Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Kualitas pelayanan dan akuntabilitas publik dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan : studi pada Perusahaan Daerah Air Minum di kota Enrekang

Zainal Arifin Abidin, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=80085&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan : 1) kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Enrekang, dilihat dari sisi kepuasan pelanggan; 2) akuntabilitas PDAM Enrekang terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penggabungan antara kuantitatif dan kualitatif Dimana data kuantitatif disajikan dalam bentuk table frekuensi kemudian dianalisa secara deskriptif Untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pelanggan, pengukurannya mempergunakan sistem penilaian yang dikembangkan oleh Zeithaml dick, yaitu metode service quality (Servqual) yang berpedoman kepada lima 5 (lima) dimensi yaitu Tangibles, Reliabilitiy, Responsivenees, Assurance dan Empathy. Untuk mengetahui akuntabilitas publik dipergunakan metode distribusi persentase.

Hasil penelitian menuniukkan bahwa pelanggan relatif belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor PDAM Enrekang. Hal ini dikarenakan masih terdapatnya kesenjangan/gap antara harapan dengan persepsi pelanggan tersebut. Meskipun belum dapat dikatakan ideal bagi pelanggan, namun harapan dari beberapa pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kantor PDAM Enrekang telah direalisasikan walaupun belum pada tahap menyeluruh. Akuntabilitas PDAM Enrekang terhadap pelanggan sebagai konsumen pads umumnya sudah baik, namun ada sebagian masyarakat yang merasa bahwa pihak PDAM Enrekang belum akuntabel seperti pada saat penetapan tarif air minum, masih ada masyarakat yang merasa tidak dilibatkan, pada dimensi pengelolaan teknis, masih ada konsumen yang merasa bahwa kernudahan dan biaya untuk melakukan penyambungan baru dirasakan relatif besar dan berbelit-belit serta pada saat pembayaran perbulan masih saja ada konsumen yang selalu menunggak Pada dimensi hak dan kewajiban, terlihat bahwa masih ada konsumen yang merasa belum mengetahui sepenuhnya apa hak dan kewajiban sebagai seorang pelanggan PDAM dan terakhir pada dimensi informasi langganan, didapatkan suatu kenyataan bahwa ada sebahagian besar konsumen yang merasakan adanya hambatan dalam menyelesaikan keluhan-keluhan yang disampaikan kepada pihak PDAM Enrekang.

Untuk mencapai hasil yang maksimal dalam pemberian layanan dan akuntabilitas kepada konsumen, diperlukan tindakan : mengganti peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam pengelolaan air bersih yang sudah usang dan tua dengan peralatan dan perlengkapan yang baru atau berteknologi tinggi, menepati janji yang telah diberikan kepada konsumen, harus sering memberikan informasi-informasi pelayanan kepada pelanggan melalui berita, pamflet/brosur ataupun papan informasi pada ruang pelayanan, memperhatikan dan lebih meningkatkan kualitas kerja para karyawan khususnya karyawan tennis, meningkatkan akuntabilitas dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta apa yang menjadi hak dan kewajiban pelanggan, melakukan penelitian yang lebih mendalam dan bersifat kontinyu

(setiap tahun), sehingga dapat diketahui seberapa besar kualitas pelayanan dan akuntabilitas yang telah diberikan kepada pelanggan, Disamping usaha tersebut diatas, juga diharapkan adanya pembentukan forum pelanggan dibawah binaan badan pengawas yang berfungsi sebagai mediator dan pembawa aspirasi antara pelanggan dan PDAM sendiri dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan akuntabilitas publik PDAM.