

KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN AIR MINUM (PDAM) TIRTA DHARMA PADA UNIT PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN

Achmad Fahrizie Maulana¹, Dewi Merdayanty², Junaidy³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 19120103

²Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1104017302

³Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1102088702

E-mail: fahriziem@gmail.com

ABSTRAK

Achmad Fahrizie Maulana, NPM. 19.12.0103. “Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Pada Unit Paringin Selatan Kabupaten Balangan”. Ibu Dr. Hj. Dewi Merdayanty, S.Sos, S.Pd, M. AP sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Junaidy, S.Sos, M.Ikom, M.AB sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan, faktor yang menghambat kualitas pelayanan dan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Pada Unit Paringin Selatan Kabupaten Balangan.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan wawancara: Kepala, pegawai-pegawai dan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Pada Unit Paringin Selatan Kabupaten Balangan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik observasi dan dokumenter. Analisis data pengumpulan informasi, reduksi data, penyajian data pada tahap terakhir menarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Pada Unit Paringin Selatan Kabupaten Balangan mengacu pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu: *tangible* (bukti fisik), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (perhatian). 2). Faktor yang menghambat kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Pada Unit Paringin Selatan Kabupaten Balangan yaitu: komunikasi, sarana dan prasarana dan sumber daya manusia (SDM). 3). Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Pada Unit Paringin Selatan Kabupaten Balangan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan

ABSTRACT

Achmad Fahrizie Maulana, NPM. 19.12.0103. "The Quality of Service at the Drinking Water Company (PDAM) Tirta Dharma in the South Paringin Unit of Balangan Regency". Mrs. Hj. Goddess Merdayanty, S.Sos, S.Pd, M.S. AP as the Principal Guidance and Mr. Junaidy, S.Sos, M. Ikom, M.AB as the Co Guidance.

The purpose of this study is to find out the quality of service, factors that hinder the quality of service and efforts in improving the quality of service of Tirta Dharma Regional Water Company (PDAM) at the South Paringin Unit of Balangan Regency.

This research method uses a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. Data were collected with interviews: Head, employees and customers of Tirta Dharma Regional Water Company (PDAM) at the South Paringin Unit of Balangan Regency. Samples are determined using observation techniques and documentaries. Information collection data analysis, data reduction, data presentation at the last stage draw conclusions.

The results of the study show that: 1). The service quality of the Drinking Water Company (PDAM) Tirta Dharma In the South Paringin Unit of Balangan Regency refers to the dimensions of service quality, namely tangible (physical evidence), realibility (reliability), responsiveness (response), assurance (guarantee) and empathy (attention). 2)The factors that hinder the quality of service of the Drinking Water Regional Company (PDAM) of Tirta Dharma Regional Water Company in the South Paringin Unit of Balangan Regency are: communication, facilities and infrastructure and human resources (SDM). 3)Efforts to improve the quality of service of the Drinking Water Regional Company (PDAM) Tirta Dharma Regional Water Company in the South Paringin Unit of Balangan Regency. Keywords: Quality, Service

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE : Jakarta
- Batinggi, Ahmad, 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Haryanto.E, 2013, *Jurnal EMBA, Kualitas Layanan,Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado* (online), Vol.1, No.3.
- Kotler.P. 2013.*Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. PT. Prehallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. Keller, K.L. 2018. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 12. Cetakan ketiga*. PT Indeks : Jakarta.
- Khasanah.I, dan Pertiwi.O.D, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St.Elisabeth Semarang* (online), Vol.12, No.2.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama Penerbit Salemba Empat*. Jakarta.
- Nasution. 2011. *Manajemen Mutu Tepadu (Total Quality Management)*, Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Prasetio. A, 2012, *Management Analisis Journal, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan* (online), Vol.1, No.4.
- Rusydi, Mhd. 2017. *Costumer Excellence*. Gosyen Publishing: Yogyakarta
- Sumarwan, U. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabet, Bandung.
- Surat Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.
- Sarwono dan Z Rohmad. (2013). *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki*. *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, No: 02/Th. Vi/Agustus 2012-Januari 2013
- Sinanbela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik, Cetakan ke tujuh*, Bumi Askara. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011.*Strategi Pemasaran*, Edisi kedua. Cetakan ketujuh, Andi.Yogyakarta.

Untung.S, Maria.M.M, dan Heru.S.W, 2016, *Journal Of Management, Faktorfaktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Kartu Identitas Penduduk (KTP-EL) Dan Dokumen Kependudukan Di Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil KotaSemarang* (online), Vol.2, No.2.

Vincent, Gaspez. 2011. *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor. Vincristo Publication.

Woro.M, dan Naili. F. 2013, *Jurnal Administrasi Bisnis, Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualita Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)* (online) , Vol. 2, No. 1.

Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Edisi Pertama. Pramedia Group: Jakarta.