
**ANALISIS KELUHAN PELANGGAN TERHADAP PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM GIRI TIRTA DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH DENGAN METODE
SERVICE QUALITY DI KOTA GRESIK
(Studi Kasus: PDAM Giri Tirta Unit Cerme)**

Dhicky Pravadio¹, Dzakiyah widyaningrum², M. Zainuddin Fathani³
Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik
Jl. Sumatera 101 GKB, Gresik 61121, Indonesia
e-mail : dhickypravadio@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu kewajiban pemerintah daerah dalam pelayanan administrasi publik yaitu melaksanakan kepentingan yang wajib salah satunya dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat sekitar. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Hal tersebut merupakan hal yang sangat penting guna menciptakan kualitas terbaik untuk konsumen sendiri. Metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan adalah SERVQUAL. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan di PDAM Kabupaten Gresik dalam kegiatan penyediaan air bersih dan juga mengetahui usulan perbaikan kualitas pelayanan di PDAM Kabupaten Gresik dalam penyediaan air bersih. Berdasarkan hasil perhitungan SERVQUAL score yang didapatkan dalam mengukur kualitas PDAM Giri Tirta Unit Cerme, didapatkan bahwa semua atribut yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai SERVQUAL score negative yang berarti bahwa performa pelayanan PDAM Giri Tirta Unit Cerme belum sesuai dengan harapan masyarakat. Sehingga kualitas pelayanan PDAM Giri Tirta Unit Cerme saat ini perlu dilakukan perbaikan. Usulan yang perlu untuk dilakukan perbaikan, terdapat 5 usulan, yaitu Sebaiknya produksi di IPA PDAM Untuk membig wash filter Minimal 2 jam sekali agar produksi air tetap terkontrol dengan baik dan perlu dilakukan pergantian pasir silika, Untuk meningkatkan pendapatan Perumda Gresik agar menggunakan water meter yang lebih berkualitas dan pendistribusian air dipantau dengan sebaik-baiknya, Perumda Gresik menjalin kerjasama dengan pihak rekanan Agar mempercepat pelaksanaan perbaikan perpipaan perpompaan dan kelistrikan agar masalah cepat terselesaikan, Perumda Gresik memprogramkan temu pelanggan agar bisa menampung keluhan kesah pelanggan dan Terjalannya komunikasi antar pelanggan dengan baik serta setiap ada pemasangan SR baru di minta nomor telepon yang bisa dihubungi, Permudah Gresik dalam melaksanakan pengiriman tagihan harus terprogram dan Terstruktur dalam menangani tagihan pembayaran tidak lebih dari dua bulan tagihan di setiap pelanggan, agar pelanggan tidak terbebani tagihannya.

Kata kunci : *Service Quality (SERVQUAL) PDAM, Water silika*

ABSTRACT

One of the obligations of local governments in public administration services is to carry out mandatory interests, one of which is the provision of clean water for the surrounding community. Customer satisfaction will be achieved if the quality of service provided is in accordance with their needs. This is very important in order to create the best quality for consumers themselves. The method used to determine customer satisfaction is SERVQUAL. The purpose of this study was to determine the quality of service provided at PDAM Gresik Regency in the provision of clean water and also to find out the proposed improvement of service quality in PDAM Gresik Regency in the provision of clean water. Based on the results of the SERVQUAL score calculation obtained in measuring the quality of PDAM Giri Tirta Cerme Unit, it was found that all attributes used in this study had a negative SERVQUAL score, which means that the service performance of PDAM Giri Tirta Cerme Unit has not been in accordance with community expectations. So that the service quality of PDAM Giri Tirta Cerme Unit currently needs to be improved. There are 5 proposals that need to be improved, namely, it is recommended that production at the PDAM IPA To make the wash filter at least every 2 hours so that water production is well controlled and it is necessary to replace silica sand, To increase the revenue of Perumda Gresik to use a more water meter Quality and distribution of water is monitored as well as possible, Perumda Gresik cooperates with partners In order to accelerate the implementation of repairs to piping, pumping and electricity so that problems are quickly resolved, Perumda Gresik has programmed customer meetings to accommodate customer complaints and establish good communication between customers and every there is a new SR installation, a telephone number that can be

contacted is requested. Make it easy for Gresik in carrying out bill delivery, it must be programmed and structured in handling bill payments of no more than two months of billing for each customer, so that customers are not burdened with bills a.

Keywords : *Attributes, Improvement gap analysis (IGA), Service Quality Quadrant (SERVQUAL)*

Jejak Artikel

Upload artikel : 1 Desember 2021

Revisi : 15 Desember 2021

Publish : 31 Januari 2022

1. Pendahuluan

Salah satu kewajiban pemerintah daerah dalam pelayanan administrasi publik yaitu melaksanakan kepentingan yang wajib salah satunya dalam penyediaan air bersih bagi tercantum dalam UUD 1945 pasal 33 ayat 3 yaitu bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk kemakmuran rakyat. Menurut Nawawi (2011), Sumber Daya Manusia (SDM) adalah proses mendayagunakan tenaga kerja manusia secara manusiawi, supaya potensi fisik dan psikis yang dimiliki berfungsi secara maksimal untuk pencapaian suatu organisasi atau perusahaan.

Menurut data pengaduan keluhan pelanggan PDAM bulan Januari-Mei 2021, terdapat 1032 keluhan yang dilakukan masyarakat selama bulan Januari sampai Mei 2021. Keluhan tersebut terdiri Air tidak mengalir sebanyak 320 kasus, kondisi air kotor sebanyak 155 kasus, air buntu sebanyak 157 kasus, pembayaran menunggak sebanyak 72 kasus, kebocoran pipa SR sebanyak 50 kasus, cek akurasi meter air sebanyak 100 kasus, meter air macet sebanyak 70 kasus.

Dari data diatas dapat diketahui bahwa banyaknya keluhan dari pelanggan sehingga perlu mengetahui pelayanan yang telah diberikan perusahaan. Apakah sudah dikatakan puas atau sebaliknya. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Hal

tersebut merupakan hal yang sangat penting guna menciptakan kualitas terbaik untuk konsumen sendiri. Sehingga perusahaan harus memaksimalkan kegiatan pelayanan kearah yang lebih berkualitas untuk memaksimalkan keinginan pelanggan sendiri. Bila harapan pelanggan sudah terpenuhi secara maksimal, maka dapat dikatakan pelayanan sudah baik (Winarno & Absor, 2018).

Dengan meningkatnya kebutuhan konsumen sehingga membutuhkan pelayanan yang prima guna menunjang aktivitas kebutuhan yang padat dan cepat. manajemen mempunyai komitmen kuat untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Maka PDAM Unit Cerme harus berjuang keras untuk memenuhi kepuasan terhadap konsumen. Oleh karena itu perlunya melakukan penelitian mengenai analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada PDAM Unit Cerme.

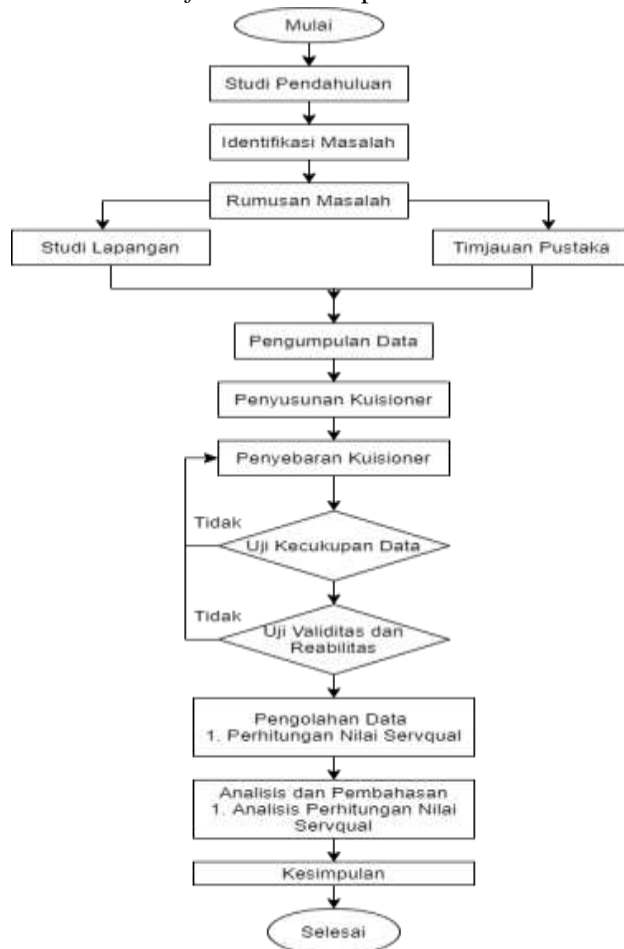
2. Metode Penelitian

Metode penelitian ini bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan penelitian sehingga penelitian yang dilakukan dapat terstruktur dengan baik.

Tahapan awal untuk melakukan sebuah penelitian dan pengembangan model. Pada tahap ini, peneliti melakukan observasi dan mengumpulkan data-data terkait dengan PDAM Giri Tirta seperti Pelayanan kasir, Pelayanan Teknik, Pelayanan Penagihan dan pelayanan pencatatan meter.

Kemudian melakukan identifikasi masalah yang ada pada PDAM Giri Tirta. Identifikasi masalah ini dilakukan untuk merumuskan permasalahan yang akan dianalisa dan diamati dalam penelitian. Perumusan masalah yang akan diteliti mengacu pada latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya. Dengan rumusan masalah yang jelas sehingga diharapkan saat melakukan penelitian baik permasalahan ataupun objek yang akan diteliti tidak mengalami perubahan atau perluasan.

Berikut ini *flowchart* dari penelitian ini.



Gambar 1. Diagram Metode Penelitian

3. Hasil dan Pembahasan

Data Pelanggan PDAM Giri Tirta

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Bernoulli, diperoleh sebanyak 168 data pada penelitian ini. Jumlah kuesioner yang telah diberikan ke pelanggan sebanyak 175 responden sehingga telah memenuhi syarat kecukupan data Bernoulli.

Dari pengolahan data kuesioner, diperoleh informasi mengenai karakteristik responden secara umum. Berikut ini adalah tabel persebaran dan diagram karakteristik responden dari 175 responden yang mengisi kuisisioner. Semua responden beralamat Cerme Gresik.

Tabel 1. Data Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah
Ibu Rumah Tangga	59
Supir	10
Swasta	39
Petani	60
Pelajar/Masyarakat	7
Jumlah	175

Tabel 2. Jumlah Usia Responden

Usia	Jumlah
17-25 Tahun	8
26-35 Tahun	42
36-44 Tahun	50
Lebih dari 45 Tahun	75
Jumlah	175

Pengolahan Data

Berdasarkan hasil dari tabulasi kuesioner tertutup yang telah disebar dan dikumpulkan kembali, maka dilakukan terlebih dahulu uji validitas dan uji reliabilitas terhadap hasil data yang didapatkan dari responden sebelum dilakukan pengolahan lebih lanjut.

Perhitungan korelasi pada masing-masing variabel dengan skor total menggunakan rumus product moment sebagai berikut :

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Berikut hasil Validitas dari Kuesioner yang diperoleh menggunakan aplikasi SPSS.

Tabel 3. Validitas Persepsi

Persepsi					
No	Nama Item	R Hitung		R Tabel	Validitas
1	Tan 1	0,27	>	0,1484	valid

2	Tan 2	0,418	>	0,1484	valid
3	Tan 3	0,591	>	0,1484	valid
4	Tan4	0,579	>	0,1484	valid
5	Rel1	0,518	>	0,1484	valid
6	Rel2	0,651	>	0,1484	valid
7	Rel3	0,686	>	0,1484	valid
8	Rel4	0,668	>	0,1484	valid
9	Res1	0,729	>	0,1484	valid
10	Res2	0,623	>	0,1484	valid
11	Res3	0,746	>	0,1484	valid
12	Res4	0,628	>	0,1484	valid
13	Ass1	0,681	>	0,1484	valid
14	Ass2	0,391	>	0,1484	valid
15	Emp1	0,732	>	0,1484	valid

Validitas Ekspektasi

Ekspektasi					
No	Nama Item	R Hitung		R Tabel	Validitas
1	Tan1	0,333	>	0,1484	valid
2	Tan2	0,234	>	0,1484	valid
3	Tan3	0,245	>	0,1484	Valid
4	Tan4	0,315	>	0,1484	Valid
5	Rel1	0,446	>	0,1484	Valid
6	Rel2	0,376	>	0,1484	Valid
7	Rel3	0,337	>	0,1484	Valid
8	Rel4	0,36	>	0,1484	Valid
9	Res1	0,294	>	0,1484	Valid
10	Res2	0,23	>	0,1484	Valid
11	Res3	0,206	>	0,1484	Valid
12	Res4	0,259	>	0,1484	Valid
13	Ass1	0,304	>	0,1484	Valid
14	Ass2	0,209	>	0,1484	Valid

Ekspektasi					
No	Nama Item	R Hitung		R Tabel	Validitas
15	Emp1	0,327	>	0,1484	Valid

4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil perhitungan SERVQUAL score yang didapatkan dalam mengukur kualitas PDAM Giri Tirta Unit Cerme, didapatkan bahwa semua atribut yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai SERVQUAL score negative yang berarti bahwa performa pelayanan PDAM Giri Tirta Unit Cerme belum sesuai dengan harapan masyarakat. Sehingga kualitas pelayanan PDAM Giri Tirta Unit Cerme saat ini perlu dilakukan perbaikan.
2. Usulan yang perlu untuk dilakukan perbaikan, terdapat 5 usulan, yaitu Sebaiknya produksi di IPA PDAM Untuk membilas filter Minimal 2 jam sekali agar produksi air tetap terkontrol dengan baik dan perlu dilakukan pergantian pasir silika, Untuk meningkatkan pendapatan Perumda gresik agar menggunakan water meter yang lebih berkualitas dan pendistribusian air dipantau dengan sebaik-baiknya, Perumda gresik menjalin kerjasama dengan pihak rekanan Agar mempercepat pelaksanaan perbaikan perpipaan perpompaan dan kelistrikan agar masalah cepat terselesaikan, Perumda gresik memprogramkan temu pelanggan agar bisa menampung keluhan pelanggan dan Terjalannya komunikasi antar pelanggan dengan baik serta setiap ada pemasangan SR baru di minta nomor telepon yang bisa dihubungi, Perumda

gresik dalam melaksanakan pengiriman tagihan harus terprogram dan Terstruktur dalam menangani tagihan pembayaran tidak lebih dari dua bulan tagihan di setiap pelanggan, agar pelanggan tidak terbebani tagihannya.

Saran

Adapun saran yang ada dari penulis demi untuk meningkatkan perkembangan performansi bisnis bagi perusahaan ialah pengujian berikutnya sebaiknya menggunakan metode lain seperti Metode Kano-QFD, LibQual, dan metode SWOT, hal ini untuk mengetahui output lain yang didapatkan.

Daftar Pustaka

- Alynadinar E, M. S. (2017). Analisis perencanaan persediaan bahan baku menggunakan metode EOQ. *Jurnal Adminitrasi Bisnis*, 17-25.
- Baroto, t. (2002). *Perencanaan dan pengendalian produksi*. Surabaya: Graha Indonesia.
- Chandra, T. (2014). Analisis Pengendalian persediaan bahan baku ikan tuna pada CV. Golden KK. *Jurnal EMBA*, 524-536.
- M. Mustofa, Handoyo and D. Ernawati, "ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA," 2017.