**TINJAUAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KENCANA WILAYAH CABANG 4 KOTA SAMARINDA**

REZA REFANO

Jurusan Administrasi Negara, Fakulktas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

**ABSTRACT**

**Reza Refano**NPM : 14.11.1001.3509.245, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*,* ***“Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Wilayah Cabang 4 Kota Samarinda”*.** di bawah bimbingan Bapak H. Ahmad Jubaidi, S.Sos., M.Si dan Bapak Drs. Damai Darmadi, M.Si.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan daerah air minum tirta kencana kota samarinda, yang dilihat dari lima aspek yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan kualitas pelayanan perusahaan daerah air minum tirta kencana kota samarinda, baik dari segi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Jenis penelitian atau penjelasan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif digunakan mendiskripsikan varibel penelitian. Jenis data yang digunakan, wawancara observasi, kuesioner dan dokumentasi.

Dengan dilaksanakannya penelitian di perusahaan daerah air minum tirta kencana kota samarinda ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagaimana kualitas pelayanan yang ada di perussahaan daerah air minum tirta kencana kota samarinda

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dapat digambarkan bahwa dari tangibles lokasi PDAM bersih ditunjukkan dengan tidak adanya sampah serta perlengkapan yang dimiliki sudah cukup lengkap. Sedangkan dari keandalan pegawai PDAM selalu berlaku adil dan cepat dalam melayani pelanggan baik pada loket pembayaran tagihan rekening maupun pada loket pengaduan. Dilihat dari daya tanggap pegawai senantiasa memberikan bantuan penjelasan baik diminta maupun tidak. Untuk dimensi jaminan bahwa lokasi PDAM cukup aman dengan didukung ruangan tunggu yang nyaman serta pegawai yang berprilaku jujur, sedangkan untuk dimensi empati petugas/pegawai selalu berprilaku sopan, ramah dan sabar dalam melayani pelanggan serta selalu bertuturkata dengan sopan.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Kencana**

1. Pendahuluan

Salah satu kebutuhan pokok sehari-hari makhluk hidup yang tidak dapat terpisahkan adalah air. Air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Dalam UUD 1945 Pasal 33 disebutkan antara lain bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Pemanfaatan air juga termaktub dalam Undang-Undang No. 7 Tahun 2004 tentang sumber daya air, menyebutkan bahwa pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan publik menyediakan kebutuhan dasar tersebut melalui Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Undang-undang dan pasal ini merupakan landasan filosofis untuk menentukan bagaimana pengelolaan sumber daya alam, termasuk sumber daya air, dalam kehidupan bernegara.

Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. Begitupun dengan Pemerintah Daerah Kota Samarinda menyelenggarakan pelayanan publik tersebut melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana.

PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyediaan air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh badan eksekutif maupun legislatif. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen menentukan loyalitas konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 2001). Bila harapan pelanggan dilampaui oleh pelayanan yang dirasakan maka kualitas pelayanan sangat berkualitas (*quality superior*). Bila pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan tidak memuaskan (*unacceptable quality*). Bila jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan (*satisfactory quality*). Perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan akan terbentuk kesenjangan dalam pelayanan. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap mendapat kepercayaan dari pelanggan. Menurut Purnama (2004:23) organisasi dalam merumuskan strategi dan program pelayanan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya.

Penelitian akan dilakukan di organisasi layanan masyarakat yaitu PDAM Kota Samarinda, dimana lembaga ini belum dapat memuaskan pelanggan atau konsumennya. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah pelanggan untuk menyampaikan keluhan-keluhan atau saran yang akan diberikan kepada PDAM Kota Samarinda, maka PDAM telah menyediakan sarana *online* dengan alamat <http://pdamkotasamarinda.co.id>. Permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Kota Samarinda berdasarkan kenyataan yang terjadi yaitu pertama, pelanggan mengeluhkan pemasangan pipa saluran air yang dilakukan dan dikerjakan oleh pegawai PDAM penyelesaiannya cenderung lambat. Lubang setelah penggalian pemasangan pipa saluran air PDAM hanya ditutup begitu saja dengan tanah sehingga ada kemungkinan permukaan tanah dari lubang yang ditutup tersebut menjadi amblas, dan tanah sisa untuk menutup lubang dibiarkan ada di pinggir jalan. Hal tersebut sangat mengganggu kenyamanan masyarakat Kota Samarinda mengingat area yang digali itu merupakan tempat yang padat penduduk dan padat aktifitas. Kedua, pelanggan mengeluhkan tentang penambahan percabangan pipa air yang dikatakan akan menambah besar debit air yang mengalir setiap hari ternyata tidak seperti yang disampaikan. Saat ada warga yang melaporkan keluhan-keluhan yang dirasakan, pihak PDAM menerima dan menanggapi keluhan-keluhan tersebut dan berjanji akan segera melakukan penanganan, namun penanganan yang diberikan oleh PDAM cenderung lambat dan tidak sesuai dengan penanganan yang dijanjikan. Ketiga, pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan PDAM karena air yang masuk ke rumah-rumah warga volumenya kecil dan dibeberapa rumah air tidak mengalir dengan lancar. Air yang sering mati dan kadang warnanya keruh kekuning-kuningan sampe berhari-hari serta tidak mengalir dengan baik, diikuti dengan pembayaran tagihan air yang selalu naik dan terus membengkak.

Keluhan dan kritikan kualitas pelayanan dari masyarakat yang disebutkan di atas dapat membuat citra PDAM Kota Samarinda menjadi kurang baik. Pelanggan merupakan prioritas utama perusahaan dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Terciptanya kualitas layanan yang baik kepada pelanggan akan menciptakan kepuasan terhadap layanan. Kepuasan layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa.

1. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu

1. Bagaimana harapan pelanggan terhadap kualitas pada pelayanan PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda ?,
2. Bagaimana pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda ?,
3. Bagaimana kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda,
4. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang dimaksudkan dengan deskriptif itu sendiri mempunyai arti penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Sedangkan jenis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah gabungan data kuantitatif dan kualitatif. Data kualitatitf digunakan untuk memperkaya hasil penelitian yang didapat dengan melakukan *indepth interview,* sehingga dapat memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti dengan menginter-pretasikan serta menjelaskan data secara sistematis.

**Populasi, Sampling dan Sampel**

* + 1. Populasi

Populasiadalah jumlahkeseluruhan subjekpenelitian, (Arikunto, Suharsimi, 2002;108). Selain itu Sugiono juga mendefinisi-kan,populasiadalah wilayahyang terdiriatasobjek/subjekyangmempunyaikuantitasdankarakteristik tertentuyang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadipopulasibukanhanyaorang,tetapijugabenda-benda alamyanglain,selainitupopulasijugabukansekedarjumlahyangada padaobjek/subjekyangdipelajari, tetapimeliputiseluruhkarakteristik/sifatyangdimilikiolehobjek atausubjekitu, (Sugiono, 2006;55). Dalampenelitianiniyang akanmenjadipopulasiadalahsemuaseluruh pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Wilayah Cabang 4 Kota Samarinda, baik yang baru maupun yang lama.

* 1. Sampel

Sampeladalahsebagianatauwakilpopulasiyang diteliti, (Arikunto,Suharsimi, 2002;109). Sampel merupakanbagiandaripopulasiyang tentunyajumlahnyapun kurangdari populasi.DanuntukmenentukanbesarnyasampeliniArikuntomemberi pendapatuntuksekedarbatasan,makaapabilasubjeknyakurangdari100 maka lebihbaikdiambil semuanya, namunjikasubjeknya besar(lebih dari100) dapatdiambil antara10-15%atau 20-25%atau lebih,tergantung setidak-tidaknya dari:

1. Kemampuan penelitidilihatdariwaktu,tenaga dan dana,
2. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data,
3. Besar kecilnya resikoyang ditanggungolehpeneliti, (Arikunto,Suharsimi, 2002 ; 112).

Danpadapenelitianini, teknik pengambilansampelyang digunakanadalahdenganmenggunakanmetode purposivesampleatausampelbertujuan,dengancaramengambilsubjek dandidasar atasadanya tujuan tertentu. Dalampenelitian inibesarnya populasi adalah sebesar 1.253, sehingga sampel yang diambil adalah sebanyak 1.253 x 105 = 125,3 maka dibulatkan menjadi 125 responden. Dengan informan utamanya adalah direktur perusahaan daerah air minum tirta kencana cabang 4 kota samarinda.

 **Variabel Penelitian**

Konsep adalah “abtraksi yang dibentuk menggeneralisasikan hal-hal yang berisfat khusus. Kerangka konsep merupakan defenisi untuk meng-gambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial ataupun alami.”Untuk itu ada beberapa konsep yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan kepuasan konsumen atas layanan yang mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Kepuasan konsumen terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan konsumen. Faktor yang menentukan kepuasan konsumen terdiri dari :

* + - * Tangible : dimensi yang berkaitan dengan dengan kualitas pelayanan fisik seperti ruang pelayanan yang memadai, tempat pelayanan yang strategis mudah dijangkau,
			* Reliability : dimensi yang berkaitan dengan sikap petugas untuk selalu memberikan perhatian atas kebutuhan konsumen secara akurat dan terpercaya, proses waktu penyelesaian layanan, proses waktu pelayanan keluhan.
			* Responsiveness : dimensi yang berkaitan dengan ketanggapan petugas untuk merespon, memberikan layanan dengan tanggap, cepat dan tepat.
			* Insurance : dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang mengarah kepada kemampuan memberikan inspirasi pada kepercayaan dan meyakinkan konsumen terhadap kompetisi dan kreadibilitas, keamanan yang diberikan petugas.
			* Empathy : dimensi yang menekankan perlakuan petugas terhadap konsumen yakni sopan santun petugas selama proses pelayanan kesehatan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Wilayah Cabang 4 Kota Samarinda, adalah perusahaan daerah yang bergerak dibidang pengolahan dan pengadaan air bersih bagi masyarakat samarindan dan sekitarnya yang konsumennya adalah setiap rumah tanggal yang tinggal di wilayah samarinda.

**Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, menurut Husein Umardataprimeradalahmerupakandatayangdidapatdarisumberpertamabaik individuatauperseorangan sepertihasilwawancaraatauhasilkuisioner,sedang dataskunderadalahmerupakandatayangtelahdiolahlebihlanjutdandisajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak pengumpul lainnya, semisal dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram, (HuseinUmar,2003;99).

Sehingga dari pengertiantersebutdi atasmakadataprimerdidapatsecaralangsungdengan kuisioner disertai denga alasannya, yang dikumpulkandari sampelyang telah ditentukan,sedangkandata sekunderdiperolehdari sejarahPerusahaan Daerah Air Minum Tirta Kencana Wilayah Cabang Samarinda 4,strukturorganisasidan gambaran kepegawaian. Untukitulah,gunamemperolehdatayang dibutuhkandalampenelitianini, makapenelitimenggunakanprosedurpengumpulandatayang berupadata kepustakaan.

Kuisioner atau angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden, dalam arti laporan tentangpribadinyaatauhal-halyangiaketahui, (Arikunto Suharsimi, 2002;128).Dankuisioneryangdigunakan dalampenelitianinibersifattertutup,dalamartian,jawabansubjektelahdibatasi denganbeberapaalternatifjawabanyangtelahdisediakanolehpeneliti.

**Teknik Analisis Data**

Analisis data menurut (Sanapiah Faisal (2001 ; 255) terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu :

1. Reduksi data (*data reduction*) yang merupakan proses merangkum, mengiktisarkan atau menyeleksi data dari catatan lapangan yang kemudian dimasukkan dalam kategori tema yang mana, fokus atau konsen pada permasalahan yang mana sesuai dengan fokus penelitian.
2. Penyajian data (*data display*) merupakan proses penyajian data kedalam sejumlah matrik yang sesuai yang berfungsi untuk memetakan data yang telah direduksi, juga untuk memudahkan mengkonstruksi ke dalam rangka, menuturkan, menyimpulkan dan menginterprestasikan data.
3. Menarik kesimpulan, yaitu membuat suatu kesimpulan sementara yang dapat dijadikan sebagai suatu pembekalan dalam melaksanakan penelitian untuk memberikan penafsiran dari data yang diperoleh terurama data yang berhubungan dengan fokus penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan dengan longgar, tetap terbuka tetapi semakin lama semakin rinci, berdasarkan kesimpulan-kesimpulan data yang diperoleh dilapangandan mengakar dengan kokoh. Data yang diperoleh dilapangan, disajikan sedemikian rupa, kemudian dianalisia terhadap data tersebut untuk memperoleh hasil yang sebenarnya.

Apabila analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, maka analisis datanya akan lebih banyak menggunakan kata-kata, data-data yang berupa angka atau tabel guna menunjang kelengkapan data dan penelitian harus mampu mengembangkan analisa yang obyektif dengan nilai ilmiah yang tinggi.

Data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian selanjutnya diolah dengan menggunakan teknik analisis data secara kuantitatif dengan menggunakan skala likert. Berdasarkan fakta atau kejadian di lapangan, skala likert digunakan untuk menjabarkan indikator variabel dari variabel yang akan diukur, kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun bagian-bagian instrument yang dapat berupa pertanyaan dan pernyataan.

VI. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Karakteristik atau gambaran umum responden didasarkan atas karakter domografi maupun karakter kepribadiannya, sehingga dalam penelitian ini diajukan beberapa pertanyaan dalam kuesioner. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 125 orang/responden dan dideskripsikan atas dasar jenis kelamin, umur responden, tingkat pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

1. **Diskripsi responden berdasarkan jenis kelamin responden**

Berdasarkan jenis kelamin responden, diperoleh hasil sebagai berikut :

## Tabel 4.1 : Jenis kelamin responden

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Jenis kelamin | Jumlah | % |
| 1 | Laki-laki  | 96 | 76.8 |
| 2 | Perempun  | 29 | 23.2 |
|  | Jumlah  | 125 | 100 |

*Sumber : Data kuestioner yang diolah - penelitian 2018*

Tabel diatas menunjukkan bahwa karaketristik responden berdasarkan jenis kelamin hampir laki-laki dominan atau responden yang paling banyak dari pada perempuan, bahwa jumlah responden laki-laki sebesar 96 orang/responden atau 76.8% dan jumlah responden perempuan sebesar 29 orang /responden atau 23.2%.

1. **Diskripsi responden berdasarkan umur**

Berdasarkan umur responden diperoleh, hasil sebagai berikut :

## Tabel 4.2 : Karakteristik responden berdasarkan umur

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  No | Usia | Jumlah | % |
| 1234 | 20-25 tahun 26-35 tahun 36-45 tahun Diatas 46 tahun  | 21383828 | 16.830.430.422.4 |
|  | Total | 125 | 100 |

*Sumber : Data kuestioner yang diolah-penelitian 2018*

Pada tabel tersebut diatas, dapat diungkapkan bahwa jumlah responden yang berumur antara 20-25 tahun sebanyak 21 orang/responden atau 16.8%, responden yang berumur antara 26-35 tahun dan yang berumur antara 36-45 tahun masing-msing sebanyak 38 orang/responden atau 30.4%, dan responden yang berumur diatas 46 tahun sebanyak 28 orang/responden atau 22.4 %. Dengan demikian diketahui bahwa responden terbanyak berumur antara 26-45 yaitu dengan jumlah 76 orang/responden.

1. **Diskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan responden**

Aspek pendidikan sangat penting bagi seseorang, dimana tingkat pendidikan menjadi salah satu syarat utama untuk dapat meningkatakn tarap ekonomi, seseorang yang berpendidikan lebih tinggi relatif memiliki pengetahuan dan kemampuan (kompetensi) lebih baik dibandingkan seseorang yang berpendidikan lebih rendah.

Karakteristik responden menurut tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 4.3 : Tingkat Pendidikan Responden

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah | % |
| 1  | SLTP  | 2 | 1.6 |
| 2  | SLA | 42 | 33.6 |
| 3  | D3 / Dploma | 30 | 24 |
| 4  | S1 / Sarjana | 41 | 32.8 |
| 5 | S2 / Magister | 10 | 8 |
|  | Jumlah  | 125 | 100 |

*Sumber : jawaban responden dari kuestioner penelitian 2018*

Berdasarkan pada Tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden terbanyak adalah SLTA, yakni sebanyak 42 orang/ responden atau sebsar 33.6%, sedangkan untuk responden yang yang memiliki pendidikan setingkat S1 yaitu sebanyak 41 orang/responden atau sebsar 32.8%, dan responden yang memiliki pendidikan SLTP yaitu sebanyak 2 orang/responden atau 16%, dan untuk responden yang memiliki tingkat pendidikan Diploma berjumlah 30 orang/responden atau sebesar 24%, serta responden yang perpendidikan S2/Master adalah sebanyak 10 orang/responden atau 8%.

1. **Diskripsi responden berdasarkan pekerjaan responden**

Analisa terakhir dari Identitas Responden adalah mengenai Jenis Pekerjaan utama Responden, hal ini dapat dilihat pada uraian Tabel berikut:

Tabel 4.4 : Pekerjaan utama responden

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah | % |
| 1  | PNS / TNI / POLRI | 21 | 16.8 |
| 2  | Pegawai Swasta | 35 | 28 |
| 3  | Wiraswasta / Wirausaha | 30 | 24 |
| 4  | Pelajar / Mahasiswa | 22 | 17.6 |
| 5 | Lainhya  | 17 | 13.6 |
|  | Jumlah  | 125 | 100 |

*Sumber : jawaban responden dari kuestioner penelitian 2018*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 35 orang atau sekitar 28% dari responden adalah Pegawai Swasta. Kemudian sebanyak 30 orang/responden atau sekitar 24% adalah mempunyai pekerjaan Wiraswasta / Wirausaha, sebanyak 22 orang/respondnen atau 17.6% adalah pelajar/mahasiswa. Dan sebanyak 21 orang/responden atau 16.8% mempunyai pekerjaan PNS/TNI/POLRI, sedangkan responden yang memilih jenis pekerjaan lainnya (antara lain : ibu rumah tangga, asisten rumah tangga dll), sebanyak 17 orang/responden atau sekitar 13.6 %.

**b. Kompensasi Dinaikkan Jabatan**

Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para pegawai sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Kompensasi juga merupakan salah satu cara yang paling efektif bagi departemen personalia guna meningkatkan prestasi kerja, motivasi serta kepuasan kerja pegawai. Sistem kompensasi yang baik akan mampu memberikan kepuasan bagi pegawai dan memungkinkan perusahaan memperoleh, mempekerjakan, dan mempertahankan pegawai.

Sebagian besar masyarakat khususnya pegawai menganggap kompensasi sangat penting, sebab besarnya kompensasi bagi mereka mencerminkan ukuran nilai karya mereka diantara para pegawai itu sendiri, keluarga dan masyarakat. Tingkat kompensasi absolut pegawai menentukan skala kehidupannya, sedangkan kompensasi relatif menunjukkan status, martabat, dan harga diri mereka. Jadi bila para pegawai memandang kompensasi mereka tidak memadai, prestasi kerja, motivasi dan kepuasan kerja mereka bias turun secara dramatis.

Program-program kompensasi juga penting bagi kantor, karena mencerminkan upaya organisasi untuk mempertahankan sumberdaya manusianya. Selain itu kompensasi sering merupakan komponen-komponen biaya yang paling besar dan penting. Bila pengupahan dan penggajian tidak diadministrasikan secara tepat, perusahaan bisa kehilangan para pegawainya yang baik dan harus mengeluarkan biaya untuk menarik, menyeleksi, melatih dan mengembangkan penggantinya. Bahkan apabila karyawan tidak keluar, mereka mungkin menjadi tidak puas terhadap kantor dan menurunkan produktivitas mereka.

 Data yang berhasil di himpun berdasarkan angket yang telah di bagikan kepada responden dapat dilihat pada table di bawah ini.

**Tabel-10:** Jawaban Responden Tentang Kompensasi dinaikkan jabatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. Soal | Pertanyaan | Frekuwensi(F) | Porsentase(%) |
| **9** | Sangat Setuju | 5 | 31.3% |
| Setuju | 10 | 62.5% |
| Kurang Setuju | 1 | 12.5% |
| Tidak Setuju | - | - |
| Sangat Tidak Setuju | - | - |
| Jumlah | 16 | 100% |

***Sumber Data : Hasil Penelitian***

Berdasarkan data tersebut diatas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 9, yaitu Apakah ada kompensasi dinaikkan nya jabatan oleh atasan. Menjawab a Sebanyak 5 orang responden atau sebesar 31.3%, menjawab b sebanyak 10 orang responden atau sebesar 62.5%, menjawab c sebanyak 1 orang responden atau sebesar 6.3 % .

**Tabel-11:** Jawaban Responden Tentang Kompensasi dinaikkan jabatan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. Soal | Pertanyaan | Frekuwensi(F) | Porsentase(%) |
| **10** | Sangat Setuju | 4 | 25.0% |
| Setuju | 10 | 62.5% |
| Kurang Setuju | 2 | 12.5% |
| Tidak Setuju | - | - |
| Sangat Tidak Setuju | - | - |
| Jumlah | 16 | 100% |

***Sumber Data : Hasil Penelitian***

Berdasarkan data tersebut diatas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 10, yaitu menurut anda dengan adanya kompensasi dinaikkan jabatan ini, yang dapat kenaikkan jabatan ini hanya orang yang bergolongan A,B,C, dan D Menjawab a Sebanyak 4 orang responden atau sebesar 25.0%, menjawab b sebanyak 10 orang responden atau sebesar 62.5%, menjawab c sebanyak 2 orang responden atau sebesar 12.5 %.

**. Ketampakan Fisik (*Tangibles*)**

Usaha pemberian pelayanan yang baik oleh penyedia layanan harus didukung oleh fasilitas baik fisik maupun non-fisik. Pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan publik seharusnya ditangani oleh tenaga ahli sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar memberikan pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Selain itu, untuk menunjang pelayanan, dibutuhkan juga fasilitas fisik. Fasilitas fisik yang lengkap dan berkualitas akan membantu memberi kepuasaan bagi pengguna layanan.

Dimensi ketampakan fisik (tangibles) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kencana Samarinda dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.5.Tanggapan responden mengenai ruanga dan lingkungan PDAM Tirta Kancana cabang 4 kota Samarinda

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Bersih | 4 | 31 | 124 | 24.8 |
| 2  | Bersih  | 3  | 88 | 264 | 70.4 |
| 3  | Tidak Bersih | 2  | 6 | 12 | 4.8 |
| 4  | Sangat Tidak Bersih  | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 125 | 400 | 100  |
| Rata-rata Skor = 400 = 3.2  125  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2018*

Berdasarkan tabel diatas, bahwa lokasi Perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kencana Samarinda sudah tergolong bersih dimana sebagian besar responden memberikan jawaban bersih yaitu sebanyak 88 orang/responden atau 70.4% dan sangat bersih yaitu sebanyak 31 orang/responden atau 24.8%. Lokasi (PDAM) yang bersih ditunjukkan dengan tidak adanya sampah yang berserakan dan lingkungan yang asri dan tertata rapi, selain itu disekitar (PDAM) terdapat banyak tumbuhan dan bunga-bungan yang menambah lebih rapi dan asri

V. Penutup, Kesimpulan dan Saran

**Kesimpulan**

1. Tangibles (bukti fisik)

Dilihat dari tangible (bukti Fisik), menurut pelanggan memuaskan dilihat dari kebersihan ruanga dan lingkungan PDAM tirta kencana samarinda, serta kelengkapan peralatan yang dimiliki, sehingga memperlancar dalam melayani pelanggan.

1. Reliability (keandalan)

Menurut pelanggan/responden merasa puas dilihat dari petugas/pegawai dalam memperlakukan pelanggan dengan adil dan cepat dalam melayani, baik pada loket pembayaran rekening maupun pada loket pengaduan.

1. Responsiveness (daya tanggap)

Menurut pelanggan/responden merasa puas dilihat dari petugas/pegawai yang selalu memberikan bantuan walaupun tidak diminta, petugas/pegawai memberikan penjelasan tentang prosedur baik pendaftaran baru maupun pengaduan dengan jelas

1. Assurance (jaminan)

Menurut pelanggan/responden cukup memuaskan dilihat dari rasa aman dalam melakukan aktivitas di lingkungan PDAM tirta kencana samarinda, didukung dengan ruang tunggu yang nyaman dan sejuk serta rasa kejujuran yang di tunjukkan para pegawai/petugas yang cukup jujur.

1. Emphaty (empati)

Menurut pelanggan/responden sangat memuaskan dilihat dari sikap sabar, ramah dan kesopanan para petugas/ pegawai saat memberikan pelayanan, serta petugas yang bertutur kata dengan sopan

**Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan maka, peneliti menyarankan kepada Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Samarinda untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan, dengan menambah pegawai dan peralatan agar kedepannya bisa lebih cepat lagi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia perlu lebih ditinggkatkan, bisa melalui pelatihan-pelatihan mengenai pelayanan publik, serta tidak adanya unsur kekerabatan, kekeluargaan dan pertemanan dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan.

Berkaitan dengan loket, maka diusahakan loket-loket pemberi pelayanan (loket pendaftaran sebagai pelanggan baru, loket pembayaran rekening serta loket pengaduan dan penanganan keluhan) dapat disatukan dalam 1 (satu) area pelayanan, sehingga pelayanan kepada pelanggan hanya berada di 1 (satu) tempat.

Daftar Pustaka

Arief, Muhtosim. 2005. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Jakarta : Bayumedia Publishing

Eny Kusdarini. 2011. *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.

Fitzsimmons, James A. and Mona J. Fitzsimmons. 2001. *Service Managament Operation, Strategy, and Information Technology*. Boston: The McGrawHill Companies Inc

Hardiyabsyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.

 H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Irawan, Handy. 2004. Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Prenada Media

........................ 2004. Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Gramedia

Irianto, Agus. 2004. Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: Prenada Media

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek. Jakarta : Salemba Empat

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (2008). SERVQUAL: A MultiItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of The Service Quality. Journal of Retailing. Vol. 64

Peter Hernon, John R. Whitman. 2001. Delivering Satisfaction and Service Quality. American Library Association: ALA Editions

Purnama, Lingga. 2004. *Strategi Marketing Plan*.Jakarta: PT. Alfabeta

Robbins, Stephen P. 2000. Teori Organisasi : Struktur, Desain, dan Aplikasi. Alih Bahasa Jusuf Udayana. Jakarta: Arcan

Sucherly. 2000. Manajemen Pemasaran Jasa (Service Marketing Management). Pelatihan Capability Development Program Skill

Sugiarto, Endar. 2002. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. Jakarta : ramedia

Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Ketujuh. Bandung: Alfabeta

Sujarweni, V. Wiratna dan Poly Endrayanto. 2012. Statistika Untuk Penelitian. Bandung : Graha Ilmu

Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy. 2001. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andy Yogyakarta

Umar, Husein. 2005. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta : PT. Raja Grafindo

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Zeithaml, Valarie A. Marie Jo Breitner. 2000. Service Marketing. Singapura : The Mc.Graw-Hill Companies.