

Analisis Manajemen Kualitas pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi KCP Bojongmangu

¹ Maharani Dwi Astuti

² Rina Mutiara

³ Putri Nawang Sari

⁴ Tri Ngudi Wiyatno

^{1, 2, 3, 4} Universitas Pelita Bangsa, Jawa Barat, Indonesia

¹ maharanidwiasuti@mhs.pelitabangsa.ac.id

² rina.mta@mhs.pelitabangsa.ac.id

³ pnawangsari27@gmail.com

⁴ tringudi@pelitabangsa.ac.id

Abstract

This research aims to conduct an analysis related to service quality at the Regional Public Company (Perumda) Tirta Bhagasasi KCP Bojongmangu. The type of data used in this research is qualitative which was taken by interviewing 12 customer informants and Perumda Bojongmangu branch heads, then carrying out an analysis process. Based on the five indicators used, it can be concluded that, 1) reliability indicators: Perumda Bojongmangu officers already have the ability and expertise in using technology and easy service procedures; 2) responsiveness indicators, service personnel still need to be improved, especially the speed of handling damage to pipes; 3) assurance indicators, Perumda Bojongmangu provides guarantees by maintaining K3, namely the quality, quantity and continuity of clean water distribution; 4) empathy indicator, the demographic conditions of the Bojongmangu area are an obstacle to equitable water distribution; and 5) tangible indicators, customers hope that Perumda can use pipes of even better quality. Of the five service indicators, it is said that all of them need to be improved and a review process carried out again so that customer satisfaction increases further.

Keywords: *Quality Management; Service Quality; Customer Satisfaction.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terkait kualitas pelayanan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi KCP Bojongmangu. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang diambil dengan mewawancarai 12 orang informan pelanggan dan kepala cabang Perumda Bojongmangu, kemudian dilakukan proses analisis. Berdasarkan lima indikator yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa, 1) indikator *reliability*: petugas Perumda Bojongmangu sudah memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan teknologi serta prosedur pelayanan yang mudah; 2) indikator *responsiveness*, petugas dalam pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi khususnya kecepatan penanganan kerusakan pada pipa; 3) indikator *assurance*, Perumda Bojongmangu memberikan jaminan dengan cara menjaga K3 yaitu kualitas, kuantitas, dan kontinuitas distribusi air bersih; 4) indikator *empathy*, kondisi demografi daerah Bojongmangu menjadi kendala pendistribusian air yang merata; dan 5) indikator *tangibles*, para pelanggan berharap pihak Perumda dapat menggunakan pipa dengan kualitas yang lebih baik lagi. Dari kelima indikator pelayanan tersebut dikatakan bahwa semuanya perlu dilakukan peningkatan lagi dan dilakukan proses peninjauan ulang kembali agar kepuasan pelanggan lebih meningkat.

Kata Kunci: Manajemen Kualitas; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Air menjadi sumber daya penting yang diperlukan bagi seluruh makhluk hidup, utamanya manusia dalam segi kehidupan sehari-harinya. Hampir seluruh aktivitas kehidupan memerlukan air, antara lain memasak, minum, mandi, hingga kebutuhan pengolahan industri. Air juga mempunyai peran penting dalam mendorong kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Ketersediaan pasokan air yang cukup tentu akan mendukung perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Sehingga, dibutuhkan tersedianya air dalam kualitas dan kuantitas yang cukup. Penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan umum daerah (Perumda).

Perumda menjadi salah satu perusahaan umum daerah yang dipegang oleh badan eksekutif dan legislatif. Perumda mendapatkan amanah untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat pada suatu daerah. Perumda Tirta Bhagasai adalah perusahaan daerah yang bergerak di bidang jasa dalam penyediaan air bersih di kabupaten Bekasi. Tujuan utama berdirinya Perumda Tirta Bhagasai KCP Bojongmangu yakni memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat wilayah Bojongmangu, serta melakukan pelayanan dan penyediaan air bersih. Bukan hanya itu, tujuan lainnya yakni melakukan pengembangan perekonomian untuk menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan dan mendapatkan keuntungan sebagai sumber untuk pendapatan daerah.

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan, sebuah perusahaan harus dapat menjual barang atau jasa dengan kualitas terbaiknya menggunakan harga yang setara dengan apa yang didapatkan dengan pelayanan yang baik pula, begitupun perusahaan umum daerah. Menurut Lupiyoadi (Badar & Hajrah, 2020) terdapat lima faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional, dan biaya.

Pada faktanya, kualitas pelayanan menjadi faktor yang dapat memberikan pengaruh penting terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu upaya dalam terwujudnya kenyamanan bagi konsumen supaya konsumen merasa mempunyai nilai lebih dari yang diinginkan (Siregar et al., 2020). Menurut *American Society for Quality Control* (Aprilia et al., 2020) mendefinisikan bahwa “Kualitas merupakan semua ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa terkait kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”. Sedangkan Kualitas pelayanan (*Service Quality*) didefinisikan oleh Parasuraman (Badar & Hajrah, 2020) bahwa: “kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang diterima atau didapat”. Lain halnya dengan definisi dari Lewis & Booms (Nela, 2017) kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang diberikan dan kesesuaiannya dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat dicapai dengan tidak hanya memuaskan persyaratan dan permintaan pelanggan, namun juga menyampaikannya secara tepat, sehingga dapat memenuhi harapan mereka. Lebih dekatnya kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen akan memberikan harapan lebih ataupun sebaliknya. Adapun indikator dari kualitas pelayanan antara lain: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), rasa empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*).

Kepuasan pelanggan merupakan kunci utama dalam menjaga kelangsungan Perumda. Pelanggan yang puas lebih cenderung tetap setia dan berkontribusi pada pendapatan Perumda (Fetni et al., 2023). Perumda sering menghadapi tantangan teknis, seperti kebocoran, penyaluran yang tidak efisien, atau masalah dalam pengolahan air. Ini mengharuskan perhatian khusus terhadap infrastruktur dan teknologi yang digunakan oleh Perumda. Dalam konteks perubahan iklim, Perumda juga perlu mempertimbangkan ketahanan terhadap perubahan lingkungan, seperti kekeringan atau banjir yang dapat memengaruhi pasokan air. Adanya peraturan dan kebijakan pemerintah terkait kualitas air minum juga mendorong perusahaan air minum untuk melakukan analisis kualitas layanan agar setara dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi KCP Bojongmangu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berupaya memberikan gambaran terkait hal-hal yang ada dijadikan sebagai bahan penelitian dengan cara mencari, mendalami, menemukan fakta-fakta dan permasalahan-permasalahan yang dihadapi untuk selanjutnya dipaparkan melalui penafsiran dan dianalisa menggunakan penelitian kualitatif.

Penelitian ini menggunakan sumber data penelitian yakni data primer dan sekunder. Menurut (Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa sumber data primer merupakan data langsung yang didapat dari orang yang mengumpulkan data tersebut. Data tersebut diperoleh dari sumber pertama, baik dari pengukuran maupun dengancara observasi secara langsung. sedangkan data sekunder menurut (Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa sumber data sekunder yaitu data yang secara tidak langsung tersebut diperoleh dari orang lain atau lewat dokumen. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu observasi, studi kepustakaan, dan wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manusia pada dasarnya menginginkan pemuas kebutuhan. Salah satu hal yang dapat memenuhi kebutuhan manusia adalah pelayanan. Semua orang ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik. Penilaian pelayanan sangat bergantung sumber daya yang dipunyai suatu perusahaan. Tanpa sumber daya, penyedia layanan tidak bisa bekerja dengan baik. Sumber daya manusia adalah faktor yang paling penting dalam menentukan kualitas pelayanan. indikator pelayanan sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*)

Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dalam keberhasilan suatu kualitas pelayanan, karena sumber daya manusia merupakan penggerak pelaksanaan tugas yang ada pada masing-masing bidang yang dilaksanakan. Kredibilitas suatu perusahaan merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan, mempekerjakan karyawan di luar bidang keahliannya dapat mempengaruhi kualitas layanan yang akan diberikan kepada pelanggan. Sehingga diperlukan pegawai yang memiliki keterampilan dan pengetahuan tentang air, tidak hanya cara pengelolaannya tetapi juga cara pengoperasiannya. Suatu instansi pemerintah seperti Perumda Tirta Bhagasasi KCP Bojongmangu bisa disebut berhasil apabila petugasnya mempunyai keahlian, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam melakukan tugasnya. Dalam segi *reliability* kualitas pelayanan di kantor Perumda dapat dikatakan baik. Sebab penggunaan indikator pada penelitian ini terpenuhi dengan baik. Indikator tersebut di antaranya mempertahankan komitmen supaya terjaminnya standar pelayanan, serta petugas yang memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan teknologi serta prosedur pelayanan yang mudah.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Bentuk koresponsifan dari Perumda Bojongmangu, yaitu ketanggapan pegawai dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Pegawai Perumda Bojongmangu sebagai pemberi layanan menjadi sorotan karena berinteraksi secara langsung dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pelanggan yang disampaikan pelanggan. Sikap pegawai pelayanan Perumda merupakan prosedur yang biasa dijalankan untuk menanggapi berbagai macam keluhan dari pelanggan. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Perumda Bojongmangu dalam hal ini peneliti menggunakan metode wawancara dengan pelanggan dan juga pegawai Perumda Bojongmangu.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa pelanggan Perumda Bojongmangu, beberapa pelanggan ada yang mengatakan bahwa daya tanggap dalam pelayanan terhadap keluhan pelanggan cukup baik, namun menurut informan 1 yang menjadi salah satu pelanggan Perumda Bojongmangu mengatakan bahwa:

“Responnya cenderung lambat, meninjau dari kerusakan atau kebocoran pipa di jalan yang tidak cepat ditangani.”

Berdasarkan hasil wawancara pada dimensi *responsiveness* pada pelayanan Perumda Bojongmangu, maka dapat diketahui bahwa daya tanggap dalam pelayanannya perlu ditingkatkan lagi khususnya untuk penanganan terhadap kerusakan pada pipa agar lebih cepat dalam penanganannya.

3. Assurance (Jaminan)

Assurance merupakan mengacu pada pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap suatu instansi atau perusahaan. Namun Perumda merupakan perusahaan yang outputnya adalah menghasilkan air bersih, maka dari itu jaminan yang diberikan Perumda Bojongmangu dengan cara menjaga K3 yaitu kualitas, kuantitas dan kontinuitas distribusi air bersih. Air Baku diolah menjadi air bersih melalui sistem IPA (Instalasi Pengolahan Air) dengan proses Kogulasi, Sedimentasi, dan Filterisasi. Kualitas pelayanan air terhadap pelanggan harus diutamakan dibandingkan dengan pelayanan yang lain, agar air yang dihasilkan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Selain itu, petugas Perumda juga diarahkan untuk dapat menyampaikan informasi secara sopan dan ramah, sehingga dapat memberi kesan yang baik terhadap pelanggan, serta tidak bersikap emosi apabila terjadi suatu hal yang kurang menyenangkan.

4. Empathy (Empati)

Empati dalam hal ini yaitu dapat memahami masalah yang dirasakan oleh para pelanggan. Menurut Delia Novita selaku pelanggan Perumda Bojongmangu mengatakan bahwa:

“Pelayanan baik, tetapi terkadang pembayaran air tiba melonjak dari biasanya.”

Hal lain di sampaikan oleh pelanggan Perumda Bojongmangu, yaitu Siti Aisah yang menyatakan bahwa:

“Untuk daerah saya jarang banget ada airnya kalau semisalkan adapun kadang aliran airnya kecil itupun cuma sebentar.”

Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan diterima oleh Perumda Bojongmangu dengan terbuka, lalu ditelaah terlebih dahulu karena biasanya keluhan sebagian besar karena adanya miskomunikasi antara petugas dan pelanggan. Menurut Bapak Oming Rohimi yang merupakan kepala cabang Perumda Bojongmangu menuturkan bahwa:

“Demografis daerah Bojongmangu yang sebagian merupakan dataran tinggi menyebabkan aliran air yang sampai kepada pelanggan kecil, hal inilah yang menyebabkan proses pendistribusian air menjadi terhambat.”

Dari hasil wawancara ini dapat disimpulkan bahwa Perumda sudah cukup baik dalam menanggapi keluhan pelanggan, namun juga harus segera mencari jalan keluar agar semua pelanggan mendapatkan distribusi air yang merata.

5. Tangibles (Bukti Fisik)

Bukti fisik pada Perumda Bojongmangu di antaranya sarana prasarana yang terdapat pada penyedia jasa pelayanan air bersih. Bukti langsung dari bentuk fisik Perumda Bojongmangu cukup memadai. Untuk gedung kantor di dalamnya terdapat ruang kepala unit, ruang pelayanan atau kasir, ruang staf, pantry dan toilet serta area parker yang cukup luas. Namun untuk sarana yang digunakan oleh Perumda Bojongmangu dalam hal ini yaitu pipa masih belum memadai. Menurut informan 2 yang merupakan pelanggan Perumda Bojongmangu menyatakan bahwa:

“Fasilitas dari Perumda Bojongmangu belum lengkap, terutama pada pipanisasi yang masuk ke dalam gang perkampungan masih menggunakan pipa swadaya ataupun perorangan dengan ukuran yang kecil, sehingga menyebabkan pipa rawan bocor.”

Hal yang sama juga dituturkan oleh, informan 3 juga mengharapkan bahwa:

“Saya mengharapkan kepada Perumda Bojongmangu agar menyediakan pengadaan pipa yang lebih layak untuk saluran wilayah Bojongmangu”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa sarana Perumda Bojongmangu masih kurang memadai, para pelanggan berharap pihak Perumda dapat menggunakan pipa dengan kualitas yang lebih baik lagi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, PERUMDA Tirta Bhagasasi KCP Bojongmangu sudah memberikan pelayanan yang cukup baik terhadap pelanggannya, namun pelanggan berharap agar PERUMDA Bojongmangu dapat menyediakan pipa dengan kualitas yang lebih baik sehingga dapat meminimalisir terjadinya kerusakan pipa.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, S., Ati, N., & Sekarsari, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Respon Public*, 14(5), 1–13.
- Badar, M., & Hajrah. (2020). Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupate Pangkep. *Jurnal Kaizen*, 5(3), 248–253. <https://jpii.upri.ac.id/index.php/jurnalkaizen/article/view/50>
- Fetni, Sudirman Baso, & Anis Ribcalia Septiana. (2023). Analisis Kualitas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Pada Pelayanan Air Bersih Di Kecamatan Tirawuta Kabupaten Kolaka Timur. *Journal Publicuho*, 6(4), 1496–1510. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i4.293>
- Nela, V. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI SURABAYA BARAT. *Jurnal Universitas Wijaya Kusuma Surabaya*, 1–23.
- Siregar, N., Hasibuan, H., & Miransyah, I. A. (2020). Analisis Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pdam Tirtanadi Cabang Padang Bulan Medan. *Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi)*, Vol 2 No 3(3), hal 538-551. <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami----->