
**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN AIR BERSIH
DI PDAM TIRTA BENING KABUPATEN PATI**

Arin Nurwidya¹, Hery Sawiji², Tri Murwaningsih³

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Email: arinnurwidya@gmail.com, herysawiji@staff.uns.ac.id,

murwaningsih_tri@staff.uns.ac.id

Abstract

The purpose of this study is to determine: (1) Customer satisfaction with clean water services (2) Obstacles faced in the implementation of clean water services, (3) Efforts performed by PDAM Tirta Bening, Pati Regency in solving obstacles of clean water services.

This type of research is descriptive qualitative with a case study approach. Sources of data in this study came from informants, events, and documents. The sampling technique used was purposive and snowball sampling. Data collection techniques were done through interviews, observation, and documentation.

The results of this study indicate that: (1) Customer satisfaction on water services related to tangible; assurance; responsiveness; and empathy dimensions are great. Nevertheless, the customer satisfaction related to reliability dimension is low and it needs some improvements, (2) Constraints faced in the implementation of clean water services are: (a) Lack of water sources, (b) Old piping networks, (c) Power outage by PLN, and (3) Efforts made in facing obstacles related to clean water services are: (a) Finding and opening sources of raw water, (b) Changing pipes gradually, (c) Increasing the number of generators.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, PDAM

I. PENDAHULUAN

Air sebagai salah satu sumber daya alam yang keberadaannya dibutuhkan oleh setiap makhluk hidup. Air menjadi kebutuhan primer yang digunakan manusia dalam kehidupan sehari-hari untuk berbagai hal seperti minum, masak, mandi, cuci, peturasan dan ibadah.

Semakin bertambahnya jumlah penduduk, diikuti dengan meningkatnya kebutuhan air bersih. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih, maka pemerintah mengelola sebuah Perusahaan Milik Daerah yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang biasa dikenal sebagai PDAM. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam pemenuhan kebutuhan air bersih dan sehat untuk masyarakat rumah tangga maupun perusahaan untuk menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk.

PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati sebagai perusahaan pelayanan publik mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat melalui penyediaan barang dan jasa dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan air minum kepada masyarakat yang memenuhi norma dan standar kesehatan secara berkelanjutan, mengutamakan pemerataan, dan mempertimbangkan keterjangkauan daya beli masyarakat.

Dalam Undang-Undang (UU) RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan “penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: kepentingan umum, kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban;

keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan”. Setiap penyedia layanan publik dituntut mampu memberikan pelayanan yang tepat dan cepat, selain itu memiliki kemudahan yang ditawarkan dan selalu memperhatikan hak dan kewajiban pengguna layanan.

PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati selalu mengupayakan agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi sesuai harapan, namun hal tersebut ternyata tidak sejalan dengan kenyataan perilaku pelanggan dalam menyikapi kinerja yang telah diberikan. Memiliki jumlah pelanggan yang banyak dan cakupan wilayah pelayanan yang tersebar memunculkan berbagai permasalahan yang berbeda. Dalam proses produksi air bersih seringkali tidak stabil dikarenakan instalasi yang terganggu dan kurangnya ketersediaan sumber air baku, sehingga mengakibatkan pasokan air yang diberikan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati kepada pelanggan kurang maksimal. Berdasarkan laporan pengaduan tahun 2020 permasalahan yang sering diadakan pelanggan yaitu mengenai pipa bocor dan air tidak mengalir.

Survei kepuasan pelanggan merupakan hal penting yang harus dilakukan perusahaan untuk dapat melihat kinerjanya. Munculnya berbagai keluhan dan sorotan publik terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati merupakan tantangan bagi

perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga pelanggan dapat merasa puas.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepuasan pelanggan pada pelayanan air bersih ditinjau dari lima dimensi pelayanan di PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati dalam pelaksanaan pelayanan air bersih?
3. Bagaimana usaha yang dilakukan oleh PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati dalam menghadapi kendala pelayanan air bersih?

Kepuasan pelanggan merupakan hal penting yang harus dipenuhi perusahaan untuk pelanggan. Kepuasan pelanggan sendiri dihasilkan karena adanya perbedaan respon akibat kinerja perusahaan yang dirasakan dengan harapan pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan sikap, penilaian dan respon emosional yang ditunjukkan oleh konsumen setelah proses pembelian / konsumsi yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja aktual terhadap suatu produk dan harapannya, serta evaluasi terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk dan jasa (Broto, 2020). Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul

apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan (Rasyid & Galela, 2020)

Ada tiga jenis respon yang dihasilkan pelanggan setelah menerima pelayanan, yaitu: pelanggan merasa tidak puas apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan puas apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi dan pelanggan merasa sangat puas apabila kinerja melebihi ekspektasi.

Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi beberapa faktor, Anggreini (2016) menjelaskan sebagai berikut:

- 1) Berhubungan dengan produk seperti kualitas, hubungan antara nilai dan harga, bentuk dan kemudahan
- 2) Berhubungan dengan pelayanan seperti jaminan, respon dan pemecahan masalah
- 3) Berhubungan dengan pengalaman personal seperti kemudahan dan kenyamanan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Daryanto & Setyobudi (2014), yaitu:

- 1) Kualitas jasa
Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.
- 2) Persepsi atas harga
Harga yang diberikan perusahaan yang dapat dijadikan patokan pelanggan untuk membandingkan harga dengan produk yang sama.
- 3) Faktor situasional.
Kebutuhan pelanggan karena situasi tertentu yang dikarenakan pelanggan memang memerlukannya.

4) Faktor personal
Dorongan dari dalam diri pelanggan karena dipengaruhi gaya hidup.

5) Kualitas produk yang diberikan
Produk yang berkualitas baik dan cenderung murah akan banyak diminati pelanggan.

Pelanggan yang menggunakan produk dari perusahaan, tentu setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda, sikap berbeda, dan berbicara secara berbeda. Sudut pandang yang dihasilkan dari penggunaan produk akan menghasilkan persepsi kepuasan yang berbeda pula. Pada umumnya untuk melihat kepuasan kerja dapat dilihat melalui beberapa indikator, menurut Tjiptono (2012) kepuasan memiliki beberapa indikator-indikator, yaitu:

1) Kesesuaian harapan
Terdapat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja yang diberikan oleh perusahaan, sehingga pelanggan merasa puas karena sesuai dengan ekspektasinya.

2) Minat berkunjung kembali
Pelanggan yang puas mau menggunakan kembali produk yang sama atau sejenisnya dari perusahaan tersebut.

3) Kesiediaan merekomendasikan
Mau merekomendasikan kepada orang lain mengenai kelebihan dari produk perusahaan, sehingga orang lain ikut tertarik untuk menggunakan produk yang sama.

Setiap perusahaan memiliki strategi pengukuran kepuasan pelanggan yang berbeda yang dianggap tepat dan sesuai dengan kondisi dari perusahaan, Kotler &

Keller (2012) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1) Sistem Keluhan dan Saran
Berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*)

memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi pelanggannya guna menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar dikirim melalui via pos, saluran telepon khusus bebas pulsa, website, dan lain-lain.

2) Survei Kepuasan Pelanggan
Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung.

Ada beberapa metode yang dapat dilakukan, diantaranya:

a) *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran secara langsung melalui pertanyaan;

b) *Derived dissatisfaction*, yaitu pengukuran besar harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan;

c) *Problem analysis*, yaitu pelanggan diminta mengungkapkan masalah yang dihadapi kemudian memberikan saran perbaikan; dan

d) *Importance-performance analysis*, yaitu pelanggan meranking berbagai atribut penawaran kemudian meranking seberapa baik kinerja perusahaan pada setiap atribut.

3) *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Meminta bantuan orang lain untuk berperan sebagai pelanggan perusahaan pesaing dan meminta orang tersebut berinteraksi dengan karyawan perusahaan untuk melihat kekuatan dan kelemahan dari produk pesaing, kemudian melaporkan temuannya.

4) *Lost Customer Analysis*

Menjalin kontak kembali dengan pelanggan yang sudah berpindah tempat untuk memahami mengapa hal itu terjadi, supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan merupakan citra yang dibangun untuk memberikan kesan mendalam pada pelanggan. Dalam memberikan pelayanan perusahaan harus melakukannya dengan sepenuh hati untuk menarik pelanggan, sehingga menghasilkan keuntungan.

Pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, Indrasari (2019:54). Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dapat dirasakan secara langsung oleh konsumen untuk dipahami, objektif, dinilai seseorang, dan mempunyai aspek nilai dan harga, Putra (2020:22).

Beberapa dimensi atau atribut yang sering digunakan dan perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan, menurut Sajjad, yaitu:

- a. Bukti Langsung (*Tangibles*): Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel.
- b. Keandalan (*Reliability*): Kemampuan untuk melakukan layanan yang dilakukan dengan andal dan akurat.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*): Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.
- d. Jaminan (*Assurance*): Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.
- e. Empati (*Empathy*): Peduli, Perhatian individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.

II. METODE PENELITIAN

Sesuai dengan permasalahan dan teori yang telah dibuat dalam penelitian ini, peneliti memilih pendekatan kualitatif yang menekankan pada sifat empirik dengan sasaran penelitian. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kasus (*case study*) dalam menghimpun dan menelaah data dari berbagai sumber informasi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer ialah data yang diperoleh atau dihimpun langsung dari sumber data oleh peneliti yaitu melalui observasi, wawancara dan jajak pendapat. Data sekunder ialah data yang diperoleh peneliti melalui media perantara atau secara tidak langsung berupa dokumen,

catatan, buku, arsip serta hasil penelitian yang relevan sebagai data penunjang.

Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Validitas data dilakukan dengan menggunakan 4 (empat) teknik uji keabsahan, yaitu: Uji Kredibilitas data, *Transferability*, *Dependability*, dan *Confirmability*, serta menggunakan kedua teknik yaitu, triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dengan melakukan wawancara Karyawan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati dan Pelanggan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati. Triangulasi metode menggunakan metode observasi, wawancara, serta analisis dokumen dan arsip. Data dikatakan valid apabila informasi yang diperoleh dari kedua teknik memiliki kesamaan.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati sebagai penyedia layanan air bersih untuk masyarakat Kabupaten Pati senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang optimal dengan memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Berikut hasil yang diperoleh peneliti mengenai kepuasan pelanggan yang dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap

(*responsiveness*), dan empati (*emphaty*).

1. Bukti langsung (*Tangible*)

Bukti langsung (*tangible*) atau juga bisa disebut dengan bukti fisik yaitu kemampuan dari PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati untuk menunjukkan kepada pihak luar (pelanggan) tentang eksistensinya dalam memberikan dan menyediakan pelayanan. Fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi bukti nyata yang dapat dirasakan pelanggan secara langsung.

Dalam hal ini diketahui bahwa PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati sudah menyediakan fasilitas untuk pegawai dan penunjang pelayanan kepada pelanggan, seperti diantaranya tersedia komputer, internet, ruang tunggu, adanya kursi tempat antrian, tempat parkir yang memadai dan peralatan penunjang lainnya.

Tidak hanya sarana dan prasarana yang tersedia, kemudahan dalam pelayanan juga diberikan PDAM, yaitu pelayanan yang sudah dapat dilakukan secara online, mulai dari pendaftaran, pengaduan hingga pembayaran tagihan rekening air. Untuk pembayaran dapat dilakukan melalui beberapa tempat penyedia layanan pembayaran tagihan rekening

air, seperti PPOB, alfamart, indomaret, tokopedia dan lainnya.

Daya tarik visual tidak hanya terlihat dari fasilitas yang diberikan dan peralatan yang modern, tetapi juga penampilan karyawan yang rapi dan profesional menjadi bukti nyata untuk pelanggan. Daya tarik visual yang ditunjukkan kepada pelanggan yaitu karyawan memiliki penampilan rapi dan bersikap professional pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang dapat dipahami oleh pelanggan serta dapat diandalkan sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya sehingga pelanggan dapat merasakan bahwa pelayanan memang benar bisa dipercaya. Keandalan (*Reliability*) dalam proses pelayanan meliputi prosedur pelayanan, menyediakan kualitas air sesuai yang dijanjikan, dan memberikan pelayanan yang akurat dan ketepatan waktu.

Dalam prosedur sambungan baru sudah mudah, pelanggan dapat langsung datang ke kantor cabang dengan membawa foto copy KTP dan

memberikan nomor *handphone* kepada pegawai. Pegawai akan mendaftarkan calon pelanggan baru melalui online. Pegawai PDAM dalam menjelaskan prosedur sambungan baru kepada pelanggan sudah handal dan dapat dipahami pelanggan. Akan tetapi proses pemasangan sambungan baru tidak bisa dilayani secara langsung karena melihat ketersediaan sumber air baku yang digunakan PDAM. Akibat keterbatasan sumber air baku, pelanggan harus menjadi daftar tunggu terlebih dahulu.

Pada aspek menyediakan kualitas air sesuai yang dijanjikan PDAM menjamin kualitas air yang didistribusikan kepada pelanggan memiliki kualitas yang bagus. Meskipun sumber air yang diperoleh PDAM dari tempat yang berbeda, akan tetapi untuk menyediakan air yang layak pakai sebelum didistribusikan kepada pelanggan PDAM selalu melakukan pengecekan kualitas air setiap bulannya di laboratorium. Air kotor yang mengalir ke pelanggan diakibatkan karena adanya perbaikan pipa yang bocor atau akibat musim penghujan.

PDAM sebagai penyedia layanan air bersih selalu berusaha memberikan keakuratan dalam pengukuran debit air dan waktu

pendistribusian. Kecepatan dan ketepatan waktu menjadi hal umum bagi pelanggan untuk mengukur serta menilai kinerja pelayanan perusahaan. Semakin cepat perusahaan memberikan pelayanan maka menunjukkan kinerja perusahaan yang baik dan sebaliknya apabila semakin lama pelayanan yang diebrikan, maka tingkat kepercayaan terhadap kinerja perusahaan akan semakin menurun. Pada aspek ini PDAM sudah memiliki keakuratan alat ukur yang digunakan untuk mengukur debit air yang digunakan oleh pelanggan, akan tetapi untuk waktu pendistribusian air, PDAM belum mampu memberikan distribusi air selama 24 jam penuh di beberapa wilayah pelayanan. Terlihat dari adanya sistem buka tutup kran yang dilakukan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati harus memiliki jaminan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan sebagai pengguna jasa pelayanan. Kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan menjadi pengukur keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan. Cakupan dimensi jaminan (*assurance*) yaitu berkaitan dengan perilaku

karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan seperti keramahan, perhatian, kesopanan, kejujuran dan komunikasi pada saat pemberian pelayanan kepada pelanggan. Jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan.

Sifat keramahan, perhatian dan kesopanan yang ditunjukkan karyawan kepada pelanggan melalui kesantunan tutur kata, perbuatan atau tindakan dan penampilan membuat pelanggan merasa dihargai. Penyampaian atau penjelasan informasi dengan tutur kata yang sopan dan ramah memberi kesan kepada pelanggan bahwa segala sesuatu bisa diselesaikan dengan baik dengan tidak mengedepankan emosi, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dan meminimalisir hal yang kurang menyenangkan.

Dalam hal ini karyawan PDAM selalu bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan. Terlihat dari pelanggan yang mengungkapkan bahwa karyawan memiliki sikap ramah dan berpenampilan rapi dalam memberikan pelayanan. Untuk menjamin kepuasan pelanggan PDAM membuat SOP untuk

dijalankan di semua kantor cabang sehingga pelanggan akan merasa terjamin terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan tentunya diperlukan karyawan yang dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan kepada pelanggan. Daya tanggap dapat terlihat dalam upaya menanggapi berbagai keluhan atau saran-saran yang disampaikan pelanggan.

Tanggapan atau solusi yang diberikan karyawan atas permasalahan yang dihadapi pelanggan menjadi sorotan pemberi layanan. Karyawan sebagai penyedia layanan berinteraksi dengan pelanggan secara langsung, sehingga setiap keluhan pelanggan yang diterima harus diberikan tanggapan atau solusi. Tanggapan atau solusi yang diberikan penyedia layanan dapat dijadikan gambaran bagaimana kinerja sebuah perusahaan. Setiap penjelasan informasi, peraturan atau prosedur yang dibutuhkan, pengaduan permasalahan dan penyelesaiannya menjadi

suatu bentuk tanggap perusahaan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan.

Pelanggan PDAM dapat mengadakan kendala atau permasalahan yang dihadapi selama proses pelayanan. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung atau melalui layanan pengaduan yang disediakan PDAM. Untuk membuat kemudahan pelanggan, pengaduan dapat dilakukan melalui email, sms, dan *Whatsapp*. PDAM berupaya merespon secara langsung permasalahan yang terjadi di lapangan. Respon yang ditunjukkan PDAM dengan meninjau langsung permasalahan yang terjadi pada pelanggan dan menyelesaikannya pada saat itu juga. Setiap kantor cabang juga sudah memiliki bagiannya masing-masing dan karyawan bekerja sesuai tupoksinya, sehingga dalam penanganan permasalahan pelanggan ditangani berdasarkan wilayah pelayanan. Untuk permasalahan yang memerlukan tindak lanjut atau penanganan khusus akan dikonsultasikan kepada atasan.

5. Empati (*Emphaty*)

Empati yang ditunjukkan perusahaan seperti kemudahan untuk menghubungi penyedia layanan, kemampuan

karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kemampuan perusahaan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Bentuk perhatian yang diberikan perusahaan kepada pelanggan dapat ditunjukkan pada saat menangani keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan. Perusahaan yang mampu memberi penanganan baik kepada pelanggan memberikan peluang mengubah rasa ketidakpuasan menjadi puas.

Dalam upaya memahami keinginan dan kebutuhan setiap pelanggan, sudah dilakukan dengan baik oleh PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati. Terlihat dari pelanggan yang merasa puas dengan adanya karyawan langsung datang ke lokasi apabila terjadi permasalahan. Salah satu bentuk perhatian kepada pelanggan ditunjukkan dengan adanya koreksi rekening air, apabila ditemukan lonjakan tagihan rekening air yang tidak wajar, karyawan akan memberitahu pelanggan yang memiliki lonjakan rekening air yang biasanya diakibatkan kebocoran pipa.

Pada dimensi ini PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati sudah mampu memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Terlihat dari pelanggan yang merasa puas dengan adanya karyawan

yang langsung datang ke lokasi apabila terjadi permasalahan. Perhatian penuh kepada pelanggan juga ditunjukkan dengan adanya koreksi rekening air dan memberitahu pelanggan yang memiliki lonjakan air akibat kebocoran pipa.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, terdapat beberapa hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan air bersih di PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati. Adapun hambatan yang dihadapi oleh PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati, sebagai berikut:

- a. Kurangnya ketersediaan sumber air baku yang digunakan PDAM

Sebagai perusahaan penyedia layanan air bersih, tentunya diperlukan bahan baku untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Air merupakan bahan baku utama yang diperlukan PDAM untuk memberikan pelayanan air bersih, akan tetapi produksi air yang akan didistribusikan ternyata masih di bawah kata cukup. Bahkan dapat dikatakan masih kekurangan sumber air untuk memenuhi suplai air sesuai jumlah pelanggan.

Sebagian besar masyarakat pesisir Kabupaten Pati yang memiliki air resapan asin, sangat mengandalkan air bersih dari PDAM. Wilayah pelayanan Pati Timur sendiri meliputi kantor cabang Pati II, III dan IV. Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat

diketahui bahwa salah satu kendala yang menghambat pelayanan air bersih diantaranya adalah masih kurangnya sumber air baku yang digunakan oleh PDAM, selain itu ketersediaan air baku juga dipengaruhi oleh musim, dimana pada saat musim kemarau sumber air yang digunakan juga akan berkurang.

b. Jaringan perpipaan yang sudah tua

Dalam pendistribusian air bersih diperlukan alat yang digunakan untuk memberikan aliran ke setiap wilayah. Salah satu alat yang digunakan yaitu pipa. Pipa sendiri memiliki berbagai diameter, tiap-tiap diameter memiliki fungsinya masing-masing. Kebocoran pipa selain diakibatkan tekanan yang terjadi juga karena usia pipa yang sudah habis masa pakainya. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa salah satu kendala yang menghambat pelayanan air bersih diantaranya adalah usia pipa transmisi yang sudah tua dan letak pipa yang di dalam tanah cor membuat perbaikan membutuhkan biaya dan tenaga ekstra.

c. Adanya pemadaman listrik dari PLN

Air yang tidak mengalir selain dikarenakan kurangnya sumber air dan perbaikan pipa, akan tetapi juga disebabkan oleh pemadaman listrik. Listrik menjadi sumber daya utama yang digunakan oleh PDAM

untuk kegiatan operasional pendistribusian air bersih. Dengan adanya pemadaman listrik oleh PDAM juga akan mempengaruhi proses pendistribusian air bersih kepada pelanggan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, diketahui PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati telah melakukan berbagai upaya untuk menghadapi berbagai kendala selama pelaksanaan pelayanan air bersih. Berikut usaha yang dilakukan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati untuk menghadapi kendala pelayanan air bersih.

1) Mencari dan membuka sumber air baku baru

Proses penambahan air baku selalu diusahakan oleh PDAM guna memenuhi kebutuhan air bersih. Salah satu usaha yang dilakukan yaitu dengan pembukaan air waduk secara bertahap.

2) Melakukan pergantian pipa secara bertahap

Dikarenakan usia teknis suatu alat yang sudah habis dapat memberikan permasalahan baru, maka perlu dilakukan upaya pencegahan dan perbaikan. Dalam pergantian pipa transmisi air yang besar tidak bisa dilakukan langsung karena letaknya yang di bawah tanah, sehingga untuk pergantian bisa dilakukan pada saat terjadi kebocoran.

3) Penambahan jumlah genset

Dalam menghadapi permasalahan eksternal khususnya dengan penyedia sumber energi yaitu PLN pihak

PDAM melakukan pemasangan genset pada salah satu wilayah pelayanan. Pemasangan genset ini salah satu usaha untuk mengantisipasi apabila terjadi pemadaman listrik. Usaha yang dilakukan PDAM yaitu dengan pemasangan genset di wilayah yang rentan mengalami pemadaman listrik dan juga kantor pusat yang merupakan tempat operasional pengolahan air bersih sebelum didistribusikan kepada pelanggan. Dengan adanya genset mampu membuat pendistribusian air tetap berjalan meskipun sumber energi listrik dari PLN padam.

B. Pembahasan

1) Bukti langsung (*Tangible*)

Pada dimensi ini PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati sudah mampu memberikan aspek bukti langsung (*tangible*) yang dilihat dari sarana dan prasarana yang tersedia, kemudahan dalam proses pembayaran, dan penampilan karyawan yang memiliki daya tarik visual, sehingga pada aspek bukti langsung (*tangible*) pelanggan sudah merasa puas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan (Lubis, dkk., 2019), (Broto, 2020), (Sriwahyuni, dkk., 2021) bahwa pada dimensi ini perusahaan harus dapat memberikan bukti konkret kualitas pelayanan yang tercermin dari sarana dan prasarana ataupun penampilan karyawannya sehingga

menimbulkan respon baik yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2) Keandalan (*Reliability*).

Pada dimensi ini PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati belum sepenuhnya mampu memberikan indikator keandalan (*reliability*). Dalam melakukan prosedur pelayanan sambungan baru sudah mudah dipahami pelanggan. Meskipun mudah pelanggan harus menjadi daftar tunggu terlebih dahulu, hal tersebut dikarenakan kurangnya ketersediaan sumber air baku. Tidak hanya prosedur pemasangan sambungan baru yang mudah dipahami, PDAM juga sudah handal dalam memberikan kualitas air yang terdistribusi kepada pelanggan. Terlihat dari kualitas air yang selalu di ujikan di laboratorium setiap bulannya. Disisi lain PDAM belum bisa memberikan aliran air penuh selama 24 jam di beberapa wilayah pelayanan. Terlihat dari beberapa wilayah pelayanan yang masih memberlakukan buka tutup kran air pada waktu tertentu, hal tersebut dilakukan agar pendistribusian air bersih tetap didapatkan pelanggan secara merata, sehingga pada dimensi keandalan (*reliability*) pelanggan belum sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan PDAM.

Hasil penelitian ini sesuai dengan (Broto, 2020), (Sriwahyuni, dkk., 2021)

bahwa dimensi keandalan (*reliability*) yang diberikan dalam proses pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dimensi ini menjadi faktor terbesar yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Rasyid & Galela, 2020).

3) Jaminan (*Assurance*)

Pada dimensi ini PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati sudah menerapkan dimensi jaminan (*assurance*) terlihat dari pelanggan yang mengungkapkan sikap ramah tamah karyawan dalam memberi pelayanan.

Pada dimensi ini pelanggan merasa puas sebab dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan PDAM selalu berusaha menangani permasalahan dengan bersikap baik dan sopan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan (Lubis, dkk., 2019) (Broto, 2020), (Sriwahyuni, Juniarti, & Ningrum, 2021) bahwa dimensi jaminan (*assurance*) yang diberikan dalam proses pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang sangat baik meminta staf untuk bersikap sopan dengan pelanggan. Jaminan adalah pendorong terpenting untuk kualitas layanan, diikuti oleh personalisasi, ketulusan, wujud, formalitas, dan keandalan (Haron & Subar, 2020).

4) Daya Tanggap

Dimensi ini merupakan sikap tanggap pegawai yang ditunjukkan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikannya dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan. Sikap tanggap ditunjukkan dengan sebaik mungkin agar pelanggan menilai bahwa pemberi jasa memperlakukan baik pelanggan dalam penyediaan air bersih, sehingga layanan yang diberikan bisa maksimal dan memuaskan.

Dalam pelaksanaan dimensi ini pelanggan dapat mengadukan kendala atau permasalahan yang dihadapi selama proses pelayanan. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung atau melalui layanan pengaduan yang disediakan PDAM. Untuk membuat kemudahan pelanggan, pengaduan dapat dilakukan melalui email, sms, dan *Whatsapp*.

Untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada pelanggan sikap yang ditunjukkan perusahaan kepada pelanggan sudah tanggap. Dimana PDAM berupaya merespon secara langsung permasalahan yang terjadi dilapangan. Respon yang ditunjukkan PDAM dengan meninjau langsung permasalahan yang terjadi pada pelanggan dan

menyelesaikannya pada saat itu juga. Setiap kantor cabang sudah memiliki bagiannya masing-masing dan karyawan bekerja sesuai tupoksinya, sehingga dalam penanganan permasalahan pelanggan ditangani berdasarkan wilayah pelayanan. Untuk permasalahan yang memerlukan tindak lanjut atau penanganan khusus akan dikonsultasikan kepada atasan. Pada dimensi ini PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati sudah mampu tanggap dalam menangani keluhan pelanggan dan pelanggan merasa puas dengan respon yang diberikan oleh PDAM.

Hasil penelitian ini sesuai dengan (Lubis, dkk., 2019), (Broto, 2020), (Sriwahyuni, dkk., 2021) bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan dalam proses pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

5) Empati

Bentuk perhatian yang diberikan perusahaan kepada pelanggan ditunjukkan pada saat menangani keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan. Perusahaan yang mampu memberi penanganan baik kepada pelanggan memberikan peluang mengubah rasa ketidakpuasan menjadi puas. Disisi lain pengaduan yang disampaikan pelanggan dapat dijadikan umpan balik untuk perbaikan

atas pelayanan yang sudah diberikan.

Pada dimensi ini PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati sudah mampu memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Terlihat dari pelanggan yang puas apabila terdapat permasalahan karyawan yang langsung datang ke lokasi. Perhatian penuh kepada pelanggan juga ditunjukkan dengan adanya koreksi rekening air dan memberitahu pelanggan yang memiliki lonjakan air akibat kebocoran pipa.

Hasil penelitian ini sesuai dengan (Broto, 2020), (Sriwahyuni, dkk., 2021) bahwa dimensi empati (*emphaty*) yang diberikan dalam proses pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kendala dalam Pelayanan Air Bersih di PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati

- a. Kurangnya ketersediaan sumber air baku yang digunakan PDAM
- b. Jaringan perpipaan yang sudah tua
- c. Adanya pemadaman listrik dari PLN

Usaha PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati dalam Menghadapi Kendala Pelayanan Air Bersih

- a. Mencari dan membuka sumber air baku baru
- b. Melakukan pergantian pipa secara bertahap
- c. Penambahan jumlah genset

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka simpulan yang dapat peneliti rangkum yakni terkait kepuasan pelanggan pada pelayanan air bersih, kendala, dan solusi yang dapat dilakukan oleh PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati.

Keputusan Pelanggan pada Pelayanan Air Bersih di PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati pada dimensi bukti langsung (*tangible*), pelanggan merasa puas, dapat dilihat dari kemampuan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati yang telah menyediakan fasilitas untuk menunjang kerja pegawai dan memberikan rasa nyaman kepada pelanggan, penampilan rapi, hingga tempat pembayaran yang memberikan kemudahan pada pelanggan.

Dimensi keandalan (*reliability*) pada dimensi ini kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dapat dipahami oleh pelanggan, menyediakan kualitas air yang baik dan keakuratan alat sudah diberikan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati kepada pelanggan dengan baik dan pelanggan merasa puas pada aspek tersebut. Akan tetapi pada aspek ketepatan waktu pendistribusian air, pelanggan merasa belum puas, dilihat dari pelanggan yang belum bisa memperoleh pendistribusian air dengan maksimal.

Dimensi jaminan (*assurance*), pada dimensi ini pelanggan merasa puas dapat dilihat dari keramahan dan kesopanan pegawai dalam

memberikan pelayanan. Dalam menangani permasalahan pelanggan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati selalu memberikan jaminan sikap yang ramah dan sopan kepada pelanggan dengan selalu menyelesaikan permasalahan dengan baik-baik.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), pada dimensi ini pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati yang dilihat dari pegawai telah sigap dan tanggap dalam merespon keluhan pelanggan serta mampu menyelesaikan masalah yang dialami pelanggan. Respon yang diberikan kepada pelanggan apabila ditemukan permasalahan air tidak mengalir atau alat yang rusak, karyawan akan langsung meninjau langsung ke lapangan.

Dimensi empati (*emphaty*), pada dimensi ini pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati dilihat dari kemampuan pegawai yang selalu berkomunikasi kepada pelanggan apabila terjadi permasalahan dan menjalin hubungan baik, serta peduli dengan mendatangi rumah pelanggan apabila ditemukan permasalahan pelayanan air bersih.

Kendala yang dihadapi oleh PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati dalam pelayanan air bersih yaitu: a) kurangnya ketersediaan sumber air baku yang digunakan PDAM, b) jaringan perpipaan yang sudah tua, dan c) adanya pemadaman listrik dari PLN.

Usaha yang dilakukan oleh PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati dalam menghadapi kendala pelayanan air bersih, yaitu: a) mencari dan membuka sumber air baku baru, b) melakukan pergantian pipa secara bertahap, c) penambahan jumlah genset.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Anggreini, N. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung*. Jakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka.
- Broto, B. E. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Rantauprapat. *Jurnal Ecobisma*, 7 (2), 95-108.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haron, R., & Subar, N. A. (2020). Service Quality of Islamic Banks: Satisfaction, Loyalty and the Mediating Role of Trust. *Islamic Economic Studies*, 28 (1) 3-23.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaraan dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I., & Rizki, M. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains Teknologi dan Industri*, 16 (02), 25-31.
- Peraturan Daerah Kabupaten Pati No. 9 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bening Kabupaten Pati. (2019).
- Putra, Y. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Cemara. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi*, 1 (01), 22-29.
- Rasyid, M., & Galela, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pengadaan (ULP) Namlea . *Uniqbu Journal Of Social Sciences (UJSS)*, I (1), 32-40.
- Sriwahyuni, T., Juniarti, & Ningrum, I. K. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Shopee. *Jurnal Pendidikan Edutama*, 1-8.
- Shokouhyar, S., Shokoohyar, S., & Safari, S. (2020). Research on the Influence of after-sales Service Quality Factors on Customer Satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Service*, 1-11.
- Zamroni, Afifuddin, & Widodo, R. P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada

Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 13 (2), 75-82.