

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PERUMDA AIR MINUM TIRTA BUANA DI DESA SUMBERTLASEH IKK DANDER KABUPATEN BOJONEGORO

Vika Dwi Indriani¹⁾, Suprpto²⁾, Latifah Anom³⁾.

^{1,2,3}Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Bojonegoro
email: vikadwi766@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan inti dari penilaian yang mencerminkan persepsi pelanggan. Ada beberapa faktor yang mengakibatkan masyarakat kurang puas dengan pelayanan pada Perumda air minum Tirta Buana karena ada permasalahan yang timbul, permasalahan yang terjadi pada Perumda Air Minum Tirta Buana di desa Sumbertlaseh adalah sering terjadi air macet atau tidak mengalir, kebocoran pada pipa dan air keruh. Pelayanan yang kurang memuaskan seperti kurang tanggapnya dalam menghadapi keluhan pelanggan dari petugas sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Buana di Desa Sumbertlaseh IKK Dander Kabupaten Bojonegoro. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan pelanggan (Y). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskripsi kualitatif. Sampel sumber data yang digunakan adalah sampel sumber data yang dipilih secara purposive dan bersifat snowball sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan (1) Wawancara, (2) Observasi, (3) Dokumentasi. Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah cukup baik seperti melayani pembayaran secara langsung, merespon pelanggan yang melakukan pengaduan, baik saat melayani dan selalu mengecek meteran air setiap satu bulan sekali akan tetapi beberapa pelanggan kurang puas karena pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Sebagian pelanggan masih mengeluhkan tentang buruknya pelayanan air seperti air mati atau air mengalir tidak lancar pada jam- jam tertentu dan air terkadang keruh. Dari penelitian ini dapat disarankan Kualitas pelayanan pada PERUMDA air minum Tirta Buana IKK Dander agar tetap dipertahankan dan ditingkatkan lagi untuk mencapai hasil kerja yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PERUMDA

Abstract

Service quality is the core of assessment that reflects customer perceptions. There are several factors that cause people to be dissatisfied with the services at the Tirta Buana Drinking Water Company because there are problems that arise. The problems that occur at the Tirta Buana Drinking Water Company in Sumbertlaseh village are that water often gets stuck or doesn't flow, leaks in pipes and cloudy water. Unsatisfactory service, such as lack of responsiveness in dealing with customer complaints from officers, means that service quality needs to be improved. This research aims to find out how the quality of service is carried out to increase customer satisfaction at Perumda Air Minum Tirta Buana in Sumbertlaseh IKK Dander Village, Bojonegoro Regency. The variables in this research consist of service quality (X1) and customer satisfaction (Y). This research uses a qualitative description approach. The data source sample used is a data source sample selected purposively and is snowball sampling in nature. Data collection techniques use (1) Interviews, (2) Observations, (3) Documentation. From the results of this research, it was found that the service provided to customers was quite good, such as serving payments directly, responding to customers who made complaints, being good when serving and always checking the water meter once a month, however, some customers were not satisfied because the service was not fully in accordance with what customers expect. Some customers still complain about poor water service, such as dead water or not flowing smoothly at certain hours and the water is sometimes cloudy. From this research, it can be recommended that the quality of service at PERUMDA Tirta Buana IKK Dander drinking water be maintained and further improved to achieve maximum work results in accordance with the goals of the organization itself.

Keywords: *Service Quality, Activity, Customer Satisfaction, PERUMDA*

A. PENDAHULUAN

Perumda air minum Tirta Buana kabupaten Bojonegoro Memiliki 13 cabang yang berada dikecamatan, yang dijadikan objek pada penelitian ini adalah kecamatan Dander dengan jumlah pelanggan 8.594, desa Sumbertlaseh lebih banyak pelanggannya dibanding dengan desa-desa lainnya, seperti karangsono dengan jumlah pelanggan 315, Plosorejo dengan jumlah pelanggan 317, Ngunut dengan jumlah pelanggan 192, Bubulan 186, dan fokus penelitian berada di desa Sumbertlaseh karena banyaknya jumlah pelanggan yaitu 612 pelanggan dan banyaknya permasalahan di desa tersebut yaitu pada bulan April terdapat 112 pengaduan pelanggan

Desa Sumbertlaseh adalah salah satu desa yang berada di Kabupaten Bojonegoro. Tentunya masyarakat desa Sumbertlaseh melakukan aktivitas seperti pada umumnya yang kebanyakan aktivitas tersebut selalu berhubungan dengan air seperti air untuk minum, mandi, mencuci baju, masak dan masih banyak lainnya. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih di desa Sumbertlaseh masih belum mencukupi, karena tidak banyak masyarakat di desa Sumbertlaseh yang mempunyai sumur sendiri dan air yang mengalir di desa Sumbertlaseh tidak dapat dimanfaatkan karena banyak masyarakat yang membuang sampah dialiran sungai sehingga menyebabkan air tidak layak konsumsi. Untuk memenuhi air bersih desa Sumbertlaseh sebagian masyarakat memilih mengambil air dari Perumda air minum Tirta Buana kabupaten Bojonegoro Kualitas pelayanan merupakan inti dari penilaian yang mencerminkan persepsi pelanggan. Jika pelanggan merasa puas dengan pelayanannya, maka image atau penilaian Perusahaan juga akan baik begitupun sebaliknya. Akan tetapi ada beberapa faktor yang mengakibatkan masyarakat kurang puas dengan pelayanan pada Perumda air minum Tirta Buana karena ada permasalahan yang timbul, permasalahan yang

terjadi pada Perumda Air Minum Tirta Buana di desa Sumbertlaseh adalah sering terjadi air macet atau tidak mengalir, kebocoran pada pipa dan air keruh. Pelayanan yang kurang memuaskan seperti kurang tanggapnya dalam menghadapi keluhan pelanggan dari karyawan sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan yang ada dari permasalahan tersebut di Perumda Air Minum Tirta Buana. Pengukuran kualitas pelayanan dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness. Dimensi pelayanan tersebutlah yang sering digunakan Perusahaan dalam mengukur ataupun meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. **Kajian Pustaka** Kualiatas pelayanan adalah Upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tama Yunita Prasetyani, Ari Kuntardina, 2022) Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas langganan yang mereka terima (Rangkuti, 2017). Ada lima dimensi utama kualitas pelayanan (Tjiptono, 2016) antara lain: Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti Fisik (*Tangibles*)

B. METODE

Jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena atau konteks tertentu melalui pendekatan deskriptif dan interpretatif. Fokus utamanya adalah pada pemahaman mendalam terhadap makna, persepsi, dan konteks yang melibatkan partisipan dalam situasi yang diteliti (Murdiyanto, 2020:18) (dalam buku metode penelitian kualitatif).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi *tangible* (bukti fisik) dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan kedisiplinan petugas dalam melayani pelanggan dapat dilihat saat pelanggan melakukan pembayaran yang langsung dilayani, petugas mengecek meteran setiap satu bulan sekali. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik Perusahaan dan kegiatan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata petugas dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) seperti komputer sebagai alat bantu dalam proses pelayanan. Kualitas air yang bagus, jernih juga bukti fisik yang baik akan tetapi pelanggan belum sepenuhnya puas karena terkadang airnya yang tidak begitu jernih

Dimensi *reliability* (kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan pelayanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan petugas PERUMDA air minum Tirta Buana IKK Dander dapat dilihat saat pelanggan menerima pelayanan dengan cepat dan mudah, dari kecermatan petugas dalam melayani, kemamuan dan keahlian dalam menggunakan komputer sebagai alat bantu.

Dimensi *responsivess* (respon/ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelangan, Dimensi *responsivess* sudah diterapkan dan dapat dilihat pada petugas yang menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas, tidak membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas dalam pelayanan, merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dan semua keluhan pelanggan dirispon oleh petugas PERUMDA air minum Tirta Buana IKK Dander.

Dimensi *assurance* (jaminan). Dimensi ini merupakan Jamina dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para petugas untuk menumbuhkan rasa

percaya pelanggan kepada petugas. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah tamahan dan kemampuan petugas untuk dapat dipercaya dan diyakini. Dimensi Assurance sudah diterapkan dan dapat dilihat dari petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam penggunaan, petugas memberikan jaminan kepastian waktu saat akan melakukan perbaikan. sifat dipercaya yang dimiliki petugas. Jika pelanggan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan maka akan menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan.

Dimensi *emphaty* (empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individu atau pribadi yang diberikan pelanggan. Dimensi Empathy dapat lihat dengan petugas yang melayani dengan baik dan langsung dilayani akan tetapi terkadang kurang ramah. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PERUMDA air minum Tirta Buana IKK Dander kurang begitu menerapkan dimensi *emphaty* karena petugas yang kurang ramah saat melayani proses pembayaran dan kurang tanggapnya petugas saat ada kendala yang terjadi kepada pelanggan.

Hasil penelitian ini sudah sesuai dengan teori Tjiptono, (2016) Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang memberikan gambaran tentang bagaimana pelanggan menilai pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan penyedia layanan, lima dimensi utama yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

D. **SIMPULAN**

Dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada pelanggan PERUMDA air minum Tirta Buana IKK Dander di desa Sumbertlaseh yaitu dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsivess* (ketanggapan),

assurance (jaminan), dan *emphaty* (empati) bahwa pelayanan yang berada di PERUMDA air minum Tirta Buana IKK Dander sudah terbilang cukup baik.

Dari lima dimensi kualitas pelayanan mendapatkan hasil yang terbilang cukup baik karena petugas sudah disiplin saat melayani pelanggan, cermat, merespon dengan baik kepada pelanggan yang melapor terkait permasalahan di PERUMDA air minum Tirta Buana IKK Dander dan mampu mengoperasikan komputer sebagai alat bantu pelayanan, namun ada beberapa yang harus lebih diperhatikan lagi seperti ketanggapan pada saat terjadi masalah pada pelanggan terkait PERUMDA air minum Tirta Buana IKK Dander, kurangnya keramahan saat melayani, air yang sering mampet dan kualitas air yang kadang tidak jernih.

E. Saran

Bagi PERUMDA air minum Tirta Buana IKK Dander kabupaten Bojonegoro, Kualitas pelayanan pada PERUMDA air minum Tirta Buana IKK Dander agar tetap dipertahankan dan ditingkatkan lagi untuk mencapai hasil kerja yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri dan ada beberapa yang harus lebih diperhatikan lagi seperti petugas lebih tanggap pada saat terjadi masalah pada pelanggan terkait PERUMDA air minum Tirta Buana IKK Dander, lebih ramah saat melayani pelanggan, meminimalisir air yang sering mampet dan menambah kualitas air yang kadang tidak jernih

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamas, Z. (2021). *metode penelitian kualitatif* (M. S. Dr. Patta Rapanna, SE. (ed.); cetakan-1, Vol. 4, Issue 1). CV. syakir Media Pres.

Aprilia, S., Ati, N., & Sekarsari, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Respon Public*, 14(5), 1–13.

Arif, R. (2020). Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Komparatif Konsumen Indomaret dan Alfamart Batanghari) Oleh : ARIF RUSDIANTO Jurusan Ekonomi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro 1441 H / 2020 M. *Skripsi*.

Assegaff, M. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1, 171–186.

Atmawati, R. dan W. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall”. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Hal. 1 – 12*.

Diah, S. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pdam Tirta Merapi Klaten (Studi Kasus Di Kecamatan Karanganyar Di Desa* [Http://Repository.Unwidha.Ac.Id/1662/](http://Repository.Unwidha.Ac.Id/1662/)

Dwiarta, I. M. B. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Konsumen, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Varia Usaha Beton Di Sidoarjo. *Majalah Ekonomi Telaah Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*.

Fandy, T. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*.

Handaru, A. and Mardiyati, U. (2014). „*Jurnal Dinamika Manajemen*“,.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*.

Ismanto, D. dan S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.

Kotler, P. (2003). *Marketing Management* (11 th Edit). Prentice Hall Int’l.,

Kotler, P. and kevin lane keller. (2016). *Marketing Management (16th Edition)* New jersey.

Laksana, F. (2018). *Manajemen Pemasaran*. graha ilmu.

Lupiyoadi, R. (2014). *Strategi Pemasaran*.

Mislah Hayati Nasution, S. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap internet banking. *Jurnal Nisbah*, 1.

Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*.

Musanto, T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 6.

Nurhidayah, M. S. S. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 13.

Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence*. PT Gramedia.

Salim, R., Kusmanto, H., & Amin, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta- nadi Cabang Medan Kota. *Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu*.

Saputra, R. A., & A. (2018). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bigly Multi Buana. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen* 2, 11.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif*.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.); cetakan ke). Alfabeta.

Tama Yunita Prasetyani, Ari Kuntardina, L. A. (2022). pengaruh kualitas pelayanan, kualitas makanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan "pondok mauni". *JEMB-Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 14(2), 172–180.

Terry G. Vavra. (2002). *Customer Satisfaction Measurement Simplified*.

Tjiptono, Diana, A. (2016). *Pemasaran Esensi dan Aplikasi*. CV Andi Offset.

Tjiptono, F. dan G. C. (2016). *Service Quality and Satisfaction*.

Undang-Undang No 5 Tentang Perusahaan Umum Pemerintah Daerah, 1 (1962). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/50675>

Vincent Gasperz. (1997). *Manajemen Kualitas*. PT Gramedia Pustaka Utama.

Zakaria, A., & Firdaus, M. R. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Banjarmasin. *Suparyanto Dan Rosad* (2015, 5(3), 248–253.