

# Service Quality for Regional Drinking Water Company (PDAM) Sidoarjo Regency: Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sidoarjo

*Cici Mei Nur Rostania  
Lailul Mursyidah*

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Stipulated in the 1945 Constitution, the implementation of public services in Indonesia is an effort to fulfill the basic needs and rights of every citizen. In fact, efforts to provide public services have not run optimally, especially in agencies that provide public services. One of them is the provision of clean water services at the Waru II Branch of Drinking Water Company, Sidoarjo Regency. The purpose of the study was to measure the quality of service at the Regional Drinking Water Company (PDAM) "Delta Tirta" Waru II Branch, Sidoarjo Regency. This research uses descriptive quantitative method. The results of this study indicate that the quality of service affects the performance assessment of the Regional Drinking Water Company (PDAM) "Delta Tirta" Waru II Branch Sidoarjo Regency shows that the quality of the service of PDAM Waru II Branch Sidoarjo Regency reaches (4.01). Based on the results of calculations using the servqual method on 5 indicators of public service quality assessment: 1. Tangible has an average score of performance (3.78), 2. Reliability has an average score of performance (4.29), 3. Responsiveness has an average score performance average (3.69), 4. Assurance has an average performance score (4.26), and Empathy has an average performance score (4.22).

## Pendahuluan

Penyelenggara pelayanan publik adalah semua organisasi negara seperti pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, instansi-instansi swasta dan lain-lain. Kualitas pelayanan diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dilihat dari ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima sudah memenuhi kualitas pelayanan. Penilaian pelayanan dilihat dari 5 dimensi Servqual, diantaranya adalah : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy (Parasuraman, 2014). [2]

Pelayanan merupakan tuntutan mendasar bagi manajemen pemerintah modern dapat diartikan pelayanan sebagai serangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses pelayanan yang berlangsung terus-menerus dan berkesinambungan yang meliputi seluruh aspek kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut (Tjiptono, 2008) Standar pelayanan publik yang meliputi prosedur, waktu, biaya produk sarana dan prasarana serta kompetensi petugas seharusnya harus terpenuhi guna mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri. [3]

Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Menurut (Dwiyanto, 2009) standar pelayanan publik yaitu : Standar pelayanan publik dianggap sebagai norma, karena dalam penerapan standar tersebut meliputi dimensi-dimensi sebuah norma, yaitu: dimensi cognitive yang berisi tentang bagaimana mengembangkan praktik-praktik yang mampu membantu organisasi mencapai tujuannya.[4] Instansi-instansi menyelenggarakan pelayanan publik Perusahaan daerah milik pemerintah daerah diberikan tanggungjawab dalam melayani masyarakat, salah satunya

---

perusahaan daerah air minum (PDAM) yang bertanggungjawab dalam mengelola dan mengembangkan sistem penyediaan air bersih.

Pada tahun 2019 jumlah pengaduan mengalami penurunan menjadi 6.052 pengaduan dari 6.604 pengaduan pada tahun 2018. Dan pada awal tahun 2020 PDAM Delta Tirta Sidoarjo mengalami penambahan keluhan pelanggan sebanyak 1060 pengaduan, di antaranya 48 pengaduan pelanggan di PDAM “Delta Tirta” cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo, banyaknya jumlah pengaduan tersebut akan terus bertambah setiap bulannya.

Grafik 1.1

Jumlah Pengaduan Pelanggan PDAM “Delta Tirta” Kabupaten Sidoarjo

Tahun 2016-2019

*Sumber : BPS Kabupaten Sidoarjo 2019*

Banyaknya pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) “Delta Tirta” khususnya pada cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo menjadi tugas penting dalam meningkatkan pelayanan permasalahan air bersih di Kecamatan Waru, karena pada tahun 2020 jumlah pengaduan terus bertambah secara signifikan. Beberapa alasan yang menjadi sumber pengaduan semakin bertambah, salah satunya penyediaan penyambungan dan pemutusan pipa, ketepatan waktu yang tidak efisien, dan masalah paling terbesar pada lambatnya respon pada layanan pengaduan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) “Delta Tirta” cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo.[10] Pelayanan yang masih kurang maksimal tersebut menghasilkan evaluasi yang kurang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik, meskipun pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) “Delta Tirta” cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo mengaku sudah responsif dalam menangani pengaduan. Kenaikan tarif PDAM juga menjadi salah satu penyebab hal tidak wajar bagi pelanggan, pasalnya tiga bulan terakhir berdasarkan perhitungan kartu rekening (*Standmeter*) peningkatan tarif mencapai hingga 4 kali lipat dari tarif sebelumnya, hal tersebut menjadi alasan karena adanya virus covid-19. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) “Delta Tirta” cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo dianggap tidak maksimal oleh masyarakat Waru sebagai pengguna PDAM dengan banyak yang mengaduh terhadap pelayanan yang diberikan. [12]

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis akan meneliti tentang “Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) “Delta Tirta” Cabang Waru Kabupaten Sidoarjo”.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Fokus penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) “Delta Tirta” cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo. Lokasi penelitian dilaksanakan di PDAM “Delta Tirta” cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan kuesioner.

Populasi pada penelitian adalah seluruh pelanggan PDAM “Delta Tirta” cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo yakni sejumlah 278 pelanggan. Penentuan sampel menggunakan teknik sensus yang artinya menggunakan seluruh populasi sebagai sampel pada penelitian ini. Pengisian kuesioner ini diukur menggunakan skala likert. Teknik analisis data yang diterapkan pada penelitian ini adalah yang pertama uji instrument yaitu validitas dan reliabilitas, yang kedua Analisis *Servqual*.

## Hasil dan Pembahasan

Pelayanan air bersih di Wilayah Kabupaten Sidoarjo sudah mulai sejak Jaman Hindia Belanda oleh

---

Waterleiding Bedrijven. Pada masa kemerdekaannya dilimpahkan kepada Dinas Pekerjaan Umum Propinsi Jawa Timur. Pada PDAM Cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia. Visi dan Misi serta struktur PDAM Cabang II Waru Kabupaten Sidoarjo sesuai dengan perda No. 15 Pasal 58 Tahun 2011 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoarjo [11] sebagai berikut:

### 1. Visi dan Misi

#### A. Visi

Pdam Semakin Sehat Dengan Layanan Prima Untuk Kepuasan Pelanggan

#### B. Misi

- a) Meningkatkan kinerja aspek pelayanan air minum
- b) Meningkatkan kinerja aspek keuangan
- c) Meningkatkan kinerja aspek operasional
- d) Meningkatkan kinerja aspek administrasi
- e) Meningkatkan sumber daya manusia dan kesejahteraan pegawai

#### Pembahasan

Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung rumus statistik, dalam penelitian ini pengujian dilakukan pada 278 responden. Dengan mengambil keputusan berdasarkan valid apabila Pearson Correlation  $> 0,30$  Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan untuk variabel kinerja dan variabel harapan memiliki status valid. Sedangkan pada reliabilitas dasar pengambilan keputusan jika nilai Cronbach Alpha, menurut Ghazali, 2011 nilai Cronbach Alpha diantara 0,41 - 0,60, maka instrument tersebut dinyatakan reliabel. [8]

Teknik menganalisis data yang bisa digunakan untuk mengidentifikasi dan mengukur aspek-aspek penting apa yang harus ditingkatkan untuk sebuah organisasi untuk memenuhi kepuasan para pengguna pelayanan menggunakan Metode analisis *Servqual* penilaian menggunakan nilai rata-rata setiap indikator bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan dengan membandingkan dua faktor, faktor utama ini persepsi pelanggan atas harapan pelayanan yang diinginkan (*Perceived service*) dengan layanan sesungguhnya sesuai lapangan (*Expected service*) yang dilihat dari indikator : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. [5] Dengan penilaian indikator pelayanan tersebut terdapat 5 kesenjangan yang ada di metode *Servqual* [10] yaitu :

1. Kesenjangan pertama, dilihat dari ketidaksesuaian antara manajemen dan harapan pelanggan, hal ini dikarenakan kurangnya komunikasi dan interaksi kepada pelanggan.
2. Kesenjangan kedua, merupakan ketidaksesuaian yang disebabkan oleh persepsi manajemen dan spesifikasi mutu di karenakan kurangnya harapan pelanggan dalam perumusan tujuan organisasi dan komitmen mutu yang rendah.
3. Kesenjangan ketiga, dilihat dari ketidaksesuaian yang disebabkan oleh mutu layanan dalam pencapaian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar oleh petugas.
4. Kesenjangan empat, merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan dan komunikasi eksternal oleh manajemen yang tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan standart pelayanan.
5. Kesenjangan kelima, merupakan ketidaksesuaian persepsi pelanggan dalam salah terkait mutu pelayan dan perbedaan cara pengukur kinerja.

Penilaian kinerja dan harapan berskala 1 nilainya sangat tidak baik (STB), untuk berskala 2 nilainya tidak baik (TB), untuk berskala 3 nilainya kurang baik (KB), untuk berskala 4 nilainya baik (B), dan untuk berskala 5 nilainya sangat baik (SB). [6] Model *servqual* menghasilkan nilai kesenjangan (*gap*) antara kinerja dengan harapan melalui rumus sebagai berikut :

*Gap Score* = Skor kinerja- Skor persepsi

Variabel	Item	Nilai Rata- Rata	K eterangan
Tangible			
X1.1	Kebersihan & kerapihan berpakaian petugas	3,68	A
X1.2	Kebersihan kantor pelayanan secara umum	3,72	C
X1.3	Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan	3,72	A
X1.4	Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan	3,60	A
X1.5	Kemudahan memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan	4,19	D
Reliability			
X2.1	Kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru	4,28	B
X2.2	Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran	4,34	B
X2.3	Pelaksanaan pencatatan di rumah pelanggan	4,26	D
Responsiveness			
X3.1	Kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam pelayanan administrasi pelanggan baru	3,63	C
X3.2	Kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam proses pembayaran	3,64	A
X3.3	Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	3,86	C
X3.4	Ketanggapan petugas pencatatan dalam melaksanakan pencatatan	3,65	C
Assurance			
X4.1	Keamanan dan kesopanan petugas penerima pengaduan dalam memberikan pelayanan	4,38	D
X4.2	Kejujuran pegawai dalam proses pembayaran sumbangan baru	4,29	D
X4.3	Keterampilan pegawai dalam menangani proses pembayaran	4,26	D
X4.4	Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik	4,11	D
Emphaty			
X5.1	Sikap petugas di loket-loket pembayaran	4,06	B
X5.2	Kepekaan petugas penerima keluhan maupun pengaduan	4,39	B

	terhadap kebutuhan informasi		
X5.3	Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya	4,23	D
	Jumlah	76,28	
	Rata-rata	4,01	

**Table 1.** Metode Servqual Output data SPSS, 24.0

Bedasarkan tabel 3.1 di atas hasil menunjukkan bahwa terjadinya *Gap* karena menurut pegawai/pegawai dianggap penting tetapi menurut pelanggan hal tersebut dianggap berlebihan. Diagram kartesius menunjukkan tidak ada atribut yang masuk pada kuadran D, seharusnya kuadran D merupakan indikator yang sangat penting bagi tingkat kepuasan. Pada kuadran C yang memiliki prioritas rendah ini terdapat 4 (empat) atribut yang masuk dalam kuadran C, kuadran C ini merupakan kurang dianggap penting oleh persepsi pelanggan, sedangkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa indikator pada kuadran C juga menjadi penelian utama pada kualitas pelayanan. Misalnya atribut Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, hal ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. [7]

Halnya kuadran A dengan kuadran C yang sama sama tingkat kepuasan rendah, akan tetapi di kuadran A ini merupakan prioritas utama yang harus di tingkatkan dan diperbaiki. Kuadran ini dituntut untuk menghasilkan tingkat kinerja yang tinggi sehingga harus diprioritaskan karena dapat mempengaruhi kinerja dan harapan pada penilaian kualitas pelayanan. Misalnya pada atribut Kebersihan & kerapian berpakaian petugas. Dan untuk kuadran B ini harus wajib dipertahankan prestasi karena sudah hampir mencapai harapan pelanggan sehingga tetap ditingkatkan lagi agar meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM Cabang II Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penilaian kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sidoarjo studi pada PDAM Cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo dilihat dari 5 indikator dapat disimpulkan bahwa dilihat dari jawaban dari para responden dari masing-masing indikator kinerja, menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung memberikan nilai tinggi terhadap indikator harapan dari setiap variabel indikator penilaian. [9]

Dilihat dari hasil penelitian Kuadran A (prioritas utama), menunjukkan bahwa ada 4 atribut yang masih perlu diperbaiki karena dianggap paling penting dan memiliki hubungan kuat terhadap kepuasan yaitu pada kebersihan dan kerapian berpakaian petugas, kenyamanan kantor ruang tunggu kantor pelayanan, fasilitas parkir di kantor pelayanan, serta kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam memproses pembayaran.

Kuadran B (pertahankan prestasi), pada kuadran ini kualitas pelayanan perlu dipertahankan atau ditingkatkan menunjukkan bahwa terdapat 4 atribut meliputi : sikap petugas di loket-loket pembayaran, kepekaan petugas penerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi, kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru, dan kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran.

Kuadran C (prioritas rendah), merupakan kuadran yang memiliki sifat prioritas rendah, sehingga memiliki arti bahwa kualitas pelayanan pada atribun ini dinilai kurang penting, meskipun atribut-atribut yang masuk pada kuadran C atau prioritas rendah oleh perusahaan atau karyawan namun sebenarnya bagi pelanggan juga harus sempurna dalam pelaksanaannya agar kepuasan pelanggan maksimal, terdapat 4 atribut [13] yaitu : ketanggapan petugas pencatatan dalam melaksanakan pencatatan, kebersihan kantor pelayanan umum, kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, serta kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam pelayanan administrasi pelanggan baru.

Kuadran D (berlebihan), menunjukkan bahwa atribut yang mengisi kuadran D, merupakan responden yang menilai sangat puas untuk pelayanan di PDAM Cabang Waru II Kabupaten Sidoarjo. Terdapat 7 atribut-atribut kualitas pelayanan yang mempunyai tingkat kinerja yang sangat memuaskan dan dianggap sangat baik oleh pelanggan, namun atribut-atribut kualitas ini memiliki tingkat harapan yang lebih rendah dari nilai rata-rata harapan pelanggan secara keseluruhan.

## References

1. F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Edisi Ketiga. Andi., 2008.
2. I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
3. A. Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009.
4. Hardiansyah, 2011, Yogyakarta: Gava Media, *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*.
5. v. A. Z. L. L. B. A Parasuraman, A Parasuraman, valarie A. Zeithmal, Leornard "Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations", Jakarta: (The Free Press)., 1990.
6. A. H. Emy Kholifah R, "Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember (Studi Di Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari)," *Jurnal Politico*, vol. 14, no. 1829-6696, e:2549-4716., pp. 361-390, 2017.
7. M. F. Eno Putri Larasati, "Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung Di Pdam "Surya Sembada" Kota Surabaya," *Syntax Idea*, vol. 2, no. 4, pp. 36-47, 2020.
8. E. Nurwahyanto, "2017," *Jom FISIP*, vol. 4, no. 2, pp. 1-11, Efektifitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Siak Kota Pekanbaru.
9. A. R. Muhammad Rezha Pahlawan, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar," *Journal of Business Administration*, vol. 3, no. 2, pp. 228-244 e-ISSN:2548-9909, 2019.
10. L. L. A. Parasuraman, "ASERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12-37, 2014.
11. H. M. Dr. Bambang Istianto, 2011, Jakarta: Mitra Wacana Media., *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*.
12. Boediono., *Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Rineka Cipta., 2003.
13. A. A. Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Yudhistira., 2003.
14. H. M. Dr. Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Jakarta: Mitra Wacana Media., 2011.
15. Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, Bandung: Alfabeta, 2013.
16. M. Sholahuddin, "Surabaya Raya," *Surabaya Raya*, Selasa Agustus 2021. [Online]. Available: <https://www.jawapos.com/surabaya/23/08/2021/anak-mensos-risma-ikut-daftar-direktur-pelayanan-pdam/>. [Accessed Sabtu Agustus 2021].
17. E. P. Putra, "Rebjabar," *Rebjabar*, Rabu Agustus 2021. [Online]. Available: <https://republika.co.id/berita/qya9i0484/wawali-depok-dorong-pdam-beri-pelayanan-terbaik>. [Accessed Kamis Agustus 2021].
18. B. P. Statistika, "Web Badan Pusat Statistika," *Badan Pusat Statistika*, Minggu-Sabtu Januari-Desember 2018-2019. [Online]. Available: <https://sidoarjokab.bps.go.id/>. [Accessed Selasa Agustus 2021].
19. Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, Bandung: Alfabeta, 2013.
20. A. Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Jakarta: Mandar Maju, 2008.

21. d. t. Indrianto, Metodologi Riset Manajemen Pemasaran, Malang: UIN- Maliki Press., (2011 Cet. Ke-2).
22. F. Tjiptono, Strategi Pemasaran dalam Pelayanan Publik, Yogyakarta: PT Andi Padjajaran, 2008.
23. Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara., IEEE.1995.