

## KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)

### *QUALITY OF CUSTOMER SERVICE AT THE REGIONAL DRINKING WATER COMPANY (PDAM)*

Zumrotun Nafi'ah<sup>1\*</sup>, Tukiman<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

\*Koresponden email: rotunnavyaah22@gmail.com

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik berdasarkan survei kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan adalah analisa data kuantitatif yang mengoperasionalkan satu variabel mandiri. Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik. Data-data diperoleh melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdapat 9 unsur yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat yaitu 1. Persyaratan 2. Sistem mekanisme dan prosedur 3. Waktu penyelesaian 4. Biaya 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, 6. Kompetensi pelaksana 7. Perilaku pelaksana 8. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan 9. Sarana dan prasarana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasanya nilai SKM yang diperoleh oleh PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik adalah 3,080. Jika di rata-rata berada pada nilai 77,001. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai SKM PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik memiliki mutu pelayanan B yang artinya kinerja pelayanan pada unit tersebut baik. Hal ini menunjukkan bahwa PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik telah memberikan kepuasan bagi para pelanggannya.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan Publik; Survei Kepuasan Masyarakat; PDAM

#### ABSTRACT

*This study aims to determine the quality of customer service at the Giri Tirta Regional Drinking Water Company (PDAM) Gresik Regency based on community satisfaction survey. The method used is quantitative data analysis which operationalizes one independent variable. The population in this study were all customers of PDAM Giri Tirta, Gresik Regency. The data were obtained through questionnaires, observation, and documentation. In accordance with the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Compiling a Community Satisfaction Survey for Public Service Delivery Units, there are 9 elements used in the Community Satisfaction Survey, namely 1. Requirements 2. System mechanisms and procedures 3. Time of completion 4. Cost 5 Product specifications for the type of service 6. Competence of implementers 7. Behavior of implementers 8. Handling, complaints, suggestions and input 9. Facilities and infrastructure. The results of this study indicate that the SKM value obtained by PDAM Giri Tirta Gresik Regency is 3,080. If the average is at a value of 77.001. So it can be concluded that the SKM value of PDAM Giri Tirta Gresik Regency has a service quality of B, which means that the service performance of the unit is good. This shows that PDAM Giri Tirta Gresik Regency has given satisfaction to its customers.*

**Keywords:** Public service quality; Customer Satisfaction; PDAM

#### PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan hidup masyarakat akan hak-hak dasar baik dalam bentuk jasa, barang maupun administrasi yang disediakan oleh para penyelenggara pelayanan publik. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih yang dikutip oleh (Femita, 2015) pelayanan publik sendiri merupakan segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik ataupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah pusat maupun daerah dan dilingkungan BUMN

ataupun BUMD sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat ataupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Masyarakat menuntut selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparat pemerintah (Suandi, 2019). Apalagi dengan diterbitkannya UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, telah membawa dampak yang luas bagi penyelenggaraan pemerintahan, perencanaan pembangunan, pengelolaan keuangan dan sistem penganggaran dalam menunjang penyelenggaraan pemerintahan di daerah (Pratama et al., 2021). Maka pelayanan publik yang diberikan

diharapkan dapat optimal dan menjawab segala tuntutan yang ada pada masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik dalam bidang pelayanan air minum yang dibentuk oleh pemerintah daerah. PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik memberikan pelayanan berupa pelayanan administrasi dan teknis pada masyarakat atau pelanggan (Syafirah & Nawangsari, 2021). Pelayanan tersebut digunakan untuk membantu masyarakat ketika mendapatkan permasalahan agar dapat penanganan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu adanya pelayanan dalam sebuah organisasi ataupun instansi itu penting karena digunakan sebagai salah satu penyelesaian masalah (Syafirah & Nawangsari, 2021). PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya namun segala permasalahan masih kerap terjadi seperti kebocoran pipa, air keruh, mati air, hingga rusaknya alat pencatat meter. Berikut merupakan data pengaduan pelanggan dari PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik pada tahun 2019-2020

**Tabel 1.** Pengaduan Pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik Tahun 2019-2020

Bulan	Tahun 2019	Tahun 2020
Januari	30	25
Februari	32	31
Maret	28	27
April	24	47
Mei	42	40
Juni	34	39
Juli	25	62
Agustus	24	50
September	10	57
Oktober	26	30
November	29	34
Desember	32	28
Jumlah	336	470

Dari tabel tersebut maka dapat diketahui bahwasanya PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik mengalami kenaikan jumlah pengaduan di tahun 2020, namun pengaduan tersebut relatif sedikit dari jumlah pelanggan yang ada. Meskipun demikian PDAM Giri Tirta Gresik masih perlu memberikan pelayanan yang optimal pada masyarakat agar jumlah pengaduan menurun.

Sehubungan dengan penelitian terdahulu terkait efektivitas pelayanan pengaduan pada PDAM Giri Tirta dinilai kurang efektif dan kurang maksimal pada aspek waktu. Sedangkan pada aspek biaya, sosial budaya dan ketelitian dinilai sudah cukup efektif. Adapula terkait pelayanan melalui aplikasi Gita Ceria pada PDAM Giri Tirta yang bertujuan untuk mempermudah proses pe-

ngaduan masyarakat secara online dan untuk mempermudah pelayanan lain terkait penyediaan air minum di Kabupaten Gresik (Prastika et al., 2020) yang disimpulkan bahwasanya kurangnya sosialisasi dan juga minimnya pengetahuannya mengenai *digital knowledge* membuat beberapa prinsip dalam pelayanan pada aplikasi tersebut tidak terpenuhi.

Dari penelitian terdahulu dapat diketahui bahwasanya PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik belum memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan yang prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila penyelenggara pelayanan dapat melayani secara profesional sesuai dengan standar kualitas pelayanan. Menurut (Pasolong, 2010) “semakin baik kepengemrintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)”. Hal ini menunjukkan bahwa jika masyarakat mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa tersebut. Menurut (Hardiyansyah, 2018) konsep dari kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku dari konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Dalam hal ini kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari perilaku masyarakat dalam menggunakan maupun menilai suatu layanan yang diterima.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Lukito, 2016). Menurut (Mallihungan et al., 2007) kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian dari kesempurnaan untuk memenuhi keinginan pelanggan Untuk mengetahui kualitas dari sebuah pelayanan publik pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan dapat juga dijadikan sebagai bahan dalam menetapkan suatu kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik (Irawan, 2017). Kepuasan pelayanan menurut PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 yang dikutip oleh (Larono, 2020) merupakan hasil pendapat atau penilaian dari masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang akan diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik terakhir kali melakukan survei pada tahun 2018 terhadap aspek 4K (Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas, keterjangkauan) sesuai yang termuat dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 dengan hasil rata-rata diatas 70% dengan kategori cukup baik. Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti, bahwasanya PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik belum melakukan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 sehingga perlu diadakannya survei untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik.

**METODE**

Metode dalam penelitian ini menggunakan analisa data kuantitatif yang mengoperasionalkan satu variabel mandiri yaitu kualitas pelayanan pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode survei menggunakan skala likert. Menurut Djali yang dikutip oleh (Sinaga & Muhammad, 2020) skala likert merupakan skala yang dipergunakan dalam mengukur sikap, pendapat, dan kesan seseorang atau kumpulan dari individu tentang suatu gejala atau fenomena.

Menurut Corper, Donald R; Schindler, Pamela S yang dikutip oleh (Sugiyono, 2019) populasi adalah keseluruhan dari elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PDAM Giri Tirta di Kabupaten Gresik pada tahun 2020 yang berjumlah 103.580 pelanggan. Peneliti menetapkan jumlah sampel responden berdasarkan table sampel dari Morgan dan Krejcie, sebagaimana 103.580 masuk dalam kategori 1000.000 orang. Maka sampel yang digunakan minimal berjumlah 384 orang, sehingga akan diambil 385 orang sebagai sampel. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling dengan jenis area sampling (*cluster sampling*). Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder dengan teknik yang digunakan adalah kuesioner, observasi dan dokumentasi.

Analisis survei kepuasan masyarakat diuji menggunakan 9 unsur atau indikator yang akan dikaji berdasarkan PERMENPAN RB No 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengolahan data masing-masing

metode survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Menggunakan Skala Likert sebagai pengukuran dari setiap unsur pertanyaan dalam survei. Masing-masing unsur diberi nilai persepsi 1 hingga nilai persepsi 4.

**Tabel 2.** Tabel Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	Skala Pengukuran			
	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
<b>Persyaratan</b>	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
<b>Prosedur</b>	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
<b>Waktu penyelesaian</b>	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat
<b>Biaya</b>	Sangat mahal	Cukup mahal	Murah	Gratis
<b>Jenis pelayanan dan produk pelayanan</b>	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
<b>Kompetensi petugas</b>	Tidak kompeten	Kurang kompeten	Kompeten	Sangat kompeten
<b>Perilaku petugas</b>	Tidak sopan & ramah	Kurang sopan & ramah	Sopan & ramah	Sangat sopan & ramah
<b>Penanganan pengaduan</b>	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
<b>Sarana dan prasarana</b>	Tidak ada	Ada tetapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik

Sumber: Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

- 2) Membuat nilai tertimbang yang dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” dari setiap unsur pelayanan yang memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

- 3) Menentukan nilai SKM dengan menggunakan pendekatan dari nilai rata-rata tertimbang, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{total dari nilai presepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi} \times \text{nilai penimbang}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei kepuasan masyarakat yaitu

antara 25-100, maka hasil dari penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Selanjutnya dari hasil perhitungan nilai tersebut akan diklasifikasikan sebagai berikut:

**Tabel 3** Tabel nilai persepsi, nilai interval, nilai konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai persepsi	Nilai interval SKM	Nilai Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,54 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 4** Hasil pengolahan IKM dan Nilai SKM PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik

No.	Unsur	Nilai	Mutu	Kategori	Nilai interval (Rata-rata x Penimbangan)
1	Persyaratan	3,02	C	Kurang baik	0,33
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,03	C	Kurang baik	0,33
3	Kecepatan waktu	2,92	C	Kurang baik	0,32
4	Biaya	2,85	C	Kurang baik	0,31
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	2,94	C	Kurang baik	0,32
6	Kompetensi pelaksana	3,01	C	Kurang baik	0,33
7	Perilaku pelaksana	3,54	A	Sangat baik	0,39
8	Penanganan pengaduan	2,96	C	Kurang baik	0,33
9	Sarana dan prasarana	3,60	A	Sangat baik	0,40
Nilai SKM					<b>3,07</b>

Sumber : Data yang diolah penulis, 2022

Dari tabel tersebut dapat kita ketahui bahwa terdapat 2 unsur yang mendapat nilai tertinggi dan mendapat mutu A yaitu unsur perilaku pelaksana dengan Nilai IKM 3,54 dan nilai interval 0,39. Unsur kedua yang mendapat mutu A yaitu unsur sarana dan prasarana yang mendapat nilai 3,60 dan nilai interval 0,40. Kedua unsur ini mendapatkan nilai dengan kategori kinerja **sangat baik**. Sedangkan berdasarkan table diatas tujuh unsur lainnya mendapat mutu C dengan kategori kinerja **kurang baik** dengan urutan tertinggi yaitu unsur system, mekanisme dan prosedur dengan nilai IKM 3,03 dan nilai interval 0,33. Kemudian unsur persyaratan dengan nilai IKM 3,02 dan nilai interval 0,33. Selanjutnya yaitu unsur kompetensi petugas dengan nilai IKM 3,01 dan nilai interval 0,33. Berikutnya adalah unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang mendapat nilai IKM 2,96 dan nilai interval 0,33. Selanjutnya unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai IKM 2,94 dan nilai interval 0,32. Disusul oleh unsur kecepatan waktu yang mendapat nilai IKM 2,92 dan nilai interval 0,32. Dan yang terakhir yaitu unsur biaya yang mendapat nilai IKM 2,85 dengan nilai interval 0,31. Maka, dapat kita ketahui bahwasanya nilai IKM tertinggi di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik diperoleh pada unsur sarana prasarana dan terendah pada unsur biaya.

Hasil pengolahan data diatas menunjukkan bahwa nilai SKM PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik adalah 3,07. Kemudian untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei kepuasan masyarakat yaitu antara 25-100, maka hasil dari penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 sehingga akan diperoleh  $3,07 \times 25 = 76,75$ . Jadi berdasarkan perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa nilai SKM PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik memiliki mutu pelayanan B yang artinya kinerja pelayanan pada unit tersebut **baik**.

Berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 unsur yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik antara lain:

### 1) Persyaratan

Persyaratan merupakan sesuatu yang harus dipenuhi apabila ingin mengurus suatu jenis pelayanan. PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik selaku sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam bidang penyediaan air minum telah menerapkan hal tersebut. Dalam setiap pelayanan yang ada di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik

memiliki persyaratan yang berbeda. Pada survei kepuasan masyarakat unsur persyaratan dalam pelayanan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diterima. Hal ini dibuktikan dengan mayoritas jawaban dari responden yang mengisi kuesioner dengan jumlah 85,71% mengatakan sesuai dan 8,57% lainnya menjawab sangat sesuai. Sehingga sebagian besar pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik mengatakan bahwasanya unsur persyaratan dalam pelayanan sudah sesuai. Dengan total skor yang diperoleh adalah 1164. Maka jika di rata-rata masuk pada nilai 3,02 dengan kategori Mutu Pelayanan C dan Kinerja Unit Pelayanan Kurang Baik.

## 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur berkaitan dengan tata cara dalam proses pelayanan baik bagi penerima maupun pemberi pelayanan. Hal ini berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus dijalankan oleh PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik. PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik sebagai penyedia pelayanan publik pada masyarakat telah memberikan prosedur yang mudah. Salah satu prosedur pelayanan yang ada di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik adalah Prosedur pelayanan pengaduan pelanggan, yaitu :

1. Pelanggan membuat pengaduan ke *call center* yang ada di pusat atau pelanggan dapat membuat pengaduan langsung ke kantor cabang
2. *Call center* menerima pengaduan dan melakukan pencatatan
3. *Call center* mengklasifikasi pengaduan sesuai subyek untuk diteruskan ke bagian/cabang terkait
4. Cabang/bagian terkait melakukan penanganan pengaduan dan menginformasikan kembali hasil penanganan kepada *call center*
5. *Call center* menerima informasi hasil penanganan pengaduan dan melakukan pengarsipan pengaduan pelanggan
6. Pelanggan menyampaikan feedback apakah pengaduan mereka sudah tertangani dengan baik atau belum, jika belum maka *call center* akan meneruskan kembali ke bagian/ cabang untuk ditindak lanjuti
7. Jika pelanggan menyampaikan kepuasan, maka prosedur pengaduan pelangganpun selesai.

Dalam survei kepuasan masyarakat dengan jumlah responden 385, 85,71% mengatakan bahwa prosedur pelayanan pada PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik mudah dan 8,83% menjawab sangat mudah. Sehingga dapat diketahui bahwasanya

sebagian besar responden mengatakan prosedur di PDAM Giri Tirta Gresik Mudah. Total skor yang diperoleh dalam Survei Kepuasan Masyarakat adalah 1165 dengan nilai 3,03 yang masuk dalam kategori Mutu Pelayanan C dan Kinerja Unit Pelayanan Kurang Baik

## 3) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian dalam hal ini adalah berkaitan dengan lamanya waktu yang diperlukan untuk proses pelayanan. Jangka waktu dalam proses pelayanan di PDAM sendiri bervariasi tergantung tingkat kesulitan dalam pelayanan. Seperti halnya pada pelayanan sambungan baru beberapa dari responden mendapatkan pelayanan dengan waktu yang cepat, dimana pemasangan sambungan dilakukan dalam satu hari kerja. Namun, pada pelayanan yang lain seperti halnya dalam gangguan pelayanan, proses yang diperlukan oleh pihak PDAM dalam mengatasi permasalahan tersebut memerlukan waktu sekitar 1-3 hari setelah laporan diterima. Permasalahan lain juga terjadi ketika terjadi gangguan pelayanan, namun pelanggan tidak segera melaporkan pada PDAM sehingga menyebabkan permasalahan tersebut tidak dapat langsung ditindak lanjuti oleh PDAM.

PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik telah berusaha untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Dari responden yang mengisi kuesioner yang merupakan pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik terdapat 3,12% menjawab tidak cepat, 25,97% pelanggan menjawab kurang cepat, 58,18% menjawab cepat dan 12,73% menjawab sangat cepat. Maka, dapat dikatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik ini Cepat. Pada unsur waktu penyelesaian diperoleh total skor sebanyak 1126 dengan nilai 2,92 yang berada pada kategori Mutu Pelayanan C dan Kinerja Unit Pelayanan Kurang Baik.

## 4) Biaya

Tarif yang diberikan PDAMA Giri Tirta Kabupaten Gresik kepada pelanggan terbagi menjadi beberapa kelompok/golongan. Dimana setiap kelompok memiliki tarif yang berbeda tergantung pada blok konsumsi dan pemakaian progresif permeter kubiknya. Ada 6 kelompok/golongan pelanggan dalam PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik, antara lain: Kelompok I yang terdiri dari sosial umum dan sosial khusus, Kelompok II yang terdiri dari Rumah Tangga dan Instansi Pemerintah, Kelompok III A yang terdiri dari Niaga Kecil dan Industri kecil, Kelompok III B yang terdiri dari Niaga besar dan industri besar,

Kelompok III C untuk pelabuhan dan Kelompok khusus untuk kawasan tertentu (khusus).

PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik telah menetapkan jumlah biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini diperoleh dari jawaban responden yang telah mengisi kuesioner pada unsur biaya mengatakan sangat mahal dengan presentase 1,30%, cukup mahal dengan presentase 28,31%, murah dengan presentase 54,29%, dan gratis dengan presentase 16,10%. Sehingga diketahui sebagian besar pelanggan mengatakan biaya di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik murah. Pada unsur biaya total skor yang diperoleh adalah 1098 dengan nilai 2,85 yang masuk dalam kategori Mutu Pelayanan C dan Kinerja Unit Pelayanan Kurang Baik.

#### 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan ini berkaitan dengan standar pelayanan yang diberikan. Kesesuaian antara produk pelayanan dengan hasil yang diterima memiliki nilai tersendiri, sehingga jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai maka akan menimbulkan kekecewaan (Suherry et al., 2020). Pada unsur standar pelayanan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik dari 385 pelanggan sebanyak 70,13% menjawab sesuai, 17,92% menjawab kurang sesuai, 11,5% menjawab sangat sesuai dan tidak ada pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik yang menjawab tidak sesuai. Sehingga mayoritas responden yang merupakan pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik mengatakan bahwa standar pelayanan di PDAM Giri Tirta sesuai. Total skor yang diperoleh pada unsur ini adalah 1132 dengan nilai 2,94 yang masuk pada kategori Mutu Pelayanan C dan Kinerja Unit Pelayanan Kurang Baik

#### 6) Kompetensi pelaksana

Kompetensi petugas berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana. Kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman (Suharto, 2019). PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik telah memiliki pegawai yang berkompeten. Dibuktikan dengan jawaban responden yang mengatakan kompeten sebanyak 81,30%, 9,61% mengatakan sangat kompeten dan 9,09% mengatakan kurang kompeten. Hal ini menunjukkan bahwasanya unsur kompetensi petugas pada PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik ini kompeten. Pada unsur kompetensi petugas skor yang diperoleh adalah 1157 dengan nilai 3,01 masuk pada kategori Mutu Pelayanan C dan Kinerja Unit Pelayanan Kurang Baik

#### 7) Perilaku pelaksana

Pada unsur perilaku pelaksana ini berkaitan dengan sikap yang dilakukan petugas dalam memberikan sebuah pelayanan. PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik telah memberikan pelayanan yang ramah. PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik memiliki kinerja unit pelayanan sangat baik dalam unsur perilaku pelaksana. Hal ini dibuktikan dengan jawaban responden yang mengisi kuesioner. dari 385 pelanggan sebanyak 56,88% menjawab sangat sopan dan ramah, 40,52% menjawab sopan dan ramah dan 2,60% menjawab kurang sopan dan ramah. Sehingga dapat diketahui bahwasanya perilaku petugas di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik sangat sopan dan ramah. Pada unsur ini total skor yang diperoleh adalah 1364. Maka jika di rata-rata masuk pada nilai 3,54 dengan kategori Mutu Pelayanan A.

#### 8) Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan

Pada sebuah pelayanan, pengaduan merupakan salah satu hal yang dibutuhkan oleh masyarakat apabila terjadi suatu permasalahan dalam sebuah perusahaan atau untuk mencari informasi mengenai pelayanan yang diperlukan. Pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik dapat melakukan pengaduan secara offline maupun online. Pengaduan secara online dapat dilakukan melalui Website resmi PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik, Sosial media ataupun menghubungi call center PDAM Giri Tirta Gresik.

PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik memiliki sarana pengaduan yang dikelola dengan cukup baik. Hal ini dapat diketahui dari jawaban responden 73,77% mengatakan baik, 13,77% mengatakan cukup baik, 11,43% menjawab sangat baik dan 1,04% menjawab buruk. Sehingga dapat diketahui mayoritas pelanggan yang mengisi kuesioner mengatakan bahwa Penanganan pengaduan, saran dan masukan pada PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik adalah baik. Pada unsur ini total skor yang diperoleh adalah 1138. Maka jika di rata-rata masuk pada nilai 2,96 dengan kategori Mutu Pelayanan C dan Kinerja Unit Pelayanan Kurang Baik

#### 9) Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana ini digunakan sebagai fasilitas yang mendukung terlaksananya kegiatan pelayanan publik. Pada PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik sarana dan prasarana yang dimiliki ini meliputi: Gedung kantor yang ada di beberapa cabang, instalasi pengolahan air, ruang pelayanan, musholla, tempat parkir, musholla, *lobby*/ruang tunggu, dan perangkat pendukung lainnya. Sehingga kualitas dari sarana prasarana ini menjadi salah satu penilaian yang perlu diperhatikan.

Jawaban dari responden yang mengisi kuesioner sebanyak 60,52% menjawab dikelola dengan baik, 38,96% menjawab berfungsi kurang maksimal, 0,26% menjawab ada tetapi tidak berfungsi dan tidak ada. Sehingga dapat diketahui bahwasanya sarana dan prasarana pada PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik dikelola dengan baik. Pada unsur sarana dan prasarana total skor yang diperoleh adalah 1385 dengan nilai 3,60 masuk pada kategori Mutu Pelayanan A dan Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik

## KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pelanggan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa nilai SKM Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik berada pada nilai 3,07 atau jika berdasarkan konversi Kinerja Unit Pelayanan berada pada nilai 76,75 dengan kinerja unit pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwasanya PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik pada tahun 2020 berdasarkan survei kepuasan masyarakat telah dinilai dapat memberikan pelayanan yang masih dalam kategori Baik.

Hasil penilaian SKM dari tiap unsurnya adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pelanggan pada unsur persyaratan berada pada nilai 3,02 yang menunjukkan mutu pelayanan yang dimiliki C dengan kategori kinerja pelayanan kurang baik.
2. Kualitas pelayanan pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur berada pada nilai 3,03 yang menunjukkan mutu pelayanan yang dimiliki C dengan kategori kinerja pelayanan kurang baik
3. Kualitas pelayanan pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik pada unsur waktu penyelesaian berada pada nilai 2,92 yang menunjukkan mutu pelayanan yang dimiliki C dengan kategori kinerja pelayanan kurang baik
4. Kualitas pelayanan pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik pada unsur biaya berada pada nilai 2,85 yang menunjukkan mutu pelayanan yang dimiliki C dengan kategori kinerja pelayanan kurang baik
5. Kualitas pelayanan pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada nilai 2,94 yang menunjukkan mutu pelayanan yang

dimiliki C dengan kategori kinerja pelayanan kurang baik

6. Kualitas pelayanan pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik pada unsur kompetensi pegawai berada pada nilai 3,01 yang menunjukkan mutu pelayanan yang dimiliki C dengan kategori kinerja pelayanan kurang baik
7. Kualitas pelayanan pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik pada unsur perilaku petugas berada pada nilai 3,54 yang menunjukkan mutu pelayanan yang dimiliki A dengan kategori kinerja pelayanan sangat baik
8. Kualitas pelayanan pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada nilai 2,96 yang menunjukkan mutu pelayanan yang dimiliki C dengan kategori kinerja pelayanan kurang baik
9. Kualitas pelayanan pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik pada unsur sarana dan prasarana berada pada nilai 3,60 yang menunjukkan mutu pelayanan yang dimiliki A dengan kategori kinerja pelayanan sangat baik.

## DAFTAR RUJUKAN

- Femita, T. (2015). Kualitas Pelayanan Publik PDAM Kota Surakarta. *Faculty of Social and Political Sciences*, 2(3), 1–20.
- Hardiyansyah. (2018). *Pelayanan Publik : (Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya)*. Gava Media.
- Irawan, B. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda. *Jurnal Administrative Reform*, 5(2), 79–92.
- Larono, S. R. (2020). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perijinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1).
- Lukito, I. (2016). Implementasi Kebijakan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Layanan Publik Kementerian Hukum dan HAM. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 10(3).
- Malihungan, A., Tjiptono, Fandy, & Gregorius, C. (2007). *Service, Quality, & Satisfaction* (2nd ed.). CV Andi Offset.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. CV. Alfabeta.
- Prastika, F. D. N., Yulianti, T., & Santoso, T.

- (2020). Analisis Pelayanan E-Government Dalam Aplikasi Gita Ceria Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(4).
- Pratama, Y. F., Yahya, A. F., Mulyani, A., Rauf, Y., Said, R. D., & Suryani, S. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Sulawesi Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, XVII(2).
- Sinaga, M. S., & Muhammad, A. S. (2020). Melalui Survei Kepuasan Masyarakat: Tingkatkan Kualitas Layanan Pendidikan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2).
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan*, 1(2).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd (ed.); kedua ceta). Alfabeta.
- Suharto, S. (2019). *Kajian Survey Kepuasan Layanan Publik dan Kebijakan Pemerintah Daerah Propinsi Bengkulu dalam Bidang Kesehatan 2018 (Studi Kualitas Layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah di Wilayah Bengkulu)* (Fungky (ed.)). Uwais Inspirasi Indonesia.
- Suherry, Jenawi, B., Setyadihardja, R., Karim, Z. A., Setiawan, F., & Angraini, R. (2020). Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bintan. *NAHKODA: JURNAL ILMU PEMERINTAHAN*, 19(1), 102–112.
- Syafirah, L., & Nawangsari, E. R. (2021). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(2), 6.