

Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Yapono Kota Ambon (*Analysis of Public Service Quality at the Regional Public Water Company Tirta Yapono, Ambon City*)

Falen Hallatu^{1*}, Pieter Sammy Soselisa², Ahmad Rosandi Sakir³

Universitas Pattimura, Maluku^{1,2,3}

faledenhalattu@gmail.com



Riwayat Artikel

Diterima pada 15 November 2024

Revisi 1 pada 29 November 2024

Revisi 2 pada 5 Desember 2024

Revisi 3 pada 25 Desember 2024

Disetujui pada 30 Desember 2024

Abstract

Purpose: This study aims to explore and analyze the quality of public services provided by Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Yapono in Ambon City.

Research Methodology: A qualitative descriptive approach was employed, with 10 customers serving as key informants, along with 2 customer relations staff and 1 general affairs head. Data collection focused on understanding service quality based on five key dimensions.

Results: The research identified five dimensions of service quality: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Across these dimensions, several issues were observed, revealing that the services provided have not fully met the quality standards. Many customers perceive the services as suboptimal, highlighting areas that require significant improvement to better meet customer needs.

Limitations: The study focuses solely on PERUMDAM Tirta Yapono, which may limit the generalizability of the findings to other regions or sectors.

Contribution: This research underscores the need for improvements in the quality of public services within PERUMDAM Tirta Yapono, providing a foundation for developing strategies to enhance customer satisfaction and service delivery standards.

Keywords: *Quality of Public Services, Regional Public Drinking Water Company*

How to cite: Hallatu, F., Soselisa, P. S., Sakir, A. R. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Yapono Kota Ambon. *Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas*, 4(1), 43-54.

1. Pendahuluan

Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (basic humanneed) (Hardiyansyah, 2018) . Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi social. Fungsi sosial ini erat berkaitan dengan kondisi air yang sehat, jernih, dan bersih, sehingga sangat penting dipahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat (Akay et al., 2021).

Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia menjelaskan “Bumi air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat” berdasarkan pasal tersebut maka bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung dalam bumi adalah pokok-pokok kemakmuran rakyat. Sebab itu harus dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat. Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peran penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Fungsi sosial maupun fungsi ekonomi yang dimiliki air dalam rangka

memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena seiring dengan pertumbuhan penduduk maka kebutuhan air tidak dapat dipungkiri akan semakin meningkat. Pasal ini juga merupakan landasan filosofis untuk menentukan bagaimana pengelolaan sumber daya alam, termasuk sumber daya air, dalam kehidupan bernegara. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kota madya di seluruh Indonesia (Hendrayady et al., 2023).

Melalui Keputusan Gubernur Maluku No. KPTS.636/G.MAL/1979 Tanggal 30 Oktober 1979, Tentang Pengalihan Kekayaan Sistem Penyediaan Air Minum Kota Ambon Dari Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Dati I Maluku Kepada Walikota Ambon. Maka mulai tanggal 01 September 1980 Sistem Penyediaan Air Minum Kota Ambon dioperasikan PDAM berdasarkan Peraturan Daerah Kotamadya Dati II Ambon Nomor 1.88.48.12271 Tahun 1980 (Dwiyanto, 2021). Pada Tanggal 08 September 2024 Kelembagaan PDAM telah berubah menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Yapono berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2023.

Peraturan Daerah Kota Ambon Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Yapono yang selanjutnya disebut PERUMDAM Tirta Yapono adalah BUMD yang bergerak dibidang pelayanan air minum dan pengolahan air lainnya yang seluruh modalnya dimiliki oleh Kepala Daerah yang mewakili Pemerintah Daerah. Dalam kepemilikan kekayaan daerah yang dipisahkan pada Perusahaan Umum Daerah yang selanjutnya disingkat KPM (Kuasa Pemilik Modal) adalah organ Perusahaan Umum Daerah yang memegang kekuasaan tertinggi dalam Perusahaan Umum Daerah dan memegang segala kewenangan yang tidak diserahkan kepada direksi atau Dewan Pengawas (Vianney & Nurofik, 2024).

Pesatnya permintaan akan penyediaan air bersih dari masyarakat luas seiring dengan pesatnya kemajuan dan pertumbuhan di Kota Ambon yang mengharuskan dalam pengolahan air bersih memerlukan profesionalisme yang tinggi serta manajemen yang baik ini merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi sebagai sebuah bentuk konsekuensi pelayanan yang baik (Suryantoro & Kusdyana, 2020). PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon tidak hanya dipandang sebagai BUMD yang dituntut berorientasi laba, tetapi juga harus dipandang sebagai salah satu pelaku ekonomi yang mutlak memberikan kepuasan pada masyarakat Kota Ambon sebagai konsumen, kondisi tersebut memang merupakan suatu realitas yang sangat dilematis dan tidak dapat dipungkiri karena satu sisi jumlah pelanggan di Kota Ambon yang pesat telah mengakibatkan potensi persediaan air yang semakin mengecil, sedangkan sisi lain besarnya permintaan air terus bertambah, sampai saat ini PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon menjadi satu-satunya perusahaan pelayanan publik dibidang pelayanan air minum dan pengolahan air lainnya, jika tidak mampu mengelola supply dan demand dengan baik, kehadiran serta peran PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon akan selalu diwarnai sorotan oleh masyarakat sebagai konsumen mereka (Cahyarini, 2021).

Maksud dan Tujuan berdirinya PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon adalah meliputi: a) Memberikan dasar hukum dalam menjamin kebutuhan air baku untuk air minum masyarakat melalui pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang sehat, bersih, produktif dan berkelanjutan dalam rangka memenuhi kehidupan masyarakat, b) Menjaga keberlangsungan pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) agar terwujud hubungan yang serasi, seimbang dan bertanggung jawab dalam kelestarian lingkungan hidup sebagai tanggung jawab sosial perlu didukung dengan peningkatan kinerja PERUMDAM Air Minum sesuai prinsip tata kelola perusahaan yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan berdirinya PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon meliputi: a) Menjaga usaha pengelolaan dan pelayanan air minum kepada masyarakat yang memenuhi syarat kesehatan bagi seluruh masyarakat secara adil, merata dan terus-menerus; b) Mewujudkan pengelolaan dan pelayanan air minum yang berkualitas dengan harga yang terjangkau; c) Turut serta melaksanakan pembangunan daerah dan peningkatan perekonomian daerah; d) Sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah dari pembagian laba PERUMDAM Air Minum.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan (Hendriana et al., 2023). Bila harapan pelanggan dilampaui oleh pelayanan yang dirasakan maka kualitas pelayanan sangat berkualitas, bila pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan akan terbentuk kesenjangan dalam pelayanan. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap mendapat kepercayaan dari pelanggannya (Daryanto, 2014).

PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon selalu berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik tanpa membedakan seluruh pelanggan. Mereka memiliki pegawai yang berpengalaman dan terampil dalam melayani pelanggan dengan berbagai keluhan. Tugas-tugas tenaga pelayanan di PERUMDAM Tirta Yapono meliputi berbagai aspek hubungan langganan yang mendukung operasional PERUMDAM secara keseluruhan. Berikut adalah beberapa tugas yang biasanya dilakukan oleh tenaga pelayanan PERUMDAM Tirta Yapono secara umum : 1) Sub Bagian Pelayanan Langganan mempunyai tugas untuk: a) Memberikan pelayanan kepada pelanggan dan calon pelanggan, b) Menyelenggarakan pemasaran dan pendaftaran calon pelanggan, c) Menyelenggarakan pengendalian administrasi pelanggan, d) Menyelenggarakan tugas-tugas lain dari dan melaporkan pelaksanaan tugas-tugas kepada kepala bagian hubungan langganan, 2) Sub Bagian Pembacaan Meter mempunyai tugas: a) Menyelenggarakan kegiatan pemeriksaan dan pencatatan data penggunaan air melalui meter air secara teratur pada lokasi konsumen, b) Melaksanakan pengolahan data penggunaan air untuk disalurkan bagi pembuatan rekening, c) Mengolah permasalahan langganan yang ditemui juru baca meter, terutama menyangkut keadaan meter air pelanggan untuk dilanjutkan penyelesaiannya sesuai prosedur yang berlaku, d) Menyelenggarakan tugas-tugas lain dari/dan melaporkan pelaksanaan tugas-tugasnya kepada kepala bagian hubungan langganan, 3) Sub Bagian Rekening mempunyai tugas: a) Menyusun klasifikasi langganan sesuai ketentuan tariff yang berlaku, b) Menyusun penghitungan pemakaian air dan membantu pembuatan rekening pada sub bagian proses data elektronik, c) Menyelenggarakan tugas-tugas/dan melaporkan pelaksanaan tugas-tugasnya kepada kepala bagian kewenangan.

Berdasarkan pada observasi awal yang peneliti lakukan terdapat beberapa indikasi masalah terkait dengan pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Yapono Kota Ambon. Keluhan utama dari masyarakat seperti ketidakakuratan angka meter melonjak tinggi. Hal ini terjadi karena beberapa faktor seperti, kurangnya pengecekan rutin terhadap angka meter sehingga mengalami kenaikan harga air terhadap konsumen ditambah persoalan distribusi air yang kurang baik. Pengaduan masyarakat yang tidak di tanggap secara serius oleh pihak PERUMDAM Tirta Yapono. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Meskipun PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan air bersih yang sehat, bersih, dan berkelanjutan, terdapat kesenjangan antara tujuan tersebut dengan realitas yang dialami masyarakat. Pengamatan awal menunjukkan keluhan dari pelanggan terkait ketidaksesuaian angka meter yang melonjak, distribusi air yang tidak optimal, dan kurang responsifnya penanganan pengaduan. Kondisi ini mencerminkan adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen. Hal ini menunjukkan pentingnya kajian mendalam tentang efektivitas strategi pelayanan yang diterapkan, serta upaya peningkatan profesionalisme dan manajemen PERUMDAM Tirta Yapono dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menjawab beberapa pertanyaan utama, yaitu: bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan PERUMDAM Tirta Yapono berdasarkan persepsi masyarakat; apa saja kendala utama yang dihadapi perusahaan dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat; dan strategi apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan profesionalisme serta kualitas pelayanan demi memenuhi tuntutan masyarakat akan air bersih yang berkualitas dan terjangkau.

2. Tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis

2.1 Pelayanan Publik

Hakekat dari suatu pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima atau pelayanan yang terbaik kepada masyarakat ataupun pelanggan yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Di dalam (Dwiyanto, 2021) Pelayanan terbaik diartikan sebagai pelayanan prima, yang merupakan “excellent service”. Pelayanan dikatakan sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dalam Peraturan Perundangan tentang Pelayanan Publik atau sesuai dengan Peraturan yang dimiliki perusahaan pemberi layanan tersebut (Lindawaty et al., 2018).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah adalah rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Undang-Undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Liong, 2022) mengatakan Pelayanan publik secara sederhana disebut sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, dimana semua barang dan jasa yang diberikan oleh pemerintah disebut sebagai pelayanan publik. Berdasarkan pada pengertian tersebut menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting (Mohi & Mahmud, 2018).

2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Service Quality Konsep kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh Pasuruman adalah Serqual. Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan Zeithaml, Berry dan Parasuraman, dalam (Munijaya, 2011) berikut :

- 1) Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. (Nurdin, 2019).
- 2) Realibility, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya (Ristiani, 2020).
- 3) Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik dan cepat (Rukayat, 2017).
- 4) Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan perusahaan (Sakir, 2024).
- 5) Empathy, yaitu kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan (Mursyidah & Choiriyah, 2020).

2.3 heoretical Gap

Teori kualitas pelayanan publik yang diuraikan oleh (Zeithaml et al., 1990) dalam konsep SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi ini telah banyak digunakan sebagai kerangka untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Namun, teori ini lebih bersifat universal dan kurang

mempertimbangkan konteks lokal atau spesifik dari penyelenggara pelayanan, seperti faktor-faktor unik yang memengaruhi kualitas pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM). Dalam konteks pelayanan air bersih di daerah tertentu, teori ini perlu diuji lebih lanjut untuk menilai relevansi dan aplikabilitasnya dalam menghadapi tantangan dan kendala spesifik yang dihadapi oleh penyelenggara layanan publik di tingkat daerah.

2.4 Research Gap

Penelitian sebelumnya banyak yang menyoroti kualitas pelayanan publik secara umum, tetapi masih terbatas dalam mengeksplorasi bagaimana dimensi SERVQUAL diterapkan secara spesifik pada layanan publik air bersih oleh PERUMDAM, khususnya di wilayah Kota Ambon. Selain itu, sedikit penelitian yang secara mendalam mengevaluasi kendala-kendala lokal, seperti infrastruktur, respons terhadap keluhan, dan persepsi pelanggan terhadap keandalan layanan, yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, terdapat celah penelitian dalam memahami bagaimana dimensi kualitas pelayanan diterapkan dan tantangan spesifik yang dihadapi oleh PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon dalam memberikan layanan air bersih yang memenuhi harapan masyarakat.

2.5 Nilai Kebaruan

Penelitian ini memiliki nilai kebaruan dengan mengkaji kualitas pelayanan publik pada PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon menggunakan pendekatan SERVQUAL, namun dengan menyoroti konteks lokal dan faktor-faktor spesifik yang memengaruhi pelayanan air bersih di wilayah tersebut. Penelitian ini juga memberikan wawasan praktis tentang strategi peningkatan kualitas layanan yang berbasis pada kebutuhan dan harapan pelanggan, yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya literatur tentang kualitas pelayanan publik, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi perbaikan layanan PERUMDAM di tingkat daerah.

3. Metode penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menguraikan dan mendeskripsikan masalah penelitian, dibantu dengan kesimpulan hasil penelitian berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan kemudian digambarkan dalam bentuk kata-kata. Peneliti menggunakan metode kualitatif untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Yapono Kota Ambon. Menurut (Arikunto, 2010), instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan pengumpulan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah dilakukan. Instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti meliputi handphone sebagai perekam, pena, dan buku sebagai alat tulis. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi akan dianalisis menggunakan tiga tahapan, yaitu penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Penyajian data dilakukan untuk menggambarkan informasi secara sistematis dan memudahkan analisis. Reduksi data dilakukan dengan menyederhanakan, memilah, dan memfokuskan data yang relevan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengidentifikasi pola, hubungan, dan makna mendalam yang mendukung jawaban atas pertanyaan penelitian.

4. Hasil dan pembahasan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Kurniawan, 2016).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia (Rauf & Andriyani, 2023). Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak

berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan (Sakir et al., 2021).

Kualitas pelayanan atau service yang diberikan oleh perusahaan dapat mempengaruhi puas tidaknya pelanggan yang merupakan urat nadi suatu perusahaan. Jika harapan pelanggan sama dengan atau lebih rendah dari pada kinerja jasa produk maka ia akan merasa puas, sebaliknya jika harapan pelanggan lebih tinggi dari pada kinerja produk maka ia akan merasa tidak puas (Salma & Nawangsari, 2022). Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dengan perkembangan taraf kehidupan manusia maka tuntutan pelayanan publik semakin meningkat pula. Pelanggan tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan tetapi lebih dari itu yaitu kualitas pelayanan seperti ketersediaan air bersih yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan (Sancoko, 2010).

Air bersih yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia tersebut adalah air bersih yang tidak berwarna, tidak berasa, bebas dari kuman-kuman tetapi cukup mengandung zat-zat kimia yang diperlukan tubuh manusia serta mudah didapat oleh konsumen (Souhoka, 2024). Kebutuhan akan air bersih di Kota Ambon akan terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, dengan kepuasan pelanggan. Sebagai perwujudannya penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Kota Ambon dilakukan oleh PERUMDAM Tirta Yapono.

Keberhasilan suatu perusahaan tentunya sangat ditentukan oleh usaha yang dilakukan perusahaan untuk meraih suatu kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa (Supriadi et al., 2021).

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Yapono kepada Publik, peneliti menggunakan indikator Kualitas pelayanan menurut (Zeithaml et al., 1990)

4.1 Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis selama melakukan penelitian di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Yapono Kota Ambon, pada bulan Agustus 2024 terkait dengan dimensi Tangible (bukti fisik), dapat dilihat bahwa PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon memiliki area kerja yang terorganisir dengan baik dan petugas yang ramah serta profesional. Proses pelayanan seperti pendaftaran pemasangan baru, pelayanan pengaduan, dan pembayaran juga dilakukan dengan efisien. Tangibles merupakan kemampuan dalam menunjukkan tampilan fisik atau bukti dari perusahaan terkait, aspek-aspek bukti fisik ini meliputi penampilan pegawai, sikap pegawai, dan kelengkapan sarana dan prasarana yang ada dalam bidang ini Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Yapono Kota Ambon sudah lengkap dan memadai. Seperti yang telah disampaikan oleh ibu HP (Selaku Kabag umum), bahwa :

“Fasilitas yg ada saat ini dengan jumlah pelanggan dan jumlah pegawai yang ada saya rasa sdh cukup memadai, jadi sekarang pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Yapono ada sekitar 14rbn dan ada 100 pegawai. nah untuk pelayanan fasilitasnya saya rasa cukup karena terdapat 7 bagian pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum, kalau untuk fasilitas yg kurang mungkin untuk sekarang ini membutuhkan rehabilitasi kantor untuk menunjang kinerja supaya lebih luas lagi, untuk bagian hubungan langganan”. (Hasil wawancara Kamis, 8 Agustus 2024)

Selanjutnya, Ibu LL (Selaku Staff Hub Langganan, CS), mengatakan bahwa:

“Yah untuk fasilitas saya rasa sudah cukup memadai untuk menunjang kinerja kita para pegawai, untuk menangani keluhan atau complain dari masyarakat. jadi untuk kami di bagian pengaduan disediakan computer karna kalau pengaduannya langsung berarti kami harus membuat blangko khusus SPK, untuk mengisi informasi pengaduannya, bentuk pengaduannya”. (Hasil wawancara Kamis, 8 Agustus 2024)

Selanjutnya, Bapak WS (Selaku Staff Hub Langganan), mengatakan bahwa :

“Sejauh ini fasilitas yang ada pada kantor kami sudah cukup baik, dan juga memadai untuk sarana dalam melayani konsumen”. (Hasil wawancara Kamis, 8 Agustus 2024)

Penampilan fisik organisasi seperti kelengkapan alat teknologi, sarana prasarana, serta ketersediaan layanan umum seperti ruang administrasi dengan kenyamanan yang baik, lahan parkir yang cukup, dan kelengkapan sarana umum seperti toilet yang bersih dengan kelengkapan sarana dan fasilitas tersebut bukan hanya mampu menjadi daya tarik kepada konsumen. Kelengkapan sarana serta fasilitas yang memenuhi juga dapat meningkatkan eksistensi pegawai dalam bekerja, dengan demikian mampu menunjang kelancaran kerja pegawai PERUMDAM Tirta Yaponi Kota Ambon. Pada hasil wawancara tersebut bahwa fasilitas yang disediakan oleh PERUMDAM Tirta Yaponi Kota Ambon sudah cukup memadai dalam menunjang pekerjaan mereka untuk melayani pelanggan. Akan tetapi untuk sekarang ini membutuhkan rehabilitasi pada bagian hubungan langganan untuk menunjang kinerja lebih luas lagi. Disamping itu, peneliti juga mewawancarai beberapa informan yaitu dari pelanggan terkait dengan dimensi Tangibles. Seperti Bapak HN (Selaku Pelanggan I PERUMDAM Tirta Yaponi), mengatakan bahwa :

“Untuk fasilitasnya seperti toilet, tempat parkir, dan tempat ibadah saya rasa saya tidak tahu karena jarang untuk menggunakannya, kemudian saya kurang nyaman dengan fasilitas pada saat mengantri loket pembayaran di kantor PERUMDAM Tirta Yaponi”. (Hasil wawancara Senin, 12 Agustus 2024)

Selanjutnya, Bapak RL (Selaku Pelanggan IX PERUMDAM Tirta Yaponi), mengatakan bahwa :

“Kalau mengenai fasilitas di kantor ini saya tidak tahu soalnya saya tidak membayar langsung di kantor sini, ini hanya karena ada keberatan tentang pdam dan pelanggan, dalam hal ini saya sendiri lalu saya datang untuk melaporkan”. (Hasil wawancara Selasa, 13 Agustus 2024)

Berdasarkan wawancara di atas mengenai fasilitas meskipun banyak yang tidak mengetahui fasilitas umum yang disediakan pada PERUMDAM Tirta Kota Ambon Yaponi, akan tetapi banyak yang beranggapan bahwa semua fasilitas umum lengkap dan mereka tidak merasa kesulitan dalam pelayanan, kemudian ada satu yang hanya menjadi bahan evaluasi di PERUMDAM Tirta Yaponi Kota Ambon ialah pada bagian pembayaran karena pelanggan merasa tidak nyaman saat mengantri.

4.2 Dimensi Reliability (Kehandalan)

Kehandalan yang dimaksud disini adalah persepsi dari para pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan pegawai kepada mereka apakah tepat, cepat, akurat dan baik. Karena kehandalan adalah merupakan suatu penilaian dari pelanggan kepada pegawainya, jadi jika kehandalan yang diberikan dari pegawai ke pelanggan itu besar maka nilai jual perusahaan juga akan semakin tinggi dan banyak diminati oleh pelanggan lainnya dan mereka juga merasa puas dengan jasa seperti yang telah disampaikan oleh Ibu HP (Selaku Kabag umum), bahwa:

“Saya mewakili direktur untuk mengenai keluhan dari pelanggan. Dalam menangani keluhan dari pelanggan, sistematis prosesnya, Contohnya pelanggan yang datang melapor kendala air yang tidak berjalan itu langsung melapor ke bagian hubungan langganan yang mencatat seluruh keluhan lewat Aplikasi dalam bentuk SPK dan SPK itu akan dikirim ke transmisi distribusi paling lambat satu hari. SPK yang dikirimkan tadi akan ditandatangani oleh direktur dan setelah itu bagian transmisi distribusi yang akan turun langsung ke lapangan. Kemudian untuk pemasangan baru harus dilakukan pendaftaran dan membayar uang pendaftaran, barulah PERUMDAM Tirta Yaponi akan melakukan survey lapangan dalam satu hari kedepan dan dalam waktu paling lambat satu sampai dua hari akan langsung dikerjakan. Dalam melakukan pekerjaan baik di kantor maupun lapangan akan selalu diawasi lewat kriteria penilaian kerja dan indikator penilaian setiap akhir bulan yang dilakukan dari manajemen dan bagian-bagian lain terhadap semua pegawai termasuk pada bagian pelayanan pelanggan. Dari penilaian kinerja yang dilakukan itu dapat dilihat SPK dalam sehari berapa, yang diselesaikan berapa, keluhan dari pelanggannya berapa, itu semuanya tercantum disitu. Ada juga bagian kapasitas sebagai direktur itu memiliki satu Aplikasi namanya SIMADA yang bisa mengontrol pegawai dalam bekerja. Dari situ lah kehandalan dalam bekerja dapat dilihat secara transparan ada yang kurang dan ada yang perlu untuk dievaluasi bersama dalam pelayanan pelanggan di kantor maupun dilapangan”. (Hasil wawancara Kamis, 8 Agustus 2024)

Selanjutnya, Bapak WS (Selaku Staff Hub Langganan), mengatakan bahwa :

“Kami di PERUMDAM Tirta Yapono harus dengan penuh ketelitian dalam melaksanakan pelayanan baik di kantor maupun lapangan, karena kalau tidak dengan baik dan penuh ketelitian tetap saja pelanggan melakukan pengaduan kembali. Kemudian standar pelayanan ini kita masukan ke SOP karena sehubungan dengan PDAM ini telah berubah menjadi PERUMDAM Tirta Yapono, akan tetapi untuk SOP yang baru tidak terlalu berbeda dengan yang lama hanya untuk tahap jenjang waktunya saja yang sedang diperbaiki agar semakin baik karena sekarang dalam satu hari saja SPK sudah bisa dikerjakan. Dan semua pegawai di PERUMDAM Tirta Yapono mengerti seluruh pekerjaan mereka masing-masing dalam pelayanan pelanggan karena sebelum dibagi dalam setiap bidang dan memulai pekerjaan, kami sudah diberikan pelatihan dan pemahaman mengenai tugas-tugas pokok yang harus dilakukan agar bisa memberikan pelayanan dan penjelasan yang baik dan akurat kepada pelanggan”. (Hasil wawancara Kamis, 8 Agustus 2024)

Jelas dapat disimpulkan bahwa kehandalan kerja yang dilakukan pegawai kepada pelanggan secara sistematis dan penuh ketelitian agar tidak ada keluhan yang diberikan pelanggan secara terus menerus. Di PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon juga menyediakan alternatif yang bisa memantau dan melihat serta menilai secara transparan akan kinerja semua pegawai yang ada disana, semua pegawai sudah handal dalam melakukan pekerjaan pada bidang masing-masing. Karena sebelum bekerja selalu dilakukan briefing agar bisa melayani pelanggan dengan benar dan bisa memberikan informasi yang akurat.

Disamping itu, peneliti juga mewawancarai beberapa informan yaitu dari pelanggan terkait dengan dimensi reliability.

Seperti Bapak HN (Selaku Pelanggan I PERUMDAM Tirta Yapono), mengatakan bahwa :

“Prosedur pelayanannya itu masih kurang karena airnya kan sering tidak menentu kapan hidupnya sehingga pada saat saya mau memakai air, airnya mati apakah ada kemungkinan jadwal airnya bisa berjalan selama 12 jam atau 24 jam sehari supaya ada kepastian yah, kalau tidak ada kepastian begitukan kadang-kadang ketika saya mau memakai air tiba-tiba tidak ada air”. (Hasil wawancara Senin, 12 Agustus 2024)

Selanjutnya, Bapak RP (Selaku Pelanggan V PERUMDAM Tirta Yapono), mengatakan bahwa :

“Selama ini yah untuk pelayanan prosedurnya masih normal-normal saja, dan berjalan dengan lancar karena sampai saat ini belum ada kendala buat saya sebagai pelanggan”. (Hasil wawancara Selasa, 13 Agustus 2024)

Selanjutnya, Ibu LS (Selaku Pelanggan VI PERUMDAM Tirta Yapono), mengatakan bahwa :

“Untuk pelayanannya yah kadang-kadang ada tersendat juga mengenai pelayanan, dan untuk prosedur yang ada di perumdam juga baik”. (Hasil wawancara Selasa, 13 Agustus 2024)

Dari hasil wawancara di lokasi studi, dari berbagai pandangan dan pengalaman pelanggan ada yang beranggapan bahwa semua kehandalan dalam pelayanan di kantor maupun lapangan itu dijalankan dengan baik. Akan tetapi ada pelanggan yang memberi tanggapan tidak memuaskan karena kendala air yang tidak menentu. Distribusi air yang kurang baik, dan juga ada yang beranggapan mengenai keterlambatan dalam pelayanan keluhan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam kualitas pelayanan di kantor seluruhnya baik akan tetapi jika di lapangan belum cukup baik.

4.3 Dimensi Responsivitas (Daya tanggap/Respon)

Kemampuan dari para pegawai dan perusahaan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan oleh pelanggan, aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh PERUMDAM Tirta Yapono kepada pelanggan yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan pelanggan serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan di PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada pelanggan sebagai pengguna layanan, seperti yang disampaikan oleh Ibu HP (Selaku Kabag umum), bahwa :

“Seluruh pegawai di PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon bekerja sesuai dengan tupoksi masing-masing yang sesuai dengan analisa beban kerja, dan untuk itu dalam meningkatkan kinerja kami selalu melakukan evaluasi dalam ruang zoom online mengenai bimbingan hal-hal secara teknis, sosialisasi peraturan PERUMDAM agar semua pegawai bisa memahami serta menaati peraturan yang berlaku, dan dilakukan juga pelatihan service excellent. Dan dari akhir semua kinerja yang dilakukan akan ada rekap penilaian kriteria kinerja pada akhir bulan, dan jika ada yang tidak sesuai maka akan diberikan teguran berupa surat secara fisik”. (Hasil wawancara Kamis, 8 Agustus 2024)

Selanjutnya, Ibu LL (Selaku Staff Hub Langganan, CS), mengatakan bahwa:

“Sikap kami dalam merespon pelanggan sangatlah welcome dan ramah, pada saat keluhan datang dari pelanggan kami akan tanggap dengan cepat walaupun kadang pelanggan datang marah-marah, kami tetap selalu welcome dan PERUMDAM Tirta Yapono juga mempunyai nomor pengaduan dan media sosial (medsos) apabila terjadi kendala bisa melaporkan melalui nomor pengaduan dan juga bisa memberikan kritik”. (Hasil wawancara Kamis, 8 Agustus 2024)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dikemukakan bahwa pegawai dalam memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap akan menciptakan peningkatan kualitas pelayanan yang baik dalam menghadapi keluhan dari pelanggan. Ketanggapan untuk merespon pelanggan menjadi salah satu pendorong keberhasilan kualitas pelayanan di PERUMDAM. Penanganan keluhan dengan cepat dan sesuai sistematis yang ada pada PERUMDAM, dan PERUMDAM Tirta Yapono juga menyediakan ruang melalui media sosial yang tersedia bagi pelanggan selama 24 jam agar bisa memberikan kritik maupun saran secara langsung, kemudian akan dibahas dalam ruang zoom sebagai bahan evaluasi bersama.

Disamping itu, peneliti juga mewawancarai beberapa informan yaitu dari pelanggan terkait dengan dimensi responsivitas.

Seperti Bapak HN (Selaku Pelanggan I PERUMDAM Tirta Yapono), mengatakan bahwa :

“Untuk pegawainya kadang-kadang mereka hanya mengiklankan laporan saja untuk melayani, akan tetapi dalam pelaksanaannya air saya tidak pernah berjalan dengan betul. Jadi sepertinya kelihatan lebih banyak basa-basinya saja untuk memenuhi keinginan pelanggan tetapi begitu saya mau memakai air, saya merasa kecewa lagi mengapa air tidak berjalan”. (Hasil wawancara Senin, 12 Agustus 2024)

Selanjutnya, Ibu JT (Selaku Pelanggan II PERUMDAM Tirta Yapono), mengatakan bahwa :

“Yah sejauh ini saya belum pernah memberikan keluhan untuk pegawai jadi tidak ada masalah. Tetapi di beberapa waktu ini saya mengalami kenaikan harga air tetapi mereka langsung menangannya”. (Hasil wawancara Senin, 12 Agustus 2024)

Dalam hasil penelitian diatas pelanggan ini masing-masing dengan pengalaman mereka karena ada yang puas dengan pelayanan di kantor juga di lapangan tetapi ada juga yang tidak merasa puas dengan kinerja di lapangan. Jadi pelayanan dan respon terhadap pelanggan masih belum maksimal.

4.4 Dimensi Assurance (Jaminan)

Assurance merupakan kemampuan Perusahaan dalam memberikan jaminan pelayanan yang baik dan berkualitas. Disisi lain yang dimaksud jaminan disini adalah sikap yang ditunjukkan pegawai agar pelanggan nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pegawai PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon tersebut. Jaminan merupakan kepastian (assurance) yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pelanggan. Seperti yang telah disampaikan oleh Ibu HP (Selaku Kabag umum), bahwa:

“Jadi informasi akan selalu pelanggan dapatkan dari PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon melalui media sosial. Dan juga selain media sosial tadi perumdam menjamin bahwa informasi kepada pelanggan juga akan disampaikan melalui whatsapp pribadi”. (Hasil wawancara Kamis, 8 Agustus 2024)

Selanjutnya, Ibu LL (selaku saff Hub Langganan), mengatakan bahwa :

“Kita selalu berusaha untuk memberikan jaminan bahwa informasi yang disampaikan kepada pelanggan selalu akurat dan jelas”. (Hasil wawancara Kamis, 8 Agustus 2024)

Selanjutnya, Bapak WS (selaku saff Hub Langganan), mengatakan bahwa :

“Kami di PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon menjamin bahwa jika ada pengaduan dari pelanggan maka PERUMDAM Tirta Yapono segera menanganinya sesuai dengan SOP dan pastinya tidak dipungut biaya”. (Hasil wawancara Kamis, 8 Agustus 2024)

Dari hasil wawancara pegawai bahwa PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon selalu memberikan jaminan yang baik, sesuai SOP ketika melayani pelanggan pastinya tidak dipungut biaya. Dan juga PERUMDAM Tirta Yapono selalu memberikan informasi yang akurat dan jelas agar setiap keluhan yang dilaporkan dapat diatasi.

Disamping itu, peneliti juga mewawancarai beberapa informan yaitu dari pelanggan terkait dengan dimensi assurance. Seperti Bapak HN (Selaku Pelanggan I PERUMDAM Tirta Yapono), mengatakan bahwa :

“Untuk mengenai tugas para pegawai PERUMDAM Tirta Yapono masih kurang”. (Hasil wawancara Senin, 12 Agustus 2024)

Selanjutnya, Ibu JT (Selaku Pelanggan II PERUMDAM Tirta Yapono), mengatakan bahwa :

“Saya sebagai pelanggan melihat bahwa mereka sudah menjalani tugas dengan baik dan sikap mereka sebagai pelanggan juga baik”. (Hasil wawancara Senin, 12 Agustus 2024)

Selanjutnya, Ibu EN (Selaku Pelanggan III PERUMDAM Tirta Yapono), mengatakan bahwa :

“Untuk pengetahuan pegawai bagus dan sikapnya ramah”. (Hasil wawancara Senin, 12 Agustus 2024)

Selanjutnya, Ibu AR (Selaku Pelanggan IV PERUMDAM Tirta Yapono), mengatakan bahwa :

“Mereka menjalankan tugas dengan baik seperti yang mereka lakukan setiap bulan untuk datang mengecek meter air”. (Hasil wawancara Senin, 12 Agustus 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa pelanggan sebagian besar beranggapan bahwa pegawai PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon menjamin memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan layaknya yang selalu mereka dapatkan, seperti yang disampaikan pada hasil di atas banyak pelanggan yang menilai pegawai PERUMDAM Tirta Yapono melakukan tugas dengan baik. Tetapi ada satu pelanggan memiliki pandangan yang berbeda dan hal itu berdasarkan sisi pandang masing-masing karena pelanggan ini menilai bahwa pegawai PERUMDAM Tirta Yapono masih dalam kategori kurang ketika melakukan tugas mereka.

4.5 Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi empathy ini adalah kemampuan berkomunikasi perusahaan antara pelanggan dan penyedia layanan. Komunikasi yang baik ini lebih menekankan pada keinginan Perusahaan untuk mencoba memahami substansi dari keinginan dan permasalahan pelanggan, dimensi ini berkaitan dengan kemampuan personel untuk memahami dan merespon kebutuhan emosional pelanggan, pegawai yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Seperti yang telah disampaikan oleh Ibu HP (Selaku Kabag umum), bahwa:

“Bentuk kepedulian dari kami PERUMDAM Tirta Yapono kepada pelanggan adalah pelanggan tidak harus susah-susah ke kantor untuk membayar tagihan sekarang sudah bisa langsung membayar kepegawai dilokasi. Di PERUMDAM Tirta Yapono ketika pelanggan melaporkan keluhan belum satu hari dan diluar SOP, maka sebelum satu hari pegawai langsung turun lapangan melihat masalah yang dikeluhkan. Dan PERUMDAM Tirta Yapono juga memberikan banyak promo seperti pembayaran pemasangan baru dicicil, bisa bayar 50% dahulu, dan untuk tunggakan denda juga bisa dihapuskan”. (Hasil wawancara Kamis, 8 Agustus 2024)

Selanjutnya, Ibu LL (selaku saff Hub Langganan), mengatakan bahwa :

“Yang paling utama kami sebagai pegawai dalam melayani pelanggan harus mempunyai etika yang baik dan sopan hagar pelayanan yang didapatkan pun bisa berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Dalam menangani masalah yang dikeluhkanpun sebagai pegawai tidak membedakan pelanggan, akan tetapi dilihat dari masalah yang terjadi dilapangan ada masalah-masalah yang melibatkan banyak pelanggan, masalah yang besar itu lebih didahulukan”. (Hasil wawancara Kamis, 8 Agustus 2024)

Disamping itu, peneliti juga mewawancarai beberapa informan yaitu dari pelanggan terkait dengan dimensi empathy.

Seperti Bapak HN (Selaku Pelanggan I PERUMDAM Tirta Yapono), mengatakan bahwa :

“Mereka kurang peduli, karena ketika melakukan pekerjaan hanya ketika disuruh saja tetapi tidak dengan kesadaran diri dalam melakukan pekerjaan”. (Hasil wawancara Senin, 12 Agustus 2024)

Selanjutnya, Ibu JT (Selaku Pelanggan II PERUMDAM Tirta Yapono), mengatakan bahwa :

“Sejauh ini semua keluhan teratasi dengan baik, dan hari ini ada sedikit keluhan dari saya karena kurang komunikasi antara saya selaku pelanggan dengan pegawai dilapangan sehingga mengakibatkan harga air naik dari biasanya tapi sudah diatasi dengan baik”. (Hasil wawancara Senin, 12 Agustus 2024)

Selanjutnya, Ibu EN (Selaku Pelanggan III PERUMDAM Tirta Yapono), mengatakan bahwa :

“Sejauh ini belum ada masalah yang ditemukan karena sayapun masih pelanggan baru” (Hasil wawancara Senin, 12 Agustus 2024)

Berdasarkan wawancara dari beberapa pelanggan bahwa ada yang mengatakan pelayanan di PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon sudah sangat baik mulai dari proses pelayanan di kantor sampai pada pelayanan di tempat yang sesuai dengan yang pelanggan inginkan. Tetapi dari sebagian besar pelanggan hanya sebagian kecil yang mengatakan berbanding terbalik karena ada yang beranggapan bahwa pegawai PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon tidak memiliki kesadaran dalam bekerja dan hanya ketika disuruh baru mau bekerja. Sehingga hal ini menjadi satu pandangan dari beberapa pelanggan yang pendapatnya berbeda. Ini menilai bahwa pegawai PERUMDAM Tirta Yapono belum maksimal dalam kualitas pelayanan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan terhadap pertanyaan penelitian dapat dirangkum sebagai berikut:

- 1) Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh PERUMDAM Tirta Yapono Kota Ambon belum memenuhi harapan pelanggan secara maksimal. Hal ini terlihat dari berbagai dimensi yang dianalisis. Pada dimensi tangibles, infrastruktur yang minim menyebabkan ketidaknyamanan pelanggan. Pada dimensi reliability, terdapat ketidakkonsistenan dalam pelayanan, terutama dalam distribusi air dan penyelesaian masalah pelanggan. Dimensi responsiveness juga menunjukkan bahwa respons pegawai terhadap keluhan pelanggan kurang stabil, meskipun sebagian pelanggan mengapresiasi keramahan mereka.
- 2) Kendala utama meliputi kurangnya kelengkapan infrastruktur, inkonsistensi dalam distribusi air, dan kurangnya perhatian terhadap tindak lanjut keluhan pelanggan. Selain itu, terdapat masalah pada aspek empati dan kepedulian pegawai terhadap pelanggan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.
- 3) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, PERUMDAM Tirta Yapono perlu memperbaiki infrastruktur, meningkatkan kehandalan sistem distribusi air, serta memastikan tindak lanjut keluhan pelanggan dilakukan secara cepat dan menyeluruh. Pelatihan pegawai dalam hal responsivitas, kepedulian, dan empati terhadap pelanggan juga menjadi prioritas penting agar kualitas pelayanan lebih konsisten dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Referensi

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *GOVERNANCE*, 1(1).
- Arikunto, S. (2010). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek. (No Title).
- Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi Digital Leadership dalam Pengembangan Kompetensi Digital pada Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(1), 47–60.
- Daryanto, I. S. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. *Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media*, 117–118.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Ugm Press.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., & others. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik* (D. P. Sari (ed.); Pertama). Global Eksekutif Teknologi.
- Hendriana, T. I., Werdiningsih, R., Samsara, L., & others. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Lindawaty, D. S., Dharmaningtias, D. S., Ardiyanti, H., & Katharina, R. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Liong, K. (2022). Analisis Penerapan Good Corporate Governance PT Bank Central Asia Tbk. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 2(1), 1–28.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102–110.
- Munijaya, G. A. A. (2011). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press, 1–112.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Rauf, A., & Andriyani, D. (2023). Analisis Implementasi Good Governance terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 2(2), 99–108.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*, 32(2), 845–860.
- Sakir, A. R., Yunus, R., & Syamsu, S. (2021). Budaya Birokrasi: Kinerja Pegawai Samsat Maros Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(3), 293–316.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170–178.
- Sancoko, B. (2010). Pengaruh remunerasi terhadap kualitas pelayanan publik. *Bisnis & Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(1), 4.
- Souhoka, S. (2024). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit Mifandi Mandiri Digital, 1(01).
- Supriadi, R. A., Astuti, M. W., Darina, S., Frediani, I., & Pigai, T. N. (2021). Analisis evaluasi kebijakan publik bantuan tunai: studi kasus bantuan tunai di provinsi Lampung. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 1(1), 25–42.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Vianney, L. S., & Nurofik, N. (2024). Dampak Corporate Social Responsibility dan Asimetri Informasi terhadap Cost of Equity Capital dengan Kualitas Audit sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 3(2), 63–70.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster.