

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

PDAM Tirta Moedal Kota Semarang merupakan satu-satunya Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan penyedia air bersih Daerah Kota Semarang. Keberadaan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang sangat diharapkan dapat memenuhi kebutuhan air bersih bagi kehidupan sehari-hari masyarakat di Kota Semarang. Salah satu tugas pokok yang paling utama PDAM Tirta Moedal Semarang adalah mendistribukan air bersih dan memberikan pelayanan kepada pelanggan, terkait dengan kepuasan sebagai pengguna layanan (Listanti, 2015).

PDAM Tirta Moedal Semarang dalam layanan publik belum sepenuhnya memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan (masyarakat). PDAM Tirta Moedal diharapkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara profesional dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan(masyarakat) yang ada di dalam undang-undang nomor 16 tahun 2014 setiap instansi negara lembaga independen dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Dikarena, setiap PDAM mempunyai *standart* pelayanan minimal untuk digunakan dalam kelancaran penyelenggaraan air bersih yang meliputi kualitas air,kualitas pelayanan yang diberikan pelanggan. Sehingga *survei* kepuasan pelanggan perlu dilakukan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan PDAM Tirta Moedal Semarang terhadap pelanggan. Dikarena pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau dapat dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut sudah dapat memenuhi kebutuhan pelanggan saat ini dan harapan pelanggan kedepannya. (Nugroho, 2017)

PDAM Tirta Moedal Semarang memiliki tugas yang sangat penting untuk menyelenggarakan pengolahan, penyediaan, air bersih untuk kelangsungan kehidupan masyarakat kota semarang. PDAM Tirta Moedal Semarang dituntut agar dapat senantiasa membenahi atau mengutamakan dalam bidang pelayanan. Penilaian kualitas kinerja dalam bentuk kuesioner adalah merupakan konsep yang

akan digunakan PDAM Tirta Moedal Semarang. Namun masih banyak permasalahan yang dihadapi seperti menyiapkan dan menyebarkan kuesioner, memvalidasi data kuesioner dan melakukan perhitungan menggunakan Ms.Excel yang masih sering mengakibatkan kesalahan dalam menginputkan data, Hal tersebut mengakibatkan data rawan manipulasi (Alfa Nur Fitriana Islami, 2018).

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas, maka peneliti dapat memberikan solusi pengembangan dengan judul **“SISTEM PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN METODE PROTOTYPE (STUDI KASUS PDAM TIRTA MOEDAL SEMARANG)”** Dengan menggunakan metode *Service Quality* untuk perhitungan pengukuran kualitas pelayanan dalam bentuk kuesioner dan metode *Prototype* sebagai metode pengembangan sistem.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah yang dirumuskan oleh penulis adalah bagaimana membangun sistem pengukuran kualitas pelayanan Perusahaan daerah air minum sehingga memudahkan pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan kedepannya.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang dibangun dapat di akses oleh pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
2. Dalam penelitian ini menggunakan data 100 pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dengan perhitungan rumus slovin.
3. Sistem digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan periode 4 bulan sekali.

1.4. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai peneliti dari pelaksanaan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, dengan menganalisis kesenjangan

antara persepsi dan harapan pelanggan (responden) terhadap pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Semarang dengan menggunakan metode perhitungan *service quality* dan metode *prototype* sebagai metode pengembangan sistem.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi penulis

Dapat mengetahui bagaimana cara mengimplementasikan metode *service quality* pada sistem komputer.

2. Manfaat bagi Petugas PDAM

Diharapkan dapat digunakan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk Memudahkan penulisan tugas akhir, sistematika dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN bab ini menjelaskan mengenai latar belakang judul tugas akhir “Sistem Pengukuran Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Menggunakan Metode *Service Quality* dan Metode *Prototype* (Studi Kasus PDAM Tirta Moedal Semarang)”, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA Pada bab tinjauan pustaka ini membahas tentang teori-teori yang dapat mendukung dari dasar penulisan penelitian dari tugas akhir.

BAB III: METODE PENELITIAN Pada bab ini peneliti membahas tentang gambaran sistem yang akan dirancang ataupun dibuat.

BAB IV: HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN Bab ini menjelaskan hasil penelitian dan implementasi sistem, kemudian dilakukan pengujian pada sistem.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN Bab ini penutupan menyajikan Kesimpulan dan Saran dari keseluruhan penelitian yang telah dilakukan.