

Analisis Penerapan Total Quality Management Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PDAM Wanua Wenang

Febbyanti Marcella Lombonaung*¹, Altje L Tumbel², Magdalena Wullur³
^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado
*e-mail: febbyantilombonaung062@student.unsrat.ac.id

ABSTRAK

Total Quality Management adalah sebuah sistem yang dapat diadaptasi menjadi pendekatan untuk meningkatkan daya saing perusahaan maupun organisasi dengan cara melakukan perbaikan berkelanjutan pada produksi, layanan, sumber daya manusia, dan proses. PDAM Wanua Wenang Manado merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pendistribusian air bersih untuk masyarakat yang telah mengikuti perkembangan sistem terkait dengan jasa pelayanan, khususnya dalam penerapan TQM. Namun, hal ini belum sepenuhnya optimal karena sering muncul berbagai kendala yang menjadi penghambat pelaksanaan setiap operasional perusahaan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis penerapan Total Quality Management dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan di PDAM Wanua Wenang Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM, seperti Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, serta Pendidikan dan Pelatihan, telah memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan pada PDAM Wanua Wenang Manado, meskipun ada beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan.

Kata kunci : *Total Quality Management, Kualitas Layanan*

ABSTRACT

Total Quality Management is a system that can be adapted into an approach to improve the competitiveness of companies and organizations by making continuous improvements to service production, human resources, and processes. PDAM Wanua Wenang Manado is a company engaged in the distribution of clean water for the community which has followed the development of systems related to services, especially in the application of TQM. However, this is not fully optimal because various obstacles often arise which hinder the implementation of each company's operations. The purpose of this study was to analyze the application of Total Quality Management and its impact on service quality at PDAM Wanua Wenang Manado. The research method used is descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that the application of TQM principles, such as Customer Focus, Obsession with Quality, Teamwork, Long-term Commitment, Continuous System Improvement, and Education and Training, has had a positive impact on service quality at PDAM Wanua Wenang Manado, although there are several aspects that still need to be improved.

Keywords : *Total Quality Management, Service Quality*

PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum Wanua Wenang Manado atau yang lebih dikenal sebagai PDAM Wanua Wenang Manado, merupakan salah satu lembaga penting dalam penyediaan air bersih di Kota Manado, Sulawesi Utara. Sebagai perusahaan daerah, PDAM Wanua Wenang berkomitmen untuk menyediakan air bersih yang berkualitas dan terjangkau bagi seluruh warga kota. Perusahaan ini tidak hanya berfokus pada penyediaan air bersih, tetapi juga berkomitmen untuk melakukan pengembangan infrastruktur yang lebih baik. Hal tersebut termasuk, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana, penyediaan saluran air, dan pendistribusian.

Secara umum, tingkat kecenderungan keputusan terhadap kualitas pelayanan PDAM Wanua Wenang Manado terbilang masih belum maksimal terpenuhi. Dikarenakan masih terdapat beberapa keluhan dari konsumen, salah satunya tentang kecepatan dan ketepatan dalam waktu proses pelayanan maupun penanganan.

Keluhan kualitas pelayanan PDAM Wanua Wenang Manado telah menjadi perhatian masyarakat. Banyak warga yang mengeluhkan kualitas air yang tidak bersih dan pelayanan yang kurang memuaskan. Beberapa keluhan

yang biasa di sebutkan oleh warga antara lain, kualitas air yang tidak bersih, pelayanan yang buruk, serta jaringan air yang rusak.

Mengutip dari Zonakawana.com (2024) yaitu “PDAM Wanua Wenang menindaklanjuti persoalan sarana air bersih di perumahan...masyarakat di kedua perumahan ini mengeluhkan tekanan air yang tidak sampai ke lokasi mereka”.

Adapula yang dikutip dari Halaman Facebook PDAM Manado (2024) yaitu “Gangguan pelayanan dari IPA...belum maksimal dikarenakan gangguan pada pompa”.

Menurut data pelanggan yang diperoleh dari PDAM Wanua Wenang Manado, maka dapat kita ketahui bahwa pengguna yang memakai jasa perusahaan tersebut bertambah.

Dalam era persaingan yang semakin ketat dan tuntutan pelanggan yang semakin tinggi, penerapan Total Quality Management (TQM) menjadi sangat penting bagi organisasi termasuk PDAM Wanua Wenang Manado. TQM tidak hanya berfokus pada produk atau layanan, tetapi juga pada proses dan budaya organisasi yang mendukung kualitas. Dalam konteks ini, beberapa elemen kunci dari TQM, yaitu Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, serta Pendidikan dan Pelatihan, menjadi sangat relevan dan krusial untuk diterapkan. Prinsip-prinsip ini dipilih karena memiliki relevansi yang kuat dengan kualitas pelayanan dan dapat membantu organisasi mencapai tujuan kualitas yang lebih baik.

Fokus pada pelanggan memungkinkan perusahaan untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Obsesi terhadap kualitas memastikan bahwa perusahaan memiliki komitmen yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kerjasama tim memungkinkan perusahaan untuk bekerja sama dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Komitmen jangka panjang memastikan bahwa perusahaan memiliki visi yang jelas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam jangka panjang. Perbaikan sistem secara berkesinambungan memungkinkan perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Pendidikan dan pelatihan memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan mempertimbangkan elemen-elemen tersebut, menjadikan sebagai pendekatan yang lebih relevan dan efektif dalam penerapan TQM di PDAM Wanua Wenang Manado. Pendekatan tersebut tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan.

Pendekatan Total Quality Management bertujuan untuk meningkatkan daya saing perusahaan dengan memperbaiki produk, jasa, dan lingkungannya secara konsisten. Dengan demikian, TQM adalah metode manajemen yang melihat organisasi sebagai sistem di mana setiap tugas, proses, dan individu menjalankan tugasnya dengan benar dan terpadu sehingga organisasi dapat menghasilkan keluaran yang memenuhi harapan pelanggan secara tepat waktu, sesuai standar, dan bebas dari cacat atau kerusakan. Penerapan TQM dalam setiap aktivitas perusahaan atau organisasi merupakan bentuk strategi operasi agar memiliki keunggulan kompetitif melalui peningkatan kualitas produk barang ataupun jasa termasuk kualitas manajemen secara menyeluruh.

Baik barang maupun jasa memiliki kualitas yang sangat penting. Seorang ahli ekonomi, Philip Kotler, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kinerja yang ditawarkan seseorang kepada orang lain. Kinerja tersebut dapat berupa sesuatu yang tak berwujud, sehingga tidak berpengaruh pada kepemilikan barang apapun atau kepada siapapun. Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhi harapan dan kebutuhan konsumen atau penggunanya. Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Hal ini harus lebih diperhatikan oleh suatu usaha maupun kegiatan di bidang jasa manapun.

Manajemen mutu terpadu berfokus pada pelanggan. Pelanggan adalah sosok yang dilayani. Perhatian dipusatkan berdasarkan pada kebutuhan dan harapan para pelanggan. Produk maupun jasa yang diberikan haruslah berfokus pada pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas untuk menganalisa lebih lanjut, maka dari itu penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut : “ANALISIS PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PDAM WANUA WENANG MANADO”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menampilkan data secara utuh dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti tentang penerapan total quality management pada PDAM Wanua Wenang Manado. Penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling. jenis data dan sumber data yang digunakan adalah data primer (primary data) dan data sekunder (secondary data). Dalam hal ini, data primer didapatkan dari hasil pengamatan (observation), wawancara (interview), dan dokumentasi yang terkait dalam penelitian penerapan total

quality management pada PDAM Wanua Wenang Manado terhadap kualitas pelayanan. Teknik Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan teknik Case Study Analysis. Analisis studi kasus bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih tentang fenomena tertentu dalam konteks yang spesifik, serta menghasilkan wawasan dan rekomendasi yang dapat diterapkan dalam praktik.

Oleh karena itu, penulis akan menggunakan pendekatan kualitatif berupa pengumpulan data reduction, data display, dan drawing conclusions. Reduksi data ataupun merangkum data bertujuan untuk mempermudah analisis, mempercepat pemrosesan data, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengambilan keputusan. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tertata yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Drawing conclusions atau penarikan kesimpulan merupakan langkah akhir dalam proses analisis data penelitian kualitatif (Syafrida, 2021 : 47-48), proses di mana penulis menginterpretasikan data yang telah direduksi dan ditampilkan, serta membuat kesimpulan berdasarkan analisis yang dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan TQM dalam peningkatan kualitas pelayanan menjadi sangat relevan dan strategis, terutama di era persaingan yang semakin ketat dan tuntutan pelanggan yang semakin tinggi. Berikut ini hubungan teori unsur total quality management dengan penerapannya pada PDAM Wanua Wenang Manado.

Fokus Pada Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PDAM Wanua Wenang Manado

Fokus pada pelanggan merupakan prinsip utama dalam manajemen kualitas. Fokus pada pelanggan pada hakikatnya adalah bahwa pelanggan merupakan penilai terakhir dari kualitas sehingga prioritas utama dalam jaminan kualitas adalah memiliki piranti yang handal dan sahih mengenai penilaian pelanggan terhadap perusahaan (Ramlawati, 2020 : 52). Dalam konteks kualitas pelayanan, fokus pada pelanggan berarti bahwa setiap aspek layanan yang diberikan harus dirancang dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu elemen yang paling penting dalam penerapan Total Quality Management, di mana perusahaan harus memenuhi harapan pelanggan dengan berusaha memberikan layanan atau produk yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan, baik secara internal maupun eksternal. Dalam hal ini, perusahaan juga harus memperhatikan setiap saran maupun keluhan dari pelanggan, hal ini tentunya juga akan memberikan kemudahan bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan maupun langkah yang akan dilakukan dalam mengidentifikasi masalah sampai pada tahap penyelesaiannya, sehingga kredibilitas dan kualitas yang dihasilkan perusahaan lebih optimal. Dengan fokus pada pelanggan, perusahaan akan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa PDAM Wanua Wenang Manado selalu berusaha secara aktif untuk mendengarkan dan memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan, melalui pengidentifikasian masalah pelanggan dengan cara melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala maupun umpan balik dari pelanggan. Menurut hasil penelitian, PDAM Wanua Wenang Manado selalu berusaha untuk responsif dan selalu siap menerima umpan balik, baik positif maupun negatif.

Namun, berdasarkan temuan penelitian melalui observasi, PDAM Wanua Wenang Manado menunjukkan upaya responsivitas dalam menangani keluhan pelanggan melalui beberapa saluran komunikasi, seperti pengaduan langsung kepada customer service, komentar di media sosial (misalnya Facebook), serta laporan internal yang disampaikan oleh karyawan melalui grup internal daring. Namun demikian, hasil observasi juga mengindikasikan bahwa proses penanganan keluhan tersebut masih menghadapi sejumlah kendala. Beberapa keluhan dapat diselesaikan dengan cepat, tetapi prioritas penanganan sering kali dipengaruhi oleh faktor eksternal yang bersifat subjektif, seperti kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan air secara rutin maupun kedekatan emosional dengan karyawan PDAM Wanua Wenang Manado. Fenomena ini berimplikasi pada adanya perlakuan yang berbeda terhadap pelanggan yang tidak rutin membayar tagihan atau tidak memiliki hubungan personal dengan karyawan, sehingga keluhan yang sama kerap berulang pada hari berikutnya. Selain itu, keterbatasan jumlah pegawai di lapangan juga teridentifikasi sebagai faktor yang memperlambat proses tindak lanjut, khususnya pada kasus yang memerlukan penanganan teknis segera. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem penanganan keluhan di PDAM Wanua Wenang Manado belum sepenuhnya terstruktur secara objektif dan masih dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia.

Oleh sebab itu, dengan berfokus pada pelanggan sama halnya dengan membangun hubungan jangka panjang. Dengan memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi harapan pelanggan, perusahaan dapat menciptakan loyalitas dan kepercayaan serta meningkatkan jumlah pelanggan.

Obsesi Terhadap Kualitas Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PDAM Wanua Wenang Manado

Obsesi terhadap kualitas merupakan suatu proses yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan proses tersebut memerlukan komitmen (Ramlawati, 2020 : 57). Obsesi terhadap kualitas dalam pelayanan, setiap perusahaan

berkomitmen untuk mencapai standar tertinggi dalam setiap aspek layanan yang diberikan. Hal ini mencakup upaya berkelanjutan dalam memahami dan memenuhi harapan pelanggan, serta meningkatkan proses dan produk/jasa agar selalu relevan dan berkualitas tinggi. PDAM Wanua Wenang Manado sangat memperhatikan kualitas terhadap seluruh aspek operasionalnya dengan melakukan evaluasi secara rutin.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa, dalam mempertahankan kualitas bidang jasanya, PDAM Wanua Wenang Manado menerapkan standar kualitas yang ketat dalam pengolahan dan pendistribusian air, serta rutin melakukan pemeliharaan juga pengawasan pada infrastruktur yang ada. Oleh karena itu, dalam penerapannya PDAM Wanua Wenang Manado tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat membangun dan mempertahankan reputasinya serta memiliki daya saing yang kuat. Dengan mengintegrasikan obsesi terhadap kualitas terhadap setiap aspek pelayanan, PDAM Wanua Wenang Manado dapat meningkatkan loyalitas pengguna jasanya.

Kerjasama Tim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PDAM Wanua Wenang Manado

Keberhasilan TQM tergantung pada kontribusi sumber daya manusia. Langkah pertama dari implementasi TQM adalah membentuk tim kerjasama untuk bertindak sebagai kekuatan pendorong dari proses implementasi. Tim kerjasama harus disusun berdasarkan individu-individu yang dalam posisinya memiliki kontribusi signifikan kepada manajemen (Ramlawati, 2020 : 72). Kerjasama tim dalam TQM sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, dengan adanya komunikasi dan kolaborasi yang baik antar departemen, PDAM Wanua Wenang Manado menjadi lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan mencapai tujuan kualitas yang diinginkan. Dalam konteks pelayanan publik, kolaborasi yang efektif dapat menciptakan sinergi yang mempercepat penyelesaian tugas dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pentingnya kerjasama tim juga terlihat dalam pengembangan strategi pelayanan yang inovatif. Dalam pengembangan strategi pelayanan yang inovatif, PDAM Wanua Wenang Manado sudah menggunakan sistem khusus internal secara online, sehingga lebih memudahkan dalam mengidentifikasi dan menangani kebutuhan pelanggan. Kemudian, penerapan SOP juga merupakan hal penting dan utama yang ditetapkan oleh PDAM Wanua Wenang Manado, sehingga pegawai atau karyawannya mengetahui dan memahami tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan. Secara keseluruhan, kerjasama tim yang baik tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga perusahaan menjadi mampu beradaptasi dengan perubahan dan memenuhi harapan pelanggan dengan lebih baik.

Komitmen Jangka Panjang Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PDAM Wanua Wenang Manado

Komitmen jangka panjang adalah pendekatan strategis yang diadopsi oleh perusahaan untuk memastikan bahwa mereka tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui harapan pelanggan secara konsisten. Komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses (Ibrahim dan Rusdiana, 2021 : 22). Komitmen jangka panjang terhadap kualitas pelayanan di PDAM Wanua Wenang Manado merupakan aspek yang krusial dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan memastikan keberlanjutan layanan air bersih di wilayah tersebut. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, komitmen jangka panjang terhadap kualitas pelayanan di PDAM Wanua Wenang Manado mencakup berbagai aspek, mulai dari pengelolaan sumber daya air, pendistribusian, hingga pelayanan pelanggan. Dalam penyediaan layanan air bersih yang berkelanjutan dan berkualitas tinggi kepada masyarakat, PDAM Wanua Wenang melakukan pengembangan dan pemeliharaan terhadap infrastruktur. Dalam hal ini, penambahan sumber air, reservoir, dan pemasangan sambungan gratis serta perbaikan jaringan yang sudah terpasang. Dengan infrastruktur yang baik, PDAM Wanua Wenang Manado dapat meningkatkan efisiensi distribusi, mengurangi kebocoran, dan memastikan kualitas air yang lebih baik.

Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PDAM Wanua Wenang Manado

Untuk menghasilkan kualitas yang terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan (Ibrahim dan Rusdiana, 2021 : 36). Perbaikan sistem ini menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar, tetapi juga mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan harapan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, PDAM Wanua Wenang Manado menjalankan sistem yang ada dalam perusahaan dengan mengimbangi perbaikan sistem secara bertahap. Peluncuran program pelatihan untuk pegawai atau karyawan dalam hal pelayanan dan penanganan keluhan pelanggan merupakan inisiatif PDAM Wanua Wenang Manado dalam penggunaan indikator kinerja untuk memantau efektivitas dari setiap inisiatif yang dijalankan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, perbaikan sistem secara berkesinambungan juga dapat dilihat dari adanya perbaikan dan pemeliharaan terhadap infrastruktur. Perbaikan infrastruktur merupakan hal yang penting dalam menunjang pekerjaan. Selain perbaikan sistem secara berkesinambungan terhadap infrastruktur, PDAM Wanua Wenang Manado juga berupaya dalam hal komunikasi dan responsivitas terhadap pelanggan agar lebih sesuai

dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan melakukan evaluasi hasil dari perubahan yang dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan.

Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PDAM Wanua Wenang Manado

Ada beberapa penelitian yang menyimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan adalah salah satu faktor yang paling penting bagi kesuksesan penerapan TQM (Ramlawati, 2020 : 82). Pendidikan dan pelatihan di PDAM Wanua Wenang merupakan aspek penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai penyedia layanan air bersih, PDAM memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pelanggan menerima layanan yang berkualitas, aman, dan efisien. Oleh karena itu, pendidikan dan pelatihan pegawai atau karyawan menjadi kunci untuk mencapai tujuan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, pendidikan dan pelatihan yang diterapkan oleh PDAM Wanua Wenang Manado yaitu dengan cara memberikan kesempatan kepada pegawai/karyawannya untuk mengikuti forum-forum pelatihan, baik yang dilakukan secara internal maupun eksternal. Forum-forum pelatihan yang diikuti biasanya berasal dari pemerintah, kerja sama dengan pihak-pihak tertentu, serta fasilitas pendidikan yang diberikan langsung oleh pimpinan PDAM Wanua Wenang Manado. Oleh sebab itu, pelatihan dan pendidikan yang tepat tentang administrasi maupun teknik, dilakukan agar supaya PDAM Wanua Wenang Manado mendapatkan tenaga-tenaga yang lebih profesional.

Urgensi Penelitian terkait Penerapan Total Quality Management terhadap Kualitas Pelayanan pada PDAM Wanua Wenang Manado

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator utama keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan, terutama dalam sektor pelayanan publik seperti PDAM. Dalam konteks PDAM Wanua Wenang Manado, kepuasan pelanggan sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas hidup masyarakat yang bergantung pada pasokan air bersih. Tingginya tingkat kepuasan pelanggan berkontribusi pada loyalitas mereka terhadap layanan yang diberikan. Hal ini sangat penting untuk mempertahankan basis pelanggan yang stabil dan mengurangi tingkat churn, yaitu pelanggan yang berhenti menggunakan layanan.

Kepuasan pelanggan juga memiliki dampak signifikan terhadap kualitas hidup masyarakat. Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Ketersediaan air bersih tidak hanya berpengaruh pada kesehatan, tetapi juga pada kualitas hidup secara keseluruhan. PDAM Wanua Wenang Manado memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan air bersih yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam konteks ini, penelitian ini menjadi sangat relevan karena dapat membantu mengidentifikasi bagaimana penerapan Total Quality Management (TQM) dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada dampak sosial yang lebih luas.

Peningkatan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan kepuasan pelanggan dalam sektor publik, termasuk penyediaan air bersih oleh PDAM. Dalam konteks ini, penerapan Total Quality Management (TQM) dapat menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam konteks PDAM, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, seperti keandalan pasokan air, kualitas air, waktu respons terhadap keluhan, dan komunikasi dengan pelanggan. Penelitian ini penting untuk menganalisis bagaimana prinsip-prinsip TQM, seperti fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim, komitmen jangka panjang, perbaikan sistem secara berkesinambungan, serta pendidikan dan pelatihan, dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Wanua Wenang Manado.

Tantangan Dalam Penyediaan Layanan

PDAM Wanua Wenang Manado sering kali menghadapi berbagai tantangan dalam penyediaan layanan, seperti masalah distribusi, kualitas air, dan kepuasan pelanggan. Tantangan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk infrastruktur yang kurang memadai. Penelitian ini penting untuk menganalisis bagaimana TQM dapat menjadi solusi untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut. Penelitian ini juga dapat membantu mengidentifikasi masalah yang ada dalam penyediaan air bersih, seperti kualitas air yang tidak memenuhi standar, distribusi yang tidak merata, dan respon terhadap keluhan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada dampak sosial yang lebih luas. Dengan menerapkan prinsip-prinsip TQM, PDAM Wanua Wenang Manado dapat melakukan perbaikan berkelanjutan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mengoptimalkan proses pelayanan. Misalnya, dengan menerapkan analisis akar penyebab untuk mengidentifikasi masalah dalam distribusi air, PDAM Wanua Wenang Manado dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan

layanan. Penelitian ini juga dapat memberikan wawasan tentang bagaimana mengatasi resistensi terhadap perubahan yang mungkin muncul saat menerapkan TQM.

Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional adalah aspek penting lainnya yang perlu diperhatikan dalam penelitian ini. Dalam konteks PDAM Wanua Wenang Manado, efisiensi operasional berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk memberikan layanan air bersih dengan cara yang efektif dan hemat biaya. Pengelolaan sumber daya, baik itu finansial, manusia, maupun material, harus dilakukan dengan cara yang efisien. Dengan menerapkan prinsip-prinsip TQM, PDAM Wanua Wenang Manado dapat mengidentifikasi dan mengurangi pemborosan dalam proses operasional. Peningkatan efisiensi operasional juga dapat mengarah pada pengurangan biaya operasional. Dalam sektor publik, di mana anggaran sering kali terbatas, pengurangan biaya sangat penting untuk memastikan keberlanjutan layanan. Dengan mengurangi pemborosan dan meningkatkan efisiensi, PDAM Wanua Wenang Manado dapat mengalokasikan sumber daya yang lebih baik untuk perbaikan infrastruktur dan peningkatan layanan. Lebih jauh lagi, efisiensi operasional yang tinggi memungkinkan PDAM Wanua Wenang Manado untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan.

Dengan proses yang lebih efisien, PDAM Wanua Wenang Manado dapat mengurangi waktu respons terhadap keluhan dan meningkatkan keandalan pasokan air. Selain itu, efisiensi operasional tidak hanya berkaitan dengan pengurangan biaya, tetapi juga dengan peningkatan kualitas layanan. Dengan mengoptimalkan proses, PDAM Wanua Wenang Manado dapat memastikan bahwa air yang disuplai memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Dalam jangka panjang, efisiensi operasional yang baik berkontribusi pada keberlanjutan organisasi. PDAM Wanua Wenang Manado yang mampu mengelola sumber daya dengan efisien akan lebih mampu bertahan dalam menghadapi tantangan, seperti perubahan iklim, pertumbuhan populasi, dan peningkatan permintaan air.

Dampak Negatif dan Positif dalam Penerapan Total Quality Management

Ketika sebuah organisasi, terutama yang bergerak di sektor pelayanan publik seperti PDAM, tidak menerapkan Total Quality Management (TQM), berbagai konsekuensi negatif dapat muncul yang berdampak pada kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan efisiensi operasional. Tanpa penerapan TQM, organisasi mungkin mengalami penurunan kualitas layanan yang signifikan. Kualitas air yang disuplai kepada masyarakat bisa tidak memenuhi standar, yang dapat berakibat pada masalah kesehatan bagi pelanggan. Air yang tidak bersih dapat menyebabkan penyakit dan meningkatkan beban biaya kesehatan bagi masyarakat, yang pada gilirannya dapat merusak reputasi organisasi.

Selain itu, ketidakpuasan pelanggan menjadi hal yang umum terjadi dalam situasi ini. Pelanggan yang merasa tidak puas dengan layanan, seperti waktu respons yang lambat terhadap keluhan atau kualitas air yang buruk, cenderung akan beralih ke penyedia layanan lain atau mengurangi penggunaan layanan. Ketidakpuasan ini dapat merusak citra organisasi dan mengurangi loyalitas pelanggan, yang sangat penting untuk keberlangsungan layanan.

Inefisiensi operasional juga menjadi masalah yang signifikan tanpa penerapan TQM. Organisasi mungkin mengalami pemborosan sumber daya, baik itu waktu, tenaga kerja, maupun biaya. Proses yang tidak efisien dapat menyebabkan keterlambatan dalam distribusi air, peningkatan biaya operasional, dan penggunaan sumber daya yang tidak optimal. Hal ini menghambat kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Di sisi lain, penerapan TQM dapat membawa dampak positif yang signifikan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip TQM, organisasi dapat menciptakan sistem yang memastikan kualitas layanan yang tinggi. Fokus pada pelanggan menjadi prioritas utama, di mana organisasi berusaha untuk memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat menciptakan loyalitas dan reputasi positif bagi organisasi. Penerapan TQM juga mendorong perbaikan berkelanjutan dalam semua aspek organisasi. Dengan sistem evaluasi yang rutin, organisasi dapat terus mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengimplementasikan solusi yang efektif. Ini akan memastikan bahwa kualitas layanan tetap tinggi dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selain itu, keterlibatan karyawan dalam proses perbaikan kualitas akan meningkatkan motivasi dan produktivitas mereka, menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik.

Inovasi juga menjadi salah satu hasil positif dari penerapan TQM. Dengan menciptakan budaya inovasi, organisasi dapat terus mengembangkan dan menerapkan solusi baru untuk meningkatkan layanan. Hal ini akan membantu organisasi untuk tetap relevan dan kompetitif dalam menghadapi tantangan yang muncul di masa depan.

Secara keseluruhan, penerapan TQM memberikan banyak manfaat yang signifikan bagi organisasi, terutama dalam meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan efisiensi operasional. Sebaliknya, tanpa penerapan TQM, organisasi berisiko menghadapi berbagai masalah serius yang dapat mengancam keberlanjutan dan reputasi mereka. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mengadopsi prinsip-prinsip TQM guna memastikan bahwa mereka dapat memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat.

Hubungan Temuan dan Teori TQM

Jika dilihat dari sudut pandang teori Jay Heizer dan Barry Render (2022:3) mengenai sepuluh keputusan dalam manajemen operasi, kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek yang perlu diperkuat pada PDAM Wanua Wenang Manado. Sepuluh keputusan tersebut meliputi desain barang/jasa, manajemen kualitas, desain proses dan kapasitas, strategi lokasi, tata letak, manajemen sumber daya manusia, manajemen rantai pasok, manajemen persediaan, penjadwalan, dan pemeliharaan (Heizer & Render, 2022:6).

Keterbatasan pegawai di lapangan menyebabkan keterlambatan dalam penanganan keluhan teknis yang memerlukan tindak lanjut cepat. Selain itu, dari sisi manajemen proses, sistem penanganan keluhan belum sepenuhnya terdokumentasi dalam bentuk SOP yang ketat. Akibatnya, prioritas penyelesaian keluhan sering kali dipengaruhi oleh faktor subjektif yang dapat memengaruhi keadilan pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip manajemen operasi secara komprehensif perlu ditingkatkan untuk mendukung keberhasilan penerapan Total Quality Management (TQM) secara berkelanjutan. Dengan demikian, integrasi antara TQM dan sepuluh keputusan manajemen operasi yang dikemukakan oleh Heizer dan Render (2022:3) dapat menjadi kerangka kerja yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Wanua Wenang Manado di masa mendatang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa

Fokus pada pelanggan merupakan variabel kunci dalam manajemen kualitas yang menempatkan pelanggan sebagai penilai utama dari kualitas layanan atau produk yang diberikan. Dalam penerapan Total Quality Management (TQM), fokus ini menjadi dasar dalam perbaikan berkelanjutan melalui tanggapan terhadap saran dan keluhan pelanggan. Hal ini terbukti pada PDAM Wanua Wenang Manado yang secara aktif melakukan survei dan menerima umpan balik untuk meningkatkan pelayanan. Dengan demikian, fokus pada pelanggan tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat loyalitas, kepercayaan, dan hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan.

Obsesi terhadap kualitas merupakan komitmen berkelanjutan untuk mencapai dan mempertahankan standar tertinggi dalam setiap aspek layanan. PDAM Wanua Wenang Manado menunjukkan penerapan obsesi terhadap kualitas dengan menerapkan standar ketat dalam pengolahan dan pendistribusian air, serta melakukan pemeliharaan dan pengawasan infrastruktur secara rutin. Dengan mengintegrasikan obsesi terhadap kualitas dalam seluruh aspek layanan, PDAM Wanua Wenang Manado mampu membangun loyalitas pelanggan yang lebih kuat.

Pembentukan tim yang solid dan kolaboratif menjadi langkah awal yang penting dalam implementasi TQM. Berdasarkan hasil penelitian, PDAM Wanua Wenang Manado telah menunjukkan bahwa komunikasi dan kolaborasi antar departemen berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan pemenuhan kebutuhan pelanggan. Penerapan sistem internal berbasis online serta penegakan Standar Operasional Prosedur (SOP) turut mendukung efektivitas kerja tim dalam menyusun strategi pelayanan yang inovatif.

Komitmen jangka panjang terhadap kualitas pelayanan di PDAM Wanua Wenang Manado merupakan aspek yang krusial dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan memastikan keberlanjutan layanan air bersih di wilayah tersebut. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, komitmen jangka panjang terhadap kualitas pelayanan di PDAM Wanua Wenang Manado mencakup berbagai aspek, mulai dari pengelolaan sumber daya air, pendistribusian, hingga pelayanan pelanggan. Dalam penyediaan layanan air bersih yang berkelanjutan dan berkualitas tinggi kepada masyarakat, PDAM Wanua Wenang melakukan pengembangan dan pemeliharaan terhadap infrastruktur. Dalam hal ini, penambahan sumber air, reservoir, dan pemasangan sambungan gratis serta perbaikan jaringan yang sudah terpasang.

Berdasarkan hasil penelitian, PDAM Wanua Wenang Manado telah menerapkan perbaikan sistem secara berkesinambungan melalui pelatihan pegawai, penggunaan indikator kinerja, serta pemeliharaan infrastruktur yang mendukung efektivitas layanan. Selain itu, PDAM juga fokus pada peningkatan komunikasi dan responsivitas terhadap pelanggan, serta melakukan evaluasi melalui survei kepuasan untuk memastikan bahwa setiap perubahan memberikan dampak positif. Dengan demikian, perbaikan sistem yang berkelanjutan tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat hubungan dengan pelanggan dan mendukung keberlanjutan operasional perusahaan.

Di PDAM Wanua Wenang Manado, pendidikan dan pelatihan dipandang sebagai aspek strategis untuk memastikan kualitas layanan air bersih yang aman, efisien, dan sesuai standar. Berdasarkan hasil penelitian, PDAM secara aktif memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti berbagai forum pelatihan, baik internal

maupun eksternal, melalui kerja sama dengan instansi pemerintah dan mitra terkait. Pelatihan ini mencakup aspek teknis maupun administratif, yang bertujuan menciptakan tenaga kerja yang lebih profesional dan mampu memenuhi tuntutan pelayanan publik secara optimal.

PDAM Wanua Wenang Manado telah menerapkan prinsip-prinsip TQM dalam operasionalnya, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Penerapan TQM yang baik dapat meningkatkan keterlibatan karyawan, kepuasan pelanggan, dan efisiensi operasional. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Wanua Wenang Manado menunjukkan peningkatan yang signifikan setelah penerapan TQM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM, seperti Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Kerjasama Tim, Komitmen Jangka Panjang, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, serta Pendidikan dan Pelatihan, telah memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan pada PDAM Wanua Wenang Manado, meskipun ada beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Alatoum dan Sohaio Mustafa. 2021. The Impact of Total Quality Management On E-Government Implemation In Jordanian Governmental Institutions. *Internasional Journal of Accounting and Financial Reporting* 11(4): 37-57.
- Alfian Tumuahy. (2024, April 15). PDAM Manado tindaklanjuti keluhan warga, begini kata Meiky Taliwuna. Diakses pada November 20, 2024 dari artikel berita:<https://www.zonakawanua.com/26331/daerah/pdam-manado-tindaklanjuti-keluhan-warga-begini-kata-meiky-taliwuna/>
- Aprilia Susmita. 2023. A Systematic Literature Review of Total Quality Management. Implementation in Organization. *IJIEM* 2 (1) 68-80.
- Chintia G, Indrie P dan Jessie P. 2019. Pengaruh Total Quality Management Terhadap kualitas Layanan Pada PT PLN (Persero) Area Manado. *Jurnal EMBA* 7(4): 5860-5869.
- Dr. H. Tatang Ibrahim, M.Pd. dan Dr. H. A. Rusdiana, Drs., M.M. 2021. *Manajemen Mutu Terpadu*. Penerbit Yrama Widya.
- Dr. Anita Sari, S.Pi., M.Si, Dahlan, S.Kel, M.Si, et al. 2023. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Penerbit CV. Angkasa Pelangi.
- Dewi Pertiwi. 2021. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Penerbit Deepublish.
- Elsa Khairunnisa. 2022. Analisis Kebutuhan Mutu Pelayanan dengan Mengintegrasikan Total Quality Management dengan Servqual. *Jurnal Unisha* 7(1) 35-44.
- Fang Ming. 2023. Total Quality Management (TQM) Influence On The Service Quality Services Companies in China. *Journal of Digitainability, Realism & Mastery* 2(1): 28-33.
- Gabriela R, Indrie P dan Merlyn K. 2024. Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada PT. Jaka Propertindo Real Estate (Business 8) Di Kota Manado. *Jurnal EMBA* 12(1): 60-70.
- Gangguan pelayanan air PDAM. (2024, November 20). Diakses pada November 20, 2024 dari halaman sosial media: <https://www.facebook.com/share/p/YKjHo36PCA89iXTM/?mibextid=W C7FNe>
- H. Bakobat, m. Wullur, dan J. Sumarauw. 2021. Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung. *Jurnal EMBA* 9(4) 622-631.
- Ivo S, Arrazi J dan Merlyn K. 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Hotel Biz Boulevard Kota Manadi Dengan Metode Servqual. *Jurnal EMBA* 11(4): 1199-1210.
- Jessy P, Paulus K, Hendra T dan Jacky S. 2021. Implementation Of Total Quality Management The Effect On Patient Safety Culture, Service Quality, and Its Impact On Patient Satisfaction and Hospital Performance in Manado City. *Archives of Business Research* 9(7): 44-58.
- Jay Heizer dan Barry Render. 2022. *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*. Edisi 11. Penerbit Salemba Empat.
- Moleong, L. J. 2023. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Natasya M, Indrie P dan Shinta W. 2023. Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit TNI AL Dr Wahyu Slamet Bitung Selama Masa Pandemi Covid. *Jurnal EMBA* 11(1): 635- 644.

- P. Sumayow, P. Kindangen, dan A. Hasan Jan. 2018. Analisis Penerapan TQM Terhadap Kualitas Penangan Pasien RUSD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara. *Jurnal EMBA* 6(3) 1438-1447.
- Prof. Dr. Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Alfabeta Bandung. PDAM Manado.
- Reinold M dan Merlyn K. 2019. Analisis Penerapan Total Quality Management Di Rumah Sakit Siloam GMIM Sonder. *Jurnal EMBA* 7(1): 621-630.
- Ramlawati. 2020. *Total Quality Management*. Penerbit Nas Media Pustaka.
- Ricky T. Arrazi J dan Merlyn K. 2023. Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Untuk Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada PT. Dayana Cipta Manado. *Jurnal EMBA* 10(1): 1147-1156.
- Reitandi, Nuri dan Nurbaiti. 2024. Penerapan Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal EMBA* 7(1): 271-282.
- Rosa H dan Tatik S. 2019. The Impact Of Total Quality Management On Service Quality, Customer Engagement, and Customer Loyalty In Banking. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 21(2): 95-103.
- Satria Y, Nitri M dan Jumrianti. 2019. Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Total Quality Management Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Pada PDAM Tirta Anoa Kota Kendari. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 4(1): 440-457.
- S. Suaida dan R. Manita. 2023. Analisis Manajemen Pengendalian Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Perspektif TQM di Perpustakaan Umum Kota Solok. *JIPIS* 2(1) 31-40.
- Syafrida Hafni Sahir. 2021. *Metodologi Penelitian*. Penerbit Buku Murah.
- Taufiq Rahmat dan Iwan Ardiansyah. 2021. Evaluasi Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Komitmen Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Organisasi Publik. *Kajian & Riset Manajemen Profesional* 12(2): 33-46.
- Virginia K, Jessy W dan Victorina T. 2023. Analisis Penerapan Total Quality Management Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Manado. *Jurnal EMBA* 11(3): 545-554.
- Zohair, Ahmad, Hythan, Omar and Ahmed. 2023. *The Degree Of Implementation of Total Quality Management In Universities and Its Relationship To The Level Of Community Service From The Perspectives Of Faculty Members*. *Sustainability*, 15, 2404: 2-14.