

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air merupakan salah satu bentuk sumber daya nasional yang menjadi kebutuhan pokok bagi semua masyarakat. Untuk menunjang ketersediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat, diperlukan pengelolaan sistem terkait dengan ketersediaan air, karena air menjadi barang publik yang digunakan oleh semua masyarakat yang dikelola oleh negara dan dijamin ketersediaannya oleh pemerintah. Untuk menciptakan tujuan tersebut maka dibutuhkan pelayanan publik yang baik.

Pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha untuk menciptakan dan memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Hardiansyah, 2018). Aktivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut kebutuhan masyarakat, sehingga pemerintah dituntut untuk selalu bisa memberikan pelayanan yang baik kepada semua masyarakat, karena pelayanan publik dilaksanakan untuk tujuan agar memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian positif dari pelanggan terhadap produk dan jasa yang dilayani (Dhisasmito dan Kumar, 2020). Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang dirasakan konsumen setelah mendapatkan harapannya dan sesuai dengan keinginannya sehingga konsumen akan membeli kembali dengan rela dan tanpa paksaan (Sanjaya dan Prasetyo, 2016). Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah pandangan pelanggan terhadap sejauh mana perasaan kinerja suatu produk yang

diterima pelanggan sesuai atau tidak jika dibandingkan dengan keinginan atau harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas bila kinerja produk atau jasa sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan memiliki hubungan satu sama lain yang erat dengan kepuasan pelanggan.

Implementasi pelayanan memiliki hubungan satu sama lain dengan kualitas pelayanan, dan keduanya penting bagi perusahaan untuk bisa memastikan keberlangsungan roda bisnis perusahaan, serta untuk menciptakan daya saing perusahaan yang tinggi. Banyak keuntungan dan manfaat yang diperoleh perusahaan jika baik dalam pemberian kualitas pelayanan terhadap konsumen. Ini juga terkait dengan kepuasan pelanggan. Selain itu, perusahaan yang memberikan pelayanan yang berkualitas baik akan memperoleh penghematan dari segi biaya penanganan masalah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Padang atau yang sekarang berganti status menjadi PERUMDA Air Minum Kota Padang adalah badan usaha milik pemerintah kota Padang yang mempunyai cakupan usaha dalam mengelola air minum, dan pengelolaan sarana air bersih untuk meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat. PDAM di Indonesia termasuk dalam usaha monopoli karena merupakan satu satunya perusahaan yang menyediakan air untuk kebutuhan masyarakat. Sebagai perusahaan monopoli, PDAM menikmati beberapa keuntungan seperti kurangnya persaingan, keleluasaan menetapkan tarif, dan lain-lain. Namun, pihak perusahaan tidak boleh mengabaikan aspek pelayanan dan kualitasnya, meskipun perusahaan satu satunya sebagai penyedia air. PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan merupakan kantor pelayanan PDAM yang berlokasi di Jalan Raya Rimbo Datar No 05, Lubuk Kilangan. Sebagai bagian dari PDAM, tentunya kantor pelayanan

ini harus memiliki standar pelayanan yang baik, sesuai dengan Pasal 1 ayat 7 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. PDAM juga harus memperhatikan aspek-aspek yang sangat penting dalam memberikan pelayanan guna mengukur kepuasan pelanggan yang ada. Pelayanan yang baik merupakan suatu kunci keberhasilan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan yang ada. Pelayanan bukan hanya menjaga kepuasan pelanggan, melainkan dapat mencerminkan bagaimana sebuah perusahaan jasa memperlihatkan kualitas jasa yang baik, bermutu, dan konsisten, serta perhatian kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk menulis laporan magang dengan judul "**IMPLEMENTASI LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM PADANG**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam tugas akhir ini adalah bagaimana Implementasi Layanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Air Minum Kota Padang?

1.3 Tujuan Masalah

Adapun tujuan penulis melakukan kegiatan ini adalah untuk mengetahui Implementasi Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Air Minum Kota Padang.

1.4 Metode Magang

Penulisan ini dilaksanakan pada PDAM/Perumda Padang Area Pelayanan Selatan Jalan Raya Rimbo Data No. 05, Lubuk Kilangan. Pelaksanaan magang direncanakan berlangsung selama dua bulan atau 40 hari kerja. Adapun metode yang

digunakan yaitu metode deksriptif dan kuantitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data kuesioner. Pengumpulan data dalam proses penelitian survey merupakan suatu kegiatan yang sangat penting untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian (Subandi, Anubhakti, & Vallendito, 2017). Penulis harus mencetak kuesioner dan menyebarkannya satu persatu kepada responden.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I. Pendahuluan

Berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II. Landasan Teori

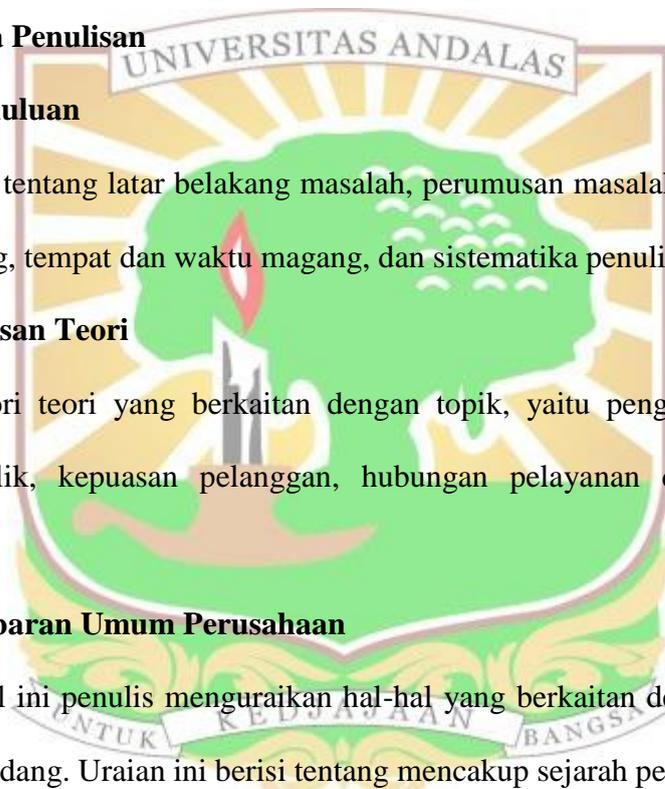
Berisi teori teori yang berkaitan dengan topik, yaitu pengertian pelayanan, pelayanan publik, kepuasan pelanggan, hubungan pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

BAB III. Gambaran Umum Perusahaan

Dalam hal ini penulis menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan PDAM Air Minum Kota Padang. Uraian ini berisi tentang mencakup sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur perusahaan, dan tugas staf dan karyawan perusahaan.

BAB IV. Pembahasan

Bab ini berisikan laporan dari hasil kegiatan magang yaitu menguraikan tentang Implementasi Layanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Padang.



BAB V. Penutup

Pada bab ini memberikan kesimpulan dan saran terhadap permasalahan yang timbul berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan magang.

