



# Prosiding Nasional FISIP Universitas Islam Syekh Yusuf

Alamat: Jln. Syekh Yusuf No.10, RT.001/RW.003, Babakan, Kec. Tangerang,  
Kota Tangerang, Banten 15118

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTA BENTENG KOTA TANGERANG

**Siti Mafatihatul Ulu Mia, H. Yusmedi Yusuf, Pri Utami**

*Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Islam Syekh Yusuf  
Tangerang*

Email: 1801010043@students.unis.ac.id

### Article Information :

Submitted 16 November 2022

Revised 24 Maret 2023

Published 24 Maret 2023

### ABSTRAK

*Perusahaan air minum merupakan salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat, namun dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat masih banyak permasalahan diantaranya air keruh dan kekuning-kuningan, air yang berbau dan juga pipa bocor serta pelayanan pegawai yang dianggap kurang tanggap dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan pada PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang belum dikatakan baik karna masih rendahnya daya tanggap dan empati. Adapun permasalahan yang terdapat di PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang diantaranya, air keruh dan air bau, dimana permasalahan tertinggi adalah tidak ada air dan juga meterannya tidak jalan menunjukkan jumlah pelapor yang semakin tinggi. Upaya dalam meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM dalam bidang keluhan pelanggan yaitu menyediakan layanan pengaduan berupa media sosial dan web resmi untuk pengaduan khusus pelanggan, melakukan pengecekan rutin sebulan sekali, menerapkan budaya disiplin kepada pegawai agar menciptakan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat.*

**Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik Tirta Benteng Kota Tangerang**

## A. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari, air merupakan komponen yang paling dekat dengan manusia dan merupakan kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia. Oleh karena itu kebersihan air dan keberadaan air perlu dijaga dan dijamin agar kebutuhan kita terpenuhi. Ketersediaan air mendorong pertumbuhan dan perkembangan di segala bidang kehidupan masyarakat. Indonesia sendiri merupakan negara dengan iklim tropis dan Indonesia memiliki dua musim yaitu musim hujan dan musim kemarau.

Melihat hal tersebut, seharusnya negara Indonesia memiliki cadangan air bersih yang cukup dan memadai. Namun, sebenarnya terjadi adalah kurangnya air bersih pada saat musim kemarau dan seringnya terjadi banjir di beberapa daerah saat musim hujan. Bahkan di daerah tertentu masih ada masyarakat yang harus membeli air bersih dengan harga yang cukup mahal hanya untuk mendapatkan air bersih yang layak digunakan untuk kegiatan sehari-hari maupun untuk dikonsumsi.

Khusus di wilayah peneliti itu sendiri, terdapat wilayah yang memang kesulitan air bersih dimana air di wilayah ini sangat tidak layak untuk dikonsumsi maupun digunakan untuk kebutuhan sehari-hari karena air di wilayah ini berbau dan keruh terutama pada musim kemarau tiba, yaitu wilayah Kampung, Jati Baru, Desa Tanah Merah, Kecamatan Sepatan Timur, Kabupaten Tangerang. Dimana masyarakat di wilayah ini mayoritas adalah pengguna jasa PDAM terutama PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang.

Mengingat pentingnya kebutuhan akan air bersih, maka tidak heran jika sektor air bersih yang menyentuh hajat hidup orang banyak menjadi prioritas utama pengelolaan. Berdasarkan Undang-Undang No 23 pasal (1) ayat (5) Tahun 2014, kekuasaan pemerintah dipegang oleh Presiden dan dijalankan oleh kementerian negara bagian dan pejabat pemerintah daerah untuk perlindungan dan layanan Negara. memperkuat dan makmur masyarakat.

Pekerjaan umum didelegasikan kepada pemerintah daerah, dan penyediaan air minum dikelola oleh pemerintah daerah. Selain itu, implementasi peraturan daerah disampaikan kepada semua otoritas. Dalam hal ini yang berwenang adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Provinsi dan PDAM adalah pemerintah daerah.

Perusahaan air minum adalah salah satu perusahaan yang menyediakan layanan air minum kepada masyarakat di mana air merupakan sumber daya alam yang diperlukan untuk kelangsungan hidup banyak orang dan kebutuhan dasar semua makhluk hidup, manusia, hewan dan tumbuhan. Karena air merupakan kebutuhan terpenting dalam kehidupan dan lingkungan, terutama bagi masyarakat yang membutuhkannya untuk minum, mandi, mencuci dan keperluan lainnya. Di Kota Tangerang itu sendiri mempunyai banyak sekali Perusahaan daerah air minum (PDAM) salah satunya berada pada Komplek PU Prosida Bendungan 10 Kel. Mekarsari, Kec. Neglasari, Kota Tangerang.

PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan air bersih untuk Kota Tangerang. PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang sendiri berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Menyediakan, mengembangkan, memelihara dan mendistribusikan air bersih kepada masyarakat. PDAM sendiri masih memiliki banyak masalah. Berdasarkan pengamatan peneliti, PDAM telah menyampaikan banyak keluhan tentang masalah pelanggan yang ada

dengan kinerja PDAM.

Salah satu keluhan dari pelanggan adalah rendahnya ketinggian air di rumahnya, terutama pada musim kemarau. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan bagi pelanggan PDAM Tirta Benteng di Kota Tangerang, karena pelanggan tidak puas dengan kinerja dan pelayanan PDAM.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah kriteria yang paling penting untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, Anda harus dapat menyediakan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan Anda. Kualitas produk dan pelayanan prima memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kepuasan pelanggan. Ini dicapai dengan membandingkan jenis layanan dengan layanan serupa lainnya. Ini memberi konsumen gambaran tentang bagaimana kualitas layanan dibandingkan antar perusahaan. Pelayanan sehari-hari adalah sesuatu yang kita semuanya.

Menurut Dorothea (Wulan 2011:164). Istilah layanan atau layanan didefinisikan sebagai hubungan antara pembeli dan penjual. Di sini, pembeli adalah pemintadan penjual adalah pemasok.

### Standar Pelayanan Publik

Standar tunjangan diperlukan dan dikeluarkan untuk memastikan bahwa mereka yang menerima tunjangan ditanggung. Standar pelayanan adalah ukuran pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh pemberi pelayanan dan/atau penerima pelayanan.

Tambahkan setidaknya yang berikut ini:

- a. Prosedur Pelayanan  
Prosedur pelayanan yang berlaku bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian  
Waktu pemrosesan dihitung termasuk pengajuan keluhan tentang layanan yang diberikan.
- c. Biaya layanan  
Biaya/biaya layanan mencakup perincian yang diberikan dalam proses pemberian layanan.
- d. Produk Layanan  
Hasil layanan dicapai sesuai dengan persyaratan yang ditentukan
- e. Saran dan Prasarana  
Penyediaan saran dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kemampuan untuk bangun

Kompetensi penyedia layanan harus didefinisikan secara tepat dalam hal pengetahuan, keterampilan, kompetensi, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, (2010) dalam Nurlaely dkk (2020) Kualitas Pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan).

### 1. *Tangibel* (Berwujud)

*Tangibles* merupakan bukti nyata bahwa perusahaan penyedia peduli dengan pelanggan mereka. Pentingnya masalah utama ini memberikan gambaran besar ketika perusahaan penyedia jasa terutama konsumen baru, membandingkan penalti layanan.

### 2. *Emphaty* (Empati)

Aktivitas atau aktivitas layanan memerlukan pemahaman dan pemahaman yang konsisten dengan asumsi atau kepentingan dalam hal-hal yang memengaruhi layanan. Ketika semua pihak yang tertarik pada suatu layanan menyepakati kedewasaan dan operasinya, dan memiliki komitmen yang sama terhadap layanan tersebut, layanan tersebut akan berfungsi dengan lancar dan berkualitas tinggi. Sebuah layanan bekerja dengan lancar dan berkualitas tinggi ketika semua pihak yang tertarik pada layanan bersimpati pada kedewasaan dan pengoperasiannya, dan sama-sama berkomitmen pada layanan tersebut.

### 3. *Reliability* (Kehandalan)

Semua layanan membutuhkan bentuk layanan yang dapat diandalkan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai dibekali dengan pengetahuan, keahlian, otonomi, keterampilan, dan profesionalisme yang tinggi, serta melakukan kegiatan usaha yang dapat memberikan pelayanan yang memuaskan.

### 4. *Responsiveness* (Ketanggapan)

*Responsiveness* adalah Kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada orang secara cepat dan tepat.

### 5. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan atau *Assurance* adalah Keamanan adalah pemahaman dan perilaku pekerja yang akan meningkatkan keyakinan diri patron dalam menggunakan penawaran yang diberikan. Faktor ini mungkin sangat penting karena mempengaruhi persepsi patron tentang kemungkinan ketidakpastian yang berlebihan mengenai kinerja keseluruhan penyedia operator. Kami membangun kepercayaan pelanggan dan peringkat pertama melalui teman-teman yang langsung terlibat dalam transaksi pelanggan.

Lima dimensi digunakan dalam menilai kualitas pelayanan jasa, penggunaan strategi sangat perlu dilakukan agar bisa memenuhi pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan.

## C. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk memahami serta menggali data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi untuk memperoleh gambaran langsung mengenai sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Informan dalam penelitian ini adalah Manager hubungan langganan, staff sumber daya manusia, Asisten humas dan pengaduan, Manager sistem informasi serta pelanggan tirta benteng kota tangerang. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder serta analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, dan menarik kesimpulan.

## D. TEMUAN HASIL PENELITIAN

Pembahasan dan temuan lapangan merupakan isi yang diperoleh dari analisis data yang dipadukan dengan fakta-fakta yang diperoleh peneliti dengan menerapkan teori-teori yang ada di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori dari berbagai ulama tentang indikator pelayanan publik. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan milik pemerintah yang bertanggung jawab untuk mempromosikan dan menyediakan air bersih di wilayah metropolitan Tangerang untuk mempelajari bagaimana Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dapat membantu gigi. Tirta Benteng Kota Tangerang ini, peneliti menggunakan teori Indikator Pelayanan Publik menurut Zeithaml (2010) yang meliputi Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance sebagai berikut :

### **Tangible (Bukti langsung)**

*Tangible* atau bukti langsung Bukti dalam penelitian ini adalah penampilan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa (dalam hal ini pegawai perusahaan air minum setempat), sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyedia jasa. Bertanggung jawab atas ketersediaan struktur, staf, layanan dan fasilitas. Komunikasi dari Penyedia Layanan kepada Pengguna Layanan.

Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang yang terkait dengan *tangible* (bukti langsung) dalam proses pelayanan dapat dikatakan kurang memadai dikarenakan berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan sarana dan prasarana baik dari ruang tunggu, wc, dan loket administrasi bisa dikatakan cukup baik tetapi Dari pengamatan peneliti di lokasi penelitian, terlihat jelas bahwa infrastruktur yang kurang memadai kurang luas, terutama dalam hal indikator tertentu seperti ruang parkir dan loket antrian pelanggan, ruang parkir yang tersedia saat ini dan loket antrian. Pengamatan peneliti di lapangan dan tanggapan informan terhadap indikator-indikator tertentu menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut belum memadai.

### **Empathy (Empati)**

Empati (*Empathy*) Dalam penelitian ini, empati adalah perhatian yang ditunjukkan dengan menempatkan diri pada posisi pengguna jasa, baik secara pribadi maupun pribadi. Empati mencakup komunikasi yang baik dan hubungan yang mudah antar karyawan dan pelanggan. Perhatian dan pemahaman pribadi akan kebutuhan pengguna jasa telekomunikasi, kemudahan dan perhatian yang diberikan pegawai PDAM Kota Tirta Benteng terhadap pelayanan yang tidak ramah. Ini menjadi jelas dari hasil wawancara dengan penyedia informasi.

Hal terpenting dalam pelayanan adalah komunikasi yang baik untuk memuaskan pengguna jasa. Pengamatan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa indeks empati pengguna jasa masih kurang optimal. Dianggap lambat untuk mengatasi hambatan dan tidak responsif terhadap tawaran layanan dan kepegawaian. Pengamatan peneliti dan tanggapan informan pada indeks empati menunjukkan bahwa layanan PDAM meningkatkan keterampilan komunikasi karyawan dan pelanggan. Jelas bahwa itu mewakili Layanan tampaknya lebih rendah.

### **Reliability (Kehandalan)**

*Reliability* yang dimaksudkan disini adalah kemampuan staf PDAM untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, dan memuaskan. Agar setiap

Pengguna Jasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Insan PDAM-nya, maka Pengguna Jasa harus menggunakan dengan baik kemampuan Insan PDAM-nya untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan. Perlu melakukannya. harus disediakan dalam Pelayanan kepada pengguna Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng di Kota Tangerang sangat tidak ramah. Dalam hal ini, daya tanggap staf terhadap kebutuhan pengguna jasa dan ketepatan penyampaian layanan masih kurang, dan pengguna jasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf PDAM-nya. Berdasarkan pengamatan dari peneliti lapangan dan tanggapan dari berbagai informan, kami menemukan bahwa pengukuran reliabilitas berhasil. Yang belum mengabdikan sepenuh hati.

### ***Responsive (Daya tanggap)***

Daya tanggap (*Responsive*) Dalam penelitian ini, *responsiveness* menggambarkan kesediaan dan kemampuan penyediaan layanan, dalam hal ini Perusahaan Air Minum Negara (PDAM), untuk membantu pengguna layanan dan menanggapi permintaan secara cepat dan tepat waktu. Kecepatan rekrutmen dalam penyediaan layanan adalah rekrutmen karyawan. Tanggapan Anda terhadap survei ini adalah kesediaan Anda untuk merespon dengan cepat dan membantu pengguna jasa. Jawabannya di sini fokus pada perekrutan bakat dengan cepat. PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang merespon kebutuhan dan keluhan pengguna jasa.

PDAM Tirta Benteng Responsivitas pejabat Kota Tangerang dalam melayani pelanggan dan kesediaannya untuk menangani masalah dan keluhan dari pengguna jasa tidak terlalu diperhatikan. Hal ini dikarenakan respon petugas terhadap pengguna jasa tidak cepat dan tepat. Peneliti telah mengamati bahwa karyawan harus lambat dalam memberikan layanan dan cepat dan tepat dalam menangani keluhan pelanggan. Jadi, metrik respons adalah yang terbaik. Ternyata tidak berhasil. Kepuasan pelanggan. Akibatnya, daya tanggap karyawan didasarkan pada pengamatan dan tanggapan dari beberapa pelapor

### ***Assurance (Jaminan)***

*Assurance* atau jaminan ialah dalam penelitian ini mengacu pada kemampuan karyawan untuk mengembangkan pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan diri. Dalam penelitian ini, keamanan diklasifikasikan menjadi tiga bidang yaitu pengetahuan, kesantunan, dan ketangkasan. Keramahan staf PDAM Tirta Benteng dan keramahan pelanggan di kota Tangerang sangat baik. Berdasarkan pengamatan peneliti lapangan dan tanggapan pelapor, Indeks Keandalan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang telah sesuai dengan peraturan yang ada dan diakui oleh pelanggan sendiri.

## **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pemaparan di atas bahwa dapat disimpulkan bahwa Kurangnya fasilitas yang ada di perumda tirta benteng kota tangerang seperti ruang administrasi yang kurang luas dan area parkir yang dianggap masih kurang luas juga, kurangnya pelatihan terhadap pegawai sehingga masih ada pegawai yang kurang sepenuh hati dalam melayani pelanggan, karena ini pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang, dan juga kemampuan berkomunikasi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan dianggap belum optimal, Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM belum dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan rendahnya daya tanggap dan empati dari petugas dalam menyelesaikan permasalahan di lapangan dan juga respon PDAM dalam melayani atas keluhan pelanggan dianggap masih kurang maksimal.

## Saran

Diharapkan kepadaseluruh petugas PDAM TirtaBenteng KotaTangerang dapat melakukan pengawasan dengan benar dan merata, Diperlukan saran dan prasarana yang memadai untuk kenyamanan parapelanggan di upayakan pembayaran dilakukan di dalam yang lebih nyaman dan luas agar pelanggan yang menunggu merasanyaman dan untuk aeraparkir agar lebih diluaskan lagi agar pelanggan bisalebih leluasadalam berkendara, Diupayakan parapegawai bisamelayani pelanggan dengan maksimal dan mengerti apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dan para pegawai dapat melayani pelanggan dengan cepat dan tepat,diupayakan pegawai dapat berkomunikasi baik dengan pelanggan sehinggamemudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan.

## REFERENSI

- Budiati, Dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 11. No. 1.
- Hadi, Sugiyono. 2014. *Memahami Metode Obsevasi, Pengamatan*. Bandung : Alfabeta
- KEPMEN PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Menurut Zeithhaml, (2010) dalam Nurlaely dkk (2020) Kualitas Pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Emphaty (Empati), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan)
- Panjaitan & Yuliati (2016). *Kualitas Pelayanan Publik, Kualitas Produk, Kualitas Jasa*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 6(4)
- Philip, Kotler (2011). *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Erlangga
- Panjaitan & Yuliati (2016). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokrasi*
- Philip, Kotler (Yusandra & Kurniawansyah). (2016). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Vol 1*.
- Rahayu . 2017. *Jurnal EKOBIS : Ekonomi Bisnis dan Manajemen*. Vol. 8. No. 2. No ISSN 2088-219X.
- Sutrisman. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai Dan Kualitas Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Kelompok Rumah Tangga Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Seruyan*. *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokrasi*. Vol. 1. No. 3. Artikel. 2.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2013. *Teknik Pengambilan Data, Menyimpulkan Data*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran Edisi Ke-3*. Yogyakarta: Andi.