

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan : studi kasus PAM JAYA

Ambarita, Godman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80783&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Air merupakan kebutuhan pokok manusia sehingga kalau tidak dikelola dengan baik akan dapat menimbulkan bencana. Betapa tidak dewasa ini kecenderungan memvusutnva sumber air sudah mulai terasa. Hal ini dapat dilihat dari lambatnva penambahan kapasitas produksi PAM JAYA. Sejak tahun 1991 hingga 1994 produksi instalasi hanya bertambah 2050 liter/detik. Akibatnya terjadi hukum Supply and demand. Dalam kondisi demikian akan menimbulkan berbagai kendala baik terhadap perusahaan maupun bagi masyarakat. Sebagai contoh bagi kawasan yang air tanahnya sudah tidak layak untuk diminum akan berusaha keras untuk memperoleh air dari PAM JAYA. Dengan demikian tidak mustahil akan timbul pencurian air atau kolusi antara petugas dan oknum pelanggan.

Kemudian adanya persepsi bahwa air adalah barang publik yang monopoli membuat pola pelayanan bersifat menunggu, tidak menjemput bola seperti yang dilakukan oleh pengusaha swasta. Jika ditelusuri lebih jauh timbul sikap karyawan yang kurang memperhatikan keluhan pelanggan yang diakibatkan oleh beberapa hal antara lain :

Terhambatnya kenaikan pangkat bagi Pegawai Negeri yang sudah memperoleh kenaikan pangkat 3 kali berturut-turut.

Kurangnya perhatian kepada petugas yang berada di garis depan sehingga menimbulkan kecemburuan sosial karyawan.

Belum adanya standar waktu untuk menyelesaikan semua pekerjaan yang bertalian dengan pelayanan masyarakat sehingga timbul kesan bahwa hak pelanggan kurang mendapat perhatian, sementara kewajibannya tidak boleh tertunda.

Lemahnya pelayanan menimbulkan kehilangan air cukup tinggi yaitu berkisar 45 - 50 %. Kehilangan air itu terdiri dari kebocoran teknik dan administrasi. Upaya yang dapat dilakukan untuk menekan kehilangan air tersebut ialah dengan pelayanan yang berkualitas yang meliputi:

Reliability, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat

Responsiveness, keinginan untuk membantu pelanggan dan memberi layanan yang tepat dan cepat

Assurance, pengetahuan dan keramahan pegawai menjaga kepercayaan pelanggan

Emphaty, perhatian perusahaan pada pelanggan secara pribadi

Tangibles, fasilitas fisik, peralatan dan personal

Selanjutnya agar mendorong para karyawan lebih mencintai pelayanan maka dirumuskan berbagai ikrar

karyawan yang dituangkan dalam Piagam Kepelanggan PAM Jaya.