

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PUDAM)
KABUPATEN PONOROGO DALAM TINJAUAN EKONOMI
ISLAM**

SKRIPSI



Oleh :

Zainatun Nadhoroh Laily

NIM 401180340

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2023

ABSTRAK

Laily, Zainatun Nadhoroh. 2023. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Kabupaten Ponorogo dalam Tinjauan Ekonomi Islam. Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Ajeng Wahyuni, M.Pd.

Kata kunci: Strategi, Kualitas pelayanan, Pelayanan dalam islam.

PUDAM Kabupaten Ponorogo Sebagai perusahaan yang memiliki kegiatan utama memberikan pelayanan publik, yaitu menyalurkan layanan air bersih kepada masyarakat khususnya Kabupaten Ponorogo. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi serta wawancara secara langsung dengan informan. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kendala serta dampak dari penerapan strategi tersebut.

Hasil dari penelitian ini adalah penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo yaitu dengan menerapkan pedoman 4K (Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas, dan Keterjangkauan). Strategi kualitas dengan menjaga kualitas air serta kualitas pelayanan, strategi kuantitas dengan menjaga debit air, strategi kontinuitas dengan selalu menanggapi keluhan para pelanggan, dan strategi keterjangkauan dengan berusaha menjangkau seluruh wilayah Kabupaten Ponorogo serta memberikan harga yang terjangkau untuk pemasangan baru. Sehingga perlu dilakukan peningkatan kinerja para pegawai khususnya dalam menangani masalah keluhan dari para pelanggan. Sedangkan kendala yang dialami oleh perusahaan dalam menerapkan strategi yaitu kendala internal berupa sistem kantor yang error dan seringkali terjadi miss komunikasi pegawai, sedangkan yang menjadi kendala eksternal yaitu kondisi alam serta kondisi lingkungan yang tidak bisa di prediksi. Adapun dampak yang timbul dari penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan tersebut dampak positifnya yaitu berupa terpenuhinya kebutuhan air pada masyarakat yang membutuhkan, sedangkan dampak negatifnya yaitu banyak pelanggan yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan serta ada beberapa masyarakat yang merasa dirugikan dengan adanya sumber air PUDAM tersebut, karena hal tersebut diyakini masyarakat menyebabkan sumber air mereka menjadi sedikit. Dengan demikian perusahaan sudah seharusnya bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maupun masyarakat yang bersangkutan.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zainatun Nadhoroh Laily
NIM : 401180340
Jurusan : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN
UMUM DAERAH AIR MINUM (PUDAM) KABUPATEN PONOROGO
DALAM TINJAUAN EKONOMI ISLAM**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 21 Maret 2023

buat pernyataan,



Zainatun Nadhoroh Laily

401180340



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO.	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1.	Zainatun Nadhoroh Laily	401180340	Ekonomi Syariah	STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PUDAM) KABUPATEN PONOROGO DALAM TINJAUAN EKONOMI ISLAM

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 24 Maret 2023

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Dr. Luhur Prasetyo, S.Ag., M.E.I.

NIP. 197801122006041002

Menyetujui,

Ajeng Wahyuni, M.Pd

NIP. 199307072019032030



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air
Minum (PUDAM) Kabupaten Ponorogo dalam Tinjauan Ekonomi Islam

Nama : Zainatun Nadhoroh Laily

NIM : 401180340

Jurusan : Ekonomi Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

Dewan Penguji:

Ketua Sidang
Dr. Amin Wahyudi, M.E.I
NIP 197502072009011007

(.....)

Penguji I
Unun Roudlotul Janah, M.Ag.
NIP 197507162005012004

(.....)

Penguji II
Ajeng Wahyuni, M.Pd.
NIP 199307072019032030

(.....)

Ponorogo, 12 April 2023
Mengesahkan,
Dekan FEB IAIN Ponorogo
Andi Aminuddin, M.Ag.
NIP 207142000031005



SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zainatun Nadhoroh Laily

NIM : 401180340

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Kabupaten Ponorogo Dalam Tinjauan Ekonomi Islam

Menyatakan bahwa naskah skripsi/tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing.

Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses melalui etheses.iainponorogo.ac.id.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 12 Mei 2023

Penulis



Zainatun Nadhoroh Laily
401180340

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis merupakan serangkaian usaha yang dilakukan individu kelompok dengan menawarkan barang dan jasa untuk mendapatkan laba (keuntungan).¹ Ketatnya persaingan bisnis menjadikan para pembisnis harus mampu mengolah peluang dan sumber daya yang ada untuk dijadikan sebagai kekuatan dalam bisnis tersebut.

Baik dan jujurnya sebuah usaha dapat dijadikan pengaruh dalam tolak ukur dari minat beli konsumen sehingga usaha tersebut dapat berjalan sesuai dengan harapan. Pada dunia perekonomian, perdagangan merupakan salah satu hal yang utama dalam kehidupan manusia sehingga dalam menjalankan usaha banyak hal yang perlu kita terapkan diantaranya memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik dalam sebuah usaha perlu untuk diwujudkan guna mendatangkan konsumen baru dan mempertahankan konsumen lama agar tidak berpindah tempat.

Pelayanan adalah proses dukungan kepada orang lain melalui cara-cara tertentu yang membutuhkan sensitivitas dan hubungan interpersonal supaya terpenuhi kepuasan dan keberhasilan.²

¹ David A. Aaker, *Manajemen Pemasaran Strategi* (Jakarta: Salemba Empat, 2008), 39.

² Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan* (Jakarta: Rienka Cipt, 2003), 6.

Dalam sebuah badan usaha maupun sebuah perusahaan pastinya memiliki prinsip yang baik dan jujur untuk menarik pelanggan agar menjatuhkan keputusannya menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Sehingga, dalam dunia usaha salah satu hal utama yang sangat penting dan harus selalu diperhatikan yaitu penerapan pelayanan yang baik. Memberikan servis yang prima dalam sebuah perdagangan harus diwujudkan pada sebuah usaha guna menarik pelanggan baru serta untuk tetap mempertahankan pelanggan lama agar tidak pindah tempat.

Berdasarkan pada Kamus Besar Bahasa Indonesia, melayani yaitu membantu menyediakan atau mengurus sesuatu yang dibutuhkan oleh seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan yaitu melayani keperluan orang lain yang pada dasarnya berupa kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan keadaan konsumen dan bersifat tidak berwujud serta tidak dapat dimiliki.³Perusahaan dapat berkembang dengan melalui perjuangan serta didukung perencanaan yang matang dalam upaya menghadapi berbagai masalah dan rintangan yang timbul, seperti masalah operasional, keuangan, maupun masalah dari produk yang diproduksi.⁴ Kesuksesan sebuah perusahaan dapat dilihat dari kualitas pelayanannya, sedangkan pelayanan yang baik dari suatu perusahaan dilihat dari kinerja sumber daya manusianya.

³ Fandy Tjiptono, *Servis management : Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi Kedua (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), 302.

⁴ Ardania, "Analisis Biaya Produksi Dan Laba Kotor Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PUDAM) Tirta Silaupiasa Kab. Asahan," *Skripsi* (Medan: universitas muhamadiyah sumatera utara, 2018), 13.

Menurut Berry, Zeithaml, dan Parasuraman manajemen pelayanan mempunyai indikator dalam mengukur kualitas jasa pada lembaga maupun perusahaan pelayanan publik. Hal ini menggunakan lima dimensi yang ada dalam SERVQUAL (*Service Quality*, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible*).⁵ Menurut Tjiptono, harapan dalam pelayanan (*Expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) dapat dilihat berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari lima dimensi, yakni:⁶

1. Terlihat (*tangible*), terdiri atas peralatan, personil, komunikasi, dan fasilitas fisik lainnya.
2. Keandalan (*reliability*), terdiri atas kemampuan dari unit pelayanan dalam memenuhi pelayanan seperti yang sudah dijanjikan.
3. Tanggap (*responsiveness*), kemampuan dalam membantu konsumen serta bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan.
4. Jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan, kesopanan, kemampuan, serta dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, bebas dari bahaya dan keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), berupa memberikan kemudahan dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik, dan dalam memenuhi kebutuhan para pelanggan.

⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia Edisi 1* (Jakarta: Salemba Empat, 1999), 26.

⁶ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality service* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005), 128.

Pelayanan memiliki arti memberikan nilai pada pengguna dengan memberikan fasilitas agar pengguna dapat mencapai keinginannya.⁷ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian dampak adalah benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat dampak positif maupun dampak negatif. Pengaruh adalah sumber daya yang dapat mengubah atau membentuk sesuatu yang lain. Pengaruh adalah suatu keadaan dimana ada hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi. Sehingga secara langsung maupun tidak langsung manajemen pelayanan ini dapat mempengaruhi pendapatan perusahaan melalui tanggapan kepuasan dari pelanggan tersebut.

Kualitas pelayanan yang baik bisa mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan dari konsumen yang sudah melakukan perbandingan antara apa yang sudah ia terima dengan ekspektasinya terhadap hal tersebut. Salah satu cara untuk menarik perhatian pelanggan dan membangun citra produk yang baik kepada pelanggan adalah dengan melakukan strategi pelayanan pelanggan, mengkomunikasikan manfaat pokok dari produk tersebut, penempatan sebagai tindakan membangun.⁸ Setiap perusahaan pasti memiliki taktik atau strategi untuk menjaga kelangsungan hidup usahanya. Salah satu cara yang digunakan yaitu dengan menciptakan kepercayaan konsumen terhadap kualitas sesuai dengan

⁷ KBBI Online, 2020.

⁸ Sri Atun Chasanah, "Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Islam," *Skripsi* (Purwokerto: Intitut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2015), 4.

promosinya, karena konsumen adalah fokus utama untuk masalah kepuasan dan kualitas layanan yang diberikan.⁹

Menurut tinjauan islam, kualitas pelayanan mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan pada sebuah usaha harus dilaksanakan dengan baik dengan tidak memberikan barang maupun jasa dalam keadaan buruk, melainkan dengan yang baik dan bermutu kepada konsumen.¹⁰ Hal ini terdapat pada Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 267, yang menjelaskan:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“Hai orang-orang yang beriman nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk untuk kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”¹¹

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Tirta Dharma Kabupaten Ponorogo adalah perusahaan milik pemerintah daerah Kabupaten Ponorogo yang bertugas untuk membangun, memelihara, dan menjalankan

⁹ Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba 4, 2013), 204.

¹⁰ Syarifudin M Kasiman, “Pengaruh Lima Dimensi Mutu Pelayanan Prespektif Islami Terhadap Kepuasan Mitra pada KSPPS BMT Binamas,” *At-Tamzi’: Jurnal Ekonomi Islam*, Volume 19, Nomor 1, (2019), 78.

¹¹ al-Qur’an, 2:267.

operasi sarana penyedia air minum. Badan Usaha Milik Daerah atau Perusahaan Daerah adalah perusahaan yang dibangun oleh Pemerintah Daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat serta sebagai sumber pendapatan bagi pemerintah daerah.

PSPAM (Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum) merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah pusat dan pemerintah daerah, untuk menjamin seluruh masyarakat mendapatkan air bersih untuk kebutuhan pokok minimal sehari-hari untuk pemenuhan kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Arah dari kebijakan ini yaitu pemerintah berupaya meningkatkan cakupan dan kualitas pelayanan air minum diantaranya dengan memprioritaskan pembangunan untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). Oleh sebab itu, disusun beberapa alternative berikut sebagai penjabaran dari konsep strategi terkait penanganan model kelembagaan yaitu:¹²

1. Mendayagunakan dinas terkait yang berwenang dalam penyediaan air bersih pedesaan guna memanfaatkan secara maksimal kualitas air baku dalam memenuhi permintaan masyarakat akan air bersih serta berusaha meminimal konflik yang mungkin terjadi, dan mengembangkan potensi yang ada di desa.
2. Memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat dengan mendukung kesediaan membayar biaya pemakaian dan penyambungan sesuai dengan kemampuan masyarakat untuk membayar biaya pemakaian dan pemeliharaan.

¹² Sri Hartoyo, *Buku Kinerja PUDAM* (Jakarta: Perpamsi, 2017), 11.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Kabupaten Ponorogo ini adalah salah satu perusahaan yang berada dibawah naungan pemerintah daerah Ponorogo. PUDAM ini memiliki tugas utama dalam melakukan pelayanan penyediaan air minum untuk semua kalangan masyarakat Ponorogo. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan salah satu kepala bagian tentang jumlah penambahan pelanggan setiap tahunnya, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Pertambahan Pelanggan PUDAM

Jumlah pelanggan	Pertambahan pelanggan	Tahun
20.734		2018
21785	1051	2019
22454	669	2020
23643	1189	2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat jika penambahan pelanggan tahun 2019 ke tahun 2020 meningkat secara signifikan, bahkan pada tahun 2021 ini sudah hampir mencapai target penambahan pelanggan sebesar 1500 pelanggan. Kenaikan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas air yang diberikan

dan debit air yang konstan serta adanya program bantuan dari pemerintah untuk pemasangan sambungan baru.

Dalam memberikan pelayanan pastinya akan memberikan dampak negatif maupun dampak positif yang dirasakan oleh pelanggan maupun perusahaan. Oleh sebab itu pihak PUDAM harus selalu meningkatkan pelayanan terkhusus yang berhubungan dengan pelanggan, karena pelanggan merupakan kunci dari sumber pendapatan perusahaan. Apabila pelanggan merasa kecewa akan pelayanan yang diberikan dan sampai melakukan pemutusan jaringan pastinya akan berdampak pada berkurangnya pendapatan perusahaan. Dengan melakukan pemaksimalan dan pengawasan terhadap pelayanan diharapkan dapat mengurangi risiko tersebut.

Dengan menggunakan kunci pelayanan 4K yaitu Kualitas, Kontinuitas, Kuantitas, dan Keterjangkauan, diharapkan dapat menjadi pedoman dalam meningkatkan maupun mempertahankan citra PUDAM. Banyaknya keluhan dari masyarakat tidak akan membuat PUDAM merasa ciut nyali, justru hal ini menjadikan semangat untuk berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Pihak PUDAM senantiasa berusaha memastikan jika masalah akan ditindak lanjuti dalam sekali 24 jam setelah pelaporan agar pelanggan tidak kecewa.

Dalam hal penyampaian masalah ataupun kendala yang dialami oleh para pelanggan, mereka cukup menyampaikan pada Unit IKK pada masing-masing daerah, kemudian kepala unit akan melaporkan pada pihak pusat agar segera mendapatkan penanganan. Hal ini menurut para pelanggan justru memperlambat adanya penanganan dalam menyelesaikan kendala tersebut,

karena membutuhkan waktu lagi. Akan tetapi, dalam hal pelayanan lain seperti pembayaran dan pendaftaran sambungan baru, adanya Unit IKK di 14 kecamatan yang ada di Ponorogo ini cukup memberi kemudahan kepada pelanggan karena tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor pusat PUDAM untuk mendapatkan pelayanan.

Namun dari hasil observasi yang menunjukkan *pertama*, jumlah komplain yang ada setiap hari, dari perhitungan rata-rata dari karyawan di unit pelayanan ada 45 orang setiap minggunya yang datang pada unit pelayanan, masalah pelanggan pengguna PUDAM mulai dari masalah air macet, debit air kecil, air keruh, maupun lamanya pemasangan sambungan baru untuk pelanggan yang baru bergabung pada PUDAM ini.

Penjelasan langsung dari hasil wawancara dengan salah satu pelanggan PUDAM yang mengatakan “saya salah satu pelanggan yang menerima hibah dari PUDAM mbak, menurut saya pelayanan sudah cukup baik hanya saja dalam pemberian informasi masih kurang dan saya juga pernah mengalami masalah tentang penggunaan air dan jumlah tagihan yang tidak sama mbak. Saya lapor ke kantornya responya cukup baik tapi dalam penanganannya cukup lama karena membutuhkan beberapa hari”.¹³ Menurut pak Kusno selaku Kepala Bagian Hubungan Langganan, beliau mengatakan bahwa keluhan yang sering diterima yaitu tentang masalah air macet, kebocoran pipa, dan debit air kecil.¹⁴

¹³ Nisa, *Wawancara*, 10 Februari 2022

¹⁴ Kusno, *Wawancara*, 15 Februari 2022

Kedua, penambahan pelanggan belum diiringi dengan pemberian pelayanan secara maksimal, hal ini bisa dipengaruhi oleh jumlah karyawan pada unit pelayanan yang kurang mencukupi yaitu 7 orang karyawan yang ada di unit pelayanan, sedangkan idealnya jumlah karyawan yang dibutuhkan untuk jumlah pelanggan diatas yaitu sebanyak 12 karyawan, dihitung menggunakan metode studi kerja dan pengelolaan manajemen yang kurang tepat.

Hal itu dapat dilihat dari penjelasan saudari Lina yang mengatakan bahwa “saya pernah mbak mau membayar tagihan dan mengajukan keluhan tapi antriannya terlalu panjang, kadang nunggunya sampai berdiri. Mungkin karna pegawai di kasir hanya 2 orang dan 4 orang di bagian hubungan langganan jadi membuat ngantri panjang.”¹⁵

Ketiga, banyaknya jumlah permintaan pemasangan sambungan rumah oleh masyarakat menyebabkan keterlambatan dalam pemasangan sesuai dengan perjanjian awal. Hal ini bisa disebabkan karena hambatan yang ada di lapangan maupun hambatan yang muncul dari dalam perusahaan seperti datangnya pipa tidak sesuai dengan waktunya, jauhnya rumah yang akan dipasang sambungan dari pipa utama sehingga membutuhkan waktu tambahan, dan observasi lapangan tidak dapat dilakukan sesegera mungkin.

Meskipun demikian pada kenyataannya masih banyak pelanggan baru yang tidak mengetahui kondisi tersebut. Seperti yang disampaikan oleh pak Waluyo sebagai pelanggan baru PUDAM sebagai berikut, “saya mbak sudah

¹⁵ Lina, *Wawancara*, 20 Juli 2022

daftar buat pemasangan sambungan dari bulan awal januari, trus katanya kalau sudah lunas akan segera di observasi dan dilakukan pemasangan kurang lebih butuh waktu 2-3 minggu, tapi sampai bulan february belum juga dipasang. Padahal saya juga sangat butuh, sampai saya harus minta pada tetangga sementara waktu”.¹⁶

Dari gambaran penjabaran diatas, ada fenomena yang menarik untuk diteliti dan dianalisis oleh peneliti. Maka dari itu peneliti mengambil judul penelitian “STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PUDAM) KABUPATEN PONOROGO DALAM TINJAUAN EKONOMI ISLAM”

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan kunci dari pembahasan yang akan peneliti ulas melalui pertanyaan-pertanyaan yang akan di ajukan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Kabupaten Ponorogo menurut ekonomi islam?
2. Apa kendala yang di alami oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Kabupaten Ponorogo mengenai pelayanan?
3. Apa dampak penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Kabupaten Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

¹⁶ Waluyo, *Wawancara*, 21 juli 2022

1. Untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Kabupaten Ponorogo secara ekonomi islam.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo ketika menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan.
3. Untuk mengetahui dampak dari diterapkannya strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Kabupaten Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan hasil dari pencapaian penelitian ini. Adapun manfaat dari adanya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Bagi peneliti hasil dari penelitian ini digunakan sebagai sarana dalam membandingkan konsep dan teori yang sudah dipelajari sebelumnya dengan praktik yang ada di dalam lingkup bisnis yang berkaitan dengan pelayanan ditinjau dari aspek ekonomi islam.

2. Manfaat praktis

- a. Memberikan kontribusi pengetahuan dan memberikan masukan kepada pihak terkait yang terlibat dalam kegiatan bisnis dan menerapkan pelayanan dalam usahanya.

- b. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan sarana diagnosis untuk mencari sebab masalah yang ada pada manajemen pelayanan di perusahaan.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Kajian pustaka bermanfaat sebagai bahan dasar yang penting bagi peneliti sebelumnya, kajian pustaka ini juga berguna dalam menghindari adanya plagiasi pada karya orang lain. Berikut peneliti menyampaikan referensi terkait dengan penelitian yaitu sebagai berikut:

Peneliti Novitasuci Wulandari skripsi berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorogo”. Metode yang digunakan yaitu dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian tersebut adalah kontrol terhadap pelayanan konsumen kurang maksimal dan belum sepenuhnya menerapkan tata tertib yang ada, sehingga banyak konsumen yang merasa pelayanannya tidak sesuai dengan harapannya.¹⁷

Persamaan penelitian antara penulis teliti dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama membahas tentang strategi peningkatan pelayanan. Sedangkan, perbedaan dengan peneliti terdahulu yaitu pada objek penelitian, lokasi serta pembahasan yaitu pelayanan dalam aspek ekonomi islam dan aspek non-islam.

Peneliti Samsul Rifa'i yang berjudul “Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo”. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan kualitatif. Dari penelitian

¹⁷ Novitasuci Wulandari, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorogo,” *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2020), 37.

ini dapat disimpulkan bahwa secara evaluasi keseluruhan penerapan pelayanan pada PUDAM Kabupaten Ponorogo belum optimal karena di pengaruhi oleh internal perusahaan seperti sarana prasarana, manajemen SDM atau karyawan, dan tingkat responsibel yang masih kurang terhadap keluhan pelanggan.¹⁸ Persamaan dari penelitian tersebut dengan yang penulis teliti yaitu aspek yang diteliti berupa pelayanan. Adapun, perbedaanya yaitu terletak pada waktu penelitian dilakukan serta pembahasan, peneliti dahulu pembahasan mengenai manajemen pelayanan sedangkan yang penulis teliti yaitu pembahasan tentang strategi peningkatan pelayanan dalam aspek ekonomi islam.

Peneliti Achmad Yasin yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan”. Metode dalam penelitian ini yaitu dengan penelitian deskriptif. Kesimpulan dari penelitian tersebut yaitu kualitas dari PT Safina Assalam Tour sudah cukup baik dilihat dari persentase yang menunjukkan 80% kualitas pelayanan karyawan sudah baik, sedangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang sudah dilakukan yaitu dengan memberikan pengetahuan tentang pengurusan dokumen kepada seluruh staff atau karyawan agar pengurusan dokumen dapat lebih cepat selesai.¹⁹ Persamaan penelitian ini dengan yang penulis teliti yaitu tema penelitian tentang strategi peningkatan pelayanan. Sedangkan perbedaan

¹⁸ Samsul Rifa’I, “Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo,” *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2020), 69.

¹⁹ Achmad Yasin, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan,” *JIEB: Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Volume 3, Nomer 2, (2017), 214.

penelitian tersebut dengan penelitian yang penulis teliti yaitu pada objek penelitian, waktu dan lokasi penelitian serta pembahasan yang mengacu pada aspek non-islam dan aspek islam.

Peneliti Azhar Lujjatul W, Ega Rahmat P, dan Ari Prayogo pada artikel yang berjudul “Manajemen Pelayanan Prespektif Al-Qur’an dan Hadist”. Metode yang digunakan dalam penelitaian ini menggunakan metode maudhu’I atau tematik. Dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan dimensi dari muamalah yang memiliki kedudukan yang penting dalam islam, pelayanan dengan kualitas terbaik adalah sebuah keharusan. Sedangkan pelayanan dapat diukur dengan menggunakan metode indikator lima dimensi dalam pelayanan.²⁰ Persamaan penelitian tersebut dengan penulis teliti yaitu membahas tentang pelayanan dalam aspek Al-Quran dan hadits. Perbedaannya terletak pada pembahasannya yaitu peneliti tersebut hanya membahas tentang teori pelayanan dalam islam menurut Al-Quran dan Hadits, sedangkan pembahasan yang penulis teliti membahas strategi peningkatan pelayanan dalam aspek ekonomi islam.

Peneliti Juslina pada artikel yang berjudul “Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kota Sanggatta”. Metode dalam menganalisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu strategi peningkatan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas dari PDAM Tirta Tuah Benua

²⁰ Azhar Lujjatul W, Ega Rahmat P, “Manajemen Pelayanan Prespektif Al-Qur’an dan Hadist,” *MIYAH: Jurnal Studi Islam*, Volume 16, Nomor 2, (2020), 368.

yaitu dengan meningkatkan cakupan pelayanan dengan mengoptimalkan sambungan rumah dengan memberikan kemudahan persyaratan dan kejelasan waktu pemasangan sambungan baru. Sedangkan strategi penyesuaian tarif air minum belum berjalan dengan baik karena disebabkan oleh berbagai kendala.²¹ Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang penulis teliti yaitu sama-sama membahas tentang strategi peningkatan pelayanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian, waktu dan tempat penelitian serta pembahasan tentang pelayanan aspek islam dan aspek pelayanan dalam ekonomi islam.

Dari penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan penelitian yang sekarang dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan dan persamaan dalam pembahasan. Perbedaannya terletak pada waktu penelitian, narasumber, lokasi penelitian. Sedangkan persamaan dari penelitian yaitu sama membahas tentang pelayanan.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian dengan melakukan observasi lapangan (*Field Work Research*) yang dilaksanakan pada lokasi untuk mendapatkan informasi yang akurat. Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif

²¹ Juslina, "Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Buah Benua dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kota Sanggatta", *eJournal Ilmu Pemerintahan*, Volume 3, Nomer 2, (2015), 575.

adalah penelitian yang berlandaskan pada filosofi postpositivisme yang mempelajari keadaan objek ilmiah dengan menggunakan teknik triangulasi (kombinasi), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.²²

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu dengan cara melakukan pengamatan dan wawancara kepada pihak PUDAM dan pihak pelanggan yang menggunakan layanan dari perusahaan ini. Peneliti akan meneliti dari dua sisi yaitu sisi dari pihak penyedia pelayanan yakni Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) dan sisi pengguna pelayanan yaitu pelanggan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Dengan pendekatan ini peneliti melakukan analisis tentang strategi peningkatan pelayanan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Kabupaten Ponorogo.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Kabupaten Ponorogo, yang berada di JL. Pramuka No. 32, Ronowijayan, Kec Babadan, Kab Ponorogo, Jawa Timur. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian di Perusahaan Umum Daerah Air Minum yaitu karena perusahaan ini bergerak pada pelayanan publik di bawah naungan pemerintah daerah yang selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat tentang masalah penyedia air bersih.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 9.

3. Data Dan Sumber Data

a. Data

Data digunakan untuk mempermudah dalam penelitian ini, data dapat diperoleh dari penelitian pada lapangan. Informasi yang dibutuhkan oleh peneliti untuk menganalisis permasalahan yang berkaitan dengan pokok bahasan pekerjaan ini, peneliti berusaha mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan:

- 1) Data tentang penerapan manajemen pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh pihak Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo, data ini diperoleh dari observasi dan wawancara mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.
- 2) Data mengenai strategi yang digunakan dalam meningkatkan pelayanan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo, data diperoleh dari hasil wawancara serta observasi mengenai pelayanan yang diberikan kepada pelanggan pengguna jasa.
- 3) Data mengenai kendala yang dihadapi oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo ketika menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan.
- 4) Data tentang dampak yang diakibatkan dari penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

b. Sumber data

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh, penulis menggunakan sumber data langsung dari

informan mengenai kualitas pelayanan. Sumber data dari penelitian ini diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan beberapa informan, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Kepala bagian hubungan langganan
- 2) Karyawan hubungan langganan
- 3) Beberapa pelanggan tetap

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan melalui pencatatan dari subjek (orang), objek (benda), atau peristiwa yang berhubungan tanpa kontak dengan orang yang sedang dipelajari.²³ Penulis melakukan observasi penelitian ini dengan mengamati kinerja karyawan secara langsung di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo untuk memperoleh data mengenai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diterapkan.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik dalam pengumpulan data melalui pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Wawancara dilakukan secara langsung oleh penulis yang dilakukan secara

²³ Sugiyono, *metode penelitian manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2016), 111

sistematis yang berdasar pada tujuan penelitian untuk mendapatkan data yang akurat dan tepat. Metode ini digunakan untuk mencari data dari subjek penelitian langsung yaitu dari pihak pelanggan selaku pihak penerima pelayanan maupun dari pihak penyedia layanan yaitu Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo.

c. Pengumpulan dokumen

Peneliti mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan berupa jurnal, arsip-arsip, catatan dan website.

5. Teknik Pengolahan Data

Data yang sudah dikumpulkan dari hasil observasi dan wawancara secara langsung kemudian diolah menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik dalam pengolahan data penelitian dengan proses tiga tahapan yaitu, Penyajian informasi menurut sistem yang ditetapkan (representation), pemilihan dan pengurutan informasi yang relevan untuk pembahasan (deduction) dan kesimpulan (conclusion).

6. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah cara yang menggunakan data, mengelompokkan data, memilah menjadi satuan yang dapat diolah, mencari dan menemukan pola, menemukan hal penting serta memutuskan apa yang akan diceritakan kepada orang lain²⁴ dalam teknik analisis data

²⁴ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014),

pada penelitian ini penulis menggunakan teori kualitas pelayanan dalam tinjauan ekonomi islam, kepuasan pelanggan yang dianalisis secara induktif (data bersifat umum) dan kemudian diakhiri dengan kesimpulan yang bersifat khusus, berupa data-data yang diperoleh dilapangan berdasarkan informasi pihak pengelola dan pihak pelanggan selaku penerima pelayanan jasa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo terkait pelaksanaan strategi yang digunakan dalam meningkatkan kualitas manajemen pelayanan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo.

7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Teknik dalam pengecekan yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan teknik triangulasi, meliputi:

- a. Peneliti memberikan berbagai jenis pertanyaan
- b. Peneliti melakukan pengecekan dengan beberapa sumber data
- c. Peneliti melakukan perbandingan antara data hasil observasi dengan data wawancara.

Teknik triangulasi ini bertujuan untuk mengecek kredibilitas data dengan cara mengecek data pada sumber data dengan teknik yang berbeda. Misalnya ingin mengecek data wawancara dengan data hasil observasi dilapangan, apabila hasil yang didapatkan tidak sama maka hal yang harus dilakukan yaitu dengan melakukan diskusi bersama sumber data untuk memastikan data mana yang dianggap benar dan sah.

G. Sistematika Pembahasan

BAB I, pada bab ini berisi pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan. Pada bab ini dijelaskan latar belakang melakukan penelitian dengan judul tersebut, kemudian rumusan masalah yang diambil untuk dilakukan penelitian, tujuan melakukan penelitian ini serta manfaat secara teoritis maupun secara praktis setelah dilakukan penelitian ini serta menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian meliputi jenis pendekatan yang dilakukan, lokasi atau tempat dilakukan penelitian, sumber data, teknik yang digunakan dalam pengumpulan data, teknik dalam pengecekan keabsahan data, teknik yang digunakan dalam pengolahan data kemudian teknik yang digunakan dalam menganalisis data.

BAB II, pada bab ini yaitu membahas landasan teori yang meliputi deskripsi teori dan kajian pustaka. Deskripsi teori ini menjelaskan tentang teori yang digunakan sebagai landasan dalam melakukan penelitian ini. Kajian pustaka berisi tentang penelitian-penelitian terdahulu pada bidang yang sama.

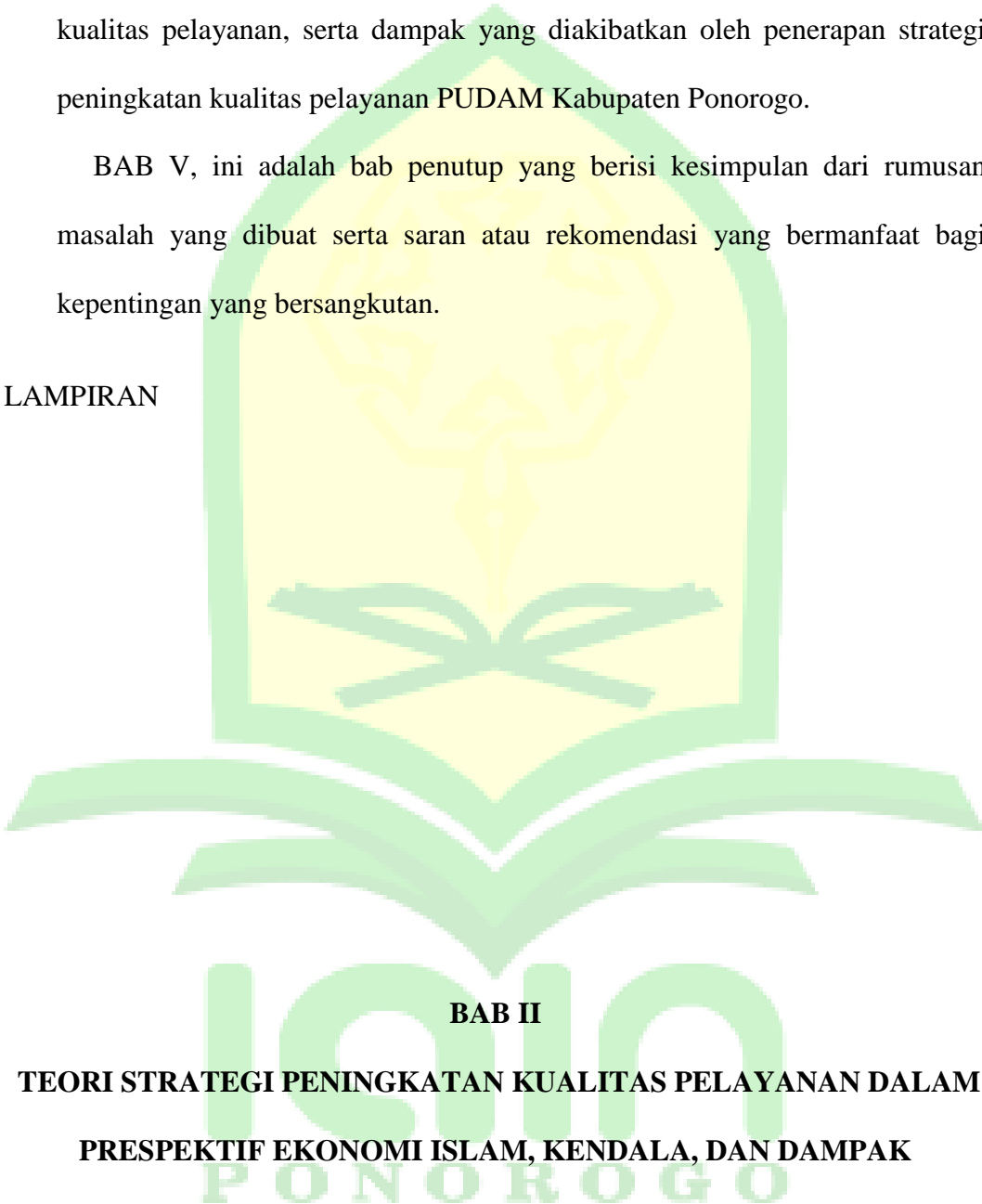
BAB III, bab ini membahas tentang pemaparan data yang akan di analisis sesuai dengan rumusan masalah yang sudah disusun oleh peneliti. Berisi tentang pemaparan data mengenai gambaran umum PUDAM Kabupaten Ponorogo, strategi peningkatan kualitas pelayanan, kendala yang dihadapi serta dampak yang diakibatkan oleh penerapan strategi peningkatan pelayanan PUDAM Kabupaten Ponorogo.

BAB IV, bab ini membahas tentang data dan analisa yang meliputi gambaran umum objek penelitian, data yang diperoleh dari penelitian dan

analisa dari rumusan masalah yang sudah dibuat. Berisi tentang hasil penelitian mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan PUDAM Kabupaten Ponorogo, kendala yang dihadapi selama menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan, serta dampak yang diakibatkan oleh penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan PUDAM Kabupaten Ponorogo.

BAB V, ini adalah bab penutup yang berisi kesimpulan dari rumusan masalah yang dibuat serta saran atau rekomendasi yang bermanfaat bagi kepentingan yang bersangkutan.

LAMPIRAN



BAB II

TEORI STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM PRESPEKTIF EKONOMI ISLAM, KENDALA, DAN DAMPAK

Kajian teori merupakan salah satu unsur terpenting yang harus ada dalam melakukan penelitian. Fungsi dari kajian teori ini yaitu untuk membantu

menguraikan rumusan masalah yang penyusun angkat dalam penelitian ini agar tidak terjadi kesalah pahaman dan kerancuan dalam menjabarkan permasalahan secara logis dan relevan. Oleh sebab itu penyusun menjabarkan teori yang relevan dengan penelitian ini sebagai berikut:

A. Strategi

Strategi merupakan cara yang digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan yang berkaitan dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, dan prioritas alokasi sumber daya, menurut Chandler dalam Rangkuti.²⁵

Sedangkan menurut Bryson, strategi yaitu salah satu cara yang digunakan untuk membantu perusahaan maupun organisasi dalam mengatasi lingkungan yang sering berubah serta memecahkan masalah yang sedang dihadapi.²⁶ Dengan adanya strategi organisasi maupun perusahaan dapat membangun kekuatan dan mengambil keuntungan dari peluang yang ada sembari mengatasi serta meminimalkan kelemahan dan ancaman dari luar perusahaan Tahapan dalam proses manajemen strategi ada tiga yaitu perumusan strategi, penerapan strategi dan penilaian strategi.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa strategi adalah program secara keseluruhan yang berhubungan dengan pelaksanaan, perencanaan serta eksekusi pada sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Strategi merupakan

²⁵ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis untuk Menghadapi Abad 21*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Ilmu, 2008),3.

²⁶ John M Bryson, *Perencanaan Strategi Bagi Organisasi Sosial*, (Jakarta: Pustaka Pelajar,2005), 30.

unsur dalam pengkoordinasian, prinsip yang menjadi dasar, ide pokok, dan pemikiran yang ada dibalik sebuah program. Secara singkat strategi dapat diartikan sebagai cara yang digunakan oleh perusahaan dalam mencapai tujuan utama secara efektif.

B. Peningkatan

Peningkatan berasal dari kata tingkat, yang berarti lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan menurut Adi S.²⁷ Peningkatan merupakan sebuah usaha untuk membuat sesuatu menjadi lebih baik dari sebelumnya. Menurut Moeliono peningkatan yaitu sebuah upaya atau usaha yang dilakukan untuk mendapatkan kemampuan yang lebih baik.

Secara umum peningkatan adalah upaya untuk menambah derajat, tingkat, kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat diartikan sebagai penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik dari sebelumnya. Selain itu, peningkatan bermakna pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya.

C. Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Pelayanan pada kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa sebagai upaya dalam melayani kebutuhan orang lain, sedangkan makna melayani adalah membantu apa saja yang dibutuhkan oleh orang lain.²⁸ Pada dasarnya

²⁷ Adi S, *Pengertian Peningkatan Menurut Ahli*. Duniapelajar.Com.
<http://www.duniapelajar.com/pengertian-peningkatan-menurut-paraahli.html> diakses pada hari Rabu 05 April 2023 pukul 10.40

²⁸ Tim penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), 415.

pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang merupakan dari sebuah proses. Pelayanan merupakan sebuah aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak dapat dilihat oleh mata melainkan terjadi akibat adanya aktivitas antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang sudah disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang bertujuan untuk memecahkan masalah yang dialami oleh pelanggan.²⁹

Moenir mengatakan bahwa Pelayanan umum merupakan kegiatan yang berdasar faktor material melalui sebuah sistem, prosedur dan metode dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Beliau juga mengemukakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan dapat di ukur, sehingga dapat di tetapkan standar baik dalam waktu yang di perlukan. Secara spesifik Munir membagi dalam bentuk 3 kategori pelayanan yaitu sebagai berikut:³⁰

a. Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan di lakukan oleh karyawan yang berhubungan dengan pelanggan (humas) bidang pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang bertugas memberi penjelasan maupun keterangan kepada siapapun yang membutuhkan.

b. Pelayanan tulisan

²⁹ Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan*, (Yogyakarta: Gava Medika, 2014), 135.

³⁰ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 275.

Pelayanan yang dilakukan melalui tulisan yaitu bentuk pelayanan yang paling nyata dalam pelaksanaan tugasnya, tidak hanya dari segi jumlah tetapi dari segi perannya juga.

c. Pelayanan perbuatan

Pada umumnya pelayanan dalam bentuk perbuatan 80% dilakukan oleh karyawan tingkat menengah dan kebawah oleh karena itu keahlian dan ketrampilan karyawan sangat menentukan dalam hasil kerja.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 menjelaskan bahwa pelayanan umum merupakan bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik pusat, daerah baik dalam lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³¹ Dapat diartikan jika pelayanan merupakan sebuah bentuk produk berupa jasa yang tidak dapat terlihat tetapi bisa dirasakan sebagai bentuk akibat dari sebuah interaksi antara konsumen dan produsen.

Hasil pelayanan jasa tidak bisa diinventarisasi, digudangkan dan ditumpuk melainkan hasil tersebut diserahkan langsung kepada konsumen.³² Dalam hal memberikan pelayanan harus secara optimal karena tidak dapat diulang dan akan berdampak pada semua aspek dalam perusahaan

³¹ Keputusan Menpan Nomor 63 / KEP / M.PAN / 7 / 2003.

³² Samsul Rifai, "Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo," *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2020), 21.

salah satunya pendapatan perusahaan. Pada usaha jasa, sikap dan pelayanan personal merupakan aspek utama yang menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Apabila aspek tersebut terabaikan maka dalam waktu singkat akan kehilangan banyak pelanggan setia dan dijauhi oleh calon pelanggan.

2. Dasar pelayanan

Dalam perusahaan seorang karyawan dituntut agar selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Tujuan utama dari pelayanan yaitu untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, maka seorang karyawan dituntut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pelanggannya. Apabila pelanggan merasa pelayanan yang diterima maupun dirasakan sudah sesuai dengan harapannya maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang baik. Begitupun sebaliknya, jika pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan lebih rendah atau jauh dari harapan maka kualitas pelayanan dapat dikatakan kualitas pelayanannya buruk.

Menurut Tjiptono, harapan dalam pelayanan (Expected service) dan pelayanan yang dirasakan (perceived service) dapat dilihat berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari lima dimensi, yakni:³³

- a. Terlihat (*tangible*),

³³ Fandy, Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality service*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005), 128.

Pada aspek ini yang menjadi penentu dalam kualitas pelayanan terdiri atas peralatan, penampilan personil (rapi, bersih, dan meyakinkan), komunikasi, dan fasilitas fisik lainnya.

b. Keandalan (reliability),

Dalam konteks pelayanan keandalan terdiri atas kemampuan dari unit pelayanan dalam memenuhi pelayanan seperti yang sudah dijanjikan dan sesuai dengan perjanjian.

c. Tanggap (responsiveness),

Sikap cepat tanggap merupakan kemampuan dalam membantu konsumen serta bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Seperti halnya ketepatan waktu dalam memberikan layanan.

d. Jaminan (assurance),

Meliputi pengetahuan, kesopanan, kemampuan, serta dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Seperti halnya karyawan harus bersikap sopan serta menguasai pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan.

e. Empati (emphaty),

Berupa memberikan kemudahan dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik, dan dalam memenuhi kebutuhan para pelanggan.

Dengan memahami masalah dari para pelanggannya serta pemilihan jam operasional yang nyaman untuk pelanggan melakukan transaksi.

Manajemen kualitas adalah suatu cara dalam meningkatkan performa pada setiap level operasi dalam setiap area fungsional organisasi maupun perusahaan dengan memanfaatkan semua sumber daya manusia dan modal yang ada.³⁴ Sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas jasa maka perusahaan perlu merumuskan program-program dan melakukan peningkatan kualitas jasa antara lain:³⁵

- a. Mengidentifikasi determinan utama atau faktor utama yang menentukan kualitas jasa dari sudut pandang konsumen. Langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan indentifikasi determinan utama kualitas jasa dari sudut pandang konsumen. Hal tersebut dilakukan dengan melakukan riset konsumen yang berguna untuk mengetahui perubahan yang terjadi dalam konsumen dan lingkungannya.
- b. Mengelola harapan dari konsumen dengan memusatkan perhatian pada kebutuhan dan kepuasan konsumen. Perusahaan harus mengelola harapan konsumen atas produk dan layanan yang diberikan. Perusahaan harus menepati janji dan harapan konsumen sehingga merasa puas.
- c. Mengelola adanya bukti kualitas jasa yang bertujuan untuk meningkatkan fakta tangibles. Pengelolaan dari semua bukti kualitas jasa diharapkan

³⁴ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 56.

³⁵ Fitria Halim Dkk, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Yayasan Kita Menulis, 2021), 128.

dapat meningkatkan fakta-fakta tangibel yang diberikan perusahaan. Melalui ini konsumen dapat melihat sejauh mana perusahaan melakukan pelayanan yang baik sesuai harapan konsumen.

- d. Mengedukasi konsumen tentang jasa. Pelayanan yang berkualitas pasti memberikan pengalaman baik juga bagi konsumen, sehingga konsumen dapat memilih perusahaan mana yang benar-benar memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen sehingga konsumen menjadi puas dan loyal terhadap perusahaan tersebut.
- e. Mengembangkan budaya kualitas unggul. Budaya kualitas adalah nilai-nilai yang di anut oleh seluruh perusahaan jasa. Budaya kualitas ini akan berpengaruh terhadap produk dan jasa yang di tawarkan terhadap konsumen. Meningkatnya kualitas pelayanan perusahaan akan menciptakan standart pelayanan yang baik.

3. Pelayanan dalam perspektif islam

Menurut ensiklopedia islam pelayanan merupakan salah satu keharusan yang dijalankan sesuai dengan prinsip syariah. Supaya pelayanan yang dijalankan lebih terarah maka semua pihak harus memiliki pedoman dan prinsip yang telah diajarkan pada ajaran islam. Ajaran islam selalu menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.³⁶

³⁶ Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999), cet. 1

Kualitas pelayanan dalam perspektif islam dapat mempengaruhi pelanggan. Faktor emosional dari kepuasan pelanggan diperoleh bukan dari kualitas produk melainkan nilai social yang membuat konsumen puas terhadap pelayanan.³⁷

Dalam konsep islam mengajarkan bahwa, memberikan pelayanan dari sebuah usaha yang dijalankan baik berupa barang maupun jasa tidak dianjurkan untuk memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan diharuskan memberikan barang yang berkualitas tinggi kepada orang lain. Hal ini sudah dijelaskan pada Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.³⁸

³⁷ Muzayinatul Jannati, Maulida Nurhidayati, "The Effect of Application of Islamic Business Ethics and Islamic Service Quality on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia Madiun Branch Offices," *Proceeding of Annual International Conference on Islamic Economics (AICIE)*, Volume 1, (2022), 64

³⁸ al-Qur'an, 2:267

Pada nyatanya, tugas dari seorang pelayan tidak mudah. Sering terjadi benturan dari aspek eksternal berupa keluhan pengguna dan aspek internal berupa tuntutan kerja yang berat serta minimnya gaji. Disinilah diperlukan landasan iman yang kuat sebagai motivasi dalam melayani orang.

Dalam Al-Qur'an maupun Hadits memberikan pedoman tertentu tentang masalah tata krama dalam kebaikan pada sebuah bisnis. Seorang pelaku usaha muslim dalam berperilaku harusnya sesuai dengan pedoman ajaran islam. Sikap dalam melayani merupakan salah satu prinsip bisnis dalam islam yang sesuai dengan ajaran rasulullah yang mengatakan bahwa "saidul kaunkhalimuhun" yang berarti pengusaha merupakan pelayan bagi konsumennya.

Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisikan, digudangkan dan ditumpuk melainkan hasil tersebut diserahkan langsung kepada konsumen.³⁹ Dalam hal memberikan pelayanan harus secara optimal karena tidak dapat diulang dan akan berdampak pada semua aspek dalam perusahaan salah satunya pendapatan perusahaan.

Pada bisnis jasa, sikap dan pelayanan personal merupakan aspek utama yang menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Apabila aspek tersebut terabaikan maka dalam waktu singkat akan kehilangan banyak pelanggan setia dan dijauhi oleh calon pelanggan. Pelayanan prima pada dasarnya diterapkan secara kontinyu. Pelayanan kontinyu yang tidak berkelanjutan

³⁹ Samsul Rifai, "Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo", *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2020), 21.

menggulirkan roda organisasi yang tidak sehat. Sedangkan itu ketergesaan juga dapat meruntuhkan nama baik sebuah organisasi.⁴⁰ Sedangkan pada saat masa sekarang nama baik organisasi menjadi salah satu focus penting dari sebuah organisasi.

Nilai dari kontinuitas dapat melahirkan citra organisasi yang baik. Memberikan pelayanan yang prima yang dilakukan pada jam operasional maupun diluar jam operasional, maka citra sebagai pemberi pelayanan akan terbangun dengan baik.

Sebagaimana sudah dijelaskan pada materi sebelumnya bahwa ada 5 dimensi yang dijadikan indicator dalam pengukuran kualitas pelayanan yaitu: *Tangible*, *Realibility*, *Responsive*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Berikut adalah penjelasan 5 dimensi tersebut dengan ayat Al Quran yang memiliki menasabah:

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Salah satu penentu aspek dalam kualitas pelayanan yaitu penampilan dari karyawan penyedia layanan jasa, dengan berpenampilan rapi, bersih dan meyakinkan. Dalam islam kerapian dan kebersihan sangat diperhatikan hal ini tercermin pada hadist Rasulullah SAW yang artinya sebagai berikut⁴¹:

لَوْلَا أَنْ أَشَقَّ عَلَى أُمَّتِي لِأَمْرُهُمْ بِالْوُضُوءِ عِنْدَ كُلِّ صَلَاةٍ

⁴⁰ Azhar Lujjatul W, dkk, "Manajemen Pelayanan Preapektif Al-Quran dan Hadits," *MIYAH : Jurnal Studi Islam*, Volume 16 Nomer 02, (2020), 365.

⁴¹ *Ibid.*, 368.

Artinya: “Kalau bukan karena akan memberatkan umatku maka akan kuperintahkan mereka untuk bersiwak setiap akan wudhlu.” (hadits riwayat Bukhari dan Muslim)

b. *Realibility* (Keandalan)

Dalam ajaran islam sebagai umat muslim harus senantiasa menepati janji sesuai dengan perjanjian yang sudah disepakati, islam juga mengajarkan agar senantiasa menjaga amanah yang telah diberikan.

Allah SWT berfirman⁴²:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah, setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu. Ssesungguhnya Allah mengetahui apa yang telah kamu perbuat. Q.S An Nahl (16):91

c. *Responsive* (daya tanggap)

Sikap cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan, hanya akan dilakukan oleh pegawai yang memiliki profesionalitas tinggi terhadap perusahaan. Allah SWT berfirman⁴³:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

⁴² al-Qur'an, 16:91.

⁴³ al-Qur'an, 97:7.

Artinya: maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Q.S As Syarh (94):7

d. *Assurance* (jaminan)

Rasulullah SAW sebagai teladan dalam bertutur kata, bersikap, dan bertindak, salah satu tugas dari Rasulullah di utus di bumi yaitu untuk menyempurnakan akhlak. Sikap sopan santun dalam islam sangat di junjung tinggi dan menghormati satu sama lain. Allah SWT berfirman:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya: Sungguh sudah ada pada (diri) Rasulullah suri tauladan yang baik bagimu, bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan yang banyak mengingat Allah. Q.S Al Ahzab (33):21⁴⁴

قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّنْ صَدَقَةٍ يَتَّبِعُهَا أَذَىٰ ۗ وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ

Artinya: perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik dari sedekah yang di iringi dengan sesuatu yang menyakitkan (perasaan si penerima). Allah maha kaya lagi maha penyantun. Q.S Al Baqarah (2): 263⁴⁵

e. *Emphaty* (peduli)

⁴⁴ al-Qur'an, 33:21.

⁴⁵ al-Qur'an, 2:263.

الْمُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِ كَالْبُنْيَانِ يَشُدُّ بَعْضُهُ بَعْضًا

Artinya: Orang mukmin dengan orang mukmin lain seperti sebuah bangunan, sebagian menguatkan sebagian lain. [shahih Muslim No. 4684]

Hadist diatas menjelaskan bahwa sikap seorang muslim terhadap umat muslim lainnya harus memiliki jiwa empati yang sangat tinggi. Konsep diatas dapat dijadikan indicator dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan menunjukkan baiknya kualitas pelayanan.

Keterkaitan dengan hal diatas PSAK menjelaskan lima asas atau prinsip yang digunakan sebagai dasar dalam bertransaksi:⁴⁶

1. Kesucian

Aspek kesucian atau kebersihan dalam bisnis meliputi produk, mulai dari proses input sampai proses output. Selain itu aspek kehalalan dari produk terkait dengan menghindari produk yang haram. Dalam bisnis semua produk yang diproduksi hendaknya berkualitas tinggi serta tidak menimbulkan mudharat bagi kehidupan manusia serta lingkungan.

2. Kejujuran

Nilai-nilai kejujuran dalam bisnis baik dari model transaksi, perilaku maupun ucapan para pelaku transaksi. Dalam sebuah transaksi sudah seharusnya jika menghindari segala hal yang bersifat kecurangan seperti

⁴⁶ Sofyan S. Harahap, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, (Jakarta : Salempa Empat, 2011), 118.

mengurangi timbangan, menyembunyikan cacat, berspekulasi harga serta tidak komitmen pada waktu.

3. Ukhuwah atau persaudaraan

Menjaga hubungan baik antar manusia dengan baik dalam bisnis sesuai syariat islam dengan memperhatikan masalah etika bisnis serta pelayanan. Setiap transaksi dilakukan berdasarkan pada kemanfaatan dan dilakukan secara asas tolong menolong. Etika bisnis berkaitan erat dengan bagaimana cara menjaga hubungan baik secara fisiologi agar tidak terjadi kekecewaan. Sedangkan pelayanan yang baik bertujuan memberikan rasa aman dan nyaman serta kepuasan kepada pelanggan.

4. 'adalah atau keadilan

Keadilan merupakan salah satu pilar bisnis dalam ekonomi islam. Beberapa bentuk transaksi yang bertentangan dengan nilai keadilan yaitu transaksi riba, gharar, maisyr, risywah dan lain sebagainya. Dalam setiap transaksi harus sesuai dengan aturan dan ketentuan syariat islam. Masalah atau kemaslahatan, transaksi yang dilakukan haruslah membawa kemanfaatan bagi seluruh manusia.

5. Profesionalisme

Berbisnis adalah salah satu amanah dan ibadah kepada Allah swt. Oleh sebab itu harus dikelola dengan semaksimal mungkin dengan kemampuan dan kompetensi seseorang yang mendukung jalannya bisnis.

Rasulullah saw juga menegaskan bahwa pentingnya profesionalisme dalam sebuah pekerjaan.

6. Berjamaah (*Networking*)

Rasulullah menegaskan jika siapa yang ingin menjalani bisnis yang Panjang umur serta memiliki potensi rezeki yang baik dan bisnis yang berkembang maka hendaklah berjejaring. *Networking* dalam sebuah bisnis sangatlah penting karena setiap orang memiliki keterbatasan sehingga membutuhkan orang atau pihak lain untuk bersinergi dalam pengambilan manfaat dan mengurangi beban kekurangan. Seperti halnya pada era sekarang yang memiliki kemudahan informasi dalam memperkuat bisnis secara *networking* sehingga jika ingin bisnis semakin kuat, serta tumbuh kembang maka sangat dibutuhkan *networking*.

7. Tawazun atau keseimbangan

Sesuatu yang dihasilkan dari transaksi harus sesuai dengan yang sudah dikeluarkan oleh pelanggan untuk mendapatkan produk barang maupun jasa.

8. Syumuliyah atau universal

Sisten ekonomi islam tidak hanya berlaku untuk umat islam saja, melainkan berlaku untuk seluruh umat manusia. Keuniversalan ekonomi islam membuka peluang kepada seluruh umat yang ingin menerapkan sistem Syariah dalam bisnisnya dengan tidak membedakan suku, agama, warna kulit, negara, golongan.

Secara etimologi etika merupakan sebuah disiplin ilmu yang mempelajari sesuatu yang baik maupun buruk, maupun mengenai kumpulan prinsip atau nilai moral.⁴⁷ Etika juga dapat dimaknai sebagai serangkaian aktivitas yang berdasarkan pada kebiasaan yang mengarah pada perilaku benar maupun salah. Sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa kepada masyarakat sudah selayaknya jika pelayanan dan perlakuan kepada pelanggan haruslah dengan sikap yang ramah dan sopan.

Adapun ketentuannya etika secara umum baik dari sikap atau perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berkomunikasi, gerak tubuh, cara dalam bertanya, dan lain sebagainya. Sedangkan yang termasuk pada sikap dan perilaku terpuji (*mahmudah*), yaitu besikap jujur (*amanah*), memelihara diri (*iffah*), berlaku baik (*ihsan*), kebenaran (*adl*), berani (*syaja'ah*) dan malu (*haya'*).⁴⁸ ketentuan dalam etika secara umum yang diatur sebagai berikut:

- 1) Sikap dan perilaku, dalam melakukan prakteknya sikap dan perilaku dari pelayan harus menunjukkan kepribadian dan citra perusahaan.
- 2) Penampilan, maksud dari penampilan mencakup cara berpakaian, cara berbicara, gerak gerak dan sikap.
- 3) Cara berpakaian, menggunakan pakaian seragam yang sudah disediakan ketika bertugas sesuai dengan jadwalnya.

⁴⁷ Ibid., 15.

⁴⁸ Sudarsosno, *Etika Islam dalam Kenalakan Remaja*, (Jakarta: Rineka, 1993), cet-3, 60.

- 4) Cara berbicara, cara berkomunikasi dengan konsumen yang tidak bertele-tele, jelas dan langsung pada intinya dengan singkat.
- 5) Gerak gerik, hal ini meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan maupun pergerakan tubuh.

4. Kendala

Kendala pada Kamus Besar Bahasa Indonesia bermakna sebagai halangan dan rintangan atau factor yang membatasi atau menghalangi dalam pencapaian sasaran sehingga memaksa pembatalan pelaksanaan.⁴⁹ Sedangkan menurut Pius Abdillah dan Danu Prasetya pada bukunya kamus lengkap bahasa Indonesia, kendala yaitu menghambat, sesuatu yang membatasi untuk mencapai sasaran, rintangan, halangan.⁵⁰

Sehingga dapat disimpulkan jika kendala adalah sebuah halangan atau rintangan yang dapat menghambat tercapainya tujuan tertentu sehingga memicu pembatalan rencana tersebut.

5. Dampak

Dampak dalam kamus besar bahasa Indonesia didefinisikan sebagai benturan, pengaruh yang dapat mendatangkan akibat positif maupun negative. Sedangkan pengaruh yaitu daya yang timbul dari sesuatu yang dapat membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.⁵¹

Secara sederhana dampak dapat didefinisikan sebagai pengaruh atau akibat. Dalam setiap mengambil keputusan seorang atasan pada umumnya

⁴⁹ KBBI, 2022.

⁵⁰ Pius Abdillah, Danu Prasetya, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Arloka, 2009), 329.

⁵¹ KBBI Online, 2022.

memiliki dampak tersendiri, baik dampak positif maupun dampak negatif. Dampak adalah suatu konsep pengawasan internal yang sangat utama dan dapat diubah menjadi sesuatu yang mudah dipahami dan direspon dengan serius oleh internal perusahaan.

Dampak adalah semua pengambilan keputusan. Seorang yang kompeten dalam jabatannya sudah seharusnya jika dapat memprediksi jenis dampak apa yang akan dihadapi jika mengambil keputusan tersebut. Dampak dibagi menjadi dua jenis yaitu sebagai berikut:⁵²

1. Dampak positif, bermakna jika pengaruh dan akibat yang disebabkan oleh sebuah pengambilan keputusan tidak mengakibatkan kerugian oleh pihak manapun. Sehingga dapat disimpulkan jika akibat dari pengambilan keputusan tersebut dapat memberikan keuntungan secara internal dan lingkungan sekitar.
2. Dampak negatif, hal ini bermakna jika pengaruh yang ditimbulkan dari pengambilan keputusan dapat menimbulkan kerugian atau mengakibatkan hal yang tidak baik terhadap semua aspek yang terlibat di masa yang akan mendatang.

⁵² Andreas Tampi, dkk, "Dampak Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Terhadap Masyarakat Di Kelurahan Tingkulu," *e-journal Acta Diurna*, Volume V, No. 1, Tahun 2016, 4.



BAB III

**PAPARAN DATA DATA STRATEGI PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH
AIR MINUM KABUPATEN PONOROGO**

A. Gambaran Umum PUDAM Ponorogo

1. Sejarah PUDAM Ponorogo

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Tirta Dharma Kabupaten Ponorogo berdiri sesuai dengan Peraturan Daerah Tingkat II Kabupaten Ponorogo Nomor 3 Tahun 1992 tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo Tingkat II Ponorogo. Pada awalnya pengelolaan air minum di daerah Kabupaten Ponorogo dikelola oleh Badan Pengelola Air Minum (BPAM) yang kemudian statusnya naik menjadi Perusahaan Daerah.⁵³ Tugas utama dari PUDAM ini yaitu menyelenggarakan pengelolaan air untuk meningkatkan pelayanan kesejahteraan masyarakat mulai dari aspek sosial, pelayanan umum, dan kesehatan. Modal awal dari pemerintah pusat yang ditanamkan untuk pendirian PUDAM ini yaitu sebesar Rp. 60,57 juta dan dari penyertaan modal dari Pemerintah Daerah Kabupaten Ponorogo sebesar Rp. 5,44 miliar.⁵⁴

Sejak tahun 2020 perubahan status dari Perusahaan Daerah menjadi Perusahaan Umum sesuai dengan perda yang telah ditetapkan pada rapat Paripurna DPRD pada bulan Juli 2020. Dengan adanya perda tentang berubahnya PDAM menjadi PUDAM menjadikan perusahaan ini mudah menerima investasi karena sudah terbuka bagi investor. Selain itu

⁵³Dokumen PUDAM Ponorogo

⁵⁴ Ibid.

perubahan ini juga bertujuan untuk lebih berkembang dan bisa menyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) lebih meningkat.

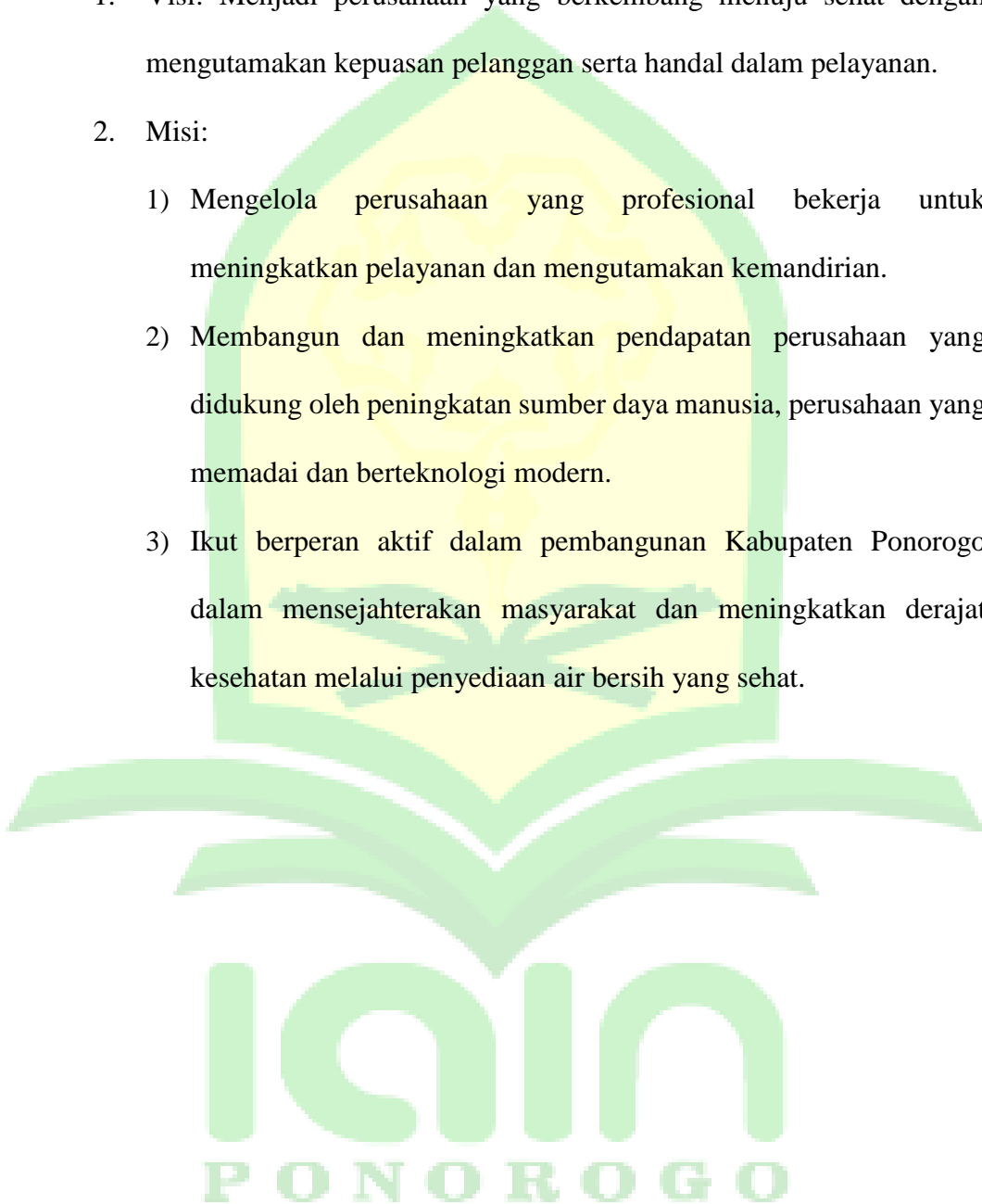
Berdasarkan dari fungsi pengawasan PUDAM Kabupaten Ponorogo memiliki tugas untuk mengatur menyempurnakan dan mengawasi pemakaian air secara merata dan efisien dalam masyarakat ditambah tugas melakukan untuk pengambil ilegal. PUDAM Kabupaten Ponorogo memiliki fungsi untuk memupuk kekayaan atau meningkatkan pendapatan daerah.

Peran bupati atau pemerintah Kabupaten Ponorogo terhadap pengelolaan dan kebijakan PUDAM antara lain yaitu pada penunjukan dan pengangkatan syarat-syarat direksi PUDAM persetujuan dan pengesahan atas rencana kerja dan anggaran perusahaan atau rkap peran pemerintah Kabupaten Ponorogo dalam hal kontrol atau pengelolaan perda melalui badan pengawas Badan pengawas yang ikut turut serta dalam pengawasan yaitu badan pengawas Sekretaris Daerah Kabupaten Ponorogo kepala bagian perekonomian sekretariat daerah Kabupaten Ponorogo dan pejabat perangkat daerah lainnya.

2. Visi dan Misi

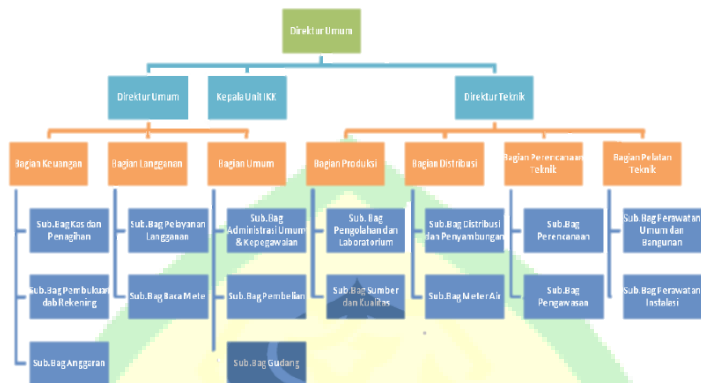
Adapun visi dan misi yang harus diterapkan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo, sebagai berikut:⁵⁵

1. Visi: Menjadi perusahaan yang berkembang menuju sehat dengan mengutamakan kepuasan pelanggan serta handal dalam pelayanan.
2. Misi:
 - 1) Mengelola perusahaan yang profesional bekerja untuk meningkatkan pelayanan dan mengutamakan kemandirian.
 - 2) Membangun dan meningkatkan pendapatan perusahaan yang didukung oleh peningkatan sumber daya manusia, perusahaan yang memadai dan berteknologi modern.
 - 3) Ikut berperan aktif dalam pembangunan Kabupaten Ponorogo dalam mensejahterakan masyarakat dan meningkatkan derajat kesehatan melalui penyediaan air bersih yang sehat.



3. Struktur organisasi

⁵⁵ Dokumen PUDAM Ponorogo



Gambar 3.1 Struktur organisasi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo

Berdasarkan gambar struktur organisasi PUDAM Ponorogo penjabarannya yaitu sebagai berikut:⁵⁶

- a. Kepala Daerah merupakan pemimpin tertinggi dalam PUDAM Kabupaten Ponorogo. Kepala Daerah dapat mengesahkan perubahan RKAP (Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan), menetapkan susunan, pengurus, pengawas dan lain-lainnya.
- b. Direktur utama Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo mempunyai tugas mengadakan koordinasi dan integrasi serta sinkronisasi dengan semua unit kerja perusahaan, mengembangkan perusahaan,

⁵⁶ Dokumen PUDAM Ponorogo.

mengevaluasi kegiatan. Dan melaksanakan urusan perusahaan daerah di bidang air.

c. Bagian Umum dan Keuangan terdiri dari:

1) Ada 2 Kepala Sub Bagian Umum yaitu Kepala Sub Tata Usaha, Hukum, Kepegawaian, Rumah Tangga dan Pengadaan, dan Kepala Sub Bagian Gudang dan Perbekalan, yang bertugas:⁵⁷ (1) Menyiapkan konsep usulan perubahan kebijakan Perusahaan Daerah kepada pihak terkait yang berpedoman pada ketentuan yang ada. (2) Menyelenggarakan kegiatan yang berkaitan dengan administrasi, hukum, dan peraturan internal Perusahaan Daerah. (3) Mengurus dan mengatur peralatan kantor serta kebutuhan rumah tangga Perusahaan Daerah. (4) Menyelenggarakan administrasi kepegawaian, kesejahteraan pegawai dan pembinaan pegawai. (5) Mengelola kendaraan dinas serta perawatan inventaris kantor. (6) Mengadakan pembelian yang diperlukan. (7) Memberikan pembinaan dan penilaian terhadap pegawai dibawah-Nya.

2) Ada 2 Kepala Sub Bagian Keuangan yaitu Kepala Sub Bagian Kas dan Penagihan, dan Kepala Sub Bagian Pembukuan, Akuntansi dan Anggaran, yang bertugas:⁷ (1) Mengendalikan perputaran kas perusahaan. (2) Mengendalikan laba atau rugi perusahaan. (3) Melaksanakan verifikasi terhadap semua pengajuan keuangan. (4) Menyusun laporan keuangan perusahaan. (5) Memberikan pembinaan dan penilaian terhadap pegawai yang dibawahinya.

⁵⁷ Ibid.

d. Bagian Hubungan Langgan memiliki tugas:

- 1) Mengatur serta mengontrol kegiatan di bagian layanan pelanggan dan rekening.
- 2) Menyelenggarakan promosi serta sosialisasi air bersih kepada masyarakat.
- 3) Menyelenggarakan pelayanan langganan, pengelolaan rekening dan pengelolaan data - data langganan.
- 4) Mengadakan penelitian dan pengecekan lapangan terhadap sebab-sebab terjadinya ketidakwajaran penunjukan angka meter pelanggan, sambungan liar dan pencurian air.
- 5) Melakukan Analisa arah pola konsumsi, rencana jumlah sambungan dan penjualan air sebagai penyusunan Anggaran Perusahaan maupun upaya penyesuaian tarif.
- 6) Menampung laporan keluhan dari pelanggan.
- 7) Memberikan pembinaan dan penilaian terhadap pegawai dibawah-Nya.

e. Bagian Teknik memiliki tugas:

- 1) Mengarahkan dan mengendalikan kegiatan di Sub Bagian Perencanaan Teknik, Produksi dan Distribusi serta Peralatan Teknik.
- 2) Membantu Direktur untuk melakukan koordinasi dan mengendalikan kegiatan teknik secara keseluruhan.
- 3) Melakukan analisa rencana kerja dan program kerja beserta perubahan dari biaya pelaksanaan yang diajukan.

- 4) Mengawasi pelaksanaan dan pekerjaan di bagian teknik dan melaksanakan pemeriksaan di lapangan.
- 5) Merencanakan penyusunan anggaran dan pengendalian pelaksanaan anggaran bagian teknik.
- 6) Melakukan pemeriksaan ke instalasi produksi, transmisi dan distribusi secara berkala.

f. Cabang

Untuk membantu Direktur dalam penyelenggaraan Perusahaan Daerah dan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat, dibentuk cabang yang meliputi daerah pelayanan: Badegan, Bungkal, Slahung, Babadan, Kauman, Jenangan, Mlarak, Balong, Sawoo, Sampung, Pulung, Jetis.

Cabang dipimpin oleh Kepala Cabang yang memiliki tugas: 15 (1) Memimpin pelaksanaan pekerjaan Cabang sebagaimana ditetapkan direktur dalam rangka mencapai tujuan. (2) Menggunakan semua materi dan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien dalam rangka melaksanakan kegiatan operasional Perusahaan Daerah. (3) Mengajukan usulan kepada Direktur mengenai hal-hal yang menjadi prioritas penanganan Cabang dan lain hal yang berhubungan dengan usaha memajukan perusahaan maupun kesulitan yang dihadapi. (4) Memimpin penyusunan anggaran Cabang dan mengajukan kepada panitia anggaran. (5) Bertindak atas nama Perusahaan Daerah untuk Cabang yang dipimpinnya dalam urusan dengan pihak ketiga sesuai dengan wewenang yang diberikan Direktur. (6) Mengadakan koordinasi yang baik dengan Kepala Bagian dalam melaksanakan tugas. (7)

Menilai prestasi kerja dan mengusulkan promosi pegawai Cabang kepada Direktur. (8) Menyampaikan laporan secara periodik sesuai ketentuan yang berlaku kepada Direktur mengenai pelaksanaan kegiatan Cabang. (9) Membimbing, membina, meningkatkan kemampuan dan ketrampilan pegawai dibawah-Nya.

B. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo dalam Tinjauan Ekonomi Islam

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo adalah perusahaan umum yang bergerak dalam memfasilitasi serta melayani kebutuhan terhadap air bersih khususnya wilayah Kabupaten Ponorogo. Sehingga, untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo, maka peneliti menggunakan teori aspek kualitas pelayanan Tjiptono yang terdiri dari, *Tangible* (terlihat), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati). Menurut bapak Lardi, sebagai berikut:⁵⁸

“Pihak PUDAM selalu memberikan pelayanan yang terbaik demi kepuasan para pelanggan, baik pelanggan baru maupun pelanggan lama. Selama saya menjabat sebagai direktur di PUDAM ini setiap tahunnya jumlah pelanggan terus meningkat mbak, meskipun begitu tidak sedikit juga ada complain dari pelanggan”.

⁵⁸ Lardi, Wawancara, 25 Juli 2022

Meskipun demikian masih banyak keluhan dari pelanggan PUDAM mengenai pelayanan dari perusahaan tersebut mulai dari sikap pegawainya maupun permasalahan umum mengenai penyaluran air bersih seperti kebocoran pipa, air macet dan lain-lain. Hal ini sesuai dengan hasil pemaparan responden selaku pelanggan PUDAM sebagai berikut:

“saya salah satu pelanggan yang menerima hibah dari PUDAM mbak, menurut saya pelayanan sudah cukup baik hanya saja dalam pemberian informasi masih kurang dan saya juga pernah mengalami masalah tentang penggunaan air dan jumlah tagihan yang tidak sama mbak. Saya lapor ke kantornya responya cukup baik tapi dalam penangannya cukup lama karena membutuhkan beberapa hari”.⁵⁹

Hal tersebut juga tidak ada bantahan dari pihak PUDAM mengenai adanya komplain dari para pelanggan, ini dibuktikan dengan hasil wawancara bersama mantan kepala bagian hubungan langganan tahun 2021 sebagai berikut:

“memang benar mbak ada beberapa keluhan pelanggan mengenai air macet, debit air kecil, kebocoran pipa serta bedanya tagihan dengan penggunaan air.”⁶⁰

Sedangkan, pelaksanaan pelayanan yang ada di PUDAM Kabupaten Ponorogo sebagai berikut:

⁵⁹ Nisa, Wawancara, 10 Februari 2022

⁶⁰ Kusno, Wawancara, 15 Februari 2022

1. *Tangible* (terlihat)

Pada penelitian ini yang dimaksud dengan *Tangible* atau terlihat yaitu berupa bukti fisik yang dapat dilihat oleh panca indra dan dapat dimanfaatkan kegunaannya seperti sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak perusahaan sebagai bentuk pelayanan terhadap pelanggan PUDAM. Seperti halnya adanya karyawan atau pegawai yang bertugas sebagai sarana komunikasi pelanggan dengan perusahaan.

Bukti fisik lainnya yang dimaksud pada penelitian ini juga berupa kondisi ruangan yang digunakan untuk memberikan pelayanan seperti ruang tunggu, ruang pembayaran, dan ruang untuk menyampaikan keluhan pelanggan. Selain itu penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan juga termasuk bukti fisik yang dapat dilihat oleh indra penglihatan manusia penampilan rapi dengan menggunakan seragam perusahaan dan bersepatu merupakan salah satu kunci utama dalam memberikan pelayanan.

Sarana dan prasarana berupa segala sesuatu yang menunjang proses pelayanan seperti halnya kenyamanan ruangan, kebersihan ruangan, adanya pendingin ruangan, area tempat parkir, toilet, serta yang utama yaitu posisi loket yang mudah dijangkau oleh pelanggan. Seperti halnya hasil wawancara mengenai sarana dan prasarana PUDAM dengan Bapak Dadan, yaitu:

“kalau dikantor pusat insyaallah sudah cukup memadai mbak seperti ruang tunggu yang sudah ber AC, area parkir yang luas, disediakan toilet juga. Sedangkan untuk cabang PUDAM yang ada di berbagai

kecamatan juga sudah beberapa yang disediakan AC dan ruang tunggu standart, dengan begitu pihak PUDAM akan terus berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan pelanggan demi kenyamanan dan keamanan pelanggan.”⁶¹

Hasil wawancara tersebut berarti menunjukkan bahwa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo selalu berusaha untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin untuk para pelanggannya dengan berusaha menyiapkan tempat yang nyaman. Akan tetapi pada hasil observasi dilapangan peneliti masih menemukan cabang PUDAM yang tidak sesuai dengan penyampaian beliau. Seperti halnya yang disampaikan oleh bu Lina kepada peneliti:⁶²

“mbak kalau kantor cabang PUDAM yang ada di kecamatan saya itu tidak seperti layaknya kantor pada umumnya, tapi kantornya itu berupa rumah rumah warga yang digunakan untuk setor atau bayar uang bulanan air, jadi tidak ada seperti ruang tunggu dan lain-lain”

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa masih ada cabang dari PUDAM yang kurang memperhatikan kenyamanan pelanggan. Seharusnya sarana dan prasana yang memadai tidak hanya pada kantor pusat melainkan menyeluruh seluruh cabang kantor.

⁶¹ Dadan, Wawancara, 25 juli 2022.

⁶² Lina, Wawancara, 20 Juli 2022

Meskipun demikian ada juga pelanggan yang mengatakan jika sarana dan prasarana yang diberikan sudah cukup baik. Seperti yang disampaikan pak Supri selaku pelanggan dari PUDAM Kabupaten Ponorogo, yaitu:⁶³

“selama saya menjadi pelanggan PUDAM mbak, fasilitas sarana dan prasarana sudah semakin baik, akan tetapi karna ruangnya agak sempit jadi hanya muat beberapa orang saja dan lainnya menunggu diluar untuk antri”

Dari beberapa hasil wawancara diatas dapat disimpulkan jika untuk sarana dan prasarana cabang PUDAM belum semuanya memadai sehingga kenyamanan pelanggan terhadap pelayanan belum terpenuhi.

2. *Reliability* (keandalan)

Selaku Kepala Bagian Hubungan Langgan, Bapak Dadan mengatakan jika keandalan kerja dari pihak PUDAM Kabupaten Ponorogo yaitu berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, akurat, serta memuaskan.

Keandalan yang dimaksudkan pada penelitian ini yaitu berupa kemampuan dari pihak PUDAM dalam memenuhi pelayanan yang baik sesuai dengan yang sudah dijanjikan. Kemampuan ini bisa berupa kapasitas atau skill dari para pegawai PUDAM Kabupaten Ponorogo dalam menyelesaikan beberapa tugas dalam sebuah pekerjaan guna memberikan

⁶³ Supri, Wawancara, 23 Juli 2022

pelayanan kepada para pengguna layanan secara efektif dan tanpa memandang status sosial dari pengguna layanan tersebut.

Kemampuan dari pihak Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggannya dengan akurat serta memuaskan diharapkan dapat berjalan dengan baik sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Sebagaimana dengan penjelasan yang diberikan oleh Bapak Dadan pada saat dilakukan wawancara sebagai berikut:⁶⁴

“semua pegawai PUDAM dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan SOP dari perusahaan mbak. Mereka memang diharuskan melayani pelanggan dengan baik. Sebelum diterima pihak PUDAM sudah memastikan dengan melihat daftar riwayat hidup dan pengalamannya, selain itu setelah diterima juga ada pelatihannya untuk meningkatkan kemampuan para pegawai tersebut.”

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan terhadap kebutuhan air bersih PUDAM Kabupaten Ponorogo senantiasa akan memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal untuk para pelanggannya dimulai dari proses rekrutmen para pegawainya yang sesuai dengan standart dan membekali para calon

⁶⁴ Dadan, Wawancara, 25 Juli 2022

pegawai dengan pelatihan terlebih dahulu. Seperti yang disampaikan Bapak Deni kepada peneliti melalui wawancara yaitu sebagai berikut:⁶⁵

“iya mbak saya dulu setelah diterima bekerja disini diwajibkan ikut diklat, setelah itu juga setahun bisa lebih dari 3 kali ikut pelatihan luar kota bareng-bareng sama PDAM seluruh Indonesia.”

Dengan demikian PUDAM Kabupaten Ponorogo selaku pelayan public cukup memperhatikan pentingnya keandalan para pegawainya dalam memberikan pelayanan. Sedangkan dari sudut pandang pelanggan mengenai keandalan dari pihak PUDAM Kabupaten Ponorogo yang disampaikan Nisa dalam wawancara sebagai berikut:⁶⁶

“untuk pelayanan disana secara umum sudah cukup baik mbak, tapi ya terkadang di bagian kasir ada pegawai yang terlihat judes jadi memberikan kesan tidak baik, seperti memberikan pelayanan kurang sepenuh hati.”

Mengenai hal tersebut seperti halnya yang disampaikan oleh ibu Lina kepada peneliti yaitu sebagai berikut:⁶⁷

“secara keseluruhan untuk kinerjanya sudah bagus mbak, pelayanannya juga sudah cukup baik. Meskipun kadang memang

⁶⁵ Deni, Wawancara, 10 Agustus 2022

⁶⁶ Nisa, Wawancara, 10 Februari 2022

⁶⁷ Lina, Wawancara, 20 Juli 2022

terlihat kurang sepenuh hati melayani karena jarang tersenyum, tapi bagi saya tidak masalah selagi tidak mengganggu kinerjanya.”

Dari beberapa hasil wawancara diatas peneliti dapat mengambil kesimpulan jika pelayanan yang dilakukan oleh PUDAM Kabupaten Ponorogo sudah cukup baik, meskipun beberapa pelanggan merasa jika masih ada pegawai PUDAM yang kurang sepenuh hati dalam memberikan pelayanan.

3. *Responsiveness* (tanggap)

Daya tanggap merupakan kemampuan penyedia dan sikap kesediaan dalam memberikan pelayanan untuk memberi bantuan kepada para pengguna serta memberikan respon secara cepat. Memberikan respon secara cepat merupakan tugas dari pegawai perusahaan sebagai penyedia layanan.

Tanggap dalam penelitian ini yaitu sikap dari PUDAM Kabupaten Ponorogo dalam merespon dan melayani para pelanggannya. Sikap tanggap ini berfokus pada sikap para pegawai PUDAM Kabupaten Ponorogo yang merespon secara cepat mengenai kebutuhan dan segala keluhan dari pelanggan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Dadan dalam wawancara sebagai berikut:⁶⁸

“kami selalu mengusahakan yang terbaik untuk semua keluhan dari para pelanggan. Kami selalu mengusahakan untuk menyelesaikan

⁶⁸ Dadan, Wawancara, 25 Juli 2022

setiap keluhan dengan segera. Setelah laporan keluhan dari pelanggan diterima maka bagian lapangan akan melakukan observasi dulu kelapangan setelah itu baru kita bisa mengambil tindakan masalah tersebut.”

Hasil wawancara diatas menunjukkan jika pihak PUDAM Kabupaten Ponorogo selalu menyelesaikan setiap permasalahan para pelanggan, akan tetapi membutuhkan waktu untuk menyelesaikannya. Namun hal diatas berlainan dengan tanggapan beberapa pelanggan dari PUDAM Kabupaten Ponorogo yang pernah memiliki keluhan mengenai permasalahan air. Seperti yang disampaikan bapak Waluyo pada wawancara sebagai beriku:⁶⁹

“saya mbak sudah daftar buat pemasangan sambungan dari bulan awal januari, trus katanya kalau sudah lunas akan segera di observasi dan dilakukan pemasangan kurang lebih butuh waktu 2-3 minggu, tapi sampai bulan february belum juga dipasang. Padahal saya juga sangat butuh, sampai saya harus minta pada tetangga sementara waktu”

Ada juga pelanggan lain yang mengeluhkan hal yang hampir serupa dengan pernyataan diatas, seperti yang disampaikan Ibu Farida kepada peneliti yaitu sebagai berikut:⁷⁰

⁶⁹ Waluyo, Wawancara, 21 Juli 2022

⁷⁰ Farida, Wawancara, 20 Juli 2022

“saya pernah mbak punya keluhan air setiap pagi itu debitnya kecil padahal kalau pagi buat banyak aktivitas, kemudian saya laporkan pada kantor cabang di daerah saya. Waktu penanganannya itu cukup lama mbak ya meskipun setelah itu airnya jadi lancar”

Menanggapi hal tersebut pihak PUDAM Kabupaten Ponorogo menjelaskan kepada peneliti sebagai berikut:⁷¹

“memang untuk prosedurnya penyampaian keluhan bisa lewat kantor cabang mbak nanti setelah itu pihak cabang akan menyampaikan pada kantor pusat kemudian nanti dibikinkan laporan dahulu baru bisa di observasi untuk mengetahui itu termasuk masalah berat atau ringan. Prosedur tersebut belum juga nanti kalau ada kendala lain seperti lokasinya yang cukup sulit ataupun ketersediaan alat yang mungkin juga belum datang. Akan tetapi masih banyak pelanggan yang tidak bisa memaklumi hal tersebut.”

Hasil dari beberapa wawancara dengan para narasumber dapat disimpulkan jika meskipun pihak PUDAM Kabupaten Ponorogo memberikan respon baik terhadap setiap keluhan akan tetapi hal tersebut tidak diimbangi dengan penanganan masalah yang cepat dan kurang maksimal.

4. Assurance (jaminan)

⁷¹ Deni, Wawancara, 10 Agustus 2022

Jaminan disini yang dimaksud yaitu berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan para pegawai dalam menciptakan rasa percaya dan yakin terhadap pelayanan yang diberikan oleh PUDAM Kabupaten Ponorogo.

Pengetahuan dalam penelitian ini yaitu berupa keterampilan, pemikiran serta informasi yang diterapkan sesuai dengan pekerjaan masing-masing sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pelanggan.

Sedangkan kesopan yaitu sikap sopan santun dari para pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan sehingga para pelanggan dapat merasakan puas dan nyaman saat menerima pelayanan tersebut. Seperti yang disampaikan Bapak Dadan pada saat wawancara yaitu sebagai berikut:⁷²

“pegawai pada bagian pelayanan seperti pada bagian hubungan langganan dan bagian kasir yang berhubungan langsung dengan para pelanggan sudah melakukan training terlebih dahulu sebelum dihadapkan dengan pelanggan langsung. Kami berharap dengan dilakukan training pegawai tersebut memiliki pengetahuan lebih sehingga bisa menjawab pertanyaan dari ada pelanggan mengenai PUDAM. Peraturan perusahaan juga sudah ada mengenai keharusan memakai seragam pada hari yang ditentukan dan selalu berpakaian rapi dan sopan. Meskipun tidak semua pegawai memakai jilbab dan lengan panjang tidak akan mengurangi sikap sopan santun dari para pegawai

⁷² Dadan, Wawancara, 25 Juli 2022

PUDAM. Hal yang utama adalah penyampaian informasi kepada pelanggan harus dengan sopan dan halus.”

Hasil wawancara tersebut menunjukkan jika para pegawai PUDAM Kabupaten Ponorogo diharuskan bersikap sopan santun serta ramah kepada para pelanggan. Hal tersebut juga disampaikan oleh Ibu Farika kepada peneliti yaitu sebagai berikut:⁷³

“menurut saya untuk pakaiannya sudah sopan dan rapi, serta penyampaiannya cukup jelas.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Supri pada saat wawancara yaitu sebagai berikut:⁷⁴

“menurut saya pegawainya dalam bertutur kata sudah sopan dan ramah namun juga pernah berkata cetus sih tapi masih bisa dimaklumi”

Menurut Ibu Widya juga mengatakan jika penyampaian informasi sudah jelas dan ramah.⁷⁵ Hasil dari beberapa wawancara diatas dapat disimpulkan jika para pegawai yang ada di PUDAM Kabupaten Ponorogo memiliki sopan santun serta ramah kepada pelanggan dan pakaian yang digunakan juga sopan dan rapi sesuai dengan peraturan perusahaan.

5. *Emphaty* (empati)

⁷³ Farida, Wawancara, 20 Juli 2022

⁷⁴ Supri, Wawancara 23 Juli 2022

⁷⁵ Widya, Wawancara 5 Agustus 2022

Empati yang dimaksudkan yaitu bentuk kepedulian atau perhatian secara individu kepada para pelanggan. Perhatian tersebut bisa berupa komunikasi yang baik serta memperhatikan kebutuhan pelanggan. Komunikasi dalam hal ini merupakan unsur terpenting dimana pegawai harus mampu mengkomunikasikan informasi agar dapat tersampaikan secara baik sehingga dapat dipahami oleh pelanggan.

Komunikasi dalam pelayanan merupakan kunci utama agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam menerima informasi. Kemudahan dalam melakukan transaksi juga merupakan salah satu bentuk empati dari pihak PUDAM Kabupaten Ponorogo kepada para pelanggannya. Seperti yang disampaikan Bapak Deni kepada peneliti terkait hal tersebut yaitu sebagai berikut:⁷⁶

“kami selalu menjaga komunikasi yang baik mbak dengan para pelanggan kami agar mereka dapat menyampaikan kekurangan dari pelayanan kita. Kita selalu terbuka menerima kritik dan saran sebagai bahan evaluasi kedepannya agar kita bisa memberikan pelayanan yang prima.”

Berbeda hal dengan yang di sampaikan oleh Ibu Widya melalui wawancara kepada peneliti yaitu sebagai berikut:⁷⁷

⁷⁶ Deni, Wawancara, 10 Oktober 2022

⁷⁷ Widya, Wawancara 5 Oktober 2022

“sebenarnya cara penyampainnya sudah ramah mbak, tapi kalau jawabannya hanya seadanya saya juga jadi sungkan kalau mau Tanya-tanya yang lain.”

Sedangkan menurut Bapak Supri berbeda dengan pemaparan yang ada, yaitu sebagai berikut:⁷⁸

“kalau menurut saya mbak sudah baik ramah juga, pegawainya juga berusaha menjawab semua pertanyaan.”

Ibu Farida juga menyampaikan kepada peneliti pada saat wawancara yaitu sebagai berikut:⁷⁹

“menurut saya sudah baik hanya saja seperti penginfoan mengenai air akan mati atau debit air kecil seharusnya tidak hanya di infokan lewat radio, karena zaman sekarang sudah jarang orang mendengarkan radio.”

Dari hasil wawancara tersebut dapat di ambil kesimpulan jika tingkat empati dari pegawai PUDAM Kabupaten Ponorogo sudah baik meskipun belum optimal.

Pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo dapat dirasakan oleh para pelanggan PUDAM Kabupaten Ponorogo secara langsung, pelayanan secara baik maupun kurang baik.

⁷⁸ Supri, Wawancar, 23 Juli 2022

⁷⁹ Farida, Wawancara, 20 juli 2022

Pelayanan kurang baik yang diberikan PUDAM Kabupaten Ponorogo kepada pelanggan menunjukkan jika PUDAM Kabupaten Ponorogo masih memiliki kelemahan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggannya. Hal tersebut bisa menurunkan tingkat loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Masih banyak pelanggan PUDAM Kabupaten Ponorogo yang mengeluhkan mengenai pelayanan maupun mengeluhkan masalah air. Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Lardi selaku Direktur PUDAM Kabupaten Ponorogo saat ini, beliau mengatakan strategi yang diterapkan pada PUDAM yaitu sebagai berikut:⁸⁰

“selama ini mbak PUDAM Kabupaten Ponorogo menerapkan strategi 4K yaitu Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas, dan Keterjangkauan. Maksudnya yaitu kualitas (memberikan air yang berkualitas layak pakai), kuantitas (menjaga ketersediaan air bersih), kontinyiutas (pelayanan terus berlanjut), serta keterjangkauan (memberikan pelayanan dengan harga yang terjangkau oleh semua lapisan masyarakat serta memperluas jangkauan jaringan sambungan air).”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka PUDAM Kabupaten Ponorogo memiliki strategi tersendiri yang terangkum dalam 4K (Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas, serta Keterjangkauan) untuk menjaga kualitas pelayanan yang

⁸⁰ Lardi, Wawancara, 25 juli 2022

diberikan untuk pelanggan. Menurut pelanggan mengenai strategi dari PUDAM Kabupaten Ponorogo yaitu sebagai berikut:⁸¹

“kalau saya kurang tau mbak detailnya seperti apa tapi saya pernah membaca mengenai 4K itu, menurut saya semuanya sudah dirasakan tapi ya belum maksimal saja.”

Hal yang hampir serupa juga di ungkapkan oleh Ibu Widya kepada peneliti pada saat dilakukan wawancara yaitu sebagai berikut:⁸²

“menurut saya sudah dirasakan semua mbak 4K itu Cuma yang kuantitas itu masih belum maksimal karena masih sering debit air kecil di waktu tertentu.”

Secara lebih detail peneliti menyusun strategi yang dilakukan oleh PUDAM Kabupaten Ponorogo dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan pada tabel berikut:



⁸¹ Farida, Wawancara, 20 Juli 2022

⁸² Widya, Wawancara, 5 Oktober 2022

Table 3.1

Tujuan dan strategi

No	Strategi	Tujuan
1	Menjaga ketersediaan air yang berkualitas dan layak pakai 24 jam	1. Meningkatkan kualitas air 2. Menjaga Kontinuitas aliran air
2	Memperluas cakupan wilayah pelayanan perkotaan sampai pedesaan	1. Meningkatkan jumlah sambungan rumah 2. Meningkatkan pelayanan terbaik untuk pelanggan
3	Menjaga keterjangkauan harga	1. Menjaga efisisensi biaya operasional 2. Menjaga kebijakan penyesuain tarif dari bupati
4	Menciptakan SDM yang profesional, beriman dan bertaqwa	1. Meningkatkan kualitas dan kemampuan para pegawai 2. Meningkatkan kedisiplinan dan etos kerja pegawai 3. Meningkatkan kegiatan spiritual 4. Memanfaatkan teknologi dan tata kelola perusahaan yang baik

C. Kendala dalam penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo

Penerapan strategi yang dilakukan oleh PUDAM Kabupaten Ponorogo pastinya memiliki kendala internal maupun kendala yang berasal dari eksternal perusahaan. Kendala internal perusahaan berasal dari para pegawai maupun system yang ada di dalam perusahaan sedangkan kendala eksternal perusahaan bisa berupa relasi kerja maupun kondisi lingkungan atau kondisi alam setiap daerah yang dijangkau PUDAM Kabupaten Ponorogo.

Seperti halnya pemaparan dari Bapak Dadan mengenai kendala yang dihadapi PUDAM Kabupaten Ponorogo dalam penerapan strategi yaitu sebagai berikut:⁸³

“untuk kendala dari luar kantor itu seperti kondisi alam mbak, bisaanya kalau musim hujan itu susah buat menjaga kualitas air agar tidak keruh, tapi kami juga berusaha untuk menjaga kualitas air biar tetep bagus dan bersih dengan selalu melakukan pengurusan tampungan air. Sedangkan jika dimusim kemarau banyaknya permintaan air menyebabkan debit air kecil”.

Seperti halnya yang disampaikan Bapak Deni kepada peneliti melalui wawancara yaitu sebagai berikut:⁸⁴

⁸³ Dadan, Wawancara, 10 Oktober 2022

⁸⁴ Deni, Wawancara, 10 Oktober 2022

“kendala internalnya itu sistem dari kantornya yang kadang error jadi bisa memperlambat proses, selain itu juga kadang terjadi miss komunikasi antar pegawai kantor”

Dari beberapa hasil wawancara bersama pegawai PUDAM Kabupaten Ponorogo diatas dapat disimpulkan jika kendala dalam menerapkan strategi peningkatan pelayanan tetap memiliki kendala baik kendala internal maupun kendala eksternal.

D. Dampak penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah pelanggan. Peningkatan jumlah pelanggan tersebut berdampak pada pemberian pelayanan terhadap masalah yang dihadapi oleh para pelanggan PUDAM yang sudah lama. Peningkatan jumlah pelanggan tersebut membuat fokus para pegawai PUDAM Kabupaten Ponorogo akan tercurahkan lebih besar terhadap pembuatan sambungan air baru. Adanya dampak tersebut pihak PUDAM Kabupaten Ponorogo belum bisa juga dikategorikan sebagai perusahaan yang tidak peduli dengan kepentingan dari para pelanggannya.

Adanya dampak tersebut pihak PUDAM Kabupaten Ponorogo selayaknya harus memiliki cara untuk mengatasi dampak tersebut. Menurut penjelasan dari Bapak Dadan pada saat di wawancarai oleh peneliti yaitu sebagai berikut.⁸⁵

⁸⁵ Dadan, Wawancara, 25 Juli 2022

“bagian hubungan langganan ini digunakan sebagai tempat untuk menampung keluhan kesah dari para pelanggan mbak. Kami selalu berusaha semaksimal mungkin dalam menangani segala keluhan dari para pelanggan. Keluhan yang paling umum dikeluhkan yaitu mengenai debit air kecil serta kualitas air menurun, data tersebut diperoleh dari hasil pengumpulan data keluhan pelanggan PUDAM dari setiap pelanggan. Memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dari para pelanggan merupakan factor utama agar pelanggan bisa merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh PUDAM.”

Hal mengenai dampak juga disampaikan oleh Bapak Deni kepada peneliti pada saat dilakukan wawancara sebagai berikut.⁸⁶

“semua keluhan yang ditampung itu nanti di observasi dulu mbak trus untuk lamanya penanganannya disesuaikan dengan tingkat kerusakannya, kalau termasuk pada masalah berat maka pengerjaanya juga bisa memakan waktu yang cukup panjang.”

Berbeda dengan pernyataan dari Bu Widya kepada peneliti sebagai pelanggan PUDAM yang sudah lama berlangganan yaitu sebagai berikut:⁸⁷

“menurut saya mbak, pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan saya karna saya pernah melapor tapi responnya kurang baik.”

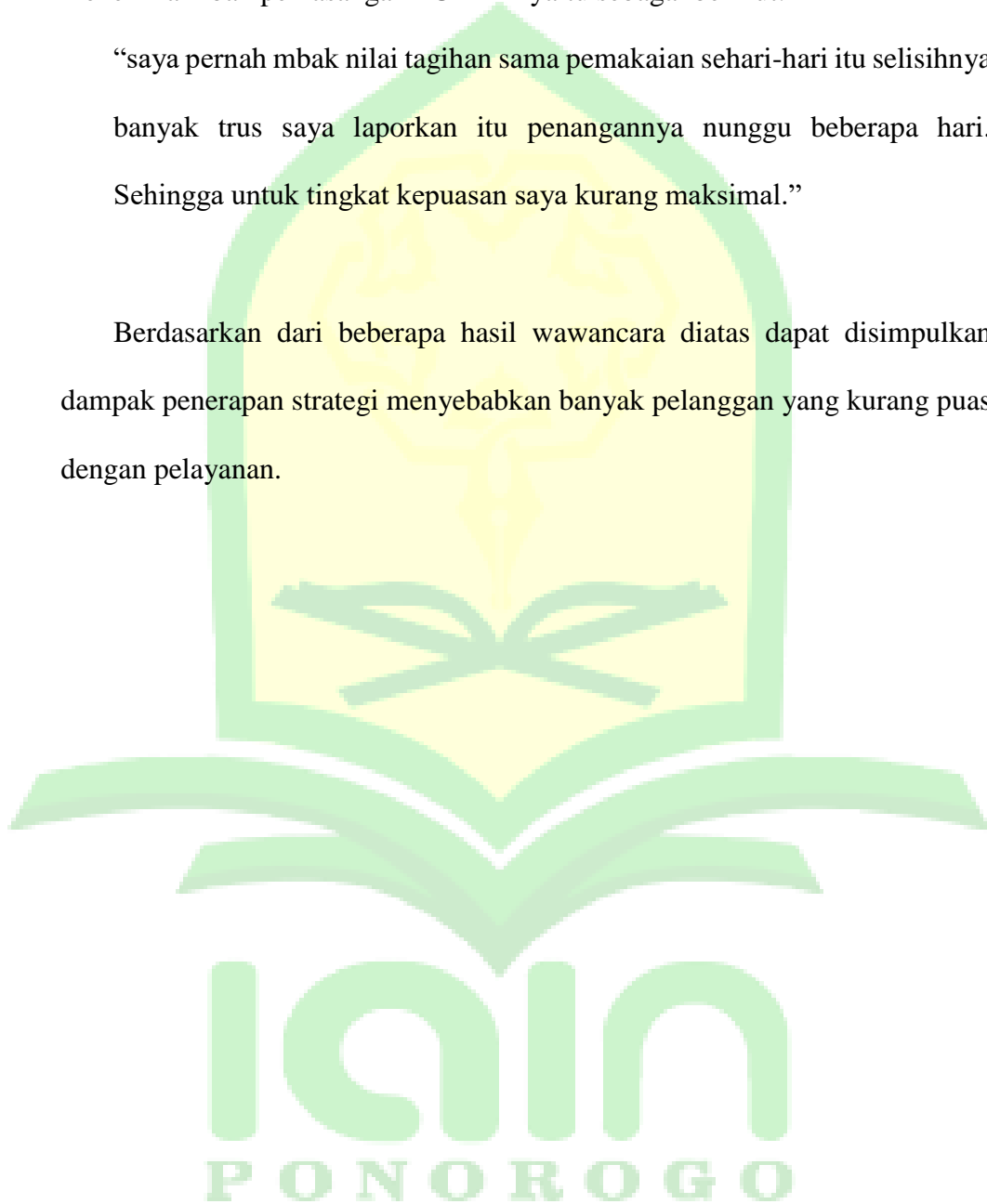
⁸⁶ Deni, Wawancara, 10 Oktober 2022

⁸⁷ Widya, Wawancara, 5 Oktober 2022

Hal yang sama juga disampaikan oleh Nisa sebagai pelanggan yang menerima hibah pemasangan PUDAM yaitu sebagai berikut:⁸⁸

“saya pernah mbak nilai tagihan sama pemakaian sehari-hari itu selisihnya banyak trus saya laporkan itu penangannya nunggu beberapa hari. Sehingga untuk tingkat kepuasan saya kurang maksimal.”

Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara diatas dapat disimpulkan dampak penerapan strategi menyebabkan banyak pelanggan yang kurang puas dengan pelayanan.



⁸⁸ Nisa, Wawancara, 10 Februari 2022

BAB IV

ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA

PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KABUPATEN

PONOROGO

A. Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo

Sebagai upaya dalam membangun kepercayaan pelanggan, maka pelaku usaha baik dalam bidang barang maupun jasa sudah seharusnya mampu memenuhi apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan oleh para konsumen, dengan hal tersebut diharapkan dapat memberikan nilai tambah yang lebih baik dari para pesaingnya. Sebagai pelaku usaha khususnya dalam bidang jasa harus bisa memberikan pengaruh kepada konsumen agar bersedia membeli dan menggunakan produk yang ditawarkan, bahkan yang awalnya konsumen tersebut belum memakai jasa yang ditawarkan menjadi mau menggunakan jasa tersebut sampai menjadi pelanggan tetap. Karena pada dasarnya konsumen yang menolak hari ini belum tentu menolak pada hari berikutnya, dampak dari persaingan dalam menawarkan produk yang berkualitas dan dengan harga yang mampu bersaing dipasaran.

Sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo, perusahaan tersebut menerapkan strategi yang dikenal dengan pedoman 4k dengan penjabaran sebagai berikut: kualitas

Kualitas yang dimaksud yaitu kualitas air serta kualitas pelayanan yang senantiasa dijaga oleh perusahaan untuk tetap menjaga tingkat kepuasan konsumen. Upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk menjaga kualitas air yaitu sebagai berikut:

- a. Melakukan pengecekan air di lab setiap tiga bulan sekali untuk tetap menjaga kualitas air yang layak di konsumsi oleh para pelanggan.
- b. Sedangkan upaya untuk menjaga kualitas pelayanan perusahaan yaitu dengan pemberian sarana survey kepuasan pelanggan sebagai alat evaluasi kinerja pelayanan perusahaan.

Menurut pandangan islam sudah menjadi kewajiban pelaku usaha ataupun perusahaan sebagai penyedia barang maupun jasa untuk senantiasa memberikan sesuatu barang maupun jasa dengan kualitas yang terbaik. Hal tersebut sesuai dengan prinsip ekonomi islam yaitu kejujuran.

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan jika PUDAM Kabupaten Ponorogo sudah berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada para pelanggannya dengan melakukan pengevaluasian pelayanan melalui survey serta senantiasa menjaga kualitas air agar perusahaan dapat memberikan air bersih yang terjamin kesehatannya dan kebersihannya.

2. Kuantitas

Kuantitas yang dimaksudkan yaitu mengenai jumlah debit air agar dapat memenuhi kebutuhan permintaan konsumen. PUDAM Kabupaten Ponorogo selalu berusaha untuk memenuhi jumlah permintaan air

khususnya pada wilayah Kabupaten Ponorogo. Upaya yang dilakukan oleh pihak PUDAM Kabupaten Ponorogo yaitu sebagai berikut:

- a. Menambah jumlah sumber air dengan menambah jumlah sumur pada daerah yang memiliki jumlah pelanggan yang cukup banyak.
- b. Melakukan pembersihan rutin pada penampungan air dan pipa-pipa utama untuk mengurangi risiko air macet.

Dalam pandangan ekonomi Islam memenuhi janji sesuai dengan perjanjian yang disepakati merupakan keharusan yang perlu ditepati oleh perusahaan kepada para pelanggannya. Sedangkan hasil dari observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu strategi kuantitas yang dilaksanakan oleh PUDAM Kabupaten Ponorogo belum sepenuhnya sesuai dengan ajaran ekonomi Islam, meskipun demikian pihak PUDAM Kabupaten Ponorogo terus berusaha untuk memenuhi kebutuhan air masyarakat Ponorogo dengan membuka sumber air baru atau membuat sumur pada daerah yang paling banyak membutuhkan air bersih.

3. Kontinuitas

Kontinuitas dalam setiap perusahaan merupakan salah satu hal penting yang harus dijaga. Kontinuitas atau disebut juga dengan keberlanjutan merupakan hal yang sangat diharapkan oleh perusahaan, dengan adanya kontinuitas diharapkan usaha yang dijalankan senantiasa berjalan dengan baik dan berlangsung dalam jangka panjang. Upaya yang dilakukan oleh pihak PUDAM Kabupaten Ponorogo yaitu sebagai berikut:

- a. Selalu menindak lanjuti kendala dari setiap pelanggannya, dengan demikian layanan yang di berikan oleh perusahaan akan berkelanjutan sampai kendala tersebut terselesaikan.
- b. Pelayanan yang di berikan oleh perusahaan tidak hanya pada awal menjadi pelanggan perusahaan akan tetapi sampai jangka waktu ketika menjadi pelanggan.

Menurut pandangan ekonomi islam usaha yang dijalankan untuk kepentingan kemashlahatan umat wajib untuk dijalankan berkelanjutan atau jangka panjang, karena usaha tersebut menyangkut kepentingan banyak orang. Sesuai dengan prinsip ekonomi islam tentang ukhuwah, dalam rangka menjaga hubungan manusia yang baik dalam bisnis, islam sangat memperhatikan masalah etika bisnis dan pelayanan. Pelayanan yang baik bertujuan untuk memberikan rasa nyaman, aman dan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan pemaparan strategi kontiuitas yang terapkan oleh PUDAM Kabupaten Ponorogo sudah mulai menerapkan prinsip ukhuwah dengan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik yang berkelanjutan sesuai dengan kendala yang dihadapi.

4. Keterjangkauan

Strategi keterjangkauan yaitu wilayah jangkauan PUDAM Kabupaten Ponorogo dalam menyalurkan air bersih terkhusus pada daerah Kabupaten Ponorogo. Selain itu, keterjangkaun yang dimaksud yaitu keterjangkauan tarif air bersih sesuai dengan tipe pemasangan pam. Semakin luas wilayah sambungan air serta semakin banyak masyarakat yang bergabung menjadi

pelanggan menandakan jika strategi yang diterapkan ini efektif dalam hal pengembangan bisnis. Upaya yang dilakukan perusahaan untuk menjaga keterjangkauan yaitu sebagai berikut:

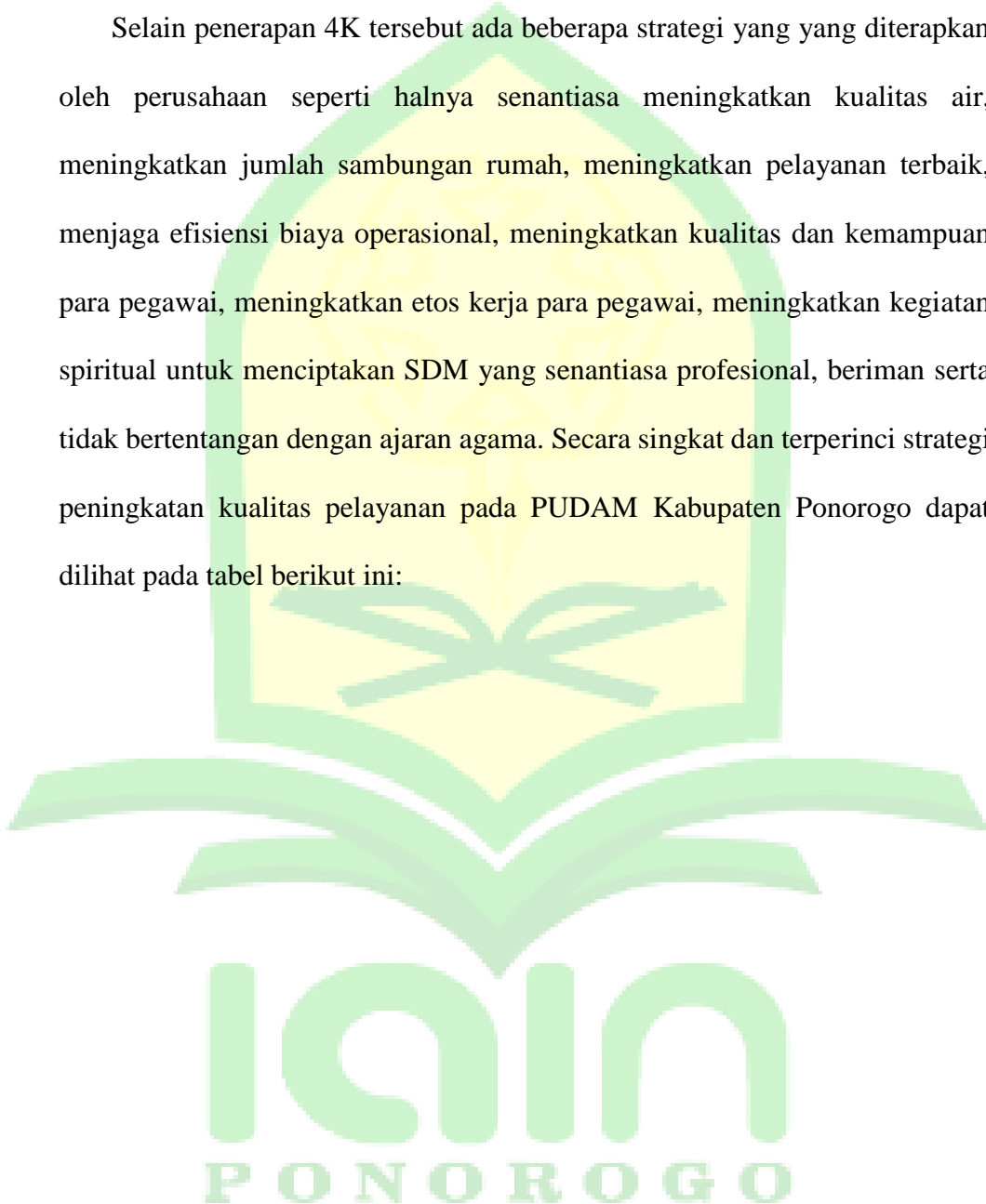
- a. Memperluas jangkauan wilayah dengan melakukan survey pada non pelanggan sekaligus sosialisasi program PUDAM.
- b. Berusaha memberikan harga yang terjangkau sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten Ponorogo.

Menurut pandangan ekonomi islam dalam menjalankan sebuah bisnis kekuatan dan keberkahan akan terwujud dengan system berjamaah atau *networking*. Rasulullah saw bersabda bahwa dalam menjalankan sebuah bisnis jika ingin panjang umur dan memiliki potensi rezeki berkembang maka hendaklah ia berjejaring. Dalam pandangan islam strategi yang dijalankan oleh PUDAM Kabupaten Ponorogo sudah sesuai dengan syariat yaitu dengan memperluas jaringan sambungan rumah sebagai upaya untuk meningkatkan jumlah pelanggan. Hal yang dilakukan untuk menarik masyarakat agar bergabung menjadi pelanggan PUDAM yaitu dengan memberikan kemudahan pelayanan serta menerapkan keterjangkauan biaya.

Berdasarkan hasil observasi yang sudah dilakukan oleh peneliti terhadap PUDAM Kabupaten Ponorogo mengenai strategi yang digunakan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menerapkan pedoman 4K (Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas, serta Keterjangkauan). Dalam pelaksanaan pedoman 4K tersebut sudah dirasakan oleh sebagian besar

pelanggan PUDAM meskipun penerapannya belum maksimal. Pemaksimalan strategi tersebut harus didukung oleh semua komponen perusahaan baik komponen internal maupun eksternal perusahaan.

Selain penerapan 4K tersebut ada beberapa strategi yang diterapkan oleh perusahaan seperti halnya senantiasa meningkatkan kualitas air, meningkatkan jumlah sambungan rumah, meningkatkan pelayanan terbaik, menjaga efisiensi biaya operasional, meningkatkan kualitas dan kemampuan para pegawai, meningkatkan etos kerja para pegawai, meningkatkan kegiatan spiritual untuk menciptakan SDM yang senantiasa profesional, beriman serta tidak bertentangan dengan ajaran agama. Secara singkat dan terperinci strategi peningkatan kualitas pelayanan pada PUDAM Kabupaten Ponorogo dapat dilihat pada tabel berikut ini:



Tabel 4.1

Peningkatan kualitas pelayanan

Strategi peningkatan kualitas pelayanan PUDAM Kabupaten Ponorogo	
Sebelum	Sesudah
Tidak ada pengecekan kualitas air	Adanya pengecekan kualitas air setiap 3 bulan sekali
Kurangnya pelatihan karyawan	Sering dilakukan pelatihan karyawan sesuai dengan kebutuhan
Fasilitas pelayanan kurang memadai	Peningkatan fasilitas seperti pembaharuan gedung pelayanan serta kemudahan menyampaikan kritik dan saran melalui pengisian survey
Tidak ada pelayanan darurat	Tersedia pelayanan darurat 24 jam sesuai dengan tingkat kegentingan masalah
Pemanfaat teknologi yang kurang	Memanfaat teknologi dengan membuat aplikasi PDAM GO sebagai upaya kemudahan akses para pelanggan
Tidak ada kegiatan spiritual khusus	Adanya kegiatan spiritual (siraman rohani) untuk menciptakan SDM yang senantiasa profesional, beriman serta tidak bertentangan dengan ajaran agama

B. Analisis Kendala yang Dialami Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo dalam Menerapkan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam setiap penerapan strategi yang dilakukan perusahaan pastinya memiliki kendala internal maupun kendala eksternal. Kendala internal berasal dari dalam perusahaan yaitu para pegawai maupun sistem yang ada di dalam perusahaan tersebut. Sedangkan kendala eksternal merupakan kendala yang berasal dari luar perusahaan berupa relasi kerja, kondisi lingkungan ataupun kondisi alam setiap daerah yang di jangkau perusahaan.

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Kendala internal

Kendala internal yang kerap dialami dalam menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. berupa sistem dari kantor yang sewaktu waktu bisa mengalami error sehingga memperlambat proses.
- b. seringkali terjadi miss komunikasi antar pegawai kantor
- c. serta *human error* seperti salah penulisan alamat, salah penginputan data.

2. Kendala eksternal

Kendala eksternal yang dialami Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo yaitu sebagai berikut:

- a. Kondisi alam yang tidak bisa di prediksi sehingga pihak perusahaan sulit untuk segera menyelesaikan keluhan yang di ajukan oleh pelanggannya.
- b. Mitra bisnis seperti penyuplai alat-alat serta pipa-pipa seringkali mengalami keterlambatan pengiriman sehingga menghambat jalannya pelayanan.

Meskipun demikian pihak PUDAM Kabupaten Ponorogo senantiasa berusaha semaksimal mungkin untuk segera menyelesaikan kendala tersebut.

Kesimpulan yang dapat diambil dari analisis diatas yaitu Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo belum sepenuhnya dapat mengatasi kendala yang dialami ketika menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Meskipun demikian kendala tersebut tidak bisa di jadikan alasan untuk terjadinya penundaan penyelesaian masalah mengenai keluhan para pelanggannya. Pada dasarnya setiap perusahaan harus memiliki solusi untuk segala kendala yang di hadapi, seperti halnya ketika musim kemarau yang sering kali terjadi masalah debit air kecil yang di sebabkan oleh banyaknya permintaan air maka pihak PUDAM Kabupaten Ponorogo harus melakukan antisipasi sebelum musim kemarau datang.

C. Analisis Dampak Penerapan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo

Sesudah melalui proses pemberian pelayanan kepada pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo kemudian harus

melakukan tahap pengawasan atau pengevaluasian terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan. Dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo belum sepenuhnya sesuai dengan teori, dimana PUDAM Kabupaten Ponorogo hanya melakukan pengecekan meteran setiap bulannya.

Sementara itu dampak yang dialami oleh pelanggan yaitu sering kalinya debit air kecil serta kualitas air yang menurun. Dampak merupakan pengaruh dari suatu kegiatan yang bersifat objektif.⁸⁹ Sebuah konsep pengawasan internal yang sangat penting, dan mudah di ubah menjadi sesuatu yang dapat di pahami serta di tanggapi secara serius oleh manajemen di sebut dengan dampak.

Dampak dapat juga disebut proses lanjutan dalam pengambilan keputusan. Seseorang yang berkompeten sudah seharusnya bisa memprediksi jenis dampak apa yang terjadi atas sebuah keputusan yang diambil. Dampak di bagi menjadi dua bagian yaitu sebagai berikut:

1. Dampak positif

Pengaruh dan akibat yang muncul akibat suatu pengambilan keputusan akan mengakibatkan sesuatu yang menguntungkan bagi sesama manusia, lingkungan alam sekitar maupun yang berkaitan dengan pihak lain disebut dengan dampak positif. Dampak positif dari penerapan strategi tersebut yaitu sebagai berikut:

⁸⁹ Andreas Tampi, dkk, "Dampak Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Terhadap Masyarakat di Kelurahan Tingkuti," e-Journal" Acta Diurna" Volume V. No. 1. Tahun 2016, 3

- a. Penerapan strategi kualitas memiliki dampak positif yaitu menambah tingkat loyalitas dari para pelanggan lama maupun baru.
- b. Penerapan strategi kuantitas berdampak positif yaitu terpenuhinya kebutuhan air bersih para pelanggan.
- c. Penerapan strategi kontinuitas memiliki dampak positif yaitu pelanggan tetap bisa merasakan pelayanan selama menjadi pelanggan PUDAM Kabupaten Ponorogo.
- d. Penerapan strategi keterjangkauan memberikan dampak positif yaitu meningkatnya jumlah pelanggan dari tahun ketahun, dapat dilihat pada tahun terakhir yaitu tahun 2021 terjadi penambahan pelanggan sebanyak 1189.

3. Dampak negatif

Dampak negatif merupakan pengaruh yang ditimbulkan dari suatu pengambilan keputusan yang mengakibatkan hal tidak baik terjadi antar sesama manusia ataupun pengambilan keputusan yang mengakibatkan kerugian bagi sesama manusia maupun alam sekitar di kemudian hari. Dampak negatif dari penerapan strategi ini yaitu sebagai berikut:

- a. Penerapan strategi kualitas memiliki dampak negatif yaitu cukup sulit mencari sumber air yang layak untuk diberikan kepada para pelanggan.
- b. Penerapan strategi kuantitas memiliki dampak negative yaitu semakin banyak membuka sumber air baru maka semakin besar pula dampak bagi lingkungan seperti pembebasan lahan hijau dan terganggunya sumber air warga sekitar non pelanggan.

- c. Penerapan strategi kontinuitas berdampak negative terhadap kurang maksimalnya penanganan masalah.
- d. Penerapan strategi keterjangkauan menimbulkan banyaknya keluhan dari para pelanggan yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Mereka mengungkapkan jika hal tersebut dilatar belakangi oleh meningkatnya jumlah pelanggan akan tetapi tidak diiringi dengan penambahan jumlah karyawan.

Terlihat dari hasil wawancara dengan informan maupun dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo yaitu dengan penerapan strategi tersebut dapat menimbulkan dampak negatif. Dengan adanya penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan oleh PUDAM Kabupaten Ponorogo masih ada pelanggan yang kurang puas dengan pelayanan yang di berikan oleh perusahaan. Hal tersebut seharusnya di tanggapi oleh pihak PUDAM Kabupaten Ponorogo memberikan solusi untuk senantiasa melakukan pengecekan rutin terhadap saluran air yang sudah lama terpasang agar kualitas air terjaga serta menambah jumlah karyawan dengan seiring bertambahnya jumlah pelanggan.

Oleh sebab itu Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo belum sepenuhnya menerapkan teori secara maksimal, serta masih banyak dampak negatif yang di rasakan oleh para pelanggan. Hal tersebut di latar belakangi oleh penanganan masalah yang di hadapi oleh pelanggan belum terealisasi dengan baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A., Manajemen Pemasaran Strategi, Jakarta: Salemba Empat, 2008
- Abdillah, Pius, Prasetya, Danu. Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Surabaya: Arloka, 2009.
- Adi S, Pengertian Peningkatan Menurut Ahli. Duniapelajar.Com. <http://www.duniapelajar.com.pengertian-peningkatan-menurut-paraahli.html> (diakses pada hari Rabu 05 April 2023 pukul 10.40)
- Al-Qur'an, 16:91
- Al-Qur'an, 2:263
- Al-Qur'an, 2:267
- Al-Qur'an, 33:21
- Al-Qur'an, 97:7
- Ardania, "Analisis Biaya Produksi Dan Laba Kotor Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PUDAM) Tirta Silaupiasa Kab. Asahan," *Skripsi*, Medan: universitas muhamadiyah sumatera utara, 2018
- Arief, Suyoto, Yusuf Alfarizy, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen," *JIEP: Journal Of Islamic Economic And Philanthropy*, volume 2, nomor 3, (2019)
- Atun Chasanah, Sri, "Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Prespektif Islam ", *Skripsi*, Purwokerto: Intitut Agama Islam Negeri, 2015
- Barata, Atep Adya. Dasar Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Kompu Tindo, 2003.
- Boediono, Pelayanan Prima Perpajakan, Jakarta: Rieneka Cipt, 2003

Chasanah, Sofiatul, "Analisa Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Pelanggan di Rumah Makan Joglo Manis Ponorogo," *Skripsi*, Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2017

Dadan, wawancara, 25 juli 2022

Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan*, Yogyakarta: Gava Medika, 2014

Deni, wawancara, 10 agustus 2022

Dokumen PUDAM ponorogo

Fandy, Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality service*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005

Farida, wawancara, 21 juli 2022

Halim, Fitria, Dkk, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yayasan Kita Menulis, 2021

Hartoyo, Sri, *Buku Kinerja PUDAM*, Jakarta: Perpamsi, 2017

Indrasari, Meithiana, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019

J. Moleong, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014

Jannati, Muzayinnatul, Maulida Nurhidayati, "The Effect of Application of Islamic Business Ethics and Islamic Service Quality on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia Madiun Branch Offices" *AICIE: Proceeding of Annual International Conference on Islamic Economics*, Volume 1, (2022)

KBBI Online, 2020.

KBBI online, tahun 2022.

Keputusan Menpan Nomor 63 / KEP / M.PAN / 7 / 2003.

Kotler, Philip, Kevin Lane, Manajemen Pemasaran, terj Bob sabran, Jakarta:
Erlangga, 2008

Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran di Indonesia Edisi 1, Jakarta: Salemba
Empat, 1999

Kusno, wawancara, 15 februari 2022

Lardi, wawancara, 25 juli 2022

Lina, wawancara, 20 juli 2022

Lujjatul W, Azhar, dkk, “Manajemen Pelayanan Preapektif Al-Quran dan Hadits”
MIYAH : Jurnal Studi Islam, volume 16 Nomer 02, 2020.

Lupiyadi, Rambat, Manajemen Pemasaran Jasa, Jakara:Salemba 4, 2013

Lutfiatin, vivi, Luthfi Hadi Aminudin, “Strategi Customer Service Bank Syariah
Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam Meningkatkan Pelayanan
Prima Terhadap Prinsip Syariah” Asy-Syarikah:Jurnal Lembaga Keuangan,
Ekonomi dan Bisnis Islam, Volume 4, Nomor 2, (2022)

M Kasiman, Syarifudin, “Pengaruh Lima Dimensi Mutu Pelayanan Prespektif
Islami Terhadap Kepuasan Mitra pada KSPPS BMT Binamas,” At-Tamzi’:
Jurnal Ekonomi Islam, Volume 19, Nomor 1, (2019)

Moenir, Manajemen Pelayanan Umum, Jakarta: Bumi Aksara, 2006

Muhammad, Pengantar Akuntansi Syariah, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999,
cet. 1

Nisa, wawancara, 10 februari 2022

Palupi Soenjoto, Wening Purbatin. Kewirausahaan Jasa Teori dan Penerapannya,
Pekalongan: Penerbit NEM, 2021

Rifai, Samsul, "Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan Pada Perusahaan Daerah
Air Minum Kabupaten Ponorogo", skripsi, Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2020

S. Harahap, Sofyan, etika bisnis dalam perspektif islam, Jakarta : Salempa Empat,
2011

Sudarsosno, Etika Islam Dalam Kenakalan Remaja, Jakarta: rineka, 1993, cet-3

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta,
2013

-----, Metode Penelitian Manajemen, Bandung: Alfabeta, 2016

Supri, wawancara, 23 juli 2022

Tampi, Andreas, Dkk. "Dampak Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Kesehatan Masyarakat di Kelurahan Tingkuti." E-Jurnal: Acta diuma,
Volume V, No.1, tahun 2016.

Tim penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Baai Pustaka, 1990

Tjiptono, Fandy, Servis management : Mewujudkan Layanan Prima, Edisi Kedua,
Yogyakarta: Andi Offset, 2008

Waluyo, wawancara, 21 juli 2022

Widya, wawancara, 5 agustus 2022

Yazid, Pemasaran Jassa konsep dan Implementasi, Yogyakarta: Ekonisia, 2004

IAIN
P O N O R O G O