

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis kurang baiknya kualitas pelayanan publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Kota Yogyakarta dan (2) mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta.

Kualitas pelayanan diukur melalui 5 (lima) dimensi yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan difokuskan pada kemampuan finansial perusahaan dan kemampuan SDM pegawai. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Subjek penelitian ini adalah pegawai dan pelanggan PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, observasi, kuesioner, dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurang baiknya kualitas pelayanan publik PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta ditunjukkan dari kurang baiknya peralatan, teknologi, kualitas air, media komunikasi, dan perlakuan petugas, serta penanganan keluhan yang lama. Faktor kemampuan finansial menunjukkan peningkatan pemasukan, piutang, tetapi penurunan kas dan setara kas antara tahun 2012 hingga 2014. Terdapat kenaikan pula pada pengeluaran dari tahun 2012 hingga 2014. Keuntungan yang didapatkan menurun 14,57% dari tahun 2012 ke 2013 kemudian meningkat dari tahun 2013 ke 2014, tetapi hanya sebesar 3,15%. Faktor SDM menunjukkan terdapat beberapa pegawai ada yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya, sebagian besar pegawai lulusan SMP/SMA sederajat, dan tidak semua pegawai mempunyai kesempatan mengikuti pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kapasitas pengetahuan, ketrampilan, dan sikap. Faktor lain yang teridentifikasi adalah mekanisme birokrasi, ketersediaan sarana-prasarana pelayanan, koordinasi antar institusi terkait, dan kondisi alam.

Saran yang dapat diberikan, antara lain: peningkatan perawatan, perbaikan, penambahan sarana dan prasarana; penyederhanaan proses birokrasi untuk penanganan keluhan yang lebih cepat; meningkatkan sarana komunikasi untuk interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan; meningkatkan/menerapkan sistem pembayaran; perbaikan sistem penerimaan pegawai; memberikan kesempatan bagi pegawai secara merata dalam peningkatan kapasitasnya.

Kata Kunci: kualitas, pelayanan publik, PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta

ABSTRACT

This study aims to (1) analyze the lack of services quality in PDAM Tirtamarta Yogyakarta and (2) identify the factors that affect the services quality of PDAM Tirtamarta Yogyakarta.

Service quality were measured through 5 (five) dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The factors that affect the service quality were the capability of the company's financial and human resources employees ability. This research is a descriptive. The subjects were employees and customers of PDAM Tirtamarta Yogyakarta. Data collection techniques used were documentation, observation, questionnaires, and interviews.

The results showed that the lack of services quality in PDAM Tirtamarta Yogyakarta indicated on the lack of equipment, technology, water quality, media communication, and treatment personnel, as well as the handling of complaints that still long. Financial capability factor showed an increase in revenue, accounts receivable, but the decreased in cash and cash equivalents between 2012 and 2014. There are also on the increased in expenditure from 2012 to 2014. The profit decreased 14.57% from 2012 to 2013 and then increased from 2013 to 2014, but only by 3.15%. Human resource ability factor indicate several employees is not in accordance with the educational background, most of the employees of junior/senior high school, and not all employees have the opportunity to participate in training to improved the capacity of the knowledge, skills, and attitudes. Another factor identified is the bureaucratic mechanism, the availability of infrastructure services, coordination between related institutions, and natural conditions.

Suggestions can be given, i.e.: improved maintenance, repair, additions infrastructure; simplification of bureaucratic processes for handling complaints more quickly; improve the communication ways for the interaction between customers and service providers; improve/implement a payment system; repair personnel recruitment system; provides an opportunity for employees equally in the increased their capacity.

Keywords: quality, public service, PDAM Tirtamarta Yogyakarta