

SEMNASIA**(Seminar Nasional Ilmu Administrasi)**

Kolaborasi *Triple Helix* dalam Membentuk SDM Unggul di Era Society 5.0
24 Februari 2024, Pascasarjana STIA Banten

**Persepsi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Pandeglang Terhadap Kualitas Pelayanan
(Studi Kasus di Instalasi Kantor Kecamatan Panimbang)**

Iin Muhlisin^a, Trisna Sonjaya^b dan Safri^c

^a STIA Banten

^b STIA Banten

^cSTIA Banten

e-mail : iinradarbanten@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Persepsi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Perumda) Pandeglang Instalasi Kantor Kecamatan (IKK) Panimbang terhadap Kualitas Pelayanan. Penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa keluhan - keluhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut diantaranya (1) Kualitas fisik atau air yang disalurkan kepada pelanggan sangat tidak layak untuk di konsumsi (2) Lambannya penanganan dari petugas Perumda IKK Panimbang Ketika ada kendala - kendala di lapangan (3) Tidak adanya formulir keluhan pelanggan di Kantor Perumda (4) Masih adanya pegawai Perumda IKK Panimbang yang Ketika disampaikan keluhan - keluhan dari Pelanggan malah bersikap emosional atau tidak ramah terhadap Pelanggan. (5) Adanya pegawai yang tidak tulus dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Melihat dari permasalahan tersebut peneliti melakukan penelitian menggunakan teori *Service Quality (Servqual)* yang meliputi *Tangibility, Reability, Responsivenes, Assurance dan Emphaty* (Ashraf dan Venugopalan dikutip dari Desta Sulaesih Mursyidah, 2021 Vol 20 (3), p 223). Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara kepada pihak Pelanggan Perumda Instalasi Kantor Kecamatan Panimbang sehingga dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Perumda IKK Panimbang belumlah maksimal.

Kata Kunci: Persepsi Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

Abstract

This research aims to find out how the Perception of Customer Satisfaction of the Pandeglang Regional Drinking Water Company (Perumda) at the Panimbang District Office (IKK) Installation is on Service Quality. This research was motivated by several complaints about the quality of service provided by the company, including (1) The physical quality or water distributed to customers was very unfit for consumption (2) Slow handling by Perumda IKK Panimbang officers when there were problems in the area. field (3) There is no customer complaint form at the Perumda Office (4) There are still Perumda IKK Panimbang employees who, when submitting complaints from customers, act emotionally or are unfriendly towards customers. (5) There are employees who are not sincere in providing service to customers. Seeing these problems, researchers conducted research using the Service Quality (Servqual) theory which includes Tangibility, Reability, Responsiveness, Assurance and Emphaty (Ashraf and Venugopalan quoted from Desta Sulaesih Mursyidah, 2021 Vol 20 (3), p 223). The research method used is qualitative descriptive research by conducting interviews with customers of the Perumda Panimbang District Office Installation so that it can be seen that the quality of service provided by Perumda IKK Panimbang is not optimal.

Keywords: Perception of Customer Satisfaction, Service Quality

SEMNASIA

(Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

Kolaborasi *Triple Helix* dalam Membentuk SDM Unggul di Era Society 5.0
24 Februari 2024, Pascasarjana STIA Banten

A. PENDAHULUAN

Manusia pada hakikatnya memiliki banyak sekali kebutuhan diantaranya kebutuhan yang bersifat primer, skunder maupun tersier. Kebutuhan Primer adalah kebutuhan yang mutlak diperlukan oleh manusia. Pemenuhan kebutuhan ini bersifat pokok, karena jika tidak dipenuhi akan mengakibatkan terganggunya kehidupan manusia secara signifikan. Salah satu kebutuhan yang bersifat primer yakni kebutuhan Air Minum.

Hierarki Maslow membagi kebutuhan dasar manusia menjadi 5 tingkatan. Tingkatan pertama harus dipenuhi terlebih dahulu kemudian memenuhi tingkat di atasnya. Tingkatan pertama adalah kebutuhan fisiologis yang merupakan kebutuhan paling dasar untuk menunjang kehidupan manusia, meliputi kebutuhan fisiologis berupa oksigen, cairan, nutrisi dan temperature. Sejalan dengan hal tersebut maka kebutuhan Air (Cairan) merupakan hal yang paling pokok untuk dipenuhi terlebih dahulu.

Kebutuhan air bersih / minum tiap tahunnya mengalami peningkatan sedangkan ketersediaan air bersih semakin terbatas, dikarenakan semakin sempitnya daerah resapan, banyaknya pembangunan yang tidak memperhatikan keseimbangan alam, eksploitasi sumber air baku yang tidak memperhatikan kelestarian sumber air.

Perumda IKK Panimbang sebagai selaku penyuplai air Minum di Wilayah Kecamatan Panimbang dan sekitarnya sejatinya memiliki komitmen atas penyediaan air bersih.

Kepuasan konsumen sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan tersebut. Sebuah perusahaan perlu mengetahui beberapa prinsip - prinsip dasar kepuasan pelanggan seperti yang diungkapkan (Hermanto, 2019 : 22) Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal -

hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika saat itu kebutuhan dan keinginan pelanggan sangat besar, maka harapan - harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitupun sebaliknya.

1. Pengalaman masa lalu (Terdahulu) Ketika mengkonsumsi produk dan layanan baik dari perusahaan maupun pesaingnya.
2. Pengalaman teman - teman, cerita teman tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
3. Komunikasi melalui iklan, pemasaran atau persepsi yang timbul dari *image* periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Sementara itu, Faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah mutu produk, pelayanannya, kegiatan pelayanan, pelayanan setelah penjualan, dan nilai - nilai perusahaan. Kegiatan penjualan terdiri atas variabel - variabel pesan (sebagai penghasil serangkaian sikap tertentu mengenai perusahaan, produk dan tingkat kepuasan yang dapat diharapkan oleh pelanggan), sikap sebagai penilaian pelanggan atas pelayanan perusahaan, perantara sebagai penilaian pelanggan atas perantara perusahaan seperti deler dan grosir. Berbagai cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk membentuk harapan pelanggan. Pertama, melalui promosi yang tidak mengecewakan konsumennya agar terjadi komunikasi yang terkendali antara perusahaan dengan konsumen,. Kedua, melalui sikap yang baik dari para pegawai penjualan dan Ketiga melalui unjuk kerja penjualan yang lebih profesional. Dalam hal ini Perumda IKK Panimbang yang memiliki konsumen / pelanggan 1789 sambungan ternyata setelah dilakukan studi lapangan terhadap 9 orang pelanggan hampir keseluruhan belum merasakan apa yang dinamakan kepuasan pelanggan. Terutama dalam hal Ketika mereka mencoba menikmati

SEMNASIA

(Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

Kolaborasi *Triple Helix* dalam Membentuk SDM Unggul di Era Society 5.0
24 Februari 2024, Pascasarjana STIA Banten

kualitas produk yang dirasakan tidak bisa dikonsumsi selayaknya air minum.

Tujuan dibuatnya artikel ini agar peneliti bisa mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan Perumda IKK Panimbang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.

B. PEMBAHASAN

Pelayanan air bersih di Kabupaten Pandeglang dibangun sejak Pemerintahan Hindia Belanda dengan kapasitas produksi 5 liter / detik, yang memanfaatkan sumber air baku dari mata air Ciwasiat. Setelah di proklamirkannya kemerdekaan Republik Indonesia pengelolaan air bersih ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tingkat II Pandeglang. Sejalan dengan perkembangan pelayanan air bersih pada Tahun 1980 dibentuk Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Pandeglang dengan Perda No : 2 Tahun 1980 tanggal 7 Mei 1980, Berdasarkan SK Menteri Pekerjaan Umum No : 373/KPTS/1990 tanggal 18 Agustus 1990 tentang penyerahan pengelolaan prasarana dan sarana air bersih di Kabupaten Daerah Tingkat II Sukabumi dan Daerah Tingkat II Kabupaten Pandeglang kepada Gubernur daerah Tingkat I Jawa Barat Tanggal 8 September 1990 dilakukan penyerahan pengelolaan prasarana dan sarana air bersih dari Gubernur Kepala Daerah tingkat I Jawa Barat kepada Bupati Kepala Daerah Tingkat II Pandeglang untuk dikelola oleh PDAM Kabupaten Dati II Pandeglang. Pada Tahun 2014 telah disahkan Perda No.1 Tahun 2014, tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Pandeglang. Pada Tahun 2021 telah disahkan Perda No 12 Tahun 2021 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Berkah. Perumda Tirta Berkah Memiliki 2 Cabang yakni Cabang Pandeglang dan Cabang Labuan serta memiliki Instalasi Kantor Kecamatan (IKK) yang salah satunya yakni IKK Panimbang yang menjadi objek penelitian. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perumda IKK Panimbang terhadap pelanggan bisa dikatakan jauh dari kata sempurna. Dimana hasil kajian di lapangan

membuktikan bahwa dari 5 Indikator yang diharapkan dari Kualitas Pelayanan yakni.

- (1) Mengenai bukti fisik (*Tangibles*) dari 9 Narasumber semuanya menyatakan bahwa kualitas fisik atau air yang disalurkan kepada pelanggan sangat tidak layak untuk dikonsumsi karena airnya berwarna kekuning - kuning serta jika dimasak airnya tidak enak, banyaknya endapan lumpur Ketika kolam tidak segera dibersihkan yakni jangan sampai lebih dari 3 (Tiga) hari serta di tempat memasak pun meninggalkan karat. Salah satu pelanggan juga mengeluhkan tidak adanya penggantian tutup meteran air.
- (2) yang meski Sudah berkarat dan sudah tidak digunakan lagi.
- (3) Mengenai Keandalan (*Reability*) adanya keluhan dari pelanggan mengenai lambannya penanganan dari petugas Perumda IKK Panimbang Ketika ada.
- (4) kendala - kendala di lapangan terbukti 4 orang menyatakan demikian, 2 orang menyatakan cepat tanggap dan 3 orang belum pernah menyampaikan keluhan apapun kepada pihak Perumda IKK Panimbang.
- (5) Mengenai Daya Tanggap (*Responsiveness*) ada 3 orang yang menyampaikan bahwa staff di Perumda IKK Panimbang menyatakan bahwa mereka pelayanannya kurang maksimal terbukti dengan tidak adanya formulir keluhan pelanggan di Kantor Perumda sementara 4 orang lainnya menyatakan belum pernah menemui staff Perumda sementara sisanya menyatakan cepat tanggap lantaran semua permasalahan langsung mereka catat namun untuk formulir keluhan tidak disediakan.
- (6) Jaminan (*Insurance*) hanya 1 orang saja yang menyatakan jelek karena Ketika diminta keterangan malah seperti orang yang emosi, sementara 6 orang lainnya menyatakan kompetensi, pengetahuan dan kesopanan petugas Perumda IKK Panimbang sangatlah baik sementara sisanya belum pernah bertemu.
- (7) Perhatian (*Empathy*) orang menyatakan tulus, 3 orang lainnya menyatakan tidak

SEMNASIA

(Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

Kolaborasi *Triple Helix* dalam Membentuk GDM Unggul di Era Society 5.0
24 Februari 2024, Pascasarjana STIA Banten

tulus sementara sisanya tidak tahu karena belum pernah bertemu.

Maka Peneliti menyimpulkan bahwa dari 5 Indikator Kualitas Pelayanan semuanya mempunyai masalah masing - masing terbukti dengan uraian diatas.

Dari kesimpulan keluhan - keluhan di atas Peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut tentang kualitas air yang dihasilkan Perumda IKK Panimbang yang bersumber dari SPAM Tanjung Lesung Berdasarkan hasil penelitian dapat dibuatkan rekomendasi oleh peneliti bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pihak Perumda IKK Panimbang harus diperbaiki sesegera mungkin. Terutama dalam hal kualitas air minum yang diberikan kepada pelanggan dimana pelanggan

berkesimpulan bahwa produk yang diberikan tidaklah sesuai dengan niatan awal pelanggan memasang saluran air Perumda yakni agar airnya bisa diminum akan tetapi malah produk dihasilkan jauh tidak memuaskan terbukti dengan ragunya pelanggan untuk meminum air tersebut dikarenakan produknya sering datang ke pelanggan dengan diiringi banyaknya lumpur. Selanjutnya, air yang sekarang menjadi produk Perumda IKK Pandeglang sangat cepat membuat produk rumah tangga setelah dicuci malah berkarat.

Padahal, Perumda IKK Panimbang selaku penyuplai utama air bersih di wilayah Kecamatan Panimbang dan sekitarnya tidak memiliki pesaing. Maka membangun Kekuatan Produksi air bersih yang layak diberikan kepada Pelanggan merupakan point penting agar pelanggan tetap bertahan.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Kesimpulan yang dapat diambil oleh peneliti bahwa dari 5 Indikator kualitas Pelayanan bahwa

dari semuanya dianggap tidaklah maksimal karena kelima indikator diatas semuanya

yang harus dilakukan oleh Perumda IKK Panimbang yakni dengan memperbaiki kualitas produknya sendiri agar bisa dikonsumsi oleh Pelanggan. Karena saat ini produknya kebanyakan hanya digunakan untuk mencuci pakaian dan perabotan saja akan tetapi untuk air minum pelanggan tetap membeli ke Depot air. Padahal tujuan pertama masyarakat menjadi Pelanggan Perumda IKK Panimbang yakni mereka berkeinginan mendapatkan kualitas air minum yang layak. Ke khawatiran peneliti sendiri terkait dengan momen Kritis Pelayanan (*Moment Of Truth*) momen ini sebagai momen kritis pelayanan sebagai kontak yang terjadi antara konsumen dengan setiap aspek organisasi yang akan membentuk opini konsumen tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, setiap orang yang berada di Perumda IKK Panimbang harus mengidentifikasi dan mengelola momen kritis pelayanan tersebut secara baik. Selanjutnya (Albrecht dan Bradford dikutip dari Ratmiko dan Atik Septi Winarsih 2010 : 58) menyatakan bahwa harus ada kesesuaian atau kompatibilitas anatara tiga faktor dalam pengelolaan *Moment Of Truth* Yakni Konteks pelayanan, Referensi yang dimiliki oleh konsumen, Referensi yang dimiliki oleh anggota atau pegawai perusahaan penyelenggara pelayanan.

Dari masalah *Moment Of Truth* yang di khawatirkan akan terjadi maka Perumda IKK Panimbang haruslah menyiapkan hal - hal dalam memaksimalkan Kompetensi, Ketulusan, Daya Tanggap dan Keandalan harus juga diperbaiki caranya dengan memberikan pelatihan pelatihan agar Kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan dapat dimaksimalkan. Selanjutnya adalah pihak Perumda IKK Panimbang juga harus menempelkan stiker - stiker di rumah pelanggan yang berisi informasi mengenai *Hotline* yang bisa mereka hubungi Ketika pelanggan menemukan masalah - masalah pelayanan termasuk juga di Kantor Perumda IKK Panimbang harus disediakan kotak saran.

SEMNASIA

(Seminar Nasional Ilmu Administrasi)

Kolaborasi *Triple Helix* dalam Membentuk SDM Unggul di Era Society 5.0
24 Februari 2024, Pascasarjana STIA Banten

REFERENSI

Jurnal

- Desta SM, 2021. *Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Showroom X Kota Bandung* Journal Manajemen, Business and Accounting, Vol 20 (3), p 223.
- Heri, Erlangga dkk. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Sepeda Motor Honda di PT Panca Sakti Perkasa di Bintaro*. Jurnal Perkusi, Vol 1 (4), p 465.
- Suheri, Asep. 2019. *Model Prediksi Kebutuhan Air Bersih Berdasarkan Jumlah Pendudukan Di Kawasan Perkotaan Sentul City*. Jurnal Teknik Sipil dan Lingkungan, Vol 04 (03), p 208.
- Zikri, Ahmad dan Iksan Harahap, Muhamad. 2022. *Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Persero Regional I Sumatera*. Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM), Vol 2 (1), p 924.

Buku

- Casman, NS dkk. 2022. *Buku Ajar Kebutuhan Manusia*. Yogyakarta : Zahir Publishing
- Ratminto dan Atik Septi Winarsi. 2010. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* . Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rangkuti, Freddy. 2001. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis untuk Menghadapi Abad 21*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 2002. *Studi Kelayakan Bisnis : Teknik Menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis secara Komprehensif*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Internet

- pdamtirtaberkah.co.id. Sejarah, 24 Maret 2017, (Diakses pada 2 Maret 2024). <https://pdamtirtaberkah.co.id//sejarah>.
- Pdamtirtaberkah.co.id. Shalat Istisqa di Kawasan SPAM tanjong lesung, 09 Oktober 2023, (Diakses pada 2 Maret 2024). <https://pdamtirtaberkah.co.id/berita/shalat-istisqa-di-kawasan-spam-tanjung-lesung>.