

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PDAM TIRTA PENGABUAN KUALA TUNGKAL

Foni Nurlita ; H. Mohd. Arif

foninurlita02@gmail.com

Prodi Ekonomi Syariah STAI An-Nadwah Kuala Tungkal

ABSTRACT

The PDAM Tirta Pengabuan has sought to provide services to meet the need for clean water, but on the way they often get complaint from community or customers. Community complaints about the increasing difficulty of obtaining clean water still seem to be an obstacle that the government has not yet been able to overcome in this case overcome by PDAM Tirta Pengabuan. On the one hand the public demand for clean water is increasing but the quality of services provided is not comparable to meeting the community's requests. On the other hand, the customer service that has been installed is not optimal.

This study aims to analyze the level of customer satisfaction with the service PDAM Tirta Pengabuan. The method used in this research is qualitative method. Data is obtained directly from the results of interviews with customers. In this study, even though the water supplied by PDAM is not water that can be declared good quality, but the customers feel quite satisfied because remembering that it is difficult to get clean water for their needs every day.

Key words: Services, Customer's satisfaction.

ABSTRAK

PDAM Tirta Pengabuan telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Keluhan masyarakat tentang semakinsulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah dalam hal ini diatasi oleh PDAM Tirta Pengabuan. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut. Di pihak lain, pelayanan kepada pelanggan yang sudah terpasang pun belum optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Pengabuan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Data didapatkan langsung dari hasil wawancara kepada

pelanggan. Hasil penelitian ini, walaupun air yang disalurkan oleh PDAM Tirta Pengabuan bukanlah air yang kualitasnya bisa dinyatakan baik, tapi pelanggan merasa cukup puas mengingat susahnya untuk mendapatkan air bersih untuk keperluan hidup setiap harinya.

Kata kunci: Pelayanan, Kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan dasar yang tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia. Penyediaan air bersih menjadi perhatian khusus setiap daerah. Pertumbuhan penduduk, perkembangan pembangunan, dan meningkatnya standar kehidupan menyebabkan kebutuhan akan air bersih terus meningkat. Mengingat air adalah salah satu sumber daya alam yang sangat penting bagi kehidupan manusia, namun pada saat ini kita sulit sekali mendapatkan pasokan air bersih, sehingga kita memerlukan jasa pelayanan penyedia air bersih.

PDAM sebagai penyedia air bersih dituntut untuk mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya. Pelanggan yang puas bukan hanya akan melakukan pembelian secara berulang-ulang akan tetapi juga mampu mendatangkan pelanggan baru melalui rekomendasi dari mulut ke mulut. Oleh karena itu perlu kiranya perusahaan mempertahankan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan yang baik.

Upaya menciptakan kepuasan pelanggan bukanlah proses yang mudah, karena melibatkan pula komitmen dan dukungan aktif dari para karyawan dan pimpinan perusahaan. Oleh sebab itu, sebenarnya proses penciptaan kepuasan pelanggan merupakan sebuah siklus proses yang saling terkait sekaligus kunci keberhasilan sebuah perusahaan.¹ Pada dasarnya, kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan hasil yang didapatkan.²

¹ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009, hlm. 12.

² Heria Windasuri dkk, *Excellent Service The Secrets of Building a Service Organization*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017, hlm. 64

Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas.

PDAM berfungsi memberikan pelayanan dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat yang memiliki kualitas sesuai dengan standar baik dengan harga yang dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. PDAM Tirta Pengabuan Kota Kuala Tungkal telah mengupayakan memberikan pelayanan air bersih, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang belum bisa diatasi oleh PDAM ini. Di satu pihak, permintaan akan air bersih semakin meningkat, namun kualitas pelayanan yang diberikan kurang sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut.

Peningkatan jumlah pelanggan seharusnya dapat dijadikan acuan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Pengabuan telah dapat memenuhi harapan pelanggan. Namun kenyataannya banyak pelanggan yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Setiap hari banyak pengaduan dari pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan antara lain : air yang sering mati, aliran air kecil, kebocoran pipa dan air mati tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Layanan PDAM Tirta Pengabuan akan menjadi penilaian pelanggan untuk kelangsungan hidup perusahaan. Dari permasalahan tersebut penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM TIRTA Pengabuan Kuala Tungkal".

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Pengabuan?

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Pengabuan.

MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PDAM Tirta Pengabuan untuk memperbaiki kualitas pelayanannya guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

KERANGKA TEORI

PDAM merupakan contoh dari pasar monopoli. Sebuah perusahaan bisa dikatakan monopoli jika perusahaan itu merupakan penjual tunggal produk ataupun barang-barangnya, dan tidak memiliki substansi atau barang pengganti yang mirip. Perusahaan monopoli tetap menjadi penjual tunggal dipasarnya karena perusahaan lain tidak dapat masuk pasar dan bersaing dengannya.³

Air merupakan kebutuhan dasar dan sangat penting untuk kehidupan makhluk hidup. Keberlangsungan makhluk hidup di bumi bergantung pada ketersediaan air. Sebelum dialirkan ke pelanggan, air baku ini melalui serangkaian proses pengolahan di Instalasi Pengolahan Air (IPA) hingga menjadi air bersih. Air bersih merupakan komponen utama aktivitas manusia, baik untuk air minum, mandi, kebutuhan rumah tangga serta aktivitas pendukung kehidupan lainnya.

DEFINISI KEPUASAN PELANGGAN

Kepuasan pelanggan menurut Richard L.Oliver merupakan suatu proses respons terhadap kebutuhan konsumen. Kepuasan pelanggan digunakan untuk menilai suatu produk hingga pelayanan,berhubungan dengan apa yang diharapkan dengan realisasinya.⁴

³ Mankiw,N. Gregory. Quah,Euston. Wilson, Peter. 2014. *Pengantar Ekonomi Mikro*. Jakarta: Selemba Empat. hal.290.

⁴Hang Suryanto,Mikael. 2017. *Metode Riset dan Analisis Saluran Distribusi*. Jakarta:PT Grasindo.

Pendapat lain menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kinerja perbandingan antara harapan dan hasil yang didapatkan. kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu cukup lama sebelum bisa membangun dan mendapatkan reputasi atas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan.⁵

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.⁶ Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan akan membandingkan dengan produk jasa lainnya. Bilamana harapan-harapannya terpenuhi, maka akan menjadikannya pelanggan yang loyal, puas terhadap produk barang atau jasa yang dibelinya. Sebaliknya, bilamana tidak puas, *supplier* akan ditinggalkan oleh pelanggan.

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono (2000) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. *Pertama*, Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. *Kedua*, Faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu sebagai berikut: *Pertama*, Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi. *Kedua*, Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu: derajat

⁵ Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Tidak Puas? Tak Cukup!.* Yogyakarta: C.V. Andi OFFSET.

⁶ Rahayu, Arifin. 2011. *Definisi Kepuasan.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

kepentingan konsumsi yang dilakukan, tingkat ketidakpuasan pelanggan, manfaat yang diperoleh, pengetahuan dan pengalaman, sikap pelanggan terhadap keluhan, tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi. Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan.

KUALITAS PELAYANAN

Definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip oleh Tjiptono bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Untuk memberikan nilai kepuasan kepada pelanggan, dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi pokok, yaitu: (1) Keandalan (Reliability) ialah memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, tepat, akurat dan terpercaya. Kualitas pelayanan yang handal merupakan harapan pelanggan yang berarti bahwa pelayanan tersebut setiap saat dituntut untuk dapat dilaksanakan dengan segera, tepat waktu, dengan cara yang sama tanpa kesalahan. (2) Daya tanggap (Responsiveness) merupakan keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan tepat. Daya tanggap berpengaruh pelayanan kualitas pelayanan yang dipersepsi oleh pelanggan. Termasuk dalam dimensi ini ialah waktu tunggu untuk mendapat giliran pelayanan. Pelanggan yang terpaksa harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan persepsi negative terhadap kualitas pelayanan. (3) Jaminan (Assurance)

yang meliputi pengetahuan, kemampuan diri dan kesopanan pegawai yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari para pelanggan kepada perusahaan. Dimensi ini meliputi kemampuan dalam pemberian pelayanan, kesopanan dan rasa hormat kepada pelanggan, sifat dapat dipercaya, jaminan rasa aman dari bahaya, resiko atau keraguan serta komunikasi yang efektif dari pelanggan. (4) Empati (Empathy) mencakup kepedulian, keputusan, perhatian pribadi, serta berbagai kemudahan dalam komunikasi yang diberikan perusahaan dan pegawainya kepada pelanggan. Termasuk pula dalam dimensi ini adalah kemampuan mengadakan pendekatan secara individual dan personal, upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. (5) Bukti langsung (Tangibles) meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan kantor, pegawai dan sarana media komunikasi yang dimiliki perusahaan.⁷

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penulisan riset penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif. Dengan analisa yang dilakukan secara mendalam, akhirnya bisa dipahami dan diambil poin-poin penting tentang sebuah kejadian atau masalah sosial di masyarakat. Selain itu, pemahaman akan topik yang diangkat bisa didapatkan secara luas dan lebih detail dengan menggunakan metode tersebut. Penelitian kualitatif lebih menekankan akan proses penelitian dibandingkan dengan hasil yang dicapai. Selain itu, metode penelitian kualitatif ini lebih banyak menggunakan sumber data dari lingkungan.⁸

Ada beberapa ciri pokok yang terdapat dalam metode penelitian kualitatif ada lima ciri, antara lain: *Pertama*, Menggunakan lingkungan alamiah untuk sumber data, kajian utamanya adalah peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam kondisi dan situasi sosial. *Kedua*, mempunyai sifat deskriptif analitik, hasil analisis data berupa pemaparan yang berkenaan dengan situasi yang sedang diteliti dan disajikan dalam bentuk uraian narasi. Pemaparan ini menjawab dari pertanyaan dalam rumusan masalah. *Ketiga*,

⁷ Yuliarmi, dan Riyasa. 2007. *Analisis Kualitas Pelayanan*. Denpasar

⁸ Satori, Aan Komariah. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Bersifat induktif dari data yang terpisah-pisah namun saling berkaitan erat satu sama lain. *Keempat*, Mengutamakan maka, makna yang diungkapkan berkisar pada persepsi orang dengan suatu peristiwa yang akan diteliti. *Kelima*, Fokus pada proses ,di sini terdapat lima tahapan dalam melakukan penelitian ini, yaitu: mengangkat permasalahan, memunculkan pertanyaan riset, mengumpulkan data yang relevan, melakukan analisis data, menjawab pertanyaan riset.⁹

SUBJEK PENELITIAN

Subjek penelitian atau responden adalah pihak-pihak yang dijadikan sebagai sampel dalam sebuah penelitian. Peran subjek penelitian adalah memberikan tanggapan dan informasi terkait data yang dibutuhkan oleh peneliti, serta memberikan masukan kepada peneliti. Data yang diperoleh bisa dari subjek melalui interaksi, atau juga melalui identifikasi informasi yang dikemukakan oleh subjek riset. Interaksi bisa berupa wawancara, diskusi dalam fokus grup, survey, dan sebagainya yang bisa dilakukan secara langsung atau dengan mediasi teknologi. Subjek penelitian dari penelitian ini adalah kantor PDAM Tirta Pengabuan Kota Kuala Tungkal, bapak Arjuna, dan ibu Rukmini.

PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Observasi adalah pengamatan dengan melakukan pencatatan atau pengkodean perilaku individu atau suasana, kondisi, dan sebagainya baik secara langsung maupun tidak langsung. Wawancara, yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan sesi Tanya jawab terhadap orang-orang yang erat kaitannya dengan permasalahan penelitian, baik secara tertulis maupun secara lisan, guna mendapatkan informasi mengenai masalah yang sedang diteliti oleh penelitian. Dokumentasi dengan mengumpulkan buku-buku, literature-literatur, catatan-catatan, laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan (dalam Nazir).

⁹ . Afifuddin dan Beni Ahmad,2009. *Metode Penelitian Kualitatif*.Bandung: Pustaka Setia

HASIL PENELITIAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pengabuan yang merupakan perusahaan milik pemerintah Kota Kuala Tungkal yang mulai dibangun pada tahun 1980/1981, melalui Dana APBN Departemen Pekerjaan Umum Republik Indonesia yang dilaksanakan oleh Proyek Peningkatan Sarana Air Bersih Jambi. Untuk memanfaatkan Pembangunan Sarana Air Bersih tersebut dikelola oleh Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Dati II Tanjung Jabung berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia dengan Nomor: 162/LPTS/CK/1984 Tanggal 23 Agustus 1984. Badan Pengelola Air Minum (BPAM) tersebut dialih statuskan pada tanggal 18 Februari 1993 menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pengabuan Kabupaten Dati II Tanjung Jabung berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Dati II Tanjung Jabung Nomor: 1 Tahun 1993. PDAM berperan sebagai perusahaan daerah pengelola sumber air dan penyediaan air dalam Kabupaten Tanjung Barat perlu diatur pemanfaatannya untuk kepentingan masyarakat. Untuk itu perlu diusahakan penyediaan sarana dan prasarana serta fasilitas air minum yang memadai, sehingga penyelenggaraannya dapat berjalan secara tepat guna dan berhasil guna. Asset yang dikelola oleh PDAM Tirta Pengabuan di Kabupaten Tanjung Jabung Barat meliputi PDAM Cabang Merlung, cabang Pelabuhan Dagang, cabang Teluk Nilau, Cabang Sungai Rambai, dan cabang Tebing Tinggi. Sedangkan di Kabupaten Tanjung Jabung Timur meliputi PDAM Cabang Muara Sabak, Cabang Nipah Panjang, Cabang Rantau Rasau, Cabang Mendahara, Cabang Kampung Laut, Cabang Sungai Itik/Sungai Lokan, PDAM Unit Teluk Kijing/Pemusiran, dan PDAM Unit Teluk Majelis.

Jumlah pelanggan aktif PDAM Tirta Pengabuan setiap tahunnya selalu meningkat. Pelanggan PDAM Tirta Pengabuan ini semakin meningkat dikarenakan masyarakat telah merasa sangat sulit mendapatkan air bersih untuk keperluan sehari-harinya. Dan telah dirasa bahwa PDAM lah alternatif pilihan untuk mendapatkan solusi dari masalah kesulitan air tersebut. Terlihat dari data tiga tahun terakhir, yaitu di tahun 2016 telah terdata 4.699 rumah yang telah berlangganan di PDAM, ditahun selanjutnya yaitu tahun 2017 terjadi peningkatan menjadi 6.629 rumah, dan data terakhir tahun 2018

menyatakan bahwa jumlah keseluruhan pelanggan PDAM Tirta Pengabuan telah mencapai 8.120 pelanggan.

Dari keseluruhan pelanggan dipungut biaya yang harus dibayarkan, dan biaya terbagi menjadi dua, yaitu biaya produksi rata-rata dan tarif rata-rata. Biaya produksi rata-rata merupakan biaya yang harus dikeluarkan oleh PDAM Tirta Pengabuan untuk memproduksi air yang berasal dari sumbernya sehingga air tersebut dinyatakan layak pakai untuk para konsumen atau pelanggan. Biaya produksi rata-rata ini diketahui bahwa tiap tahunnya berubah, terlihat dari data biaya produksi 3 tahun terakhir, yaitu dari tahun 2016 biaya produksinya Rp.11.830.67 dan mengalami peningkatan di tahun 2017 yang mencapai Rp.13.074.67 dan di tahun 2018 terjadi penurunan sehingga hanya Rp.10.973.04. Perubahan biaya yang terjadi ini dilihat dari segi mudah atau susah air tersebut diproses sehingga bisa termasuk kategori layak pakai. Dari biaya produksi terdapat juga tarif rata-rata, di mana yang dimaksud tarif rata-rata adalah tarif perkubik yang telah ditetapkan dan harus dibayarkan oleh pelanggan kepada PDAM. Dari data tiga tahun terakhir, yaitu pada tahun 2016 diketahui biayanya Rp.3.325.46, pada tahun berikutnya yaitu tahun 2017 mengalami penurunan yaitu Rp.3.037.13, dan kembali naik di tahun 2018 yaitu Rp.3.142.38. Dari data jumlah pelanggan PDAM Tirta Pengabuan terdapat pula pelanggan yang menunggak dalam pembayaran. Pada tahun 2016 terdapat 2.115 pelanggan yang tidak tepat waktu saat pembayaran, kejadian ini meningkat lagi pada tahun berikutnya yaitu tahun 2017 ada 2.983 pelanggan yang menunggak pembayaran, dan dari data terakhir yang ada pada tahun 2018 terjadi peningkatan drastis pelanggan yang menunggak pembayaran yaitu mencapai 3.654 pelanggan. Dengan banyaknya jumlah pelanggan yang menunggak membayar ini, PDAM pun menjadi tidak mendapatkan keuntungan, justru mengalami rugi yang sangat besar. Hal ini juga dikarenakan biaya produksi yang dikeluarkan jauh lebih besar dari tarif yang telah ditetapkan untuk dibayar oleh pelanggan. Terdapat data kerugian yang dialami pertahun oleh PDAM, di tahun 2016 mengalami kerugian sebesar Rp.204.308.031, di tahun 2017 mengalami kerugian yang sangat tinggi hingga mencapai Rp.517.360.291, di tahun 2018 diketahui kerugiannya sebesar Rp.394.730.264.

Akhir-akhir ini pelanggan PDAM Tirta Pengabuan banyak mengeluhkan atas pelayanan yang kurang memuaskan akibat kualitas air yang didistribusikan ke warga tidak baik seperti seharusnya atau sulit mendapatkan air bersih. Hal ini telah terjadi berulang kali, dan Direktur Utama PDAM Tirta Pengabuan menjelaskan penyebab dari kualitas air yang tidak baik tersebut dikarenakan perubahan cuaca dari musim kemarau ke musim penghujan, lalu disebabkan lahan gambut. Jadi, zat asam yang tadinya berada di lapisan paling atas pada musim kemarau tadi sudah turun ke lapisan bawah, sehingga mengalir ke Sungai Pengabuan dan masuk ke tempat sentral penampungan bak air Tirta Pengabuan. PDAM telah berusaha semaksimal mungkin untuk mengatasinya, namun belum dapat teratasi hingga kini. Keluhan selanjutnya ditanggapi oleh Direktur Utama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)Tirta Pengabuan tentang sering terjadinya pemberhentian penyaluran air secara tiba-tiba tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pelanggan ditanggapi melalui Staf Bagian Hubungan Pelayanan, Suryani mengatakan alasan sering padamnya aliran ini dikarenakan menipisnya debit air baku Instalasi Pengolahan Air (IPA) PDAM Tirta Pengabuan Tanjab Barat yang berada di Parit Panting, “Kita akan terus berupaya agar ketersediaan sumber air baku ini tetap dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang berada di Kota Kuala Tungkal dengan cara membuat bendungan sementara untuk mengatasi masalah tersebut,”katanya. Direktur Utama PDAM Tirta Pengabuan mengatakan “air PDAM yang dialirkan ke pelanggan Kota Kuala Tungkal masih kurang dikarenakan terkadang air yang dialirkan masih keruh,berwarna dan berbau.” Hal ini kembali terjadi disebabkan sumber air yang tidak memungkinkan untuk mengalirkan air bersih ke pelanggan. Sumber air baku yaitu Sungai Baung, Desa Bram Itam Kiri Parit Panting, Kecamatan Tungkal Ilir, Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Selain disebabkan menipisnya stok sumber air baku, sering padamnya aliran listrik juga memengaruhi pendistribusian aliran air PDAM ke pelanggan. Dalam meningkatkan cakupan pelayanan yang optimal terhadap pengaliran air bersih ke rumah-rumah, pihak PDAM mengembangkan Instalasi Pengolahan Air (IPA) dan memperluas jaringan pipa.

Pihak PDAM memperhatikan konsep dalam sistem pendistribusian yang selalu diupayakan sampai kepada pelanggan selama 24 jam perhari tanpa kemacetan dan

mengalir secara terus menerus atau berkelanjutan. Selain mengenai kemacetan air, pihak PDAM juga memperhatikan masalah kebocoran pipa dan kemacetan meter pelanggan “jika ditanya mengenai kebocoran pipa dan kemacetan meter, sebagai pihak PDAM melakukan kegiatan pencegahan, merawat pompa dan meter sesuai jadwal yang telah di atur dan perawatan teknik. Banyak sekali pompa-pompa yang telah tua sehingga rentan sekali bocor dan rusak. Jika terjadi kebocoran maka pihak PDAM akan mengecek langsung ke lapangan dan akan segera memperbaiki kerusakan yang dikerjakan oleh ahli atau instalatur dari PDAM sendiri. Jika pelanggan protes mengenai kebocoran atau kerusakan terdapat beberapa hal yaitu meter pelanggan tidak sesuai dengan kenyataan (kinerja meter), kerusakan alami, kesenjangan dan perilaku pelanggan”. Selain itu, PDAM juga menghadapi berbagai macam keluhan pelanggan dengan berbagai macam cara, seperti mereka memberikan penjelasan alasan yang berupa pengumuman dengan cara menempelkannya di kantor PDAM, di loket pembayaran, media sosial dan disampaikan secara langsung kepada pelanggan. Pihak PDAM juga memberikan pelayanan air gratis kepada pelanggan PDAM melalui mobil tangki selama masa sulit air seperti yang terjadi sekarang di musim kemarau ini. Selanjutnya, PDAM tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan seperti mencari solusi yang tepat sasaran. Karena kepuasan pelanggan adalah prioritas utama PDAM.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada 25 Juni 2019 kepada narasumber pertama, yaitu bapak Arjuna yang beralamatkan di Lorong karya RT.13 Perumahan BTN Blok.AB yang telah berlangganan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pengabuan selama 3 tahun yang dimulai sejak tahun 2016 akhir dengan tarif Rp.35.000,00 perbulan yang dibayarkan ke BANK TANGGORAJO melalui nomor registrasi yang diberikan ketika kita menjadi pelanggan PDAM. Pelanggan ini mengungkapkan bahwa, “Tingkat kebersihan air PDAM tergantung saat pengalirannya. Jika musim hujan, maka air yang mengalir tersebut lancar, namun air nya keruh. Berbeda dengan musim kemarau, aliran air nya kecil tapi jernih”. Jika dinyatakan dalam persentase kepuasan, pelanggan ini menyatakan bahwa ia 80% merasa puas terhadap pelayanan PDAM, dikarenakan air PDAM yang selalu mengalir. Namun, penyaluran air PDAM sering terhenti pada jam-jam tertentu dan hal itu terjadi tanpa pemberitahuan

terlebih dahulu kepada pelanggan. Penyaluran air sekitar jam 17.00 mulai mengecil dan biasanya akan mati jam 18.00, dan setelah subuh sekitar jam 05.00 air PDAM akan mati dan akan hidup kembali sekitar jam 09.00 pagi. Selama menjadi pelanggan PDAM, narasumber ini tidak pernah mengalami kendala yang signifikan selama ia berlangganan di PDAM ini.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada 25 Juni 2019 kepada narasumber kedua, yaitu Ibu Rukmini yang beralamatkan di Lorong Karya RT.13 Perumahan BTN Blok.AB yang telah berlangganan PDAM selama 1 tahun. Pelanggan ini menyatakan jika membahas tentang puas atau tidaknya terhadap pelayanan PDAM ia tidak bisa menentukan puas atau tidaknya, karena bagus atau tidaknya setiap aliran air yang keluar maka akan tetap digunakan. Karena menurutnya “Tidak memungkinkan untuk selalu menggunakan air hujan yang tersedia hanya ketika musim penghujan tiba, ketika musim kemarau maka persediaan air hujan akan semakin menipis karena tidak adanya pasokan air”. Kekurangan dari aliran air ini terdapat di air yang keruh dan lengket. Menurutnya “Airnya keruh dan lengket seperti bergetah, bahkan sempat menimbulkan gatal-gatal pada kulit kami, sebagai konsumen kami berharap agar air yang diterima saat ini menjadi lebih baik, agar tidak mengganggu kegiatan keseharian”, ujarnya. Air ini lebih bagus digunakan setelah beberapa jam didiamkan di tempat-tempat air yang telah disediakan, misalkan pada waktu sore membuka aliran airnya, lalu keesokan harinya air itu dipakai maka airnya akan jernih tidak keruh lagi.

KESIMPULAN

PDAM berperan sebagai perusahaan daerah pengelola air bersih yang seharusnya mampu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan terhadap air bersih. PDAM selalu mengupayakan agar bisa mendistribusikan air dengan kualitas baik. Air yang diambil sebagai sumber air PDAM Tirta Pengabuan ini sulit untuk dijadikan air bersih, karena airnya berwarna dan ber-PH rendah, sehingga mengakibatkan biaya pengolahan tinggi. Jika biaya pengolahan tinggi, maka tarif per meter kubik air akan meningkat. Namun, meskipun air yang dihasilkan belum termasuk kualitas baik tapi air ini tetap digunakan

untuk kebutuhan seperti mencuci, mandi, dan beberapa aktivitas lain yang bisa menggunakan air ini. Pelangannya pun terus meningkat untuk setiap tahunnya, hal ini dikarenakan sulitnya mendapatkan air bersih di Kuala Tungkal, sehingga banyak yang memilih untuk berlangganan di PDAM Tirta Pengabuan agar lebih mudah mendapatkan air untuk keperluan mereka sehari-hari.

Akhir-akhir ini pelanggan PDAM Tirta Pengabuan banyak mengeluhkan atas pelayanan yang kurang memuaskan akibat kualitas air yang didistribusikan ke warga tidak baik seperti seharusnya atau sulit mendapatkan air bersih terjadi dikarenakan perubahan cuaca dari musim kemarau ke musim penghujan, lalu disebabkan lahan gambut. Jadi, zat asam yang tadinya berada di lapisan paling atas pada musim kemarau tadi sudah turun ke lapisan bawah, sehingga mengalir ke Sungai Pengabuan dan masuk ke tempat sentral penampungan bak air Tirta Pengabuan. PDAM telah berusaha semaksimal mungkin untuk mengatasinya, namun belum dapat teratasi hingga kini. Hal ini kembali terjadi disebabkan sumber air yang tidak memungkinkan untuk mengalirkan air bersih ke pelanggan. Sumber air baku yaitu Sungai Baung, Desa Bram Itam Kiri Parit Panting, Kecamatan Tungkal Iir, Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Selain disebabkan menipisnya stok sumber air baku, sering padamnya aliran listrik juga mempengaruhi pendistribusian aliran air PDAM ke pelanggan. Dalam meningkatkan cakupan pelayanan yang optimal terhadap pengaliran air bersih ke rumah-rumah, pihak PDAM mengembangkan Instalasi Pengolahan Air (IPA) dan memperluas jaringan pipa.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal, juga termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas.

SARAN

PDAM Tirta Pengabuan Kota Kuala Tungkal perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan secara optimal. PDAM juga perlu mengedepankan kualitas air yang disalurkan sehingga mencapai mutu pelayanan yang

berkualitas baik. Diharapkan PDAM lebih cepat menangani segala keluhan yang dialami oleh pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009

Heria Windasuri dkk, *Excellent Service The Secrets of Building a Service Organization*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017

Mankiw, N. Gregory. Quah, Euston. Wilson, Peter. 2014. *Pengantar Ekonomi Mikro*. Jakarta: Selemba Empat.

Hang Suryanto, Mikael. 2017. *Metode Riset dan Analisis Saluran Distribusi*. Jakarta: PT Grasindo.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Tidak Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta: C.V. Andi OFFSET.

Rahayu, Arifin. 2011. *Definisi Kepuasan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. Edisi-3

Yuliarmi, dan Riyasa. 2007. *Analisis Kualitas Pelayanan*. Denpasar

Satori, Aan Komariah. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Afifuddin dan Beni Ahmad, 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia