perusahaan

Perkembangan perusahaan dibidang jasa pada saat ini telah mengalami peningkatan yang dramatis dibandingkan pada tahun-tahun sebelumnya. Dalam menghadapi era globalisasi dan perdagangan bebas, pemerintah telah giat-giatnya meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) maupun Sumber Daya Alam (SDA) yang tersedia dan industri. Dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari telah berkembangnya berbagai industry jasa baik dari lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta, seperti perusahaan air minum, rumah sakit, PLN, dan perusahaan-perusahaan jasa lainnya yang telah menyadari perlunya peningkatan pelayanan kepada pelanggan dan konsumen.

Peningkatan pelayanan air minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) harus terus dilakukan guna memenuhi prinsip kualitas, kuantitas, dan kontinuitas (K3) kepada masyarakat. Dari hasil kajian Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM), PDAM berkinerja sakit dan 99 PDAM lainnya berkinerja kurang sehat. Sementara PDAM berkinerja sehat mencapai 223

PDAM. BPPSPAM melakukan penilaian kinerja terhadap 374 PDAM dari 391 PDAM di seluruh Indonesia untuk tahun buku 2017. Dari seluruh PDAM yang telah dinilai, masih ada 17 PDAM yang belum rampung.

Kelancaran pembayaran pelanggan PDAM juga dipengaruhi karena PDAM belum memberikan pelayan air minum yang memenuhi prinsip K3 secara optimal. Misalnya pelayanan pada loket pembayaran PDAM, ” Untuk memenuhi layanan K3, salah satunya dengan meningkatkan kualitas air dengan cara melakukan uji coba berkala terhadap kualitas air minum. Disamping juga meningkatkan jam operasi layanan dari lima jam ke 24 jam dengan mengoptimalkan sistem yang ada. Sementara untuk mendorong masyarakat rajin membayar tagihan, PDAM dapat memperbanyak loket pelayanan dengan melakukan kerja sama dengan pihak ketiga untuk melakukan pembayaran secara daring. Selain itu, Bambang menambahkan, PDAM juga harus secara rutin melakukan penggantian meter air pelanggan yang usianya sudah di atas lima tahun untuk menghindari kebocoran air non-fisik.

Air merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dan mutlak dibutuhkan oleh semua makhluk hidup terutama manusia. Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak mungkin terlepas dari kebutuhannya akan air. Karena itulah penyediaan air bersih sangat diperlukan untuk keperluan minum. Air bersih yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia tersebut adalah air bersih yang tidak berwarna, tidak berbau, bebas dari *pathogen organic* dan *anorganik* serta kuman-kuman.

Kebutuhan akan air bersih akan terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, selain itu khususnya di daerah perkotaan kebutuhan akan air bersih menjadi kian mendesak, hal ini disebabkan langkanya sumber air bersih yang tersedia serta tuntutan kehidupan masyarakat kota yang membutuhkan pemenuhan air bersih yang bersifat praktis, cepat dan tetap terjamin syarat-syarat kesehatannya.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi tersebut, maka fungsi yang diemban Perusahaan Daerah di samping pelayanan umum (*Public Service*) juga bertujuan untuk memupuk pendapatan karena itu agar dapat memperoleh laba yang semaksimal mungkin, Perusahaan Daerah salah satunya (PDAM) dituntut untuk dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Peningkatan

kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ini penting karena berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Dimana secara umum para pelanggan akan merasa puas bila pelayanan yang diberikan oleh PDAM bersifat cepat, murah dan mudah. Kondisi yang demikian akan berdampak positif bagi PDAM yaitu semakin tingginya kemampuan PDAM dalam mencapai tujuan memupuk pendapatan. Bila dilihat dari tingkat pendapatan bersih tahunan PDAM Kecamatan Putussibau Utara yang dapat disetorkan kepada Pemerintah Kabupaten dari tahun 2016 hanya sebesar Rp. 50.000.000; dan pada tahun 2017 sebesar Rp 129.800.000 (sumber data dari Laporan setoran PDAM Kecamatan Putussibau

Utara, 2018) jumlah tersebut tergolong masih minim jika dilihat dari luasnya wilayah serta jumlah konsumen yang telah menjadi pelanggan pada PDAM tersebut hingga saat ini.

PDAM Kecamatan Putussibau Utara berdiri sejak tahun 1991 merupakan salah satu Perusahaan Daerah Air Minum sebagai penyedia pelayanan air bersih bagi masyarakat yang menjadi konsumen atau pelanggan. PDAM Kecamatan Putussibau Utara adalah satu satunya perusahaan Pemasok air bersih di Kabupaten Kapuas Hulu khususnya untuk wilayah perkotaan, PDAM ini mesti mampu memberikan pelayanan kebutuhan pokok khususnya air bersih dan tersebar luas di Kecamatan Putussibau Utara. Pelayanan air bersih yang telah diberikan oleh PDAM Kecamatan Putussibau Utara kepada pengguna atau konsumen selama ini antara lain berupaya tetap menjaga kualitas air, kelancaran air yang dialirkan ke rumah-rumah pelanggan, perbaikan-perbaikan paralon yang mengalami kerusakan (bocor), pembuatan sambungan pipa baru kepada konsumen baru, pelayanan pembayaran pajak administrasi bulanan, memberikan solusi permasalahan atau membantu dalam permasalahan yang ada terhadap pelanggan/konsumen. Kualitas pelayanan kepada pelanggan diupayakan untuk ditingkatkan oleh PDAM Kecamatan Putussibau Utara namun belum dapat dilakukan secara maksimal yang disebabkan oleh beberapa factor seperti keterbatasan anggaran perusahaan, Kualitas Sumber daya manusia yang belum memadai, serta manajemen organisasi/perusahaan yang belum terorganisir dengan baik sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang maksimal pelanggan/konsumen hingga saat ini.

Pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Kecamatan Putussibau Utara selama ini terdiri dari berbagai pelanggan dan konsumen mulai dari air untuk perumahan rakyat, instansi pemerintahan dan Industri perusahaan kecil maupun besar. PDAM Kecamatan Putussibau Utara memiliki tenaga pelaksana yang terdiri dari

Pegawai tetap, pegawai kontrak, pegawai honorer, dan tenaga harian lapangan. PDAM Kecamatan Putussibau Utara dalam memberikan Pelayanan kepada pelanggan atau konsumen masih mengandung keluhan dari konsumen atau pengguna layanan baik yang berupa pelayanan Ketersediaan air pada saat musim kemarau dan Administrasi maupun fasilitas sarana dan prasarana khususnya pelaksanaan pembuatan sambungan pipa baru atau bisa disebut pelanggan baru.

Ada ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kecamatan Putussibau Utara, ketidakpuasan tersebut adalah kurangnya sosialisasi kepada pelanggan maupun konsumen tentang prosedur serta mekanisme pelayanan dibidang administrasi yang dapat memberikan informasi serta kemudahan bagi pelanggan dan konsumen didalam urusan administrasi terutama proses pembayaran bulanan baik secara manual maupun secara *Onlin* maupun berbagai penyaluran pengaduan dari pelanggan/konsumen jika adanya keluhan pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan dalam bentuk fisik dan nonfisik yang kurang memuaskan kepada pelanggan.

Dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dari organisasi/perusahaan, jadi semakin baik pelayanan yang diberikan organisasi/perusahaan maka semakin tinggi kepercayaan pelanggan dan konsumen terhadap organisasi/perusahaan tersebut. Maka dari itu, PDAM Kecamatan Putussibau Utara selalu berusaha memperbaiki kualitas pelayanan yang menurut pelanggan/masyarakat kurang memuaskan. Sebagai tolak ukur kualitas pelayanan PDAM Kecamatan Putussibau Utara penulis menggunakan aspek yang dijelaskan oleh Zeitham, Berry dan Parasuratman (Tjiptono dan Chandra, 2011 : 10). Aspek tersebut yakni Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Pengertian Kualitas

Definisi Kualitas setiap orang akan berbeda pandangan dan berbeda pula dalam mengartikannya. Kualitas mempunyai arti yang

berbeda tergantung dari orang yang menggunakannya dan dimana istilah itu dipakai. Dalam persektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Sebagaimana dikemukakan Oleh Gotesch dan Davis dalam Fandy Tjiptono, (2011: kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Kualitas adalah sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun untuk terus tumbuh. Kualitas pelayanan yang bersifat umum dari pemerintah daerah yang diharapkan masyarakat menurut Ermaya dalam Priyanto Susiloadi, (2012:10) adalah sebagai berikut: Dana yang wajar, masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan biaya yang murah dan terjangkau. Pelayanan yang tepat, benar-benar merupakan kebutuhan masyarakat, Meminimalisir kesalahan yang disebabkan "*Human Error*" yang semua itu menuntut pengembangan sumber daya manusia aparat, termasuk pengembangan sistem pola kerja di instansi perusahaan pemerintah. Pelayanan yang ramah, pelayanan dilakukan secara sopan, bersahabat dan menyenangkan. Fasilitas pelayanan yang memadai, fasilitas yang dapat mendukung sesuai kebutuhan.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan diatas, perusahaan harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif dan adaptif dan sekaligus meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Tetapi pelaksanaannya di lapangan masih banyak pelayanan yang diberikan mengabaikan hal-hal tersebut. Misalnya kesederhanaan, mempunyai maksud bahwa prosedur atau tata cara pemberian pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan kepada

masyarakat menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) bahwa “pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik”.

Menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:10) berpendapat bahwa: “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan”.

Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2011:11) berpendapat bahwa: “secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara melayani; Servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”. Ivancevich dkk dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) mendefinisikan pelayanan adalah produk-produk

yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2015:2) yaitu: “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Menurut Moenir (2013: 17) “Pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain. Moenir (2013 : 18-20) : Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung ini yang disebut sebagai pelayanan. Jadi pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sehingga pelayanan senantiasa dengan kepentingan umum, kepentingan umum merupakan kepentingan yang menyangkut masyarakat tidak bertentangan dengan norma-norma dan aturan yang bersumber dari kebutuhan hidup masyarakat. Kepentingan ini bersifat kolektif dan dapat pula bersifat individual. Kepentingan umum muncul dari kepentingan individual dan arena bersamaan kepentingan maka kepentingan individual berkembang menjadi kepentingan umum.

Pengertian pelayanan menurut Zein (2016:34) adalah “sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik”. Sedangkan definisi pelayanan menurut Mahmoodin (2010:51) adalah “suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Perusahaan Daerah

Dalam penjelasan Undang-Undang No. 5 Tahun 1974, tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah disebutkan bahwa yang dimaksud dengan Perusahaan Daerah adalah suatu badan usaha yang dibentuk oleh daerah untuk perkembangan perekonomian dan untuk menambah penghasilan daerah. Undang-Undang No.5 tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah menyebutkan bahwa Perusahaan Daerah adalah suatu kesatuan produksi yang bersifat : a. Memberi jasa; b. Menyelenggarakan kemanfaatan umum; c. Memupuk pendapatan.

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum sebagai Perusahaan Daerah dalam lembaga pemerintahan memiliki ciri/sifat yang telah dijelaskan pada Pasal 5 Undang-Undang No. 5 tahun 1962. Perusahaan daerah bukan merupakan perusahaan yang semata-mata mencari keuntungan atau profit namun sifat utamanya adalah pemberian jasa dan manfaat kepada masyarakat serta menunjang kegiatan pembangunan di daerah.

PDAM merupakan perusahaan milik daerah yang bergerak didalam distribusi air minum/ air bersih bagi masyarakat yang secara langsung diawasi oleh pemerintah eksekutif ataupun legislatif daerah. Tujuan Perusahaan Daerah menurut Undang-Undang No.5 Tahun 1962, yaitu untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka ekonomi terpadu untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta kesenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat yang adil dan makmur.

Kualitas Pelayanan

Seiring pesatnya kemajuan dalam bidang teknologi mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi hal utama untuk menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan karena perusahaan dituntut untuk

mengikuti pola konsumsi dan gaya hidup konsumen. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat dilihat dari kepuasan konsumen, jika kualitas pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan dan tuntutan konsumen maka akan mengakibatkan menurunnya kepercayaan konsumen terhadap organisasi.

Konsep kualitas layanan muncul pada tahun 1985, A. Parasuraman, Valarie A. Zeitham. L dan Leonard L. Berry lewat penelitian dan direvisi kembali pada tahun 1988. Dalam artikelnya mereka “menekankan adanya fenomena umum bahwa pencapaian kualitas dalam hal produk dan layanan menduduki posisi sentral. Kualitas layanan ini bagi mereka belum lagi terdefiniskan secara baik. Kualitas layanan menurut mereka adalah perbandingan antara Harapan dengan Kinerja” (Mardikawati & Farida (2013:62)) Dengan mengutip Lewis and Booms (1983:46), mereka menyatakan “*Service quality* (kualitas layanan) adalah “ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan/konsumen Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.”

Bates dan Hoffman (2011:37) seperti dikutip oleh Sukoco dan Nilowardono (2009:82) menyatakan bahwa “kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa, dengan demikian pengevaluasian kualitas layanan berarti pengevaluasian terhadap proses produksi jasa”. Sementara itu menurut Tjiptono (2012:74) “kualitas layanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan”. Senada dengan Tjiptono, Arief (2013:78) menyatakan “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Menurut Usmara (2008:17) “kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa

konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen”. Lain halnya Roderick, James dan Gregory (2014:89) yang menyatakan bahwa *service quality* adalah “tingkat ukuran atas kualitas pelayanan yang diasumsikan berhubungan dengan perkembangan harga”

Pada pembelian barang konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka dapat mengkonsumsi, menyimpan atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan hanya akan memiliki akses personal dan dengan jangka waktu yang terbatas. Pelayanan memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek-aspek lainnya. Terkait dengan hal tersebut, Fitzsimmons (2016), menyebutkan-

kan adanya empat karakteristik pelayanan, yaitu: Partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan; kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tidak ditemukan pada perusahaan manufaktur yang tradisional. Kehadiran secara fisik pelanggan di sekitar fasilitas pelayanan tidak dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan manufaktur. Kejadian pada waktu yang bersamaan (*simultaneity*); fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan. Ketidakmampuan untuk menyimpan pelayanan ini menghalangi penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan untuk mengantisipasi fluktuasi permintaan. Pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*); pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis. Hal ini dapat dilihat pada tempat duduk pesawat yang habis, tidak muatnya ruangan rumah sakit atau hotel. Pada masing-masing kasus telah menyebabkan kehilangan peluang. Tidak berwujud (*intangibility*); pelayanan adalah produk pikiran yang berwujud dan konsep. Oleh karena itu, inovasi pelayanan tidak bisa dipatenkan. Untuk mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, perusahaan

harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing. Beragam (*heterogenity*); kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian sistem pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen. Interaksi antara konsumen dan pegawai yang memberikan pelayanan menciptakan kemungkinan pengalaman kerja manusia yang lebih lengkap.

Salah satu studi mengenai kualitas pelayanan oleh Parasuraman (2015) yang melibatkan 800 pelanggan (yang terbagi dalam empat perusahaan) berusia 25 tahun ke atas, disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan Tjiptono, Chandra dan Adriana (2016:31) yaitu : *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (asuransi).

Bukti Langsung (*Tangible*)

Menurut Tjiptono, Chandra dan Adriana (2015:33) bukti langsung (*tangible*) : Merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh para pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya). Menurut Payne seperti dikutip dalam Djati & Darmawan (2015:15), *Tangibility* (bukti langsung) “ Dimana kemampuan perusahaan didalam eksistensi dirinya, misalnya dalam hal ini fasilitas, teknologi, penampilan karyawannya, dan sebagainya lebih menekankan pada bukti secara fisik atau dapat diraba keberadaannya”. Sedangkan Menurut Kotler dan Keller (2009:97) kualitas layanan yaitu: “*Tangibility* yaitu Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi”.

Kehandalan (*Reliability*)

Menurut Kotler dan Keller (2014:97) kualitas layanan keandalan (*Reliability*) adalah “kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi”. Menurut Payne seperti dikutip dalam Djati & Darmawan (2005:15), “*Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberi-

kan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan. Hal ini dapat berupa adanya perbaikan kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan”.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Kotler dan Keller (2015:97) “*Responsiveness* Kesiediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat”. Menurut Payne seperti dikutip dalam Djati & Darmawan (2014:22) “*Responsiveness* (daya tanggap) Daya tanggap yang dimiliki oleh karyawan dan pimpinan perusahaan. Dimana perusahaan harus menunjukkan kemampu-

annya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jika pelanggan sedang memerlukan jasa yang dimaksudkan”. Menurut Tjiptono Chandra dan Adriana (2008:34) Daya Tanggap (*Responsiveness*) yakni “suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas, membiarkan konsumen menunggu persepsi yang *negative* dalam kualitas pelayanan”.

Jaminan (*Assurance*)

Menurut Payne seperti dikutip dalam Djati & Darmawan (2014:10) “*Assurance* (jaminan dan kepastian) Hal ini berkaitan dengan

pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dari pelanggannya ada perusahaan. Didalamnya terdapat unsur etika karyawan, kredibilitas karyawan, rasa aman dari pelanggan, dan unsur etika yang dimiliki oleh karyawan”. Sedangkan Menurut Keller (2009:97) *Assurance* yaitu “Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan”. Menurut Tjiptono Chandra dan Adriana (2008:35) Jaminan dan kepastian (*assurance*) adalah “pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen anatara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*compe-tence*) dan sopan santun (*courtesy*)”.

Empati (*Empathy*).

Menurut Payne seperti dikutip dalam Djati & Darmawan (2005:15) “*Empathy* (perhatian) Merupakan pemberian perhatian yang bersifat individu kepada pelanggan dari perusahaan. Hal ini dimaksudkan agar pihak perusahaan dapat memahami lebih jauh tentang keinginan dan kebutuhan dari pelanggannya”. Menurut Tjiptono Chandra dan Adriana (2012:36) *Empathy* (perhatian) yakni : memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).

Menurut Parasuraman, (2012:66). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka

layanan dapat dikatakan berkualitas dan sebaliknya, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaaan antara kenyataan dan harapan pelayanan pelanggan yang mereka terima.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan memberikan gambaran secara jelas suatu fenomena atau kenyataan sosial yang berkenaan dengan masalah yang diteliti, khususnya tentang Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Putussibau Utara Kabupaten Kapuas Hulu. Bentuk penelitiannya adalah penelitian lapangan yaitu penelitian yang menekankan penggunaan data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan informan terkait fokus penelitian sehingga dapat menemukan ruang lingkup tertentu. Data didapatkan dengan penelitian langsung ke lokasi penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

PDAM Tirta Kapuas sebagai salah satu perusahaan milik pemerintah daerah yang berada di Kabupaten Kapuas Hulu Provinsi Kalimantan Barat bertanggung-jawab dalam sektor pendistribusi air bersih bagi masyarakat dan memberikan jasa pelayanan serta menyelenggarakan pemanfaatan di bidang air minum. Aktivitas PDAM Tirta Kapuas antarlain mengumpulkan, mengolah, menjernihkan, sampai dengan mendistribusikan air kepada masyarakat/pelanggan. Selain kondisi geografis yang didominasi wilayah perbukitan dan sungai, Kabupaten Kapuas Hulu yang memiliki rentang luas daerah yaitu 29.842 km². Mayoritas masyarakat/pelanggan PDAM Tirta kapuas sendiri yang jumlah penduduknya 229.764 jiwa (2014), menyebar didaerah Kabupaten Kapuas Hulu yang kondisi geografisnya memerlukan alat transportasi khusus untuk mencapainya. Hal tersebut menjadi tantangan berat bagi PDAM Tirta Kapuas untuk memberikan pelayanan kepada pelanggannya

PDAM Tirta Kapuas sebagai salah satu perusahaan milik pemerintah daerah yang berada di Kabupaten Kapuas Hulu Provinsi Kalimantan Barat bertanggungjawab dalam sektor pendistribusi air bersih bagi masyarakat dan memberikan jasa pelayanan serta menyelenggarakan pemanfaatan di bidang air minum. Aktivitas PDAM Tirta Kapuas antarlain mengumpulkan, mengolah, menjernihkan, sampai dengan mendistribusikan air kepada masyarakat/pelanggan. Selain kondisi geografis yang didominasi wilayah perbukitan dan sungai, Kabupaten Kapuas Hulu yang memiliki rentang luas daerah yaitu 29.842 km². Mayoritas masyarakat/pelanggan PDAM Tirta kapuas sendiri yang jumlah penduduknya 229.764 jiwa (2014), menyebar didaerah Kabupaten Kapuas Hulu yang kondisi geografisnya memerlukan alat transportasi khusus untuk mencapainya. Hal tersebut menjadi tantangan berat bagi PDAM Tirta Kapuas untuk memberikan pelayanan kepada pelanggannya PDAM Tirta Kapuas sebagai salah satu perusahaan milik pemerintah daerah yang berada di Kabupaten Kapuas Hulu Provinsi Kalimantan Barat bertanggungjawab dalam sektor pendistribusi air bersih bagi masyarakat dan memberikan jasa pelayanan serta menyelenggarakan pemanfaatan di bidang air minum. Aktivitas PDAM Tirta Kapuas antara lain mengumpulkan, mengolah, menjernihkan, sampai dengan mendistribusikan air kepada masyarakat/pelanggan. Selain kondisi geografis yang didominasi wilayah perbukitan dan sungai, Kabupaten Kapuas Hulu yang memiliki rentang luas daerah yaitu 29.842 km². Mayoritas masyarakat/pelangga PDAM Tirta kapuas sendiri yang jumlah penduduknya 229.764 jiwa (2014), menyebar didaerah Kabupaten Kapuas Hulu yang kondisi geografisnya memerlukan alat transportasi khusus untuk mencapainya. Hal tersebut menjadi tantangan berat bagi PDAM Tirta Kapuas untuk memberikan pelayanan kepada pelanggannya PDAM Tirta Kapuas sebagai salah satu perusahaan milik pemerintah

daerah yang berada di Kabupaten Kapuas Hulu Provinsi Kalimantan Barat bertanggungjawab dalam sektor pendistribusi air bersih bagi masyarakat dan memberikan jasa pelayanan serta menyelenggarakan pemanfaatan di bidang air minum. Aktivitas PDAM Tirta Kapuas antara lain mengumpulkan, mengolah, menjernihkan-

kan, sampai dengan mendistribusikan air kepada masyarakat/pelanggan. Selain kondisi geografis yang didominasi wilayah perbukitan dan sungai, Kabupaten Kapuas Hulu yang memiliki rentang luas daerah yaitu 29.842 km².

Mayoritas masyarakat/pelanggan PDAM Tirta Kapuas sendiri yang jumlah penduduknya 229.764 jiwa (2014), menyebar didaerah Kabupaten Kapuas Hulu yang kondisi geografisnya memerlukan alat transportasi khusus untuk mencapainya. Hal tersebut menjadi tantangan berat bagi PDAM Tirta Kapuas untuk memberikan pelayanan kepada pelanggannya PDAM Tirta Kapuas sebagai salah satu perusahaan milik pemerintah daerah yang berada di Kabupaten Kapuas Hulu Provinsi Kalimantan Barat bertanggungjawab dalam sektor pendistribusi air bersih bagi masyarakat dan memberikan jasa pelayanan serta menyelenggarakan pemanfaatan di bidang air minum. Aktivitas PDAM Tirta Kapuas antara lain mengumpulkan, mengolah, menjernihkan, sampai dengan mendistribusikan air kepada masyarakat/pelanggan. Selain kondisi geografis yang didominasi wilayah perbukitan dan sungai, Kabupaten Kapuas Hulu yang memiliki rentang luas daerah yaitu 29.842 km². Mayoritas masyarakat/pelanggan PDAM Tirta Kapuas sendiri yang jumlah penduduknya 229.764 jiwa (2014), menyebar didaerah Kabupaten Kapuas Hulu yang kondisi geografisnya memerlukan alat transportasi khusus untuk mencapainya. Hal tersebut menjadi tantangan berat bagi PDAM Tirta Kapuas untuk memberikan pelayanan kepada pelanggannya. PDAM Tirta Kapuas sebagai salah satu perusahaan milik pemerintah daerah yang berada di Kabupaten Kapuas Hulu

Provinsi Kalimantan Barat bertanggungjawab dalam sektor pendistribusi air bersih bagi masyarakat dan memberikan jasa pelayanan serta menyelenggarakan pemanfaatan di bidang air minum. Aktivitas PDAM Tirta Kapuas antarlain mengumpulkan, mengolah, menjernihkan, sampai dengan mendistribusikan air kepada masyarakat / pelanggan.

Selain kondisi geografis yang didominasi wilayah perbukitan dan sungai, Kabupaten Kapuas Hulu yang memiliki rentang luas daerah yaitu 29.842 km². Mayoritas masyarakat/pelanggan PDAM Tirta Kapuas sendiri yang jumlah penduduknya 229.764 jiwa (2014), menyebar didaerah Kabupaten Kapuas Hulu yang kondisi geografisnya memerlukan alat transportasi khusus untuk mencapainya. Hal tersebut menjadi tantangan berat bagi PDAM Tirta Kapuas untuk memberikan pelayanan kepada pelanggannya. PDAM Tirta Kapuas sebagai salah satu perusahaan milik pemerintah daerah yang berada di Kabupaten Kapuas Hulu Provinsi Kalimantan Barat bertanggungjawab dalam sektor pendistribusi air bersih bagi masyarakat dan memberikan jasa pelayanan serta menyelenggarakan pemanfaatan di bidang air minum. Aktivitas PDAM Tirta Kapuas antarlain mengumpulkan, mengolah, menjernihkan, sampai dengan mendistribusikan air kepada masyarakat/pelanggan. Selain kondisi geografis yang didominasi wilayah perbukitan dan sungai, Kabupaten Kapuas Hulu yang memiliki rentang luas daerah yaitu 29.842 km². Mayoritas masyarakat/pelanggan PDAM Tirta Kapuas sendiri yang jumlah penduduknya 229.764 jiwa (2014), menyebar didaerah Kabupaten Kapuas Hulu yang kondisi geografisnya memerlukan alat transportasi khusus untuk mencapainya. Hal tersebut menjadi tantangan berat bagi PDAM Tirta Kapuas untuk memberikan pelayanan kepada pelanggannya. PDAM Tirta Kapuas sebagai salah satu perusahaan milik pemerintah daerah yang berada di Kabupaten Kapuas Hulu Provinsi Kalimantan Barat bertanggungjawab dalam sektor pendistribusi air bersih bagi

masyarakat dan memberikan jasa pelayanan serta menyelenggarakan pemanfaatan di bidang air minum.

Aktivitas PDAM Tirta Kapuas antara lain mengumpulkan, mengolah, menjernih-

kan, sampai dengan mendistribusikan air kepada masyarakat/pelanggan. Selain kondisi geografis yang didominasi wilayah perbukitan dan sungai, Kabupaten Kapuas Hulu yang memiliki rentang luas daerah yaitu 29.842 km². Mayoritas masyarakat/pelanggan PDAM Tirta nergy sendiri yang jumlah penduduknya 229.764 jiwa (2014), menyebar didaerah Kabupaten Kapuas Hulu yang kondisi geografisnya memerlukan alat transportasi khusus untuk mencapainya. Hal tersebut menjadi tantangan berat bagi PDAM Tirta Kapuas untuk memberikan pelayanan kepada pelanggannya. PDAM Tirta Kapuas sebagai salah satu perusahaan milik pemerintah daerah yang berada di Kabupaten Kapuas Hulu Provinsi nergytan barat bertanggungjawab dalam sektor pendistribusi air bersih bagi masyarakat dan memberikan jasa pelayanan serta menyelenggarakan pemanfaatan dibidang air minum. Aktivitas PDAM Tirta Kapuas antarlain mengumpulkan, mengolah, menjernihkan, sampai dengan mendistribusikan air kepada masyarakat/pelanggan. Selain kondisi geografis yang didominasi wilayah perbukitan dan sungai, Kabupaten Kapuas Hulu yang memiliki rentang luas daerah yaitu 29.842 km². Mayoritas masyarakat/pelanggan PDAM Tirta nergy sendiri yang jumlah penduduknya 229.764 jiwa (2014), menyebar didaerah Kabupaten Kapuas Hulu yang kondisi geografisnya memerlukan alat transportasi khusus untuk mencapainya. Hal tersebut menjadi tantangan berat bagi PDAM Tirta Kapuas untuk memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

Bukti Langsung (*Tangible*),

Bukti langsung (*Tangible*), merupakan kemampuan PDAM kabupaten Kapuas Hulu untuk menunjukkan kepada pihak luar

(pelanggan) tentang eksistensinya dalam memberikan dan menyediakan pelayanan. Fasilitas sarana dan prasarana organisasi merupakan bukti dari kesiapan organisasi dalam menyediakan pelayanan bagi pelanggan. PDAM Kabupaten Kapuas Hulu telah memiliki Kantor tersendiri yang refresentatif yang merupakan Fasilitas sarana dan prasarana didalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan untuk berbagai keperluan yang berhubungan dengan pelayanan PDAM seperti ruang tunggu yang rapi, nyaman, ber AC, dan ada TV serta kondisi kebersihan sangat terjaga, halaman yang luas, toilet ada juga nyaman tidak luput dari perawatan sehingga kebersihan selalu tetap terjaga, penyediaan administrasi yang lengkap, sarana kemudahan didalam komunikasi komunikasi, kendaraan tersendiri untuk pemberian pelayanan yang berhubungan dengan servise kerusakan aliran air ke rumah pelanggan dan memiliki tenaga teknisi serta peralatan teknologi untuk mengetes kelayakan air minum, serta nergy listrik dan bahan bakar yang tersedia.

Diharapkan pegawai-pegawai dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Dengan adanya fasilitas yang diberikan oleh organisasi, diharapkan dapat membuat pelanggan merasa puas dan nyaman pada saat antri untuk mengajukan permohonan pembuatan rekening baru, pembayaran rekening, serta pada saat mengurus keperluan lainnya. Dapat diketahui bahwa bukti langsung di PDAM Kabupaten Kapuas Hulu sudah sesuai dengan keinginan yang di harapkan oleh pelanggan, sehingga proses pelayanan

PDAM baik pegawai di kantor dan karyawan lapangan mampu membawa kelancaran dalam melayani pelanggan yang lebih berkualitas secara bertahap.

Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya oleh tenaga kerja pegawai PDAM saat memberikan pelayanan kepada

konsumen atau pelanggan serta dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan sehingga pelanggan dapat memberikan kepercayaan kepada pihak pemberi jasa dalam hal ini oleh PDAM.

PDAM Kabupaten Kapuas Hulu telah mengikuti prosedur didalam memberikan pelayanan kepada konsumen/pelanggan terkait didalam pemberian pelayanan seperti memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur sesuai kondisi didalam pemasangan, pemakaian dan pemanfaatan fasilitas didalam pelayanan PDAM. Didapatkan informasi dari Direkrut PDAM Kabupaten Kapuas Hulu bahwa Prosedur pelayanan adalah serangkaian aktifitas atau peraturan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Kapuas Hulu untuk pelanggan sehingga pelanggan dapat memperoleh hasil air bersih. Prosedur yang mudah dan sederhana diharapkan dapat dilaksanakan oleh pelanggan sebagai syarat untuk mendapatkan hasil produksi air minum yang lancar dan berkualitas. Kunci dari keberhasilan pemberian pelayanan yaitu dengan memberikan prosedur pelayanan yang mudah dan sederhana sehingga dapat dimengerti dan dipahami oleh para pelanggan, sebaliknya prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan rumit dirasa sangat membingungkan dan membuat pelanggan susah memahami dan banyak memakan waktunya.

Selain itu Efisiensi waktu adalah ketepatan dan kecepatan pemberian pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Kecepatan dan ketepatan waktu merupakan hal yang umum dijadikan oleh pelanggan untuk mengukur serta menilai kualitas pelayanan perusahaan, semakin cepat dalam memberikan pelayanan maka menunjukkan kualitas pelayanan perusahaan meningkat dan sebaliknya jika semakin lama dalam memberikan pelayanan, maka tingkat kualitas pelayanan perusahaan akan semakin menurun dan berkurang.

PDAM Kabupaten Kapuas Hulu telah mengikuti prosedur didalam memberikan

pelayanan kepada konsumen/pelanggan terkait didalam pemberian pelayanan seperti memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur sesuai kondisi didalam pemasangan, pemakaian dan pemanfaatan fasilitas didalam pelayanan PDAM di Kabupaten Kapuas Hulu hingga saat ini. PDAM Kabupaten Kapuas Hulu telah berupaya mensosialisasikan tentang Prosedur pelayanan yang mudah dan cepat kepada pelanggan/konsumen sehingga selain memberikan keuntungan kepada pelanggan baik dari waktu dan biaya juga memberikan keuntungan bagi PDAM Kabupaten Kapuas Hulu salah satunya kecepatan proses penyelesaian masalah atau keluhan pelanggan dapat menghemat waktu dan pekerjaan lainnya dapat segera ditangani selanjutnya. Sedangkan untuk waktu pembayaran tagihan rekening pajak air pihak dari kantor pusat PDAM Kabupaten Kapuas Hulu tidak memberikan syarat yang rumit pelanggan hanya perlu menyebutkan nomer sambung pelanggan atau memberikan bukti pembayaran bulan lalu dengan adanya syarat yang mudah diharapkan pelanggan tidak banyak memerlukan waktu yang lama untuk melakukan transaksi pembayaran.

PDAM Kabupaten Kapuas Hulu telah semakin baik dari sebelumnya memberikan pelayanan kepada konsumen terkait didalam penanganan keluhan serta laporan pelanggan yang berkaitan dengan cepat menangani permasalahan kelancaran dan kualitas air, kemudahan didalam pembayaran tagihan air setiap bulan dan juga selalu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur sesuai kondisi yang ada baik didalam biaya pemasangan baru, serta biaya pemakaian air oleh pelanggan.

Kehandalan (*reliability*) Pegawai/ Karyawan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu cukup sesuai dengan harapan pelanggan, Prosedur pelayanan yang ada sudah sesuai standar dan mudah dimengerti oleh pelanggan serta pihak PDAM Kabupaten Kapuas Hulu ada petugas satpam yang selalu siap membantu pelanggan lama atau pun pelanggan baru untuk membantu dan membimbing pelanggan jika ada yang kesulitan,

hal ini di dapat dilihat dengan banyaknya pelanggan yang tidak mengalami kesulitan dan memudahkan prosedur yang sudah ada. PDAM Kabupaten Kapuas Hulu menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggung jawab sepenuhnya dari seluruh pegawai / Karyawan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu. Upaya yang sudah dilakuakn oleh pihak PDAM Kabupaten Kapuas Hulu agar mampu merealisasikan tugas serta kewajibannya untuk melayani pelanggan dalam hal ketepatan waktu yaitu tidak menunda-nunda dan tidak mempersulit syarat yang sudah berlaku.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan kesiapan Pegawai/Karyawan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan tanggap. Pelanggan selalu membutuhkan dan menuntut pegawai/Karyawan agar dapat melayani dengan cepat dan jelas dalam memberikan pelayanan, seperti pelanggan meminta prosedur tatacara membuat daftar pelanggan baru, menerangkan dan memberikan solusi atas keluhan pelanggan dan menginginkan informasi yang belum diketahui oleh pelanggan baru atau menginginkan pelayanan yang pelanggan terima.

Sebagai pemberi layanan jasa, pegawai/ Karyawan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu diharuskan bekerja dengan profesional dan kesiapaan dalam pekerjaan sesuai bidangnya masing-masing. Pegawai PDAM Kabupaten Kapuas Hulu khususnya dibidang langganan harus mampu memeberikan informasi maupun menjelaskan semua kebutuhan yang di inginkan oleh pelanggan karena ini adalah tugas dan kewajiban setiap pegawai khususnya dibidang langganan untuk memenuhi pelayanan kepada setiap pelanggan. Kewajiaban dalam kinerja tersebut harus diterapkan kepada setiap pegawai/ karyawan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu agar pelanggan dapat dilayani dengan baik dan dapat menilai bahwa kinerja pegawai/karyawan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu telah menjalan-kan kinerja yang proesional serta kewajibannya sebagai pegawai/karyawan dengan kesiapan

dalam kinerja untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal sebagai contoh yaitu setiap pegawai/karyawan pada bidangnya masing masing.

Pegawai / Karyawan telah dapat dengan cepat mendapatkan informasi atas keluhan konsumen/pelanggan serta dengan cepat melaksanakan tugasnya yang menjadi keluhan pelanggan sebagai contoh jika ada keluhan pelanggaran atas ketidaklancaran air, perubahan warna air maka Pegawai/Karyawan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu dengan cepat turun ke rumah pelanggan tersebut untuk mengetahui permasalahannya serta memperbaikinya agar berjalan normal kembali. Pada aspek pelayanan bidang administrasi, pembayaran tagihan rekening PDAM agar tidak ada keluhan antrian dari pelanggan maka pihak PDAM telah membuka rekening dengan sistem pembayaran *online*, pelayanan terhadap pelanggan baru selalu diberikan kemudahan persyaratan serta kecepatan didalam pemasangannya agar tidak ada kesan lagi pihak perusahaan lamban didalam memberikan pelayanan kepada calon konsumen.

Sejak tahun 2019 hingga awal tahun 2021 ini pelayanan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu sudah semakin baik secara bertahap dari tahun-tahun sebelumnya baik dari aspek pelayanan pada bidang administrasi, pelayanan terhadap pelanggan baru, pelayanan perbaikan kerusakan fasilitas pendukung pengaliran air PDAM serta telah memiliki fasilitas penjernihan air jika terjadi air PDAM nya kurang normal untuk digunakan (air berubah warna). Selain itu PDAM Kabupaten Kapuas Hulu telah berupaya mengadakan pemasangan aliran air PAM hingga tingkat ibu kota kecamatan di Kabupaten Kapuas Hulu dengan membuka Unit Kantor Cabang PDAM. Dengan demikian sudah hamper semua Kecamatan Di Kabupaten Kapuas Hulu dapat menikmati air bersih yang dialiri dari rumah ke rumah masyarakat yang membutuhkan air dari PDAM dengan biaya yang terjangkau bagi masyarakat kalangan menengah kebawah.

Jaminan (*Assurance*)

PDAM mesti memiliki jaminan kualitas pelayanan yang bagus kepada pelanggan sebagai pengguna jasa pelayanan, kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan merupakan keberhasilan perusahaan dalam pemberian pelayanan, jika pelanggan merasa senang dengan hasil pelayanan PDAM maka pelanggan akan menaruh kepercayaan kepada pihak PDAM tersebut tetapi jika sebaliknya pelanggan merasa kecewa dengan hasil pelayanan PDAM yang diberikan maka jaminan terhadap kualitas pelayanan tersebut akan menurun dan berkurang.

Jaminan (*assurance*) hasil produksi PDAM Kabupaten Kapuas Hulu belum sepenuhnya memuaskan didasari oleh beberapa pelanggan yang mengeluhkan kualitas air dari produksi PDAM Kabupaten Kapuas Hulu terkadang keruh, lambat pada jam tertentu dan air yang keluar tidak deras. Dari segi pelayanan di kantor PDAM Kabupaten Kapuas Hulu kepada pelanggan sudah memuaskan didukung dengan sarana dan prasarana yang sudah baik dan lengkap namun dari kualitas produksi air PDAM Kabupaten Kapuas Hulu kepada pelanggan belum sepenuhnya memuaskan. Pihak PDAM Kabupaten Kapuas Hulu menyadari keluhan pelanggan tersebut, tidak dipungkiri keluhan pelanggan masih ada namun disamping itu pihak PDAM Kabupaten Kapuas Hulu selalu berupaya melayani pelanggan dengan maksimal seperti perawatan, pengecekan, perbaikan – perbaikan yang sudah direalisasikan tiap bulan. Memaksimalkan pelayanan kepada pelanggan adalah sebuah kewajiban, kepuasan dan kepercayaan pelanggan pada PDAM Kabupaten Kapuas Hulu merupakan tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi PDAM Kabupaten Kapuas Hulu.

Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) merupakan sikap kepedulian terhadap individu maupun terhadap suatu kelompok. Dalam perusahaan, empati

meliputi kemudahan pegawai dalam berkomunikasi dengan pelanggan, membina hubungan baik serta dapat memahami kebutuhan pelanggan melakukan komunikasi dengan baik kepada pelanggan sebagai pengguna layanan jasa air bersih. Kepedulian organisasi atau perusahaan kepada pelanggannya yaitu dengan menyediakan apa yang menjadi keinginan. Berkomunikasi dengan baik, membina hubungan baik dengan pelanggan dan bisa memahami keinginan pelanggan dapat diperoleh dengan berusaha memahami segala keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah hubungan, di organisasi terjalinnya hubungan yang baik tidak jauh dari komunikasi yang baik antar pegawai dan pelanggan.

Empati (*Empathy*) pegawai/Karyawan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu yakni mempunyai kewajiban melayani pelanggan dengan ramah dan sopan serta memberikan perhatian yang cukup seperti halnya : mencoba mengetahui keinginan pelanggan, dan memberikan perhatian kepada pelanggan yang memiliki masalah atau keluhan yang ada. Empati pegawai PDAM Kabupaten Kapuas Hulu dapat dilihat dari komunikasi penyampaian pegawai/Karyawan yang mempermudah terhadap keperluan pelanggan/konsumen, kemudahan yang diberikan dari pihak PDAM Kabupaten Kapuas Hulu di lengkapi dengan adanya sarana telephone dan website resmi PDAM Kabupaten Kapuas Hulu atau mendatangi secara langsung ke kantor pusat PDAM Kabupaten Kapuas Hulu untuk menyampaikan keperluan pelanggan, layanan yang diberikan oleh pegawai/karyawan kepada pelanggan/konsumen yaitu dengan cara memaksimalkan pelayanan, siap setiap saat di waktu jam kerja serta berupaya mengetahui dan ember solusi terhadap keluhan atau keinginan pelanggan.

Pegawai/Karyawan selalu konsisten serta jujur apa adanya didalam menyampaikan berbagai informasi kepada Pelanggan/konsumen yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang

menjadi kewajiban perusahaan serta tugas-pegawai/karyawan didalam membeerikan pelayanan kepada pelanggan/konsumen dan juga selalu menjelaskan kepada pelanggan/konsumen tentang hak-hak pelanggan/konsumen sebagai pengguna jasa dari PDAM. Untuk meningkatkan pelayanan serta empathy dari pelanggan maka pihak pegawai/karyawan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu telah menjadwalkan serta melaksanakan survey keliling setiap hari guna memantau kelancaran air serta kualitas air yang mengalir kepada setiap pelanggan terutama bagi pelanggan yang telah mengimformasikan keluhannya lewat website atau lewat Hp yang telah dikhususkan untuk menampung keluhan pelanggan/konsumen. Selain itu upaya didalam menarik empathy kepada pelanggan/konsumen, terutama agar pelanggan/konsumen tetap lancar didalam pembayaran rekening air setiap bulannya, PDAM Kabupaten Kapuas Hulu memberikan discount atau pemotongan pembayaran rekening air bagi pelanggan yang disiplin membayarkan tagihan rekening airnya selama 1 tahun berturut-turut tanpa adanya tunggakan dengan tujuan untuk mengurangi tunggakan tagihan rekening air setiap bulannya. Kebijakan discount ini diberikan sampai pada unit-unit PDAM di tingkat Kecamatan se Kabupaten Kapuas Hulu.

Pelanggan/konsumen mengalami kemudahan dan lancar didalam berkomunikasi kepada pihak PDAM Kabupaten Kapuas Hulu dalam tiga tahun terakhir ini hal ini disebabkan pihak PDAM memiliki akses website tersendiri serta setiap pegawai/karyawan PDAM memiliki nomor yang dikhususkan untuk dihubungi oleh Pelanggan/karyawan bila diperlukan yang berhubungan dengan pelayanan kepada pelanggan/konsumen dan bila pelanggan membutuhkan bantuan ataupun informasi tentang pemberian pelayanan yang menyangkut keluhan konsumen maka pegawai/karyawan lapangan dengan cepat menanganinya sesuai yang dibutuhkan oleh pelanggan. PDAM Kabupaten Kapuas Hulu baik di kota putussibau dan hingga unit-unitnya di Kecamatan-kecamatan telah

secara transparan menginformasikan biaya pemasangan serta biaya bulanan atas pemakaian air dari PDAM kepada Pelanggan/konsumen fleksibel sistem pembayarannya : bisa melalui Kantor induk PDAM di Putussibau dan bisa juga di Kantor-kantor Unit di setiap kecamatan, di Kantor POS, Koperasi-koperasi yang telah menjadi mitra PDAM dan yang lebih praktis lagi bisa dibayarkan secara Online sudah hamper sama praktis dan sistematisnya dengan pembayaran tagihan listrik pada PLN.

KESIMPULAN DAN SARAN

Aspek Bukti Langsung (*Tangible*),Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Asusurance*), dan Empati (*Empaty*). Pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM Kabupaten Kabupaten Kapuas Hulu sudah dapat dikatakan cukup baik, dapat dilihat dari aspek : Bukti Langsung (*Tangible*) yaitu fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Kapuas Hulu sudah cukup baik sehingga pelanggan/Konsumen merasa nyaman serta sarana dan prasarana untuk pegawai/karyawan sudah cukup lengkap sehingga dapat mendukung karyawan dalam pelaksanaan kerja.

Daya Tanggap (*Responsiveness*) pelanggan merasa puas dengan layanan yang di berikan oleh pegawai PDAM Kabupaten Kapuas Hulu, karyawan sudah siap saat ada keluhan dari pelanggan serta pegawai/karyawan PDAM dapat menjelaskan masalah yang dialami oleh pelanggan/konsumen dan pelanggan/konsumen dapat dengan mudah memahami penjelasan dari Karyawan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu.

Kehandalan (*Realiability*) dilihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dipahami dengan baik oleh pelanggan serta kecepatan dan ketepatan waktu yang dijanjikan oleh pegawai/karyawan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Jaminan (*Assurance*), yaitu para pelanggan menilai bahwa hasil produksi yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Kapuas Hulu belum menjamin keinginan pelanggan. Hal tersebut karena hasil produksi air yang dikeluarkan oleh PDAM Kabupaten Kapuas Hulu tidak selamanya lancar jika pada musim kemarau saat jam-jam tertentu dan air yang dihasilkan dari PDAM terkadang mengalami perubahan warna yang tidak layak konsumsi.

Empati (*Empaty*) kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Kapuas Hulu, semakin baik dilihat dari kemampuan karyawan dalam berkomunikasi, menjalin hubungan baik serta memahami kebutuhan pelanggan.

PDAM Kabupaten Kapuas Hulu mesti meningkatkan pelayanan kepada Pelanggan/Konsumen pada aspek kelancaran pengaliran air disaat tertentu seperti pada musim kemarau seperti mencari solusi agar debit air yang mengalir ke rumah-rumah konsumen dapat tetap stabil kelancarannya seperti hari-hari biasanya. PDAM Kabupaten Kapuas Hulu diharapkan dapat meningkatkan SDM terutama didalam penguasaan mengatasi air yang keruh (berubah warna) pada saat-saat tertentu yang sering dialami oleh Pelanggan/konsumen serta diharapkan memiliki fasilitas teknologi yang dapat mengatasi perubahan warna air sehingga tidak lagi menjadi keluhan Pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bates, John E. G dan Douglas Hoffman (2011). *Managing Services Marketing Text and Readings*. Orlando : The Dryden Press Harcourt Brace College Publisher.
- Chandra dalam Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. ogyakarta: Gava Media.
- Daniel dalam Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. ogyakarta: Gava Media.
- Ermaya dalam Priyanto Sosiloadi, (2012) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Pustaka Presido.
- Fitzsimmons, (2016), *Pelayanan Barang dan Jasa, Penerbit Kanisius*, Yogyakarta. Harahap.
- Gotesh dan Davis dalam Fandy Tjiptono, (2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Gronroos Christian, dalam Ratminto dan Winarsih (2015), *Service Management and Marketing: A Moment of Truth Aplikasi*, (Jakarta: Rajawali Press.
- Ivancevich, J.M, dkk. dalam Ratminto dan Winarsih, (2005), *Organisasi*, Edisi Ketujuh, Penerjemah Gina Gania.
- Kotler dan Keller .(2014). *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi ketiga belas. Jakarta
- , (2015). *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi ketiga belas. Jakarta:
- Kotler Tjiptono (2014), *Pemasaran Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Koentjaraningrat. (2011) *Metode Penelitian Masyarakat*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Lovelock dan Hardiyansyah (2011). *Pemasaran Jasa*. edisi 7. Erlangga: Jakarta.
- Mahmoedin. (2010). *Melacak Kredit Bermasalah*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Moenir, A.S. (2013) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Mardikawati W., dan Farida N. (2013). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi*. Jurnal administrasi Bisnis, 2(1), hal. 64-75.
- Poerwadarminta dalam Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan* (edisi revisi, Yogyakarta : Gava Media.
- Parasuraman, (2012) dalam Tjiptono, Chandra dan Adriana, (2008). *Brand Manajemen*. CV. ANDI OFFSET.
- Payne dalam Djati, S.P dan Darmawan, (2012). *Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap. Kepuasan, Kepercayaan dan Kesetiaan Pelanggan*. Fakultas Ekonomi Universitas.
- , (2014). *Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap. Kepuasan, Kepercayaan dan Kesetiaan Pelanggan*. Fakultas Ekonomi. Universitas.
- , (2015). *Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap. Kepuasan, Kepercayaan dan Kesetiaan Pelanggan*. Fakultas Ekonomi. Universitas.
- Parasuraman, (1998), *SERVQUAL : Kualitas Pelayanan*, Journal of Retailing, vol. 64
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (2015), *SERVQUAL : a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality*, Journal of Retailing, vol. 64
- Roderick, B. dan Gregory, B.J. (2014) *Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono (2010) *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*, Bandung Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- , (2014). *Kualitas Pelayanan..* Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Arief. (2013). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, Chandra dan Adriana (2014). *Pemasaran Strategis*, CV. Andi Offset.
- , (2015). *Pemasaran Strategis*, CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Chandra dan Adriana (2016). *Service, Quality and Satisfaction* Edisi 3 Jakarta: Andi Offset.
- , 2008, *Pemasaran Strategik*, CV. Andi Offset.
- Zein. (2016). *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*. Jakarta : Mitra. Wacana Media.

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah.

Undang – Undang No. 5 Tahun 1974, tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah.