Jurnal Dedikasi Madani
Jurnal Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat
https://e-journal.undikma.ac.id/index.php/jdm/index

Juli. 2024. Vol. 3. No 1
E-ISSN: 2964-1519
pp. 52 - 56

Membangun Pelayanan Prima: Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Menik Aryani[1], Lu'luin Najwa[2]
[1]Manajemen, FBMB, Universitas Pendidikan Mandalika
2Administrasi Pendidikan, FIPP, Universitas Pendidikan Mandalika
Email: menikaryani@undikma.ac.id

Abstract
This community service was carried out at the Mataram Regional Drinking Water Company. This service aims to discuss strategies to build excellent service in PDAM to improve customer satisfaction and the company's image. The approach method is done through lectures, questions and answers, and field observations. Field data is analyzed to obtain information about the extent of the quality of services that have been carried out. The data was studied by the resource persons as material for providing diagnosis and solutions. In general, community service can be said to be successful where the success is supported by the reality that there is a positive response from the leadership to the substance of the community service material, a positive response from participants because it is important in the world of work, a high level of participant attendance and high participant participation. Field records can be used as an alternative to decision-making when making efforts to improve the quality of employee performance, especially service to customers. Building excellent service in PDAM is a sustainable process that requires commitment and cooperation from all parties. By implementing the right strategies, PDAM can improve customer satisfaction, company image, efficiency and effectiveness, as well as communication and cooperation between employees.

Article History
Received: 21-06-2024
Reviewed: 30-06-2024
Published: 10-07-2024

Key Words
Excellent Service, Customer Satisfaction, Company Image.

Abstrak
Pengabdian masyarakat ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum Mataram. Tujuan pengabdian ini adalah membahas strategi membangun layanan prima di PDAM untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra perusahaan. Metode pendekatan yangdilakukan melalui ceramah dan tanya jawab, observasi lapangan. Data lapangan dianalisis untuk mendapatkan informasi tentang sejauhmana kualitas pelayanan yang telah dilakukan. Data tersebut dikaji oleh narasumber sebagai bahan memberi diagnosis dan pemecahan jalan keluarnya. Secara umum pengabdian masyarakat dapat dikatakan berhasil dimana keberhasilan tersebut didukung oleh realitas adanya respon positif dari kepemimpinan terhadap substansi materi pengabdian masyarakat, respon positif dari peserta karena merupakan hal penting dalam dunia kerja, tingkat kehadiran peserta tinggi dan partisipasi peserta tinggi. Catatan lapangan dapat dipakai sebagai alternative pengambilan keputusan ketika akan melakukan upaya peningkatan kualitas kinerja karyawan khususnya pelayanan kepada nasabah. Membangun layanan prima di PDAM adalah proses yang berkelanjutan yang membutuhkan komitmen dan kerjasama dari semua pihak. Dengan menerapkan strategi-strategi yang tepat, PDAM dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, citra perusahaan, efisiensi dan efektivitas, serta komunikasi dan kerjasama antar karyawan.

Sejarah Artikel
Diterima: 21-06-2024
Direview: 30-06-2024
Disetujui: 10-07-2024

Kata Kunci
Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan.

Pendahuluan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai penyedia air bersih bagi masyarakat memiliki peran penting dalam menjaga kesehatan dan kesejahteraan publik. Air minum

Juli. 2024. Vol. 3. No 1
E-ISSN: 2964-1519
pp. 52 - 56

merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi masyarakat, sebagaimana tercantum di dalam UUD 1945 pasal 33 ayat 3, bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Pernyataan ini bermakna bahwa pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan air bersih kepada masyarakat. Untuk menjadikan perusahan PDAM lebih bernilai dan unggul secara kompetitif, juga perlu melakukan inovasi layanan dan kerjasama untuk pengembangan perusahaan agar dapat lebih kompetitif dan memiliki daya saing (Aisyah et al., 2017)

Salah satu aspek penting dalam menjalankan peran tersebut adalah dengan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Pelayanan kepada pelanggan adalah salah satu strategi dalam peningkatan pelayanan publik yang dapat memberikan pengaruh terhadap loyalitas dan tingkat kepercayaan masyarakat (Amin, dkk: 2023). Pelayanan prima adalah memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dengan penuh ketulusan dan keramahan, sehingga pelanggan merasa puas dan terkesan dengan layanan yang diberikan. Anarta (2023) mengemukakan bahwa Pelayanan prima menjadi penting karena kepuasan pelanggan merupakan sasaran untuk menghadapi kompetensi di masa yang akan datang dan merupakan promosi terbaik. Selain itu sebagai asset terpenting yang menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan. Membangun layanan prima di PDAM bukan hanya tanggung jawab satu pihak saja, melainkan perlu melibatkan seluruh karyawan, mulai dari pimpinan hingga staf lapangan.

Saat ini pelanggan makin kritis dalam memilih produk atau jasa, oleh karena itu dengan kepuasan pelanggan mereka akan kembali dan mereka akan mudah memberikan referensi. Kunci untuk dapat memberikan layanan prima adalah pihak pemberi jasa harus bisa mencintai dan menikmati tugas yang menjadi tanggung jawab kita (Semil, 2018). Pelatihan pelayanan nasabah PDAM menjadi salah satu upaya krusial untuk meningkatkan kualitas layanan. Pelatihan ini bertujuan untuk membekali petugas PDAM dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang tepat dalam melayani pelanggan. Atas dasar permasalahan yang dihadapi serta kebutuhan dari PDAM Mataram, maka Dosen Universitas Pendidikan Mandalika melakukan pengabdian dengan memberikan pelatihan mengenai pelayanan prima: Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Metode Pengabdian

Metode pelaksanaan kegiatan program pengabdian masyarakat dapat terlaksana atas bantuan berbagai pihak terutama Kepala/Direktur PDAM Mataram beserta jajarannya yang sangat antusias untuk bersama-sama melakukan pengembangan dan perbaikan terutama dibidang pelayanan menuju lebih baik. Pelatihan yang diberikan memfokuskan pada sektor penguatan kapasitassumber daya manusia dalam aspek komunikasi atau koordinasi dan kecerdasan emosional dalam meningkatkan pelayanan prima di PDAM Mataram. Adapun metode kegiatan ini meliputi:

1. Ceramah dan diskusi
   Diselenggarakan dalam forum formal dan juga sebagai penguatan kemampuan dan penguasaan materi selama ± 3 jam yang selanjutnya dibuka forum tanya jawab.
2. Observasi di lapangan
   Dengan angket yang memberikan ruang untuk menyampaikan hal-hal terkait di lapangan atau kantor dimana data tersebut dapat memberikan informasi sejauhmana kualitas pelayanan.

Juli. 2024. Vol. 3. No 1
E-ISSN: 2964-1519
pp. 52 - 56

3. Latihan
   Metode pengajaran melalui latihan dan peragaan konsep pemahaman sesuai materi baik secara individu maupun kelompok. Dalam metode Latihan ini peserta akan mencoba memperagakan cara komunikasi dan juga pengelompokkan golongan emosi besar Dimana dapat menerapkan dalam konteks percakapan komunikasi dan pengendalian emosi
4. Evaluasi
   Merupakan metode tentang pengukuran penilaian hasil evaluasi diri pada peserta baik dilakukan secara lisan maupun tulisan melalui instrument evaluasi dalam bentuk wawancara

Hasil Pengabdian dan Pembahasan

Program pengabdian kepada masyarakat tentang Pelayanan prima Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ini merupakan kepedulian tim pengabdian sebagai bentuk implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi. Kajian ini sangat relevan dangan program pemerintah terkait dengan himbauan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dan juga dikeluarkannya UU Pelayanan No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, memberikan penekanan pada lembaga untuk lebih intens dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya. Dalam undang-undang tersebut sangat erat dengan kaidah untuk lembaga wajib menyelenggarakan pelayanan yang baik mulai dari rasionalitas, azas pelayanan sampai dengan sanksi apabila tidak melakukan pelayanan sebagaimana yang sudah di atur.

Adapun tujuan pelayanan prima menurut Barata (2019) yakni memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, membantu pelanggan dalam mengambil keputusan mengenai pembelian barang atau jasa yang ditawarkan, meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan penjual, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan, mengenai produk atau jasa yang ditawarkan pelanggan; Menghindari berbagai macam keluhan dan pengaduan dari pelanggan melawan penjual. Penjualan merupakan suatu usaha yang dilakukan konsumen atau pelanggan untuk membuat konsumen merasa diperhatikan dan diperlakukan dengan baik serta memperkuat dan memelihara loyalitas konsumen agar tetap membeli barang atau jasa yang dijual. Salah satu manfaat Pelayanan Prima adalah membantu perusahaan dan otoritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan masyarakat, serta menjadi acuan dalam pengembangan standar pelayanan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Kertajaya 2007: 25) menetapkan ada lima dimensi kualitas pelayanan,yaitu :.

1. Reliabilt merupakan kemampuan Perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan andal. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan artinya ketepatan waktu, pelayanan bebas kesalahan dan konsisten kepada seluruh pelanggan, sikap ramah dan ketelitian yang tinggi.
2. Responsiveness atau ketanggapan adalah Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat danakurat. Dengan memberikan informasi yang jelas persepsi terhadap kualitas pelayanan berdampak negatif ketika konsumen menunggu dalam jangka waktu yang tidak terbatas tanpa alasan apapun.
3. Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan perusahaan, serta sumberdaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, terdiri dari beberapa komponen,yaitu: a. Communication: Karyawan dengan

Jurnal Dedikasi Madani
Jurnal Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat
https://e-journal.undikma.ac.id/index.php/jdm/index

Juli. 2024. Vol. 3. No 1
E-ISSN: 2964-1519
pp. 52 - 56

kemampuan komunikasi yang kuat yang mengkomunikasikan manfaat produk, memberikan layanan kepada konsumen, dan menerima saran dari konsumen. b. Competence: pegawai mempunyai keterampilan dan pengetahuan untuk melayani konsumen. c. Courtesy: Meliputi keramahan, perhatian, dan sikap pegawai. d. Credibility: Meliputi hal-hal yang berkaitan dengan kepercayaan organisasi,seperti reputasi, prestasi, dsb. e. Security : Tidak ada bahaya, resiko atau kecurigaan saat menggunakan layanan yang diberikan.

4. Empathy, Memberikan pelayanan yang jujur dan personal kepada pelanggan serta berusaha memahami keinginan konsumen. Perusahaan perlu memahami dan mengetahui pelanggannya.Memahami pelanggan Anda sangatlah penting, jadi pahami kebutuhan mereka secara spesifik.
5. Tangible, Kemampuan suatu perusahaan untuk membuktikan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kinerja sarana dan prasarana fisik perusahaan, serta kawasan di sekitarnya, sebagai bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi, beberapa hasil diskusi penting telah dirumuskan, yaitu:

1. Hambatan dalam komunikasi layanan publik diantaranya: a) Kompetisi kerja: perebutan perhatian atasan dan tuntutan kerja yang tinggi dapat menyebabkan pesan tidak tersampaikan dengan jelas; b) Kurangnya perhatian antar karyawan; c) Persepsi dan orinetasi kerja antar karyawan dapat menimbulkan miskomunikasi.
2. Kemampuan Mengendalikan Emosi. Kemampuan mengendalikan emosi menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan prima. Kesadaran dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan oleh perusahaan akan terwujud dengan baik apabila petugas atau karyawan mampu mengelola, menggunakan, dan mengekspresikan emosi dengan cara yang positif untuk mencapai kepuasan pelanggan.
3. Komunikasi Efektif. Komunikasi efektif sangatlah penting untuk menciptakan suasana kepuasan kerja, meminimalisir konflik, meningkatkan semangat kerja, dan memelihara hubungan kekeluargaan. Komunikasi yang terbuka dapat meningkatkan hubungan pribadi dan profesional, sehingga terjalin kerjasama yang solid dan pelayanan yang prima.

Gambar 1: Serah Terima Cindera Mata

Juli. 2024. Vol. 3. No 1
E-ISSN: 2964-1519
pp. 52 - 56

Kesimpulan

Secara teknis, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berjalan dengan lancar dan sukses. Hal ini terlihat dari tingginya partisipasi peserta dan respon positif mereka terhadap materi pelatihan tentang pelayanan prima. Bahkan, para peserta mengusulkan agar kegiatan serupa diadakan kembali karena mereka merasa pelatihan ini sangat penting dan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan peserta yang tinggi menunjukkan bahwa pelatihan ini mendapat apresiasi dan penilaian positif. Kunci utama dalam memberikan pelayanan prima adalah dengan peduli terhadap pelanggan, organisasi, diri sendiri, dan tim. Diharapkan ada beberapa tindak lanjut yang dilakukan untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas program ini, yaitu: a). Sosialisasi berkelanjutan terkait sistem pelayanan sesuai dengan tugas dan pokok fungsi (tupoksi) masing-masing. b). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terukur. c). Pemantauan dan dukungan dari pimpinan untuk memastikan kelancaran pelaksanaan program. d).Pemahaman yang mendalam tentang hakikat pelayanan prima yang harus diberikan kepada masyarakat, khususnya nasabah. e). Evaluasi rutin yang dilakukan oleh pimpinan dan melibatkan nasabah yang secara langsung menerima pelayanan dari karyawan bagian pelayanan.

Saran

Berdasarkan pembahasan di atas, diharapkan PDAM terus mempertahankan pelayanan prima yang telah dijalankan, dan mengevaluasi secara berkelanjutan agar para nasabah yang menggunakan produk dan jasanya merasa senang dan puas.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada pihak PDAM daerah kota Mataram dan Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi Universitas Pendidikan Mandalika yang telah memberikan mandat untuk mengisi kegiatan ini.

Daftar Pustaka

Aisyah, M. F., dkk. Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Dan Komitmen Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember. E-Journal Ekonomi Bismis. https://jurnal.unej.ac.id/index.php/e-JEBAUJ/article/view/4753

Anarta, D. Ahmad., Sukarno. G. (2023). Menciptakan Layanan Prima Untuk Membentuk Loyalitas Nasabah Bank BJB KCP MERR. Karya: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat.Vol.3 No (3). Hal 316-320 https://jurnalfkip.samawa-university.ac.id/KARYA_JPM/article/view/614/493

Barata, A.A (2019). DASAR DASAR Pelayanan Prima(R. L. Toruan (ed.)). PT Elex MediaKomputindo.https://www.google.co.id/books/edition/Dasar_dasar_pelayanan_prima/0wfQnzlfnwMC?hl=id&gbpv=1&dq=pelayanan+prima&printsec=frontcover

Semil, N. (2018). Pelayanan prima instansi pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia. Prenada Media.Universitas Trisakti Prodi Sarjana Psikologi, Fakultas Psikologi.266-273. https://www.researchgate.net/publication.