

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA DHAHA KOTA KEDIRI

Rada Rindi Antika¹, M. Zuhdi Sasongko²
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Jl. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64112
antikaradarindi@gmail.com

Informasi artikel :

Tanggal Masuk: 7 Juli 2022 Tanggal Revisi: 10 Agustus 2022 Tanggal diterima: 10 September 2022

Abstract

The purpose of this study was to analyze the quality of service to customer satisfaction of the Regional Water Company (PDAM) Tirta Dhaha, Kediri City. This study uses the dimensions of service quality, namely Tangibles, Reliability and Responsiveness. This study uses a qualitative descriptive approach. Determination of informants in this study using purposive sampling technique, while the informants that the researchers determined were the head of the sub-section of complaints and PDAM customers. The results of this study indicate that PDAM Tirta Dhaha services still need to be improved, starting with facilities and infrastructure, the services provided are not wholehearted in serving customers and responsiveness in handling customer complaints. The findings of this study are that the services provided by PDAM Tirta Dhaha are not optimal. Recommendations from researchers in providing PDAM Tirta Dhaha services are by improving facilities and infrastructure, serving customers wholeheartedly and maximally, handling customer complaints quickly and on time and conveying information clearly.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dhaha Kota Kediri. Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangibles, Reliability dan Responsiveness. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, adapun informan yang peneliti tentukan adalah kasubag bagian keluhan aduan dan pelanggan PDAM. Hasil dari penelitian ini bahwa pelayanan PDAM Tirta Dhaha masih perlu ditingkatkan dari mulai sarana dan prasarana, pelayanan yang diberikan kurang sepenuh hati dalam melayani pelanggan dan ketanggapan dalam menangani keluhan pelanggan. Temuan penelitian ini bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Dhaha belum optimal. Rekomendasi dari peneliti dalam melakukan pelayanan PDAM Tirta Dhaha yaitu dengan meningkatkan sarana dan prasarana, melayani pelanggan dengan sepenuh hati dan maksimal, menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat waktu serta penyampaian informasi dengan jelas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan sangat berpengaruh bagi kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Dhaha. Kualitas dan kepuasan pelanggan sangat erat hubungannya. Kualitas menciptakan dorongan yang kuat bagi pelanggan perusahaan dalam jangka panjang. Membangun hubungan dengan pelanggan akan membantu perusahaan memahami apa yang dibutuhkan dan diharapkan pelanggan. Jadi, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Maka perlu mengetahui apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Menurut Tjiptono, ada lima faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Antara lain, wujud, keandalan, daya tanggap, empati, dan kepastian [1]. Penelitian ini menggunakan tiga aspek yaitu wujud, keandalan, dan daya tanggap. *Tangible* berarti peralatan fisik, perlengkapan, daya tarik material dan penampilan karyawan yang digunakan oleh perusahaan. *Reliability* dari perusahaan yaitu dapat memberikan layanan yang andal, bebas kesalahan, dan akurat sejak awal dan memberikan layanan tepat waktu. Terakhir, *Responsiveness* mengacu pada motivasi dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan, menanggapi pertanyaan pelanggan, dan memberi tahu ketika layanan diberikan dengan cepat.

Menurut Primayani (2015:157), loyalitas tercipta ketika pelanggan merasa puas dengan mereknya dan berusaha mempertahankan hubungan dengan perusahaan [2]. Oleh karena itu, jika suatu penyedia jasa berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya demi tercapainya kepuasan

pelanggan, maka loyalitas pelanggan dapat terjaga. Untuk menjaga kepuasan pelanggan saat menggunakan air PDAM, kinerja perusahaan perlu ditingkatkan. Menurut Lupiyoadi, berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah lima faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan: kualitas produk, kualitas layanan, sentimen, harga dan biaya [1].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kepuasan pelanggan PDAM Tirta Dhaha dilihat dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, dan *Responsiveness*.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Untuk mendapatkan data yang diharapkan peneliti, penelitian dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dhaha Kota Kediri di Jl. A. Yani n. 02, Banjaran, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur. Bagaimana mengumpulkan informasi melalui wawancara dengan Kasubag bagian layanan pengaduan dan pelanggan PDAM [3], selanjutnya mengobservasi secara langsung mengenai pengamatan pelayanan di PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri untuk memperoleh data tentang pelayanan air bersih terhadap masyarakat [3]. Kemudian menghimpun dokumentasi sebagai bahan informasi untuk mendukung penelitian, dokumentasi yang dihimpun berupa buku, dokumen dan gambar. Dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder dan teknik dalam pengumpulan dokumentasi [3] dan pencarian bibliografi.

Mengenai teknik analisis data: mereduksi data yaitu dengan merangkum, memilih, dan fokus terhadap hal yang paling penting dalam penelitian hingga pada akhirnya akan menghasilkan gambaran yang akan mempermudah peneliti dalam proses pengumpulan data [3], menyajikan data dalam bentuk tabel maupun gambar [3] dan menarik kesimpulan dari rumusan masalah yang dikembangkan di lapangan sehingga menghasilkan temuan yang baru berupa deskripsi ataupun gambaran yang belum jelas dan setelah melewati proses penelitian data menjadi lebih akurat [3].

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tangible (Bukti Fisik)

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:137) Bukti Fisik (*Tangibles*), pada daya tarik fisik peralatan, peralatan dan bahan yang digunakan oleh perusahaan dan pada penampilan karyawan [4].

Penelitian ini menggunakan indikator seperti luas dan bersihnya fasilitas gedung, peralatan, perlengkapan dan kebersihan karyawan untuk membantu karyawan melayani pelanggannya.

Tabel .1 Hasil wawancara terkait penyediaan fasilitas gedung yang luas dan bersih

Informan	Hasil Wawancara
Peneliti	Apakah penyediaan fasilitas gedung sudah optimal?
Bapak Aris (Kasubag)	Penyediaan fasilitas gedung yang berikan PDAM sudah cukup optimal, dengan tersedianya ruangan yang cukup luas, bersih, dan nyaman. Dan sudah tersedianya halaman yang luas untuk tempat parkir pelanggan yang berkunjung.
Nita	Untuk fasilitas gedung di dalam kantor dirasa sudah cukup optimal, namun masih kurang fasilitas toilet yang berada di luar kantor.
Ibu Wiwik	Menurut saya fasilitas gedung PDAM sudah optimal.
Ibu Anik Riyanti	Pendapat saya untuk fasilitas gedung yang luas, dengan tempat nyaman dan bersih, saya sudah cukup optimal.

Bapak Supriyadi	Fasilitas di dalam kantor sudah optimal, akan tetapi untuk toilet yang berada di luar kantor PDAM kurang menjaga kebersihan dan kurangnya fasilitas di dalam toilet seperti tidak adanya WC.
-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber data : wawancara di lapangan (2022)

Berdasarkan dari hasil wawancara pada tabel di atas fasilitas gedung sudah optimal, namun masih kurangnya fasilitas toilet yang berada di luar kantor kurang memadai.

Tabel 2. Hasil wawancara mengenal perlengkapan dan peralatan yang mendukung pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

Informan	Hasil Wawancara
Peneliti	Bagaimana perlengkapan dan peralatan yang disediakan PDAM? Apakah sudah optimal?
Bapak Aris (Kasubag)	Perlengkapan dan peralatan sudah optimal. Bisa dilihat dari setiap ruangan sudah ada AC, TV, komputer, mesin <i>fotocopy</i> , mesin <i>print</i> , mesin EDC, kursi untuk antrean pelanggan, kursi dan meja untuk tamu, peralatan kantor seperti buku, dll. Untuk peralatan di lapangan kami juga sudah menyediakan peralatan dengan kualitas yang terbaik seperti pipa dan meteran air. PDAM juga menyediakan aplikasi Halo PDAM Tirta Dhaha untuk memudahkan pelanggan.
Nita	Saya rasa sudah cukup lengkap tetapi ada yang kurang di bagian perlengkapan toilet.
Ibu Wiwik	Menurut saya perlengkapan dan peralatan yang disediakan PDAM sudah optimal.
Ibu Anik Riyanti Bapak Supriyadi	Sejauh ini saya rasa sudah lengkap dan optimal. Peralatan di dalam kantor dan di lapangan sudah optimal. Kekurangan hanya ada toilet luar kantor.

Sumber data : wawancara di lapangan (2022)

Berdasarkan hasil wawancara dari tabel di atas perlengkapan dan peralatan yang memadai hanya berada di dalam kantor saja, sedangkan untuk di luar kantor seperti toilet masih perlu ditingkat lagi.

Tabel 3. Hasil wawancara terkait penampilan pegawai rapi

Informan	Hasil Wawancara
Peneliti	Bagaimana pendapat Anda tentang penampilan pegawai PDAM?
Bapak Aris (Kasubag)	Kami berusaha memberikan yang terbaik bagi pelanggan termasuk dalam hal berpenampilan kami berusaha menjaga dengan rapi, bersih, menarik dan tentunya sopan.
Nita	Pegawai berpenampilan sopan dan rapi.
Ibu Wiwik	Sejauh yang saya lihat pegawai PDAM menjaga penampilan mereka dengan rapi.
Ibu Anik Riyanti	Menurut saya penampilan pegawai PDAM selalu rapi dan bersih.

Sumber data : wawancara di lapangan (2022)

Berdasarkan hasil wawancara pada tabel di atas peneliti menyimpulkan bahwa pelanggan menyukai pegawai yang menjaga penampilannya dengan berpenampilan yang menarik, rapi, bersih dan sopan.

Fasilitas yang luas, bersih dan fasilitas yang lengkap membuat para tamu merasa nyaman saat mengantre di kantor. Aspek karyawan juga sangat penting karena klien maupun eksekutif yang tampak rapi percaya bahwa pengelolaan PDAM sudah tertata dengan baik.

Pelayanan yang diberikan oleh Tirta Dhaha, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), belum optimal dari segi aspek tertentu (bukti langsung) dalam proses pelaksanaan pelayanan. Hal ini dikarenakan aspek PDAM Tirta Dhaha seperti ketersediaan sarana dan prasarana masih kurang memadai dan pengguna layanan belum nyaman dan puas. Dari hasil observasi peneliti di lokasi penelitian, antara lain infrastruktur yang kurang memadai, kurangnya peralatan pada area toilet, serta kondisi toilet yang kotor terutama di area toilet di luar kantor.

Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari pengamatan peneliti di lapangan. Peneliti menyimpulkan bahwa dimensi *tangible* belum optimal.

Reliability (Keandalan)

Menurut Nurdiansyah (2015:5), kemampuan perusahaan untuk mengimplementasikan dengan baik layanan yang dijanjikan, termasuk kinerja untuk memenuhi harapan konsumen, memastikan bahwa semua konsumen menerima layanan yang sama secara tepat waktu, ramah dan tepat [5].

Dari segi keandalan, kualitas pelayanan kantor PDAM Tirta Dhaha sangat baik. Indikator dalam penelitian ini terpenuhi dengan baik. Indikator-indikator ini mencakup penyampaian layanan yang dijanjikan secara akurat, prosedur layanan yang sederhana, serta kemampuan dan kecepatan pembacaan meter.

Tabel 4. Hasil wawancara terkait pemberian pelayanan yang dijanjikan dengan cermat

Informan	Hasil Wawancara
Peneliti	Apakah PDAM sudah memberikan pelayanan yang dijanjikan?
Bapak Aris (Kasubag)	PDAM sudah semaksimal mungkin memberikan pelayanan dengan segera merespons keluhan pelanggan dengan langsung memberikan solusi pada saat itu juga. PDAM selalu memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang dijanjikan.
Nita	Menurut saya pelayanan yang diberikan petugas baik, cara penyampaian dan cukup jelas dan bisa diterima dengan baik.
Bu Wiwik	Sejauh ini pelayanan yang saya dapatkan cukup bagus, mungkin ada kalanya <i>jutek</i> namun saya paham karna lelah seharian bekerja. Tapi tidak jadi masalah.
Bu Anik Riyanti	Kinerja pegawainya tidak memuaskan, karna masih ada pegawai yang judes.
Bapak Supriyadi	Terkadang pegawainya jarang senyum. Tapi pelayanan yang diberikan selalu baik dan tidak pernah mengecewakan.

Sumber data : wawancara di lapangan (2022)

Berdasarkan hasil wawancara pada tabel di atas peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang petugas PDAM Tirta Dhaha berikan kurang sesuai karena masih ada yang petugas yang melayani dengan kurang sepenuh hati.

Tabel 5. Hasil wawancara terkait prosedur pelayanan yang mudah

Informan	Hasil Wawancara
Peneliti	Apakah PDAM sudah memberikan prosedur dengan pelayanan yang mudah?
Bapak Aris (Kasubag)	Kami sudah memberikan standar pelayanan yang mudah bagi pelanggan dengan adanya aplikasi Halo PDAM Tirta Dhaha guna memudahkan pelanggan untuk mengecek tagihan dan kemudahan dalam menyampaikan keluhan tanpa harus datang ke kantor. Untuk memudahkan pembayaran PDAM Tirta Dhaha menyediakan sistem pembayaran Online melalui Bank Jatim, Tokopedia, Shopee, Dana, Indomart, dll.
Nita	Menurut saya pelayanan yang diberikan PDAM termasuk mudah, terlebih dengan adanya aplikasi Halo PDAM yang memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran dan pengaduan tanpa harus ke kantor langsung.
Ibu Wiwik	Saya rasa pelayanan PDAM sangat baik dengan prosedur yang sangat mudah
Ibu Anik Riyanti	PDAM memberikan prosedur pelayanan yang mudah dan tidak ribet.
Bapak Supriyadi	Prosedur pelayanan PDAM menurut saya semakin hari semakin baik.

Sumber data : wawancara di lapangan (2022)

Berdasarkan hasil wawancara pada tabel di atas bahwa prosedur pelayanan yang diberikan PDAM dengan tersedianya aplikasi dengan fitur pembayaran Online dan pengaduan keluhan tanpa harus datang ke kantor akan memudahkan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 6. Hasil wawancara terkait kemampuan dan kecepatan petugas dalam membaca meter air

Informan	Hasil Wawancara
Peneliti	Bagaimana kemampuan dan kecepatan petugas dalam baca meter?
Bapak Aris (Kasubag)	PDAM memilih pegawai yang sudah ahli dalam membaca meteran air dengan cepat dan akurat. Jarang sekali ada kasus kesalahan dalam baca meteran air.
Nita	Selama saya berlangganan dengan PDAM belum pernah ada kejadian kesalahan baca meter oleh petugas.
Ibu Wiwik	Sejauh ini belum pernah terjadi kesalahan pembacaan meteran air.

Ibu Anik Ariyanti	Pembacaan meteran saya selalu akurat, belum pernah kejadian dalam kesalahan baca meter.
Bapak Supriyadi	Saya belum pernah menemui salah baca meter di meteran saya.
Sumber data : wawancara di lapangan (2022)	

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan tersebut dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Dhaha sudah memberikan pelayanan yang sesuai. Dilihat dari kemampuan dan kecepatan petugas dalam baca meter dengan hasil yang akurat dan jarang sekali ada kasus dalam kesalahan baca meter.

Dengan berjanji akan memberikan pelayanan yang tidak tepat pada waktu yang telah ditentukan, dalam hal ini konsumen/pelanggan tidak akan lagi percaya dan kecewa, dan tidak lama lagi pelanggan akan membutuhkan kepastian dalam janji tersebut. Pelanggan juga lebih menyukai prosedur pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit yang memakan waktu lama. Dari segi daya dan kecepatan baca meter, pelanggan tidak ingin salah dalam melakukan registrasi meter air, sehingga menginginkan sistem registrasi yang akurat dan bebas kesalahan. Jika ada kesalahan, maka akan ada pembayaran lebih. Karena penggunaan air dan pembayaran tidak seimbang.

Dari hasil observasi peneliti di lapangan dan hasil wawancara dengan informan, terlihat bahwa indeks reliabilitas berhasil. Hal ini juga terlihat dari karyawan yang melayani pelanggannya dengan baik, meskipun ada beberapa karyawan yang melayani dengan baik.

Responsiveness (Ketanggapan)

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:137), daya tanggap adalah kepuasan motivasi dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan mereka, memenuhi permintaan mereka dan memberi tahu mereka ketika layanan akan segera tersedia [4].

Aspek daya tanggap survei ini ditentukan oleh metrik yang sesuai dengan semua pelanggan yang menginginkan layanan. Petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap serta agar dapat mengkomunikasikan informasi dengan jelas.

Tabel 7. Hasil wawancara terkait respons petugas kepada setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan

Informan	Hasil Wawancara
Peneliti	Bagaimana respons petugas terhadap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan?
Bapak Aris (Kasubag)	Petugas selalu siap merespons keluhan pelanggan dengan baik terhadap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
Nita	Setiap kali ada pelanggan yang datang petugas langsung menanyakan keperluan yang diperlukan pelanggan dan langsung mengarahkan langsung ke tujuan pelanggan.
Ibu Wiwik	Petugas bagian Keluhan sangat responsif mendengar pengaduan pelanggan, tapi terkadang untuk penanganan di lapangan sedikit agak lama. Tapi tidak jadi masalah.
Ibu Anik Ariyanti	Respons yang diberikan oleh petugas bagian layanan pengaduan sangat baik.

Bapak Supriyadi	Saya suka cara petugas dalam hal menangani keluhan konsumen tidak pernah mengecewakan, selalu mendengarkan konsumen dengan sikap yang tenang, sopan dan tidak memotong pembicaraan.
-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber data : wawancara di lapangan (2022)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan tersebut dapat disimpulkan bahwa respons petugas dalam menangani keluhan pelanggan cukup optimal. Karena petugas selalu responsif setiap kali ada pelanggan yang mengeluh.

Tabel 8. Hasil wawancara terkait petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap

Informan	Hasil Wawancara
Peneliti	Apakah petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap?
Bapak Aris (Kasubag)	Petugas selalu cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pelanggan. Jika ada keluhan seperti kebocoran pipa kami akan memberikan diskon 50% bila kebocoran sudah diperbaiki maka potongan melihat rata-rata pemakaian sebelumnya, air yang kotor dikarenakan penyucian pipa setiap 3 bulan sekali, air yang mengalir kecil disebabkan karena padamnya lampu, ataupun kebocoran setelah meter yang mengakibatkan pemakaian meningkat dan kerusakan pada meter yang telah usang. Maka petugas akan langsung mengeluarkan surat untuk melakukan pengecekan langsung ke lapangan.
Nita	Menurut saya di bagian pelayanan pendaftaran atau sambungan baru, terkadang pegawainya tidak ada di tempat. Untuk yang lain seperti loket dan layanan pengaduan tidak ada masalah.
Ibu Wiwik	Pelayanan yang lama. Contoh air mati sudah 3 hari, komplain ke petugas tapi tidak segera dicek dan diperbaiki.
Ibu Anik Ariyanti	Terkadang bau airnya tidak enak seperti bau besi dan tidak segar. Tidak bisa dipakai untuk keperluan mandi apalagi masak karna takut terkontaminasi
Bapak Supriyadi	Air pernah mati sejak pagi tanpa ada pemberitahuan sama sekali. Saat dikomplain via telepon padahal saat pelanggannya telat bayar pasti ada dendanya.

Sumber data : wawancara di lapangan (2022)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam menangani keluhan pelanggan di lapangan petugas masih kurang cepat dan tanggap.

Tabel 9. Hasil wawancara terkait kemampuan petugas menyampaikan informasi yang jelas

Informan	Hasil Wawancara
Peneliti	Apakah cara petugas dalam penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti?
Bapak Aris (Kasubag)	Petugas selalu mengupayakan untuk memahami dan membantu keluhan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik dan cepat. Disertai dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan.
Nita	Penyampaian informasi oleh petugas PDAM cukup mudah dipahami dan jelas.
Ibu Wiwik	Petugas selalu bisa memberikan informasi yang mudah dicerna oleh pelanggan.
Ibu Anik Ariyanti	Menurut saya petugas cukup ahli dalam penyampaian informasi.
Bapak Supriyadi	Tidak pernah mengecewakan dalam hal penyampaian informasi selalu akurat, jelas dan baik.

Sumber data : wawancara di lapangan (2022)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas sangat ahli dalam memberikan informasi kepada pelanggan dengan penyampaian yang baik, jelas, dan mudah dimengerti oleh pelanggan.

Dengan menyapa pelanggan dengan cara yang sopan dan baik, menanggapi pelanggan yang mencari layanan dan menyampaikan kepada mereka. Staf juga menyediakan layanan yang cepat dan tepat waktu. Tidak memperpanjang masalah hingga menimbulkan ketidakpercayaan pada pelanggan, karena pelanggan sangat membutuhkan perhatian eksekutif untuk menyelesaikan setiap masalah yang ada. Selain memberikan informasi, informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan kesalahpahaman antara petugas dengan pelanggan, sehingga petugas harus dapat berkomunikasi secara akurat dan jelas.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti di lapangan dengan informan, kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Dhaha dari segi daya tanggap masih kurang puas dengan banyak pelanggan yang tidak langsung ditanggapi maka dapat disimpulkan masih belum optimal. Akan timbul masalah jangka panjang.

Tabel 10. Rangkuman Hasil Pembahasan

Variabel	Indikator	Sumber Buku	Hasil Analisis
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	1. Penyediaan fasilitas gedung yang luas dan bersih.	Kualitas pelayanan publik (Dr. Hardiansyah, M.Si.)	Belum sesuai
	2. Perlengkapan dan Peralatan yang mendukung pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.	[6].	Belum sesuai
	3. Penampilan pegawai PDAM Tirta Dhaha.		Sesuai
<i>Reliability</i> (keandalan)	1. Prosedur pelayanan	Kualitas pelayanan	Belum sesuai

	yang mudah. 2. Memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cermat. 3. Kemampuan dan kecepatan petugas dalam membaca meter air.	publik (Dr. Hardiansyah, M.Si.) [6].	Sesuai
			Sesuai
<i>Responsivness</i> (ketanggapan)	1. Merespons setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan Petugas . 2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap. 3. Petugas mampu menyampaikan informasi dengan jelas.	Kualitas pelayanan publik (Dr. Hardiansyah, M.Si.) [6].	Sesuai
			Belum sesuai
			Sesuai

Sumber : data diolah 2022

Berdasarkan hasil pembahasan dari hasil analisis pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dari ketiga variabel tersebut ada beberapa indikator yang sudah sesuai, namun masih ada beberapa indikator yang belum sesuai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Dhaha belum sesuai dengan harapan pelanggan. Jadi belum optimal karena masih banyak indikator yang belum terpenuhi untuk mencapai kepuasan pelanggan. Indikator yang kurang memadai antara lain kurangnya toilet di luar kantor, kurangnya sarana prasarana, kurangnya pelayanan yang diberikan tidak sepenuh hati, dan kurangnya kecepatan dalam menanggapi keluhan pelanggan. Namun, masih ada indikator yang bisa dikatakan patuh terhadap bukti fisik sejak awal. Artinya, untuk memuaskan pelanggan yang membutuhkan munculnya karyawan yang bermartabat dan sopan, keandalan dan kecepatan membaca karyawan yang memberikan layanan yang dijanjikan dan daya tanggap karyawan, para eksekutif memberikan informasi yang Anda juga dapat mengatakan tepat. Jelas dan mudah dipahami.

Penelitian ini bermanfaat bagi PDAM Tirta Dhaha dalam pembaharuan sistem informasi manajemen serta menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang kepuasan pelanggan secara lebih luas. Dan dapat memberi informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen sebagai evaluasi PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri. Serta memberikan saran dan masukan bagi PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri dalam hal kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan sebagai alat bagi manajer dan karyawan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan selama ini menurut kacamata pelanggannya.

Dalam penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal informan, sulit bagi peneliti untuk mendapatkan informasi dari pelanggan yang benar-benar ingin diwawancarai dan sesuai dengan kriteria yang peneliti tentukan. Bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas lagi permasalahan yang akan diteliti karena masih banyak *urgent* penelitian yang perlu dicari. Penelitian dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas topik penelitian.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Saputra I. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Magelang 2018.
- [2] Nurariska. No Title. Anal Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangg Pada Pdam Tirta Je'neberang Kabupaten Gowa 2021.
- [3] Fairus F. Analisis Pengendalian Internal Atas Sistem Dan Prosedur Penggajian Dalam Usaha Mendukung Efisiensi Biaya Tenaga Kerja Pada Pt. Pancaran Samudra Transpoert, Jakarta. Skripsi Thesis Sekol Tinggi Ilmu Ekon Indones Jakarta 2020;Bab lii Me:1–9.
- [4] Widyawati Esn. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt . Asuransi Staco Mandiri Surabaya Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya 2018.
- [5] Susi S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Cakra Tunggal. Undergrad Thesis, Univ Muhammadiyah Mataram 2021.
- [6] Dr. Hardiansyah Ms. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media, 2018; 2018.