

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PDAM Kota Semarang adalah salah satu perusahaan milik pemerintah yang bertugas mengelola penyediaan air bersih bagi masyarakat kota Semarang. Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, perlu pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik yang memenuhi 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zenithaml dkk , yaitu *tangible, reliability, resoponsivenes, assurance, empathy*.

PDAM Tirta Moedal Semarang Cabang Selatan sebagai lembaga milik daerah mempunyai fungsi menyelenggarakan pelayanan air bersih bagi masyarakat. Visi menjadi perusahaan daerah penyedia air minum terbaik di Indonesia. Misi mandiri dalam mengelola perusahaan, memberikan pelayanan prima secara efektif dan efisien, menyediakan air minum yang terjangkau masyarakat dengan memenuhi standar kapasitas, kuantitas, dan kualitas kesehatan, mengembangkan kapasitas karyawan yang professional dengan menerapkan teknologi tepat guna, memberikan kontribusi pendapatan asli daerah yang berkesinambungan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Semarang Cabang Selatan merupakan tempat untuk melayani reparasi pipa pelanggan yang bocor, menerima pengaduan pelanggan melalui layanan pengaduan, pelayanan pembayaran tarif rekening air, dan sambung baru.

Di dalam penelitian penulis akan membahas pelaksanaan pemasangan sambung baru. penulis akan membahas tentang pelayanan pada pemasangan sambung baru. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Menuk selaku Kepala PDAM Cabang Selatan pemasangan sambung baru adalah calon pelanggan baru yang ingin memasang dan menambah sambungan baru pipa maupun pipa dinas di rumahnya. Sambung baru bertujuan untuk memastikan bahwa pelanggan menerima pelayanan untuk sambung baru dengan baik dan memudahkan bagi pelaksanaan dalam proses pemasangan sambung baru.

Persyaratan pemasangan sambung baru di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Semarang Selatan, yaitu :

1. Ketentuan umum lokasi pelanggan terjangkau jaringan distribusi PDAM.
Pelanggan mengajukan permohonan pemasangan sambung baru (SB).
2. Foto copy KTP
3. Foto copy PBB
4. Bukti rekening listrik
5. Gambar denah lokasi
6. Nomer HP
7. Mengisi surat permohonan menjadi langganan.
8. Membayar biaya sambung baru : Rp 10.000,- + Ppn 10% = Rp 11.000,- .

Prosedur pelayanan sambung baru dimulai dari :

1. Pelanggan mendaftar di seksi pelayanan pelanggan
2. Pelanggan membayar pendaftaran pemasangan sambung baru di kasir

3. Seksi hubungan langganan merekapusulan sambung baru dan mengirim SPL, rekening non air, ke bagian teknik.
4. Bagian perencanaan melakukan survei lapangan untuk menentukan harga lalu menerbitkan SKP dan RAB
5. Kepala cabang memverifikasi SKP
6. Hubungan langganan menerbitkan surat pemberitahuan dan mencetak rekening non air bagi pelanggan yang akan membayar biaya sambung baru
7. Bagian administrasi dan keuangan melayani pelanggan datang membayar biaya pasang baru.

Kendala yang dihadapi bagian sambung baru adalah ada beberapa tempat yang tidak dapat dilakukan pemasangan, seperti wilayah atas mencakup Muteran, Bumirejo, Mega Residen, Karang Rejo Banyumanik (Cemara dan Trunojoyo), Ngesrep (Ngesrep Barat I, II, III Sebelah Utara dan Ngesrep Timur I, II, III, IV, VI), Jatingaleh Trangkil, Komplek Perumahan Bukit Sari, Komplek Berdikari Srandol. Wilayah bawah mencakup Tandang Ijen Atas, Jomblang Legok, Karanganyar Gunung, Cinde Dalam I. Berdasarkan data dari seksi perencanaan.

Di dalam pelayanan pemasangan sambung baru di Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Semarang Cabang Selatan timbul permasalahan yang menghambat proses pelayanan dalam pemasangan sambung baru. Permasalahan yang terjadi di dalam pelayanan pemasangan sambung baru sebagai berikut:

1. Bahan baku air susah didapat saat kemarau menjadi kendala saat pemasangan sambung baru mengakibatkan tidak dapat dilaksanakan pemasangan sambung baru.
2. Lamanya pemasangan sambung baru dan lamanya survei, di karenakan rumah pelanggan yang kosong, alamat sulit dicari, belum ada pipa distribusi.
3. Lama aktivasi, dikarenakan terlambatnya berita acara dari petugas sambung baru.

Di dalam proses pemasangan sambung baru cabang selatan terdapat jarak pemasangan dari pendaftaran yang cukup lama mencapai ± 37 hari dan dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Proses Sambung Baru Cabang Selatan

Bulan	Jarak daftar ke survei	Jarak survei ke BPPI	Jarak BPPI ke bayar	Jarak bayar ke pasang
1	2	3	4	5
Januari	1-3 hari	1-5 hari	2-18 hari	2-3 hari
Februari	1-4 hari	1-3 hari	2-19 hari	2-6 hari
Maret	1-2 hari	1-4 hari	2-17 hari	1-5 hari
April	1-5 hari	1-6 hari	2-15 hari	2-7 hari

Sumber : Laporan bulanan PDAM Cabang Selatan tahun 2017.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “ **Kualitas Pelayanan dalam pelaksanaan sambung baru di PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Semarang Cabang Selatan Januari sampai April Tahun 2017** “.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan di bahas dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan yang dilakukan PDAM Tirta Moedal Cabang Selatan dalam melaksanakan sambung baru ?
2. Apakah kendala yang dihadapi PDAM Tirta Moedal Semarang Cabang Selatan ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelayanan yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Semarang Cabang Selatan.
2. Mengidentifikasi kendala yang di hadapi dalam proses pemasangan sambung baru Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Semarang Cabang Selatan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman. Menambah dan melatih kedisiplinan dalam melaksanakan tugas yang dilaksanakan di tempat praktik dan gambaran pelaksanaan teori dalam dunia kerja nyata, serta mengetahui berbagai informasi mengenai kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Moedal Semarang Cabang Selatan.

2. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Kota Semarang Cabang Selatan

- a. Di dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk peningkatan kinerja pengelolaan pelayanan pada pelaksanaan sambung baru itu sendiri.
- b. Meminimalisir kendala pada pelayanan pendaftaran sampai pemasangan sambung baru.

3. Program Studi DIII Administrasi Perkantoran

- a. Memanfaatkan umpan balik untuk menyempurnakan materi perkuliahan yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi Pemerintah, BUMN, maupun Swasta.
- b. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat dengan *stakeholder*.

1.4 Landasan Teori

1.4.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Lovelock dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik* (2011, 10) “*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 produk yang tidak dapat dimiliki dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Gronroos dalam buku *konsumen dan pelayanan prima* (2014:135).

Mengikuti konsep di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan secara rutin dan berkesinambungan dalam kegiatan organisasi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pegawai dan pelanggan.

1.4.2 Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik

1. Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan :
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

- b. Di dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu : Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 4. Akurasi : Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 5. Keamanan : Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 6. Tanggung jawab : Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 7. Kelengkapan sarana dan prasarana : Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
 8. Kemudahan akses : Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 10. Kenyamanan : Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet dan tempat sampah.

1.4.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Ibrahim dalam buku kualitas pelayanan publik (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya di tentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Philip Kotler dalam Manajemen Pemasaran (2007:180) kualitas pelayanan adalah keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Di dalam dasa warsa terakhir ini arti kualitas memang lebih banyak dilihat dari sudut pandang konsumen, karena perusahaan yang menyadari bahwa kelangsungan hidup perusahaan tergantung dari konsumen. Sedemikian arti kesetiaan konsumen ditempatkan pada posisi yang paling utama untuk dipuaskan.

Penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat setelah pegawai membeikan pelayanan kepada pelanggan dari keseluruhan fitur dan sifat produk dalam pelayanan.

1.4.4 Dimensi Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml dkk. dalam Kualitas Pelayanan Publik (2011:47), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. Dimensi *Tangible* (berwujud) terdiri atas :
 - a. Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam melakukan pelayanan
2. Dimensi *Reliability* (kehandalan), terdiri atas :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standart pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas :
 - a. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Dimensi *Assurance* (jaminan), terdiri atas :
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas :
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

1.5 Metode Penelitian

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, kegunaan. Menurut Sugiyono dalam buku metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (*mixed methods*) (2016:14). Metode penelitian dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Metode Penelitian Kuantitatif

Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan

instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. menurut Sugiyono dalam buku metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (*mixed methods*) (2016:1).

2. Metode Penelitian Kualitatif

Penelitian data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. menurut Sugiyono dalam buku metode penelitian kuantitati, kualitatif, dan kombinasi(*mixed methods*) (2016:15).

Di dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif karena menggunakan kondisi obyek yang alamiah dengan mengambil beberapa teknik pengumpulan data dan hasilnya akan dituangkan dalam bentuk tulisan yang mendeskripsikan tentang Kualitas Pelayanan dalam Pelaksanaan Sambung Baru di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Semarang Cabang Selatan Januari-April Tahun 2017.

1.5.1 Fokus dan Lokus Penelitian

1.5.1.1 Fokus Penelitian

Fokus dalam pembuatan Tugas Akhir ini adalah Kualitas Pelayanan dalam pelaksanaan sambung baru di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang Cabang Selatan Januari-April Tahun 2017.

1.5.1.2 Lokus Penelitian

Lokus yaitu suatu tempat yang dipilih untuk melakukan penelitian. Lokasi penelitian ini berada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Semarang Cabang Selatan.

Alamat : Jalan Teuku Umar No 56 Semarang

No. Telp : (024) 7479234 – 7479324

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat tiga teknik pengumpulan data dalam penelitian yaitu dengan wawancara, dan observasi.

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara interaksi tanya jawab secara langsung kepada narasumber atau informan yang dipercaya mampu memberikan sumber data yang diharapkan oleh peneliti.

Teknik wawancara tanya jawab secara langsung dilakukan penulis kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, yaitu Pegawai Sub Bagian Sambung Baru.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah cara pengumpulan data dengan cara mencari dan memilih teori-teori dari buku-buku acuan yang mendukung atau dapat dipakai dalam pemecahan masalah penelitian yang dirumuskan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari data-data mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kajian yang diteliti berupa catatan, transkrip, buku, foto, dan sebagainya.

1.5.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari sumber data penelitian (informan) melalui wawancara.

2. Data Sekunder

Data sekunder dapat dikatakan sebagai sumber kedua karena data yang diperoleh melalui studi pustaka yang sesuai dengan penelitian ini.

1.5.4 Fenomena Penelitian

Fenomena adalah hal-hal yang dapat disaksikan dengan panca indra dan dapat diterangkan dan dinilai secara ilmiah. Fenomena yang diamati adalah prosedur percepatan proses Kualitas Pelayanan dalam Pemasangan Sambung Baru di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Semarang

Cabang Selatan. Sekaligus memahami kendala-kendala yang mempengaruhi proses tersebut, antara lain :

1. *Tangible* (berwujud)

Bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh peralatan yang digunakan untuk sambung baru diantaranya bahan baku air, pipa dinas, meter air, ball valve, check valve, kran, bak meter, (untuk paket meter horizontal), aksesoris dan segel meter.

2. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan yang mencakup konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal (*right the first time*) dan telah memenuhi janji iklannya.

3. *Responsiveness* (Respon/ketanggapan)

Kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.

4. *Assurance* (jaminan)

Kecakapan para pegawai yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik terhadap masyarakat

5. *Empathy* (Empati)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Pegawai telah melayani dengan sopan santun, ramah, dan baik menurut para konsumen.