



Analisis Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Senentang di Kabupaten Sintang

¹ Yeni; ² Joko Susilo.

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pontianak, Indonesia

INFO ARTIKEL

Kata kunci:
Kualitas Pelayanan;
PDAM Tirta;
Kabupaten Senentang.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Perusahaan Air minum Daerah (PDAM) Tirta Senentang Kabupaten Sintang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survei, yaitu penelitian yang diambil suatu sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yang menjadi konsumen pada PDAM Tirta Senentang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Senentang menunjukkan responden tanggapan tidak baik (-), di mana nilai gap <1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa skor ServQual dimensi kehandalan (reliability) sebesar -0.47, dimensi daya tanggap (responsiveness) sebesar -0.55, dimensi jaminan (assurance) sebesar -0.46, dimensi empati (emphaty) sebesar -0.46 dan dimensi bukti fisik (tangible) sebesar -0.45. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Senentang kepada konsumen belum berkualitas. ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan PDAM Tirta Senentang harus terus ditingkatkan. terkait penilaian responden terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta.

1. Pendahuluan

Salah satu kebutuhan pokok sehari-hari makhluk hidup yang tidak dapat terpisahkan adalah air. Air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Dalam UUD 45 Pasal 33 disebutkan antara lain bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Pasal ini merupakan landasan filosofis untuk menentukan bagaimana pengelolaan sumber daya alam, termasuk sumber daya air, dalam kehidupan bernegara.

Penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dibawah naungan PERPAMSI yang merupakan organisasi seprofesi di lingkungan PDAM di seluruh Indonesia yang diberi nama Perserikatan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia, di singkat PERPAMSI. Dengan tujuan PERPAMSI dapat membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh PDAM secara nasional di tingkat pusat maupun daerah. PERPAMSI melihat tidak semua PDAM di daerah mendapat sumber air yang memadai ada di beberapa daerah yang sumber air nya mengandalkan dari curah hujan yang turun, berbeda dengan sumber air yang ada di propinsi Kalimantan Barat, yang dijuluki propinsi seribu anak sungai. Satu yang terkenal adalah Sungai Kapuas yang merupakan sungai terpanjang di Indonesia, anak dan cabang sungai ini membentuk ratusan sungai besar dan kecil yang melintasi kabupaten yang ada di provinsi ini, sehingga menjadi sumber air utama setiap PDAM. Di bagian timur Kalimantan Barat tepatnya Kabupaten Sintang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) atau yang lebih dikenal PDAM Tirta Senentang merupakan satu-satu perusahaan yang menyediakan layanan distribusi air bersih dengan persentase pengguna 3,7 % dari jumlah total 111.931 kepala keluarga yang tersebar di 14 kecamatan di Kabupaten Sintang, dengan 7 kecamatan yang PDAM nya beroperasi secara normal. Hal ini menjadikan solusi bagi masyarakat Sintang yang membutuhkan air bersih dalam kelangsungan hidup sehari-harinya.

*Kontak penulis

E-mail: yeniirawan26@gmail.com

<http://openjurnal.unmuhpnk.ac.id/index.php/jp>

ISSN : 2355 – 1038 (Print) ISSN : 2621 – 5098 (Online)

PDAM Tirta Senentang awalnya dibangun pada tahun 1975 dan mulai beroperasi pada tahun 1979 dengan saat itu jumlah debit air yang dialiri sebesar 20 liter perdetik, dan terus melakukan perbaikan-perbaikan baik layanan dan infrastruktur, di tahun 2016 PDAM Tirta Senentang melakukan revitalisasi infrastruktur layanan baik saluran air, unit pelayanan, serta pembangunan gedung pusat PDAM Tirta Senentang di Kabupaten Sintang. Pembangunan gedung baru yang menghabiskan dana 2,9 miliar yang diambil dari APBD 2016 diluar biaya perbaikan jaringan air dan sistem pelayanan yang mengedepankan kecepatan dan ketepatan berbasis teknologi menarik untuk dilakukan sebuah penelitian apakah revitalisasi yang dilakukan PDAM Tirta Senentang sudah sejalan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan dilakukan sebuah penelitian, sehingga dapat diketahui apakah PDAM Tirta Senentang sudah memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dan berkontribusi dalam pembangunan daerah.

Sebagai BUMD yang memberikan layanan jasa, sudah seharusnya pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Bila harapan pelanggan dilampaui oleh pelayanan yang dirasakan maka kualitas pelayanan sangat berkualitas.

Kualitas pelayanan menjadi peranan penting, yang mendorong pelanggan termotivasi untuk menggunakan pelayanan jasa yang disediakan. Sedangkan untuk mengetahui kepuasan pelanggan akan dapat diketahui jika pelanggan telah menggunakan layanan jasa tersebut.

2. Metode Penelitian

2.1 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Arikunto (2013: 173): "Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian". Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pelanggan PDAM Tirta Senentang Kabupaten Sintang.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang di jadikan sebagai sumber data dalam melakukan penelitian. Menurut Husein Umar (2010:81), "sampel merupakan bagian kecil dari suatu populasi, sedangkan populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 4.142, yang mana populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PDAM Tirta Senentang Kabupaten Sintang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini mengacu kepada pendekatan *slovin*, pendekatan ini dinyatakan dengan pendekatan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf Kesalahan 10%

Sehingga jumlah sampel yang diperoleh :

$$\begin{aligned} n &= \frac{4.142}{1 + 4.142(0,1)^2} \\ &= 97,64 \text{ (dibulatkan menjadi 98)} \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus di atas dapat diperoleh sampel dari populasi sebanyak 98 orang minimal sampel, sehingga dapat dibulatkan dalam penelitian ini adalah sebesar 100 responden". Teknik pengambilan sampel menggunakan metode (*Stratified Sampling*) pengumpulan sampel secara random dengan proporsional sesuai dengan jumlah populasi artinya penarikan sampel berdasarkan penimbangan mengingat adanya keterbatasan dana, waktu dan tenaga. Kriteria yang dipilih responden adalah masyarakat pemilik rumah yang menggunakan jasa PDAM Tirta Senentang kategori Rumah Tangga B dengan jumlah pengguna 2.264 kepala keluarga dari 7 kecamatan di Kabupten Sintang.

1. Unit Sintang Pusat, Jumlah Pengguna 885, Jumlah responden sebanyak 39 Orang.
2. Unit Baning Jumlah Pengguna, 484, Jumlah responden sebanyak 21 Orang.
3. Unit Kapuas Kanan Hulu, Jumlah Pengguna 432, Jumlah responden sebanyak 19 Orang.
4. Unit Kapuas Kanan Ilir, Jumlah Pengguna 386, Jumlah responden sebanyak 17 Orang.
5. Unit Kecamatan Sepauk, Jumlah Pengguna 48, Jumlah responden sebanyak 2 Orang.
6. Unit Kecamatan Merakai, Jumlah Pengguna 37, Jumlah responden sebanyak 1 Orang.
7. Unit Kecamatan Tempunak, Jumlah Pengguna 22, Jumlah responden sebanyak 1 Orang.

2.2 Metode Penelitian

Alat analisis yang digunakan adalah pengukuran *Service Quality*, dimana pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* ini didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap pada lima dimensi kualitas jasa yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Tabel 1.
Bobot Penilaian

Harapan		Persepsi	
Pengukuran	Bobot	Pengukuran	Bobot
Sangat penting	5	Sangat Baik	5
Penting	4	Baik	4
Kurang penting	3	Kurang Baik	3
Tidak Penting	2	Tidak Baik	2
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Baik	1

Menurut [Suska V](#) (2013 : 38) “Salah satu model pendekatan kualitas pelayanan yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam menilai kualitas adalah model *servqual (Service Quality)*”, masing-masing atribut penentu kualitas jasa ditentukan peringkat kepentingan rata-rata dengan variasi nilai 1 hingga 5. Skor *servqual* untuk setiap pasang pernyataan dalam penelitian ini, bagi masing-masing pelanggan PDAM Tirta Senentang dapat dihitung berdasarkan rumus menurut Tjiptono (2007:275) sebagai berikut :

$$\text{Skor } \textit{Servqual} (Q) = \text{Total Skor Persepsi (P)} - \text{Total Skor Harapan (E)}$$

Data yang diperoleh dari kuesioner yang berisi pertanyaan harapan dan persepsi pengguna layanan PDAM Tirta Senentang dianalisis sebagai berikut:

1. *Item-by-item analysis*, yaitu yang dilakukan terhadap setiap atribut pelayanan secara individu berkenaan dengan kualitas pelayanan PDAM Tirta Senentang.
2. *Dimension-by-dimension-analysis*, yaitu analisis yang dilakukan terhadap setiap dimensi pelayanan secara individual berkenaan dengan kualitas pelayanan PDAM Tirta Senentang.
3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas pelayanan atau *Gap Servqual*, yaitu analisis yang dilakukan untuk menghitung kesenjangan (gap) secara keseluruhan terhadap dimensi dan atribut pelayanan PDAM Tirta Senentang.

Dari hasil perhitungan skor *servqual* terhadap atribut dan dimensi pelayanan PDAM Tirta Senentang, maka langkah selanjutnya adalah melakukan *interpretasi* terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Senentang adalah sebagai berikut:

1. Jika skor harapan persepsi, maka akan diperoleh nilai negatif (-), artinya harapan pelanggan terhadap pelayanan diberikan oleh PDAM Tirta Senentang adalah tidak berkualitas.
2. Jika skor harapan persepsi, maka akan diperoleh nilai positif artinya harapan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirta Senentang adalah sangat berkualitas.
3. Jika skor harapan = skor persepsi, maka akan diperoleh nilai nol (0), artinya harapan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirta Senentang adalah berkualitas.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Analisis Kesenjangan (*Gap*) Antara Persepsi (Tingkat Kinerja) Dengan Harapan (Tingkat Kepentingan) Pada PDAM Tirta Senentang.

Berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada responden, maka dapat diketahui harapan responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Senentang. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Metode *ServQual* untuk mengukur kesenjangan (*gap*) antara harapan dengan persepsi.

Tinggi rendahnya kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen tergantung pada besarnya selisih antara nilai yang diterima atau dirasakan dengan tingkat harapan yang diinginkan konsumen. Interpretasinya adalah sebagai berikut:

1. Jika skor harapan > persepsi, maka akan diperoleh nilai negatif (-), artinya harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Senentang adalah tidak berkualitas.
2. Jika skor harapan < persepsi, maka akan diperoleh nilai positif (+), artinya harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Senentang adalah sangat berkualitas.
3. Jika skor harapan = skor persepsi, maka akan diperoleh nilai nol (0), artinya harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Senentang adalah berkualitas.

3.2 Skor *ServQual*

Guna meningkatkan kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Senentang harus meninjau kebutuhan dan keinginan konsumen dari semua dimensi pelayanan, guna mempertahankan loyalitas pelanggan dan perkembangan perusahaan. Apabila penilaian responden terhadap dimensi layanan negatif berarti apa yang diharapkan konsumen belum terpenuhi. dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.
Penilaian Responden Terhadap Dimensi Layanan
Pada PDAM Tirta Senentang

No	Dimensi Layanan	Skor
1	Keandalan (<i>Reliability</i>)	0,47
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,55
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,45
4	Empati (<i>Empathy</i>)	0,46
5	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	0,45
RATA-RATA		0,47

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 4.14 di atas, hasil pengolahan dan analisis per dimensi dapat diketahui bahwa nilai (gap) rata-rata dimensi layanan adalah (0,47), sedangkan nilai (gap) terendah adalah (0,45) yaitu dimensi jaminan (*assurance*) dan bukti fisik (*tangible*). Hal ini menunjukkan bahwa perlu lebih diprioritaskan pelayanan yang baik untuk meningkatkan pelayanan. Sedangkan jika dilihat dari keseluruhan dimensi di atas sudah memenuhi harapan dari konsumen namun perlu ada perbaikan pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di PDAM Tirta Senentang.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Pengolahan data di dalam ini menggunakan metode *servqual* dimana di dalam metode *servqual* menganalisis gap rata-rata dimensi/variabel yang berkaitan langsung di dalam pelayanan jasa di PDAM Tirta Senentang. Adapun proses analisis yang dilakukan meliputi *Item-by-item analysis*, yaitu analisis yang dilakukan terhadap setiap atribut pelayanan secara individu berkenaan dengan kualitas pelayanan PDAM Tirta Senentang. Selanjutnya *Dimension-by-dimension-analysis*, yaitu analisis yang dilakukan terhadap setiap dimensi pelayanan secara individual berkenaan dengan kualitas pelayanan PDAM Tirta Senentang. Hingga perhitungan ukuran tunggal kualitas pelayanan atau *Gap Servqual*, yaitu analisis yang dilakukan untuk menghitung kesenjangan (gap) secara keseluruhan terhadap dimensi dan atribut pelayanan PDAM Tirta Senentang.

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Senentang Kabupaten Sintang kepada konsumen berkualitas, hal ini dapat dilihat pada skor *ServQual* (gap) rata-rata dimensi layanan yaitu (0,47). Sedangkan nilai gap terbesar pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu (0,55) dan nilai gap terkecil adalah dimensi bukti fisik (0,45).

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Tirta Senentang dimasa yang akan datang, antara lain :

1. PDAM Tirta Senentang untuk lebih memperhatikan dan mengevaluasi beberapa pelayanan yang terdapat di dalam dimensi kualitas jasa yang ada di PDAM Tirta Senentang. Beberapa dimensi tersebut adalah Jaminan (*Assurance*), Bukti Fisik (*Tangible*), untuk lebih memaksimalkan.
2. Pihak PDAM Tirta Senentang hendaknya lebih memperhatikan dan memaksimalkan layanan keluhan 24 jam, baik gangguan di fasilitas umum dan rumah tangga.
3. Petugas memberikan layanan dengan ramah hendaknya menjadi perhatian utama PDAM Tirta Senentang, agar pelanggan merasa nyaman dalam menggunakan proses layanan yang diberikan, sehingga pelanggan merasakan bahwa PDAM Tirta Senentang sudah memberikan pelayanan prima.
4. Diharapkan pihak PDAM Tirta Senentang dapat mempertahankan dan meningkatkan faktor yang dianggap baik berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang telah dicapai.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.

Djarwanto, 2000. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

I Made Suska V, N. Budiarta R. M, Gd. Astawa Diputra. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Pas Bandara Internasional Ngurah Rai Dengan Menggunakan Model *Servqual*. *Spektran* Vol. 01 (01), 35-42

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller., 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, 2012, *Marketing Management*, 13th Edition, Pearson Prentice Hall, Inc., New Jersey.

- Ridwan. 2010. *Dasar-Dasar Statistika*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Buku 1. Jakarta.
- Sugiyono, 2008, **Metode Penelitian Bisnis**. CV. Alfabeta, Bandung.
- _____ 2009, **Metode Penelitian Bisnis**, CV. Alfabeta, Bandung.
- Sudarno, Agus Rusgiyono, Abdul Hoyyi, Listifadah. 2011. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung. Media Statistika. Vol. 4, (01) 33-45
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Andy Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Andy Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono. 2007. *Pemasaran Jasa Edisi 11*. Cetakan Ketiga. Bayu Media, Jawa.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Zeithaml, ValerieA., Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler, 2009, *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm*, 5th Edition, McGraw-Hill, New York.