Tingkat kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Denpasar: studi Tentang Persepsi, Harapan dan Kesenjangan

Slamet Rahardjo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77243&lokasi=lokal>

Abstrak

Undang-Undang Dasar 1945 Bab XIV pasal 33 menyebutkan bahwa "bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat".

Oleh karena itu Pemerintah Pusat cq. Departemen Pekerjaan Umum melaksanakan pembangunan prasarana dan sarana penyediaan air bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sedangkan pengelolaan prasarana dan sarana tersebut dilakukan oleh Pemerintah Daerah Tingkat II dengan membentuk Perusahaan Daerah Air Minum melalui Peraturan Daerah berdasarkan Undang-Undang nomor 5 tahun 1962.

Meskipun dapat dikatakan bahwa air minum adalah barang monopoli Pemerintah dan PDAM Denpasar tidak mempunyai perusahaan pesaing, namun karena kualitas air sumur dangkal (barang substitusi) di Denpasar cukup baik dan mudah diperoleh maka kualitas pelayanan yang prima merupakan suatu hal yang tidak dapat ditunda lagi. Sangat dikhawatirkan bila kualitas pelayanan PDAM Denpasar tidak prima maka masyarakat akan kembali menggunakan air sumur.

Hasil penelitian kinerja pelayanan PDAM menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan baru mencapai 84% sedangkan persepsi dan harapan pelanggan mempunyai kesenjangan -0,63, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Denpasar belum cukup memberikan kepuasan, tetapi minimal yang menjadi hak pelanggan telah dipenuhi oleh PDAM.

Untuk dapat lebih meningkatkan kinerja pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan perlu usaha-usaha lebih keras dari PDAM terutama meningkatkan pemahaman karyawan akan nilai-nilai budaya pelayanan, penetapan standar pelayanan dan evaluasi serta koreksi apabila dijumpai adanya penyimpangan dari standar yang ditetapkan.