

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dinamika ekonomi yang ada di Indonesia sekarang ini menuntut sebuah organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan daya saing bisnis. Semakin ketatnya persaingan di pasar yang menuntut profesionalisme dalam pengelolaannya, terlebih dalam persaingan memberikan pelayanan terhadap konsumen, dimana pada akhirnya diharapkan konsumen akan mendapat kepuasan terhadap perusahaan yang dikelola tersebut.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan.

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintahan dari tingkat pusat sampai dengan tingkat daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan perundang-undangan. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang/jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Kualitas layanan (*Service Quality*) pada sebuah instansi pemerintahan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas layanan yang nyata-nyata mereka terima, dengan layanan yang sesungguhnya. Perbedaan antara *perceived services* dengan *expected services* dapat menimbulkan gap atau kesenjangan. Kesenjangan atau gap akibat tidak terpenuhinya harapan terhadap layanan yang diberikan, menurut Parasuraman dalam Sabihaini (2002), dapat diukur dengan instrumen yang disebut *servqual instrument* yang terdiri atas lima dimensi, yaitu: *Tangible, Reliability, Responsive, Assurance, Emphaty*.

PDAM sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan

masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan staf pemerintahan kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa kantor kelurahan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya.

PDAM Sukoharjo harus berupaya untuk selalu memperbaiki dengan meningkatkan kualitas jasa dengan layanan yang baik dari waktu ke waktu, ketepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramah tamahan, tanggungjawab, kemudahan dalam mendapatkan fasilitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas baik dapat diciptakan melalui pemenuhan harapan dan kebutuhan masyarakat seperti yang diinginkan pelanggan.

Tujuan utama pelayanan jasa sebenarnya adalah tercapainya kepuasan pelanggan yang ditandai dengan berkurangnya keluhan (*complain*) dari pelanggan. Berdasarkan uraian diatas, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM DI KELURAHAN GENTAN KECAMATAN BENDOSARI KABUPATEN SUKOHARJO”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Apakah *tangibles* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kelurahan Gentan Kecamatan Bendosari Kabupaten Sukoharjo?
2. Apakah *reliability* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kelurahan Gentan Kecamatan Bendosari Kabupaten Sukoharjo?
3. Apakah *responsive* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kelurahan Gentan Kecamatan Bendosari Kabupaten Sukoharjo?
4. Apakah *assurance* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kelurahan Gentan Kecamatan Bendosari Kabupaten Sukoharjo?
5. Apakah *empathy* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kelurahan Gentan Kecamatan Bendosari Kabupaten Sukoharjo?
6. Apakah *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empathy* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kelurahan Gentan Kecamatan Bendosari Kabupaten Sukoharjo?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui *tangibles* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kelurahan Gentan Kecamatan Bendosari Kabupaten Sukoharjo

2. Untuk mengetahui *reliability* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kelurahan Gentan Kecamatan Bendosari Kabupaten Sukoharjo
3. Untuk mengetahui *responsive* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kelurahan Gentan Kecamatan Bendosari Kabupaten Sukoharjo
4. Untuk mengetahui *assurance* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kelurahan Gentan Kecamatan Bendosari Kabupaten Sukoharjo
5. Untuk mengetahui *empathy* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kelurahan Gentan Kecamatan Bendosari Kabupaten Sukoharjo
6. Untuk mengetahui *tangibles, reliability, responsive, assurance, dan empathy* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kelurahan Gentan Kecamatan Bendosari Kabupaten Sukoharjo

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh bagi beberapa pihak dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi PDAM

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak PDAM apabila ingin meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan kepuasan bagi masyarakat di masa yang akan datang.

2. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya terutama yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan.