

**DAMPAK KUALITAS PELAYANAN PDAM KOTA  
PADANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI KECAMATAN KURANJI**

**SKRIPSI**

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik*



**Oleh:**

**RIDHA APRIYANI  
84326/ 2007**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2012**

## ABSTRAK

### **RIDHA APRIYANI: 2007/84326. DAMPAK KUALITAS PELAYANAN PDAM KOTA PADANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KECAMATAN KURANJI**

Pemerintah Kota Padang berusaha memberikan pelayanan air bersih yang maksimal kepada masyarakat Kota Padang, sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan yang baik sebagaimana tercantum dalam KepMenPAN Nomor 63 Tahun 2003. Namun kualitas pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang masih belum sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan diantaranya adalah masih ditemukannya masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan air bersih dari PDAM Kota Padang serta masih kurang lancarnya penyaluran air tersebut ke rumah-rumah warga seperti air yang sering mati di beberapa wilayah yaitu wilayah Belimbing, Kuranji, Balaibaru dan sekitarnya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian melalui *purposive sampling* dan *snowbal sampling*. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang melalui studi dokumenter, wawancara dan observasi. Alat pengumpulan data yang digunakan berupa pedoman wawancara, kertas dan pena untuk mencatat, sedangkan dalam dokumentasi yang digunakan berupa kamera. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif. Sedangkan uji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi dan data dianalisis dengan langkah sebagai berikut pengumpulan data, reduksi data, klasifikasi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan/verifikasi data.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, dampak kualitas pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang dari tahun ketahun cukup mengalami peningkatan, jika dibandingkan dengan sebelum dan setahun setelah gempa di Padang pada tahun 2009 lalu dimana masyarakat hanya bisa menikmati air selama sehari 6-8 jam sehari. Namun pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya maksimal karena masih ditemukannya air yang berwarna kekuningan serta kurang cepat dan tanggapnya petugas dalam menangani keluhan pelanggan. Bahkan dalam pelayanan petugas juga mengalami berbagai kendala diantaranya fasilitas yang belum memadai, dan juga didukung oleh beberapa faktor lainnya seperti dana dalam memenuhi fasilitas yang memadai. Oleh karena itu, agar kualitas pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang dapat terlaksana dengan baik adalah dengan cara meningkatkan produk pelayanan serta fasilitas yang memadai sehingga pelayanan yang maksimal bagi masyarakat atau yang disebut pelayanan prima dapat tercapai.

## KATA PENGANTAR



### **Dengan Nama Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang**

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Dampak Kualitas Pelayanan PDAM Kota Padang Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kecamatan Kurannji”. Shalawat beserta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW sebagai uswah dan qudwah umat islam sedunia. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) program studi ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas keterlibatan dan bantuan banyak pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik berupa arahan, bimbingan, petunjuk maupun dorongan kepada penulis. Dan sudah selayaknya pada kesempatan ini penulis ucapkan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Drs. Dasman Lanin, M.Si, Ph.D, dan Drs. Ideal Putra, M.Si, selaku selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak memberikan bantuan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Drs. Akmal, M.Si dan Karjuni Dt. Maani, M.Si, selaku Tim Penguji yang telah memberikan banyak kritik dan saran yang membangun kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Lince Magriasti, S.Ip, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis selama mengikuti perkuliahan di Universitas Negeri Padang sekaligus Tim Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Petugas PDAM Kota Padang beserta masyarakat di Kecamatan Kuranji.

Semoga segala bimbingan, masukan, motivasi, dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin Ya Rabbal Alamin. Penulis sangat menyadari meskipun telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyempurnakan skripsi ini, namun masih terdapat kekurangan dalam penulisan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

Padang, 14 Februari 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah.....	8
C. Fokus Penelitian .....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b> .....	11
A. Kajian Teoritis.....	11
1. Pengertian dan Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	11
a. Pengertian dan Karakteristik Jasa.....	15
b. Kualitas Jasa ( <i>Serve Qual</i> ) .....	17
c. Standar Pelayanan Publik .....	22
d. Model Kualitas Pelanggan .....	23
2. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	26
3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	32
4. Konsep Dasar Teori Kendala.....	35
B. Temuan Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	36
C. Kerangka Konseptual .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	40
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Kategori Penelitian.....	40
C. Lokasi Penelitian .....	42
D. Informan Penelitian .....	42
E. Jenis dan Sumber Data .....	44
F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	45
G. Uji Keabsahan Data.....	47
H. Teknik Analisis Data.....	48

<b>BAB IV</b>	<b>TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
	A. Temuan Umum.....	50
	1. Sejarah Perkembangan PDAM Kota Padang .....	50
	2. Landasan Hukum PDAM Kota Padang .....	52
	3. Visi dan Misi PDAM Kota Padang .....	53
	4. Struktur Organisasi.....	54
	5. Tugas Pokok, Fungsi, Budaya dan Sikap Kerja Pegawai PDAM Kota Padang.....	59
	6. Sumber Air Baku dan Kapasitas Produksi .....	61
	7. Jenis-Jenis Pelayanan PDAM Kota Padang .....	64
	B. Temuan Khusus.....	77
	1. Kualitas Pelayanan PDAM Kota Padang .....	77
	2. Kendala yang Dihadapi Pihak PDAM Dalam Melayani Pelanggan .....	100
	C. Pembahasan.....	108
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>120</b>
	A. Kesimpulan.....	120
	B. Saran .....	121

**DAFTAR KEPUSTAKAAN**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Produk Pelayanan PDAM Cabang III Kuranji untuk Kecamatan Kuranji tahun 2009 s/d tahun 2011 .....	3
Tabel 2	Jumlah Keluhan Pelanggan di Kecamatan Kuranji Berdasarkan Jenis Pelanggan dari Tahun 2009-2011 .....	5
Tabel 3	Informan Penelitian.....	43
Tabel 4	Sejarah Perkembangan PDAM Kota Padang.....	50
Tabel 5	Sumber Air Baku dan Kapasitas Produksi.....	62
Tabel 6	Tarif Biaya Keterlambatan (Denda).....	65
Tabel 7	Tarif Biaya Herregistrasi Menurut Golongan Pelanggan .....	71
Tabel 8	Waktu penyelesaian pengaduan dilihat dari tahun 2009 s/d 2011 .....	84
Tabel 9	Tarif Air Minum Menurut Golongan dan Blok Konsumsi .....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kualitas Pelanggan ( <i>Gap Models</i> ) .....	25
Gambar 2	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	27
Gambar 3	Kerangka Konseptual.....	38
Gambar 4	Foto Kantor PDAM Cabang III Kuranji .....	51
Gambar 5	Foto Instalasi Pengolahan Air Latung Lubuk Minturun dan Sumur Bor Sungai Sapih Kecamatan Kuranji .....	63
Gambar 6	Alur Pembayaran Rekening Air.....	66
Gambar 7	Alur Pemasangan Instalasi.....	67
Gambar 8	Alur Pemutusan Instalasi .....	69
Gambar 9	Alur Pelayanan Pasang Kembali.....	72
Gambar 10	Alur Pelayanan Ganti Meter .....	74
Gambar 11	Alur Pelayanan Air Tak Jalan.....	76
Gambar 12	Suasana ruangan ketika pelanggan sedang membayar rekening air .....	82
Gambar 13	Meteran yang rusak.....	86
Gambar 14	Meteran yang baru .....	87

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I Pedoman Wawancara
- Lampiran II Surat Izin Penelitian dari FIS UNP
- Lampiran III Surat Izin Penelitian di PDAM Kota Padang
- Lampiran IV Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian
- Lampiran V Struktur Organisasi PDAM Kota Padang
- Lampiran VI Struktur Organisasi PDAM Cabang III Kuranji

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (*basic human need*) seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja seperti pengairan untuk sawah dan ladang dan sektor-sektor industri lainnya, namun juga sebagai fungsi sosial. Fungsi sosial ini berkaitan erat dengan kondisi air yang sehat, jernih dan bersih sehingga sangat penting dipahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Fungsi sosial maupun fungsi ekonomi yang dimiliki air dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena seiring dengan pertumbuhan penduduk maka kebutuhan air pun akan semakin meningkat.

Air merupakan sumber alam yang terkandung di dalam bumi, maka tepatlah kiranya landasan pokok tentang pemanfaatan air dan kekayaan yang terkandung di wilayah Indonesia diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (3) yang berbunyi “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya demi kemakmuran rakyat”. Berdasarkan landasan tersebut dapat kita hayati, bahwa negara kita telah mempunyai keinginan besar untuk menguasai dan mengatur pemanfaatan air demi terpenuhinya kebutuhan warga

masyarakat secara adil dan merata, maka dalam hal penyediaan air minum memerlukan perencanaan yang matang.

Dalam menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang biasanya lebih dikenal sebagai PDAM. Sesuai dengan Perda Kota Padang Nomor 05 Tahun 1974 tentang pendirian PDAM Kota Padang. PDAM tersebar diseluruh daerah dan kota di Indonesia termasuk Kota Padang yang merupakan perusahaan milik pemerintah Kota Padang dengan mengemban tugas sebagai pengelola air bersih dan mendistribusikan air bagi masyarakat Kota Padang serta perusahaan-perusahaan daerah yang diharapkan mampu memberikan *income* bagi daerah.

Keberadaan air bersih di daerah perkotaan menjadi sangat penting mengingat aktivitas kehidupan masyarakat kota yang sangat dinamis. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih tersebut penduduk di daerah perkotaan tidak dapat mengandalkan air dari sumber air langsung seperti air permukaan dan air hujan karena sumber air yang mudah dijangkau tersebut sebagian besar telah tercemar baik secara langsung maupun tidak langsung. Air tanah merupakan salah satu alternatif untuk memenuhi kebutuhan tersebut, tetapi mempunyai keterbatasan baik secara kualitas maupun kuantitas.

Menyadari akan keterbatasan sumber daya air tersebut, Pemerintah telah mencanangkan himbauan untuk melaksanakan gerakan "Hemat Air" secara nasional (Kompas, 27 September 1994). Himbauan ini yang kemudian

menjadi acuan dengan dibentuknya berbagai langkah strategis dibidang sumber daya air.

Pemerintah Kota Padang juga telah berupaya untuk menjalankan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan perubahan kedua Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang sesuai dengan KepMenPAN No. 63/MenPAN/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan yang baik. Adanya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang diharapkan mampu mengatasi masalah kebutuhan air bersih yang dialami oleh masyarakat terutama untuk masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan, seperti daerah yang berada di wilayah Kecamatan Kuranji yang di layani oleh PDAM Cabang III Kuranji. Akan tetapi PDAM Cab. III Kuranji masih terkendala dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih, hal ini disebabkan karena keterbatasan akan kualitas air baku dan kapasitas produksinya yang dapat dilihat dalam tabel 1.1 di bawah.

**Tabel 1**  
**Produk Pelayanan PDAM Cabang III Kuranji untuk**  
**Kecamatan Kuranji tahun 2009 s/d tahun 2011**

No.	Uraian	Satuan	2009	2010	2011
1.	Kap. Produksi Air	l/dt	3.480	3.960	4.530
2.	Kap. Produksi Air Efektif	l/dt	3.078	3.555	3.975
3.	Distribusi Air	M3	8.054.300	9.098.291	10.947.850
4.	Penjualan Air	M3	7.120.655	7.890.654	9.482.400
5.	Kehilangan Air	M3	933.645	1.207.637	1.465.450

Sumber: *PDAM Kota Padang. 2012.*

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa kapasitas produksi air dari tahun 2009 s/d 2011 mengalami peningkatan. Walaupun kapasitas produksi air mengalami peningkatan, namun PDAM masih mengalami kehilangan air yang tiap tahunnya pun juga meningkat. Kehilangan air ini biasanya terjadi secara teknis seperti kebocoran di pipa maupun non teknis seperti pencurian air yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab.

Kondisi umum lain yang juga dihadapi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang III Kuranji sehubungan dengan pelayanan terhadap pelanggan yaitu adanya kesulitan dalam pemasangan atau sambungan baru bagi masyarakat yang sudah lama mendaftarkan diri tetapi belum mendapat sambungan atau belum mendapat pemasangan instalasi, di samping itu distribusi air yang kadang-kadang kurang lancar ke rumah-rumah pelanggan. Bahkan kadang kualitas air yang diberikan kepada pelanggan juga kurang sesuai dengan harapan pelanggan seperti warna air yang kadang-kadang berwarna kuning, dan air yang sering mati. Seperti yang diungkapkan oleh salah seorang pelanggan PDAM yang tinggal di daerah Kuranji bernama Nengsih yang mengatakan bahwa “untuk kebutuhan sehari-hari saya hanya menggunakan air ledeng. Saya sedikit kecewa karena kadang-kadang air ledeng tersebut warnanya kuning dan apabila hari hujan air tersebut sering mati”. (wawancara, tanggal 14 November 2011)

PDAM sebagai perusahaan jasa harus memperhatikan kepuasan pelanggan. Kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah menggunakan suatu produk dan pelanggan. Salah satu definisinya, Irawan (1999) mengatakan bahwa kepuasan sebagai persepsi

terhadap produk atau pelanggan yang telah memenuhi harapan dari orang yang menggunakan. Pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan.

Sedangkan menurut Kotler (2003:61) mengatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kerja (hasil produk atau pelanggan) dengan harapan-harapannya. Apabila kualitas pelayanan di bawah harapan, pelanggan akan kecewa. Bila kualitas pelayanan sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Namun dalam hal ini dapat kita lihat masih banyaknya harapan pelanggan yang belum terpenuhi oleh PDAM Kota Padang khususnya PDAM Cabang III Kuranji seperti yang terlihat dalam tabel jumlah keluhan pelanggan di bawah ini.

**Tabel 2**  
**Jumlah Keluhan Pelanggan di Kecamatan Kuranji**  
**Berdasarkan Jenis Pelanggan dari Tahun 2009-2011**

No.	Jenis Pelanggan	Frekuensi			Ket.
		2009	2010	2011	
1.	Kelompok II A: - RSS (luas < 36 m <sup>2</sup> )	14	6	2	
2.	Kelompok II B: - Rumah tempat tinggal (luas < 54 m <sup>2</sup> ) - RSS sebagai tempat usaha - Sekolah swasta (TK, SD, SMP, dan SMA)	36	31	37	
3.	Kelompok II C: - Rumah tempat tinggal (luas 54 – 100 m <sup>2</sup> ) - Rumah sederhana di jalan utama - Rumah sederhana sebagai tempat usaha - Kios atau warung	41	33	41	
4.	Kelompok II D: - Rumah mewah (luas > 100 m <sup>2</sup> ) - Konsultan Asing/kedutaan - Rumah mewah sebagai tempat usaha	17	11	9	
Jumlah		107	78	89	

Sumber: *Data Statistik PDAM Kota Padang. 2012.*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa keluhan pelanggan umumnya terdapat pada rumah tangga. Keluhan tersebut lebih banyak terdapat pada jenis pelanggan kelompok II-C yang terdiri dari rumah tangga dengan luas 54 - 100 m<sup>2</sup>, rumah sederhana di jalan utama, rumah sederhana sebagai tempat usaha maupun kios atau warung. Data keluhan diatas merupakan masukan guna sebagai peningkatan kualitas pelayanan produk dan jasa kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan yang bermutu seharusnya ditampilkan oleh Badan Umum Milik Negara khususnya PDAM sebagai perusahaan pengolah air bersih, dengan tujuan untuk menghasilkan pelanggan dengan perasaan senang dalam berhubungan dengan bisnis air ini. Kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh penilaian-penilaian yang bersifat tidak berwujud (*intangible*) yaitu emosi pada saat berhubungan dengan sebuah produk maupun jasa sebagai luapan emosi yang ditandai oleh perasaan puas maupun tidak puas dalam mempersepsi *performance* sebuah produk atau jasa sesuai dengan kebutuhannya masing-masing ataupun dengan harapan pelanggan. Sesuai dengan pernyataan Peter dan Olson (1996:158) bahwa pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.

*Perfomance* dari sebuah perusahaan air minum atau lembaga penyedia pelanggan dipengaruhi oleh lima dimensi (Parasuraman dkk, 1985). Dimensi yang pertama adalah produk-produk fisik yaitu pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. *Kedua*, adalah

dimensi kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Ketiga*, dimensi daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. *Keempat*, dimensi jaminan merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan. Dan *kelima*, dimensi empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Kelima dimensi diatas mempengaruhi *performance* sebuah perusahaan air minum, khususnya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Padang yang akan menjadi objek kajian penulis yaitu bagaimana kualitas pelayanan petugas terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan dari pelanggan PDAM tidak terlepas juga dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PDAM. Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang paling penting dalam meningkatkan kepuasan dari konsumen. Dalam hal ini penulis menitikberatkan penelitian yang lebih mendalam terhadap kepuasan pelanggan yang ada kaitannya dengan kualitas pelayanan, sehingga penulis memberikan judul terhadap objek kajian ini dengan judul **"Dampak Kualitas Pelayanan PDAM Kota Padang Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Kuranji"**.

## **B. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ditemui dalam proses pelayanan PDAM dalam pencapaian kepuasan masyarakat sebagai berikut:

- a. Adanya berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dalam pelayanan air bersih, karena keterbatasan akan kualitas air baku dan kapasitas produksinya.
- b. Kurangnya pelayanan air bersih disebabkan karena kehilangan air baik secara teknis seperti adanya kebocoran di pipa maupun non teknis seperti pencurian air yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab.
- c. Penduduk di daerah perkotaan tidak dapat mengandalkan air dari sumber air langsung seperti air permukaan dan air hujan karena sumber air yang mudah dijangkau tersebut sebagian besar telah tercemar baik secara langsung maupun tidak langsung.
- d. Adanya kesulitan dalam pemasangan atau sambungan baru bagi masyarakat yang sudah lama mendaftarkan diri tetapi belum mendapat sambungan atau belum mendapat pemasangan instalasi, di samping itu distribusi air yang kadang-kadang kurang lancar ke rumah-rumah pelanggan. Bahkan kadang kualitas air yang diberikan kepada pelanggan juga kurang sesuai dengan harapan pelanggan seperti warna air yang kadang-kadang berwarna kuning, dan air yang sering mati.

## **2. Pembatasan Masalah**

Penelitian ini batasan masalahnya adalah dampak kualitas pelayanan PDAM Kota Padang terhadap kepuasan pelanggan di Kecamatan Kuranji serta kendala yang dihadapi PDAM dalam melayani pelanggan.

## **3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah dampak kualitas pelayanan PDAM Kota Padang terhadap kepuasan pelanggan di Kecamatan Kuranji?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi pihak PDAM dalam melayani pelanggan?

## **C. Fokus Penelitian**

Peneliti memfokuskan penelitian ini pada dampak kualitas pelayanan PDAM Kota Padang terhadap kepuasan pelanggan di Kecamatan Kuranji serta kendala yang dihadapi PDAM dalam melayani pelanggan.

## **D. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dampak kualitas pelayanan PDAM Kota Padang terhadap kepuasan pelanggan di Kecamatan Kuranji.
2. Untuk mendeskripsikan kendala yang dihadapi PDAM dalam melayani pelanggan.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini merupakan salah satu bentuk penerapan dari teori keilmuan yang telah dipelajari khususnya dalam mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik dan Administrasi Perusahaan Publik terutama setelah melihat keadaan yang sebenarnya di lapangan.

### 2. Manfaat Praktis

Sedangkan secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan informasi dan wacana acuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat terutama bagi perusahaan-perusahaan/ lembaga-lembaga yang berhubungan langsung dengan masyarakat.