

## ABSTRAKSI

Dewasa ini konsep kualitas telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Konsep kualitas ini tidak hanya diadopsi oleh lembaga-lembaga penyelenggara jasa-jasa komersial, tetapi juga telah dipakai oleh lembaga-lembaga pemerintahan yang selama ini kurang memperhatikan tuntutan akan kualitas pelayanan publik yang prima. Pengembangan kualitas sangat didorong oleh kondisi persaingan antara perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian, dan sejarah masyarakat. Dari sisi penawaran, saat ini cukup melimpah tawaran-tawaran yang sama untuk memuaskan kebutuhan dan atau keinginan yang sama. Kemajuan teknologi juga telah memberi peluang-peluang bagi inovasi dan pengembangan secara terus-menerus. Oleh karena itu pemasaran dihadapkan pada kondisi masyarakat yang makin makmur dan selalu menuntut tawaran-tawaran yang berkualitas. Saat ini masyarakat sedang mengalami transisi historis di mana sebagian telah atau sedang beralih menjadi masyarakat yang berbasis pengetahuan (knowledge and economic society).

Kualitas pelayanan merupakan variabel yang harus diperhatikan dalam pemasaran suatu produk. Bahkan dalam perkembangannya faktor kualitas pelayanan merupakan variabel yang menjadi andalan dalam persaingan dunia usaha. Dengan memberikan pelayanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Demikian halnya PDAM Kodya Dati II Semarang yang bergerak di bidang penyediaan air minum dituntut untuk selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dapat dikatakan bahwa faktor kualitas pelayanan merupakan variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, artinya perubahan yang terjadi atas kualitas pelayanan yang diberikan akan mengakibatkan perubahan pada kepuasan pelanggan. Sehingga untuk mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang diberikan bisa dilihat dari bagaimana penilaian pelanggan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.

Variabel lain yang dapat dijadikan indikator untuk mencapai kepuasan pelanggan adalah variabel pendistribusian air minum. Sistem distribusi yang diberikan oleh PDAM adalah dengan metode langsung dengan menggunakan jaringan pipa yang tertanam di dalam tanah di suatu wilayah. Perubahan musim yang terjadi sering mengakibatkan pendistribusian air minum kepada pelanggan mengalami berbagai gangguan. Gangguan pendistribusian air tersebut antara lain gangguan teknis dan non teknis. Gangguan teknis meliputi kebocoran air, kerusakan pipa, kerusakan meter, sedangkan gangguan non teknis disebabkan oleh keterlambatan administrasi langganan.

Penerapan kualitas pelayanan bisa berarti bahwa setiap pelayanan harus diberikan dengan cara yang terbaik dan berusaha menuju konsep pelayanan terpadu serta menciptakan prosedur pelayanan yang jelas. Saat ini PDAM Kodya Dati II Semarang baru bisa

memenuhi  $\pm 64\%$  kebutuhan air minum masyarakat kota Semarang. Untuk dapat memenuhi kebutuhan air minum yang semakin meningkat, PDAM berusaha memperluas jaringan pipa distribusi serta melakukan perbaikan dan pengamanan sarana penunjang. Pelaksanaan rehabilitasi jaringan dengan pembentukan zone akan meningkatkan tekanan air pada jaringan pipa distribusi sehingga pelayanan air kepada pelanggan akan meningkat lebih baik. Selain itu usaha peningkatan kapasitas produksi mutlak dilakukan di samping terus mengadakan pemantauan aliran secara periodik dari instalasi pengolahan air ke reservoir-reservoir, melakukan koordinasi yang baik dengan satuan kerja terkait, serta melakukan pengisian air ke reservoir secara stabil.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan PDAM Kodya Dati II Semarang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan pendistribusian air. Oleh karena itu untuk lebih meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, maka perlu dilakukan usaha-usaha ke arah peningkatan kualitas pelayanan dan pendistribusian air secara terus-menerus.

