

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN AIR BERSIH DI KANTOR PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) TIRTA TAKAWA KABUPATEN BUTON

Nelvianti¹, La Asiri², Mastia³

Universitas Muhammadiyah Buton, Bau-Bau, Indonesia^{1,2,3}

Email : Nelviyanti921@gmail.com¹, laasiriaris72@gmail.com², nastiatia567@gmail.com³

ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah suatu perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah daerah yang bertugas mengelola air baku menjadi air minum. PDAM juga merupakan salah satu instansi yang sering menerima keluhan kualitas pelayanan dari masyarakat sebagai kliennya. Biasanya terjadinya keluhan dari Masyarakat karena kualitas air yang kotor atau berwarna, ketidaksesuaian angka meter dengan jumlah pembayaran yang dibebankan dan air yang sering tidak mengalir; Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan/mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan publik yang disediakan oleh PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya. Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, assurance dan empathy. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dalam teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan informan utama berasal dari pelanggan PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton dan informan pendukungnya adalah pegawai dari PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton. Cara untuk mengumpulkan data meliputi observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Penelitian ini menemukan bahwa pelayanan yang disediakan oleh staf di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Takawa Kabupaten Buton memiliki kualitas dalam pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan publik, kepuasan pelanggan*

ABSTRACT

Regional Drinking Water Company (PDAM) is a company owned by the regional government which is tasked with managing raw water into drinking water. Regional governments have the authority to regulate drinking water management. PDAM is also an agency that often receives quality service complaints from the public as its clients. The aim of this research is to describe/know the extent of the level of public services provided by PERUMDAM Tirta Takawa, Buton Regency to increase customer satisfaction. This research uses the dimensions of service quality, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, assurance and empathy. This research uses a qualitative method with a descriptive approach, in the sampling technique using purposive sampling with the main informant coming from PERUMDAM Tirta

Takawa customers, Buton Regency and the supporting informants being employees from PERUMDAM Tirta Takawa, Buton Regency. Ways to collect data include observations, interviews, and documentation studies. This research found that the services provided by staff at the Tirta Takawa Regional Drinking Water Company Office (PERUMDAM), Buton Regency were satisfactory, including in terms of employees' ability to provide clear information, responsibility in completing tasks, and responsiveness in handling community problems during service.

Keywords: *Quality of publi service, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Keberadaan perusahaan dalam persaingan industri yang ketat sangat bergantung pada kualitas produk atau layanan yang ditawarkan. Kualitas didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan harapan pelanggan dan upaya untuk meningkatkan nilai produk atau layanan agar sesuai dengan harapan tersebut (Rusna, 2016). Kualitas dapat dijelaskan sebagai keseluruhan fitur dari sebuah produk yang mendukung kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditetapkan atau diinginkan. Dalam pengertian kualitas produk, terdapat lima ahli utama dalam manajemen mutu terpadu yang memiliki pandangan berbeda, namun tujuannya tetap sama.

Kualitas memiliki beberapa komponen, antara lain:

1. Kualitas melibatkan upaya untuk memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan.
2. Kualitas meliputi barang, layanan, tenaga kerja, metode, dan alam.
3. Kualitas meliputi barang, layanan, tenaga kerja, metode, dan alam.

Menurut Kotler (2011:21), layanan merujuk pada semua aktivitas atau

tindakan yang dapat dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain. Dalam konteks ini, layanan tersebut tidak mengubah hak milik siapapun.

Menurut Payne (2011:30), pelayanan merupakan pengalaman yang dapat memberikan perasaan positif atau negatif yang dirasakan oleh penerima saat mereka menerima layanan..

Menurut Idris (2007:02), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah satu-satunya entitas yang menguasai produksi air bersih secara besar-besaran. Oleh karena itu, PDAM harus terus berupaya untuk meningkatkan kinerjanya agar kualitas air yang dihasilkan memenuhi harapan para konsumennya. Perusahaan daerah penyedia air bersih berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat telah disiapkan oleh organisasi, baik itu pemerintah maupun swasta. Ibrahim mengartikan kualitas layanan publik sebagai sebuah situasi yang terus berubah dan berkaitan satu sama lain yang melibatkan pelayanan, proses, produk, pengaturan, dan orang-orang yang diukur kualitasnya saat

layanan tersebut disediakan. Kualitas layanan merupakan faktor krusial dalam menjamin berkelanjutan organisasi perusahaan atau lembaga birokrasi pemerintah. Menurut Sampara dalam Hardiyansyah (2011:35), kualitas layanan merujuk kepada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebagai standar utama dalam memberikan pelayanan yang konsisten.

Parasuraman, sebagaimana yang dikutip oleh Lupiyoadi (2008:182), mengidentifikasi lima aspek pelayanan (SERVQUAL) yang perlu difokuskan dalam pelayanan publik agar mencapai kualitas layanan, yaitu bukti fisik (Tangible), kehandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Empathy). Menurut Kasmir (dalam Maryam, 2016) yang dikutip kembali oleh (Miftahul & Meirinawati, 2022), pelayanan publik dianggap baik jika memenuhi beberapa kriteria, termasuk memiliki tenaga kerja yang kompeten, fasilitas yang memadai, akuntabel dari awal hingga akhir, responsif, komunikatif, menjaga kerahasiaan, memiliki kemampuan layanan yang baik, memahami kebutuhan masyarakat, dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Menurut Widodo Joko (2011) seperti yang dikutip dalam penelitian Nurjanah & Utama (2021), pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai "memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang membutuhkan

sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh suatu lembaga". Menurut Mahmudi, pelayanan masyarakat adalah semua tindakan layanan yang dilakukan oleh penyelenggara publik dalam rangka memenuhi kebijakan publik dan menjalankan ketentuan hukum yang berlaku (Solihin, 2017). Peraturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan bertujuan untuk memastikan bahwa penerima layanan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dengan adanya peningkatan setiap tahunnya dapat di lengkapi dengan tabel di bawah ini.

Tahun	Jumlah
2022	5.380
2023	5.466
2024	5.534

Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat emosi yang dirasakan oleh pelanggan ketika menerima layanan, apakah layanan tersebut memenuhi harapan mereka atau tidak (Tjiptono & Diana, 2003:14). Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2013), kepuasan adalah tingkat emosional yang dialami individu ketika mereka membandingkan kinerja produk (atau jasa) yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan. PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton harus memastikan bahwa mereka mengikuti semua standar yang ditetapkan untuk menyelesaikan setiap tugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, termasuk waktu, lokasi, biaya, kualitas, dan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini akan

menjamin kepuasan pelanggan. Adanya fakta yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak puas, bahkan seringkali keluhan tentang ketidaktersediaan pasokan air bersih yang cukup dan berkualitas baik masih sering terdengar. Artinya, sering terhambat dan kualitas airnya masih belum memuaskan. Keluhan tentang tagihan tinggi berkaitan dengan tagihan bulanan yang dianggap terlalu tinggi oleh pelanggan. Mereka merasa bahwa tagihan tidak sesuai dengan pemakaian dan hasil pembacaan meter bulanan. Mereka juga mencurigai bahwa ada masalah dengan ukuran meter atau adanya kebocoran yang menyebabkan tagihan meningkat.

Pemerintah akan memberikan layanan yang terbaik dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat. Maka, penting untuk melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat karena akan memberikan informasi yang bermanfaat bagi perkembangan lembaga tersebut. Menurut Wilke dalam Fandy Tjiptono (2014) yang dikutip oleh Rawis et al. (2022), kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai tanggapan emosional terhadap evaluasi suatu produk atau layanan yang digunakan oleh pelanggan. Tanggapan emosional bisa berupa sentiment yang muncul ketika apa yang diharapkan seseorang menjadi kenyataan.

Menurut gagasan yang disajikan oleh Wilkie dalam Tjiptono (2014), kepuasan merupakan reaksi emosional

terhadap penilaian atas pengalaman menggunakan produk atau layanan. Menurut Tjiptono, evaluasi purna beli adalah saat pelanggan memilih alternatif yang setidaknya sebanding atau lebih baik dari harapannya, yang akan menghasilkan kepuasan. Sebaliknya, ketidakpuasan akan muncul ketika hasil tidak memenuhi harapan. Adapun manfaat kepuasan pelanggan menurut Josee Bloemer, Ruyter dan Wetzel (2019:23) yaitu:

- a. Meningkatkan rasa suka dan loyalitas terhadap produk.
- b. Menjadi titik pembeda
- c. Meningkatkan pemasukan dan memperoleh reputasi yang positif.

Menurut Tjiptono dalam penelitian yang dilakukan oleh Yuliarmi & Riyasa (2015), ada berbagai faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan bisa disebabkan oleh faktor-faktor baik internal maupun eksternal. Faktor internal yang bisa diatur secara relatif oleh perusahaan meliputi perilaku kasar karyawan, ketepatan waktu, dan kesalahan dalam pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor-faktor eksternal di luar kendali perusahaan meliputi kondisi cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, kegiatan kejahatan, dan juga masalah pribadi yang dialami oleh pelanggan.

KAJIAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat keunggulan dan

pengendalian yang diharapkan untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan dan pengendalian yang diharapkan untuk memenuhi harapan konsumen (Wykof dalam Rangkuti dan Hapsari, 2011). Kualitas layanan menurut J. Supranto (2006:226) mengungkapkan bahwa bagi penyedia layanan, hal ini merupakan tugas yang harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Layanan menjadi elemen yang sangat krusial, terutama bagi perusahaan yang beroperasi dalam sektor jasa. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan keinginan masyarakat. Menurut Oktariyanda dkk. (2018), kepuasan masyarakat akan menurun jika kinerja pegawai tidak sesuai harapan; Namun, kepuasan akan meningkat jika kinerja pegawai memenuhi harapan. Agar dapat melihat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka instansi tersebut harus lebih tahu kebutuhan konsumennya.

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Parasuraman dalam Kotler (2007:79) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi servqual (service quality) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

a. Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu organisasi untuk

membuktikan eksistensinya kepada pihak lain.

- b. Realibility, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara tepat dan konsisten seperti yang dijanjikan.
 - c. Responsiveness atau ketanggapan yaitu kesiapan untuk membantu dan memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, dan responsif kepada pelanggan dengan berkomunikasi secara jelas.
 - d. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu Keahlian, sikap, dan kapasitas pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
- Empaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus, individual, atau pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami kebutuhan mereka.

Berdasarkan uraian pengertian kualitas pelayanan publik diatas, maka dalam penelitian kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di kantor Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Takawa Kabupaten Buton ini dapat disimpulkan indikator dalam mendeskripsikan sejauh mana kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat. Indikator kualitas pelayanan publik meliputi aspek-aspek: bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

1. Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2005:145) dalam (Anandar, 2015), mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang di rasakan, dibandingkan dengan harapannya yang mana kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Tingkat kepuasan masyarakat akan ditentukan oleh seberapa baik hasilnya dan bagaimana persepsinya. Kepuasan pelanggan akan meningkat seiring dengan peningkatan kualitas hasil. Beberapa pakar telah menyatakan pendapat mereka tentang kepuasan pelanggan, seperti yang dilakukan oleh Tse dan Wilton dalam makalah mereka yang berjudul *Models of Consumer Satisfaction Formation*. Mereka menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah reaksi dari pelanggan terhadap perbedaan antara harapan mereka atau beberapa standar kinerja lainnya dengan kinerja sebenarnya dari produk yang dirasakan oleh pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kotler dan Keller (2008:177) mengemukakan bahwa kepuasan terkait dengan perasaan yang dirasakan oleh pelanggan, dimana mereka bisa merasa senang atau kecewa ketika membandingkan hasil produk atau pelayanan dengan harapan yang telah tercipta. Ada tiga acara untuk memahami kepuasan pelanggan atau Masyarakat menurut Kirom (2010), sebagai berikut:

- a. Interaction Quality (Kemampuan Pegawai), merujuk pada mutu layanan yang melibatkan interaksi antara layanan dan karyawan yang memberikan layanan.
- b. Physical Environment Quality (Kualitas Lingkungan Fisik), merujuk pada kondisi fisik dari lingkungan tempat kerja yang perlu diperhatikan.
- c. Outcome Quality (Kualitas Hasil Pelayanan), adalah factor penentu dalam mengevaluasi kualitas suatu layanan yang diberikan.

Dengan ketiga pendekatan tersebut kita dapat mengetahui kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan, dapat mengetahui lingkungan fisik dari lokasi pekerjaan tersebut, dan mengetahui cara pelayanan yang dilakukan oleh pegawai yang bekerja di tempat tersebut.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kualitatif deskriptif. Dalam pandangan Lexy J. Moleong (2014), Penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti pola perilaku, pandangan, dorongan, langkah-langkah, dan sebagainya, dengan pendekatan menyeluruh melalui deskripsi verbal dan linguistik, dalam situasi yang alami dan dengan pemanfaatan sumber daya

yang beragam. Penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk mengamati obyek secara alamiah tanpa melakukan perbandingan atau hubungan dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2013:1) dalam (Nugroho, 2017). Penelitian ini berfokus pada penggunaan teori Parasuraman (dikutip oleh Lupiyoadi) untuk menilai kualitas pelayanan publik yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Kantor PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton. Dalam teori ini, terdapat beberapa aspek pelayanan (SERVQUAL) yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik agar mencapai kualitas layanan yang diinginkan, yaitu:

1. *Tangible* (bukti fisik), seperti tampilan dan kualitas fisik dari fasilitas Perusahaan dan kondisi lingkungan sekitarnya terdiri dari bangunan, tempat penyimpanan, dan sejenisnya.
2. *Reliability* (Kehandalan) merujuk pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang konsisten seperti prestasi harus memenuhi ekspektasi pelanggan, sesuai jadwal, pelayanan yang konsisten dan tanpa kesalahan, dan bersikap ramah.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) merujuk pada kemampuan untuk memberikan bantuan dan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi secara jelas.

4. Assurance (Jaminan) merupakan pengetahuan, sikap sopan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk membangun kepercayaan baik dari pelanggan maupun perusahaan itu sendiri.

5. Empathy (Empati) adalah kemampuan untuk memberikan perhatian tulus kepada pelanggan dengan usaha untuk memahami keinginan pelanggan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Penelitian ini memanfaatkan metode analisis data yang mengacu pada kerangka kerja Miles dan Huberman yang dirujuk dari (Rusna, 2016). Metode ini melibatkan proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Buton adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Sulawesi Tenggara, Indonesia. Kabupaten Buton terletak di Pulau Buton yang merupakan pulau terbesar di luar pulau induk Sulawesi, yang menjadikannya pulau ke-130 terbesar di dunia. Ibukota Kabupaten ini terletak di Kecamatan Pasarwajo. Sedangkan Kantor PERMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton beralamatkan di jalan Sultan Hasanuddin No. 42 Telp. (0402) 2822445 Baubau Sulawesi Tenggara. Kantor ini merupakan kantor pusat dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum

(PERUMDAM) Tirta Takawa Kabupaten Buton dan terdiri dari 12 Unit IKK.

PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton adalah perusahaan milik daerah yang memiliki tugas untuk menyediakan air bersih bagi masyarakat di wilayah tersebut. Peneliti akan menggunakan konsep yang telah dikembangkan oleh Zeithaml dan rekan-rekannya untuk mengukur kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan. Kualitas layanan dapat dinilai melalui lima faktor, yaitu kemantapan, keandalan, responsif, jaminan, dan empati. Hasil dan analisis kualitatif dari setiap bagian dari pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Dimensi Tangibel (Berwujud)

Dalam penelitian ini, bukti fisik atau yang dapat dirasakan secara langsung merupakan kemampuan sebuah perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar atau masyarakat. Sarana dan prasarana fisik serta kondisi lingkungan sekitar adalah bukti konkret dari layanan yang diberikan oleh PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton kepada semua pelanggannya. Dimensi tangible diukur oleh parameter seperti penampilan pegawai, kenyamanan fasilitas, disiplin petugas loket, serta penggunaan teknologi atau perangkat komputer dalam melayani konsumen. Bukti fisik berikutnya adalah kenyamanan dalam proses pembayaran yang disediakan oleh PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton bagi

para pelanggan. Salah satu contohnya adalah kerjasama antara PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton dengan kantor pos di seluruh Indonesia untuk mencegah keterlambatan pembayaran tagihan air, sehingga mempermudah pelanggan yang berada di luar kota untuk melakukan pembayaran tanpa harus datang ke kantor PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton.

Pelayanan publik di Kantor PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton memiliki kualitas yang baik terkait bukti fisik dalam proses pelayanan. Hampir semua aspek yang terkait dengan dimensi yang dapat dirasakan secara langsung dianggap baik oleh pelanggan. Kelebihan dari aspek ini meliputi kenyamanan layanan, kelancaran proses pelayanan, dan profesionalisme petugas. Namun, ada kekurangan yang terlihat, misalnya parkir yang terbatas di halaman kantor dan ruang tunggu yang kurang luas sehingga beberapa pelanggan harus mengantri di luar ruangan yang telah disediakan.

Fasilitas fisik yang tersedia di PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton mencakup computer layanan pengguna, perangkat keras komputer, dan perlengkapan teknologi komputer. Fasilitas tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan menciptakan persepsi positif terhadap pelayanan PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton dalam menangani berbagai keluhan pelanggan. Berdasarkan hasil

dari wawancara yang telah dilakukan dengan salah satu pelanggan mengenai tangibles (bukti fisik) pelanggan yang dimana sarana dan prasarana yang ada di PDAM Kabupaten Buton cukup lengkap akan tetapi kondisi parkirannya tidak memungkinkan dikarenakan sempit.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan seorang pegawai PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton dalam hal ini KABAG Umum dan Keuangan, bahwa: “Dari segi ketersediaan sarana dan prasarana itu untuk sementara pada umumnya sudah cukup menunjang pada proses pelayanan selama ini, contohnya dibidang pelayanan pembayaran kita sudah kasih kemudahan pembayarannya langsung di loket pembayaran, kemudian untuk pengaduan kita sudah ada loket pengaduan yang nyaman, kemudian pelanggan tidak perlu Kembali lagi ke rumah untuk melihat angka meternya karena sudah pakai system android (cater android) dimana foto angka meter yang tertera di pelanggan itu sudah ada di monitor computer dari bagian pengaduan pelanggan. Kemudian untuk saat ini kami melakukan Kerja sama dengan PT Pos sehingga pelanggan yang ada diluar daerah dapat melakukan pembayaran rekening air walaupun tidak berada di tempat dan dapat melakukan transaksi melalui kantor pos. Kemudian untuk pelayanan Teknik prasarana yang kami sediakan cukup lengkap begitupun dengan sarana dan prasarana bagian produksi. Walaupun masih ada beberapa

yang belum lengkap, kami tetap mengupayakan kedepannya untuk melengkapi prasarana tersebut”.

Dari hasil wawancara antara konsumen dan staf PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton mengenai aspek Tangibles (bukti fisik), dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik yang dimiliki oleh PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton sudah memadai, seperti adanya loket pembayaran, area parkir dan fasilitas kantor yang memadai, bangunan dan teknologi pendukung lainnya yang cukup memadai.

b. Realibility (Kehandalan)

Reliability adalah kemampuan untuk menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, dengan tepat, sesuai standar, kemampuan, dan keterampilan peralatan dalam layanan publik yang diselenggarakan oleh PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton. Nurdiansyah (2015:5) mengungkapkan bahwa perusahaan harus mampu menjalankan layanan yang telah dijanjikan dengan baik, termasuk dalam hal kinerja untuk memenuhi harapan pelanggan. Hal ini akan memastikan bahwa semua pelanggan mendapatkan layanan yang sama, tepat waktu, ramah, dan sesuai dengan yang diharapkan. Keberhasilan sebuah lembaga pemerintah seperti PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton dapat diukur dari kemampuan, pengetahuan, ketrampilan, dan keahlian pegawainya dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Berdasarkan hasil

wawancara dengan salah satu pelanggan terkait dimensi Reliability (kehandalan), bapak Hamirudin mengatakan bahwa: “Dari yang saya lihat pada saat saya berkunjung ke kantor PDAM Kabupaten Buton untuk melakukan pembayaran air dan beberapa urusan lainnya saya melihat pegawai-pegawai PDAM sangat mahir dalam menggunakan alat-alat teknologi seperti computer dengan demikian pelanggan merasa terbantu”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur Utama PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton beliau menjelaskan bahwa: “Jadi untuk tupoksi masing-masing pegawai sudah ada kemudian apa yang mereka kerjakan apakah menggunakan komputerisasi atau tidak kita sudah tau mana yang bisa menggunakan dan mana yang tidak. Tetapi secara internal kita mencoba untuk meningkatkan kapasitas pegawai itu melalui berbagai kegiatan-kegiatan pelatihan untuk bagaimana mereka bisa memanfaatkan atau bisa menggunakan computer sebagai alat bantu dalam bekerja”. Dalam dimensi reliability, layanan dari Kantor PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton dapat dikatakan baik. Dikarenakan indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah tercapai. Indikator tersebut merujuk pada ketrampilan atau kompetensi karyawan dalam memanfaatkan teknologi. Kemahiran pegawai dalam menggunakan dan memahami teknologi dalam sistem pelayanan publik di

Kantor PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton cukup baik.

c. Responsiviness (Ketanggapan)

Responsiviness adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi secara jelas. Dimensi responsiviness dalam penelitian ditentukan oleh beberapa indikator dalam menanggapi kebutuhan setiap pelanggan yang membutuhkan layanan, petugas memberikan layanan dengan cepat dan responsif, serta tingkat responsiviness dari PDAM diukur berdasarkan seberapa responsif pegawai dalam membantu pelanggan. Pegawai yang memberikan layanan menjadi fokus perhatian karena mereka berinteraksi langsung dalam menanggapi keluhan yang diberikan oleh konsumen. Respon dari pegawai pelayanan PDAM merupakan langkah umum yang diambil sebagai respons terhadap berbagai macam keluhan yang diajukan oleh pelanggan dengan tujuan untuk meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu pelanggan PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton terkait dimensi Responsiviness (Ketanggapan), dapat disimpulkan bahwa pelayanan di PDAM Kabupaten Buton secara keseluruhan sangat baik akan tetapi penanganan di lapangan masih kurang. Dengan demikian, pelanggan merasa puas dengan pelayanan di PDAM Kabupaten Buton.

Pada dimensi responsiveness pada pelayanan PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton sangat responsif dalam memberikan layanan dalam hal pembayaran rekening, pelayanan pengaduan, serta penanganan terhadap kerusakan. Hal ini terjadi karena kesigapan para pegawai dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Pada saat menghadapi keluhan dari pelanggan PDAM, respons terhadap perbaikan cukup cepat, tetapi beberapa pelanggan merasa tidak puas dengan penanganan yang harus menunggu dalam antrian yang panjang.

d. Assurance (Jaminan)

Assurance adalah kemampuan, pengetahuan, dan perilaku sopan santun yang dimiliki oleh karyawan perusahaan dalam memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Kesopanan adalah perilaku yang dinilai oleh pelanggan saat melakukan pelayanan. Kesopanan mencakup penggunaan kata-kata yang sopan, bertingkah laku dengan sopan dan berpenampilan yang baik. Selain itu, memberikan informasi dengan cara berbicara yang santun dan ramah memberikan kesan kepada pelanggan untuk tetap tenang apabila terjadi suatu yang tidak menyenangkan. Pada dimensi assurance, penelitian ini menemukan hasil yang positif dimana pegawai yang menangani pelanggan dengan ramah mampu memberikan kesan yang positif bagi pelanggan.

Sebagaimana yang dikatakan oleh salah satu pelanggan PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton bahwa: *“Pegawai PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton berusaha melayanni*

dengan sangat sopan, ramah serta bertutur kata yang baik walaupun terkadang pasti ada pelanggan yang ketika berbicara dengan nada tinggi namun mereka tetap merespon dengan tutur kata yang baik dan sopan demi kenyamanan pelanggan”

e. Empathy (Empati)

Empati adalah perilaku yang menunjukkan rasa peduli terhadap individu lain. Sebuah perusahaan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan yang baik tentang pelanggan dalam konteks penyediaan air bersih. Empati mencakup perhatian individual yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya, termasuk komunikasi yang efektif dalam membangun hubungan, perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, dan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pelanggannya. Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan public yang layak. PDAM memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada pelanggan telah memenuhi standar yang sesuai.

Oleh karena itu, penting untuk mengatur hubungan antara masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Gasperz menjelaskan bahwa terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan mutu layanan guna mencapai hasil yang optimal, yaitu keakuratan waktu layanan. Fokus utama adalah mengenai antrean dan waktu proses.

Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, dengan salah satu pelanggan

PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton terkait dimensi Empathy (Empati), Ibu Fifin mengatakan bahwa: *“Terkait permasalahan serta gangguan yang beberapa kali saya alami, pegawai PDAM Kabupaten Buton Menanggapi dengan cepat datang kerumah melihat dan apa yang menjadi masalah serta mencari Solusi dan memperbaiki jika ada gangguan pada pipa maupun instalasi dirumah saya”*.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Direktur Utama PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton, beliau mengatakan bahwa: *“Kalau sepanjang pengamatan saya, setiap ada laporan terkait kebocoran pipa sambungan rumah (SR) ataupun pipa distribusi transmisi, bagian Teknik atau bagian hubungan langganan langsung merespon untuk melakukan penanganan masalah. Jika berkaitan dengan kebocoran pipa diseluruh transmisi dijalan nasional maka kita cepat mengajukan izin untuk penggalian jalan kota dan kita juga melakukan izin ke dinas PU Kota. Kalau dijalan nasional melakukan izin ke balai jalan nasional. Jadi begitu ada laporan dari Masyarakat dengan cepat melakukan penanganan.*

Pegawai di PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton telah berusaha keras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan cara melayani, merespons, menangani, dan menjawab keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Oleh karena itu,

responsifnya layanan sangatlah krusial dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan oleh PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton kepada para konsumennya. Kesiapan membantu yang dilakukan oleh pegawai PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton telah berjalan dengan baik sesuai keinginan pelanggan.

Menurut studi yang dilakukan oleh peneliti, terdapat faktor yang mendukung tingkat layanan untuk memastikan kepuasan pelanggan dari PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton. Faktor-faktor tersebut meliputi kesadaran pegawai terhadap tugas mereka, responsifnya pegawai dalam melayani pelanggan, dan adanya fasilitas yang mendukung kinerja pegawai dalam memberikan layanan yang memadai kepada pelanggan, sehingga menciptakan rasa puas di kalangan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PDAM. Dalam menjalankan tugasnya, tentu saja akan ada hambatan baik dari dalam maupun luar perusahaan yang perlu dihadapi. Setelah melakukan penelitian, peneliti juga menemukan faktor-faktor yang menghambat tingkat kualitas pelayanan dalam mendukung kepuasan pelanggan, antara lain disebabkan oleh:

1. Pipa yang sudah lama atau pipa yang mengalami kebocoran dapat menyebabkan kualitas air menurun.
2. Saat musim kemarau, faktor cuaca dapat berpengaruh pada kondisi air dalam sumur sehingga

mengakibatkan air yang keluar menjadi tidak optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan yaitu: Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan di Kantor PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton sudah cukup baik meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu dimaksimalkan. Hal ini dapat dilihat dari berbagai hal terkait dengan dimensi Tangibel (Berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Empathy(empati). Faktor yang mendukung kualitas layanan meliputi keahlian dan keterampilan yang memadai dari pegawai, sehingga dapat menyelesaikan tugas dengan efisien dan memuaskan kebutuhan pelanggan. Salah satu alasan mengapa kualitas layanan mungkin terganggu dan tidak memuaskan pelanggan adalah karena

DAFTAR PUSTAKA

Anandar, A. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang. *EJournal Administrasi Negara*, 3(4), 1103–1114.

Hapsari, Mengayu Respati. (2011). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen

pipa yang sudah tua, yang rentan terjadi kebocoran, dan juga karena gangguan aliran air dari PDAM yang disebabkan oleh perubahan musim.

Berdasarkan hasil analisis diatas penelitian ini dapat memberikan saran bahwa dengan adanya situs web resmi dari Kantor PERUMDAM Tirta Takawa Kabupaten Buton agar pelanggan dapat lebih efisien dalam mengelola keluhan dan pembayaran. Dengan adanya website tersebut, pelanggan tidak perlu lagi datang langsung ke kantor untuk mengurus keluhan atau melakukan pembayaran secara offline, sehingga dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Hal ini juga dapat mencegah keterlambatan atau tunggakan pembayaran.

Terima kasih untuk Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Muhammadiyah Buton yang telah membantu sekaligus mendukung terlaksananya penelitian dan penulisan artikel ini.

Pada Hotel Semesta Semarang". Skripsi yang dipublikasikan. Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Diponegoro Semarang

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media.

Idris, Adam. 2007. Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Malang: CV. SOFA Mandiri

J. Supranto. 2006. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk

- menaikkan pangsa pasar, Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Kirom, B. (2010). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen* (1st ed.). Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Kotler, P. (2011). *Manajemen pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks
- otler, Phillip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. edisi Keduabelas. Erlangga. Jakarta.
- Kotler Philip, 2002, *Marketing Management*, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk, Prenhallindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Ke-3). Salemba Empat. Jakarta.
- Miftahul, M., & Meirinawati, M. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Publika*, 515–526. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p515-526>
- Nugroho, S. A. (2017). Peran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Balikpapan Utara, Kota Balikpapan. In *EJournal Administrasi Negara*. ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id. [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/05/JURNAL_fix\(05-08-17-07-41-17\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/05/JURNAL_fix(05-08-17-07-41-17).pdf)
- Nurdiansyah, J. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Moeslim Chicken di Mendungan Kartasura* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Nurjanah, E., & Utama, D. K. (2021). Analisis Responsivitas Pelayanan Publik Di Rumah Tahanan Negara Kelas I Cabang Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(5), 567–577. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAIP/article/view/2868%0Ahttps://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAIP/article/download/2868/1311>
- Moleong, Ilexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Oktariyanda, T.A., Meirinawati, M., Rahayu, T., Fanida, E.H., Ma'ruf, M. F., Kurniawan, B., & Pradana, G. W. (2018). Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan KRS Online (Studi Pada Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH Unesa). *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1).
- Payne, A. (2011). *Pemasaran jasa* (The Essence of Service Marketing) terjemahan
- Rawis, R. W., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor

- Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Administrasi Publik*, VIII(114), 45–56.
- Rusna, N. (2016). *STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA MAHAKAM CABANG SANGASANGA*
ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id.
[https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/08/JournalRusna\(08-09-16-12-53-41\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/08/JournalRusna(08-09-16-12-53-41).pdf)
- SIMBOLON, S. N. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PADA PT. SUMBER REJEKI BERSAMA CABANG KABANJAHE* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI).
- Sofyan, I. L., Pradhanawati, A., & Nugraha, H. S. (2013). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas, melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada star clean car wash Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(2).
- Solihin, M. (2017). Studi Tentang Pelayanan Pendistribusian Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara. *EJournal Administrasi Negara*, 5(3), 6550–6564. ejournal.an.fisip-unmul.ac.id
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset. 2011.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. 2003 *Total Quality Management*, Yogyakarta : CV. Andi.
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*. April.