

KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA KEPRI DI BINTAN (STUDI LAYANAN PEMASANGAN INSTALASI SAMBUNGAN BARU DI KELURAHAN KIJANG KOTA TAHUN 2019)

Rizki Insan Kamil Latif¹, Adji Suradji Muhammad², Nazaki³
140565201054@student.umrah.ac.id

Program studi Ilmu Pemerintahan, Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji

Abstract

Pelayanan pada sambungan baru adalah merupakan langkah awal sebelum menjadi pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kepri Cabang Kijang. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kepri Cabang Kijang terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan pada pemasangan sambungan baru agar para pelanggan dapat merasa puas dan dapat memberikan pandangan awal yang positif. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan sambungan baru yang diberikan dan faktor-faktor penghambat proses pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei. Hasil penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan pada pemasangan sambungan baru di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kepri Cabang Kijang sudah baik dilihat dari hasil survei yang dilakukan langsung kepada 93 pelanggan. Faktor-faktor yang dapat menjadi penghambat pada proses pelayanan pemasangan instalasi sambungan baru adalah ketidak tahuan pelanggan terhadap biaya/tarif tambahan yang dikenakan dan tekanan air keluar yang tidak maksimal. Solusi yang dapat diambil untuk kebaikan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kepri Cabang Kijang kedepannya adalah dalam segi atau aspek biaya/tarif dan produk spesifikasi pelayanan, yaitu dengan memberi tahu kepada pelanggan dan petugas bahwasannya ketika nanti ada biaya/tarif tambahan saat proses layanan sambungan baru baik pelanggan maupun petugas tidak terjadi kesalah pahaman. Selain itu untuk permasalahan tekanan air yang tidak maksimal petugas sebaiknya memberi tahu pelanggan bahwasannya tekanan air yang diberikan untuk para pelanggan kawasan kijang masih sesuai standar yang dapat diberikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pelanggan, Biaya/Tarif.

I. Pendahuluan

Kebutuhan dasar manusia merupakan unsur-unsur yang dibutuhkan oleh manusia dalam mempertahankan keseimbangan fisiologis maupun psikologis, yang tentunya bertujuan untuk mempertahankan kehidupan dan kesehatan. Oleh karena itu beberapa kebutuhan harus dipenuhi sebelum kebutuhan lainnya. Kebutuhan dasar manusia seperti makan ,air, dan keamanan merupakan hal yang penting bagi manusia. Sesuai dengan penafsiran Ayat 3 Pasal 33 UUD 1945 bahwa "bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat". Salah satu contoh sumber daya alam yang dikelola oleh pemerintah untuk kepentingan warga negaranya adalah sumber daya alam berbentuk air bersih. Untuk mengatur sumber daya alam yang tidak terbatas ini agar lebih efisien dan efektif dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat Indonesia maka Negara Republik Indonesia sebagai negara hukum dan berasaskan

pancasila, menyerahkan urusan pemerintah pusat ini kepada provinsi-provinsi melalui Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1953 tentang penyerahan sebagian urusan pemerintah pusat kepada provinsi-provinsi. Sejalan dengan peraturan pemerintah tersebut maka secara resmi pada tahun 1962 di-sahkan Undang-undang Republik Indonesia nomor 5 Tahun 1962 tentang pembentukan Perusahaan Daerah sekaligus Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Untuk menunjang perekonomian secara vertikal maupun horizontal dutengah-tengah masyarakat maka dibuatlah Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 dibuatlah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan PDAM. Untuk wilayah Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) sendiri pendirian PDAM telah diatur didalam Peraturan Daerah Provinsi Kepri Nomor 04 Tahun 2008, dan diberi nama PDAM Tirta Kepri. Pada penelitian ini yang menjadi tempat penelitian adalah salah satu cabang PDAM Tirta Kepri, yaitu PDAM Tirta Kepri Cabang Kijang, dimana yang menjadi sasaran penelitian adalah pelanggan di Bintan Timur. Kabupaten Bintan merupakan salah satu dari lima kabupaten yang ada di Kepulauan Riau. Meskipun Kabupaten Bintan merupakan salah satu kabupaten yang termasuk dalam kabupaten yang bergeografis kepulauan, dimana paradigma masyarakat awam akan berfikir bahwasannya Kabupaten Bintan tidak akan mengalami krisis air bersih karena Kabupaten Bintan sangat dekat dengan laut. Namun, kenyataan yang terjadi tidak sesuai dengan perkiraan masyarakat, justru yang terjadi adalah PDAM Tirta Kepri masih sulit menyalurkan air bersih kepada pelanggan yang ada di Kabupaten Bintan karena sering mengalami krisis air bersih, dan ini merupakan permasalahan yang diakibatkan oleh mengeringnya sumber air bersih yang dimiliki PDAM Tirta Kepri yaitu Waduk Sei.Pulai dan Waduk Gesek yang ada di Kawal dan Waduk Kolong Enam untuk PDAM Tirta Kepri Cabang Kijang. PDAM Tirta Kepri Cabang Kijang memiliki 12 jenis layanan yang tersedia diantaranya:

1. Melayani kebutuhan air minum kepada pelanggan.
2. Sambungan Baru.
3. Pembayaran Rekening Air Minum.
4. Uji Akurasi Meter Air.
5. Tutup Tetap Atas Permintaan Pelanggan.
6. Ganti Stop Kran / Ball Valve.
7. Pindah Meter Pengajuan dari Pelanggan.
8. Buka Kembali Bekas Tutup Tetap.
9. Uji Kualitas Air
10. Air Tangki
11. Ganti Nama.
12. Laporan Pengaduan

Dari 12 jenis layanan yang tersedia, pada penelitian ini hanya membahas tentang kualitas layanan PDAM di layanan pemasangan instalasi sambungan baru ini dikarenakan layanan sambungan baru merupakan pandangan awal citra bagi PDAM bagi pelanggan kedepannya. Sambungan baru sendiri di PDAM adalah calon pelanggan baru yang ingin memasang dan menambah sambungan baru pipa yang nantinya akan disuplai air bersih oleh PDAM kepada pelanggan baru. Alasan lain mengapa penelitian ini membahas tentang layanan sambungan baru adalah karena adanya fenomena ditengah-tengah masyarakat yang menyebutkan bahwasannya untuk mendapatkan sambungan baru di PDAM Tirta Kepri terkesan mahal, sehingga banyak masyarakat yang memilih untuk mendapatkan aliran air bersih dengan alternatif lain. Kendala yang biasa di hadapi pemasangan sambungan baru adalah ada beberapa tempat yang tidak dapat dilakukan pemasangan seperti wilayah yang jauh dari jangkauan jaringan induk pipa PDAM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pemasangan instalasi sambungan baru di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Kijang Kabupaten Bintan tahun 2019, menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

II. Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian survey. Menurut Priyono (2008) dalam (Moleong, 2006), penelitian survey adalah penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian. Lebih lanjut ia menjelaskan bahwa kuesioner adalah lembaran yang berisi beberapa pertanyaan dengan struktur yang baku. Dalam pelaksanaan survey, kondisi penelitian tidak dimanipulasi oleh peneliti (Andi, 2010). Sedangkan penelitian survey sebagai salah satu penelitian yang bersifat kuantitatif untuk meneliti perilaku suatu individu atau kelompok (Sarwono, 2006). Pada umumnya penelitian survey menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data. Setelah data tersebut dikumpulkan, kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik pengolahan data. Analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang tercantum dalam identifikasi masalah. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis statistik dengan menggunakan software IBM SPSS Statistics 20.

III. Hasil dan Pembahasan

Pelayanan adalah merupakan suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya atau konsumennya (Kasmir, 2005). Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan kegiatan atau perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, kelompok atau masyarakat. Pelayanan timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu penyelenggaraan kegiatan organisasi baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta.

Menurut (Moenir, 2005) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang memuaskan adalah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala di buat-buat
2. Memperoleh pelayanan secara wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga seseorang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyaji jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi dari sifat penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama dari strategi perusahaan dalam rangka mencari keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Unsur Kualitas Pelayanan Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, unsur kepuasan pelayanan masyarakat terdiri dari 9 unsur :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Menurut Rangkuti (2002: 30) kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan. Dan kepuasan pelanggan selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan juga ditentukan kualitas pelayanan, nilai, harga dan faktor-faktor lain yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat, (Rangkuti, 2002: 30).

Dan kepuasan pelanggan selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan juga ditentukan oleh kualitas produk, nilai, harga dan faktor-faktor lain yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat, (Irawan, 2008: 37).

Adapun penjelasan dari semua faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas produk adalah driver kepuasan pelanggan yang multi dimensi. Pelanggan akan puas dengan produk yang dibeli jika produk tersebut berkualitas baik.
- b. Harga, pelanggan yang sensitif terhadap harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka mendapatkan nilai yang tinggi.
- c. Service quality adalah konsep pelayanan yang terdiri dari tangibles, responsiveness, reliability, assurance dan empathy.
- d. Emotional factor adalah faktor ini berhubungan dengan gaya hidup seseorang.
- e. Biaya dan kemudahan adalah pelanggan akan semakin puas dengan relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Adapun faktor-faktor yang menghambat kualitas layanan dapat diidentifikasi sebagai berikut : (Yamit, 2005)

1. Kurang otoritas yang diberikan pada bawahan.
2. Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen
3. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan.
4. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
5. Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
6. Banyak interest pribadi.
7. Budaya tip.
8. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.

9. Kurang profesional (kurang terampil dalam menguasai bidangnya).
10. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat.
11. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.
12. Tidak adanya keselarasan antar bagian dalam memberikan pelayanan.
13. Kurang kontrol sehingga petugas agak “nakal”.
14. Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan.
15. Belum ada Sistem informasi Manajemen (SIM) yang terintegrasi.
16. Keseluruhan faktor penghambat tersebut dapat dijadikan perusahaan sebagai alat untuk memperbaiki atau mengurangi kesenjangan yang terjadi antara perusahaan dan pelanggan

Berikut adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Sambungan Baru

A. Persyaratan

1. Pelanggan datang ke kantor PDAM untuk mengajukan permohonan sambungan baru
2. Foto copy Kartu Tanda Pengenal (KTP)
3. Foto copy Kartu Keluarga (KK)
4. Bangunan/Rumah utuh
5. Apabila rumah tidak milik pribadi (kontrak) harus mempunyai surat kuasa dari pemilik rumah/bangunan.
6. Lokasi pelanggan terjangkau dengan pipa distribusi PDAM.

B. Prosedur

1. Staf Marketing Meneliti kelengkapan persyaratan dan kejelasan isi SPL serta menginput data SPL dalam PASS SYSTEM.
2. Membayar Biaya Registrasi di Kasir Pelayanan setelah Persyaratan di penuhi.
3. Staf Marketing Melaksanakan survey lapangan berdasarkan SPKO yang terbit, Selanjutnya hasil survey lapangan berupa Hasil Opname, GDSD & RKP, Di serahkan ke Staf Marketing di Pelayanan untuk dibuatkan RAB.
4. Berdasarkan hasil survey, Staf Marketing Bagian Pelayanan Meneliti data pelanggan untuk identifikasi apakah pernah ada sambungan Bila pernah ada sambungan, cek kewajiban/tunggakan dan diinformasikan ke calon pelanggan. Bila pelanggan setuju untuk menyelesaikan tunggakan maka dilanjutkan ke SOP Pelayanan Permohonan Sambung Kembali
5. Bila pelanggan tidak setuju, maka masukkan dalam daftar tunggu
6. Bila belum pernah ada sambungan, Maka akan terbit Surat Persetujuan Pembayaran untuk Berkas Permohonan Langganan yang berisi : SPL, SPKO, Hasil Opname, GDS, & RAB. Selanjutnya disampaikan ke kasir
7. Pelanggan membayar biaya pemasangan di Kasir, Setelah proses pembayaran selesai, selanjutnya Berkas Permohonan Langganan yang telah dicap LUNAS diserahkan kembali ke Staf Marketing Pelayanan
8. Berdasarkan Berkas Permohonan Langganan dari Kasir, Staf Marketing Menerbitkan Surat Perintah Kerja Pemasangan (SPKP) ke Pihak Ke 3 (Tiga) untuk dilakukan Proses Pemasangan Sambungan Baru
9. Pihak ke 3 (Tiga) Menyerahkan Berita Acara Pemasangan Sambungan Baru disertai dengan Foto Pelaksanaan pemasangan Sambungan Langganan Baru
10. Sub Divisi Pemeliharaan menerbitkan Bukti Serah Terima atas pemasangan sambungan baru yang ditanda tangani oleh Manager Distribusi & Pemeliharaan dan Manager Hubungan Langganan.
11. Staf Pengaduan Mengkonfirmasi Ke Pelanggan Yang terkait Untuk Mngklarifikasi terkait dengan tindak lanjut yang sudah di laksanakan untuk semua jenis pelayanan.

C. Jangka Waktu

Proses Penyelesaian Pemasangan selama 6 hari kalender

D. Biaya / Tarif dan Tata Cara Pembayaran

A. Pelanggan rumah tangga dengan standar ukuran 4 Meter Pipa:

Rp 1.300.000, (sesuai dengan hasil survey lapang) yang meliputi harga:

- 1 unit meter pelanggan diameter 0,5 Inch
- 4 meter pipa dinas diameter 0,5 inch
- Aksesoris instalasi jaringan
- Upah kerja
- Administrasi Gambar dan Dudukan Box
- PPN

Besaran Biaya Pemasangan berubah setelah panjang pipa diatas 4 meter.

E. Produk Pelayanan

- 1.Surat Pernyataan Calon Pelanggan
- 2.Fc Kwitansi Pembayaran Biaya Registrasi
- 3.Formulir SPL (Surat Permohonan Langganan)
- 4.Surat Perintah Kerja Opname (SPKO) Dan Hasil Opname (Survey Lokasi Pelanggan)
 - Foto Hasil Opname
 - GS-SD Gambar denah Situasi dan Detail
 - Rencana Keperluan Peralatan (RKP)
- 5.Surat Pemberitahuan Besaran Pembayaran Calon Pelanggan Lampiran RAB
- 6.Surat Persetujuan Pemasangan Instalasi
- 7.Fc Kwitansi Pembayaran Biaya Sambungan Baru
- 8.Surat Perintah Kerja Pemasangan (SPKP) ditujukan ke Instalatur
- 9.Berita Acara Pasang Baru (BAPB)
 - Foto Hasil Pekerjaan
 - Tanggal Penyelesaian Pekerjaan Sambungan Baru
- 10.Bukti Serah Terima Pekerjaan (Divisi Distribusi & PKA ke Divisi Hublang)

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat Kabupaten Bintan yang tinggal di Kecamatan Bintan Timur yang merupakan pengguna jasa layanan sambungan baru di PDAM Tirta Kepri tahun 2019 yang berjumlah 1.217 pelanggan. Untuk efisiensi waktu dan biaya untuk menghasilkan generalisasi terhadap populasi dan mengurangi kesalahan penelitian dalam mengambil sampel. Adapun data pelanggan baru selama tiga tahun terakhir di PDAM Tirta Kepri Cabang Kijang berjumlah 3.411 pelanggan. Dengan klasifikasi data sebagai berikut :

No.	Tahun	Jumlah Pelanggan
1	2017	1.030
2	2018	1.164
3	2019	1.217
Total		3.411

Sumber: Data olahan 2019

Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sampel pengguna pelanggan pada sambungan baru pada tahun 2019, yang berjumlah 1.217 pelanggan. Agar sampel yang diambil dalam penelitian ini dapat mewakili jumlah populasi, sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:

1. Sampel Pelayanan Sambungan Baru 2019

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi: 1.217

e = Taraf Kesalahan : 10%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1217}{1 + 1217 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{1217}{1 + 12,17}$$

$$n = \frac{1217}{13,17}$$

n = 92,40 dibulatkan menjadi 93.

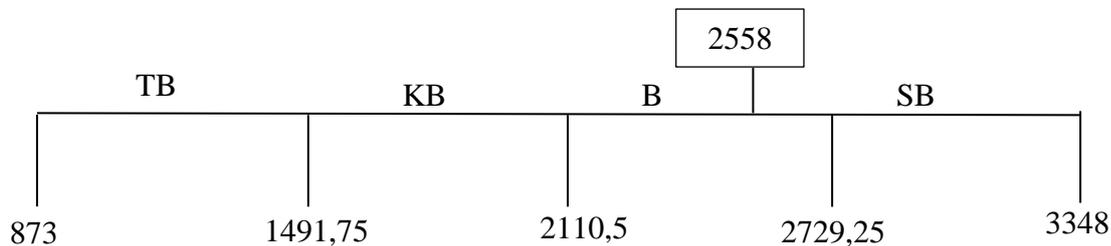
Hasil Kuisisioner Penelitian Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kepri di Kabupaten Bintan. Berdasarkan kuisisioner yang telah dibagikan kepada responden maka dapat disimpulkan :

Tabel 1. Tabel Penyederhanaan

No	Item Pernyataan		Alternatif Jawaban				Skor Total
			SB	B	KB	TB	
1	Mengetahui persyaratan sambungan baru di PDAM	F	27	61	5	0	289
		%	29,03	65,59	5,37	0	
2	Pelayanan Sambungan Baru sudah sesuai prosedur	F	12	47	31	3	263
		%	12,90	50,59	33,33	3,23	
3	Kejelasan jangka waktu penyelesaian pelayanan sambungan baru sudah sesuai prosedur	F	12	46	35	0	262
		%	12,90	49,46	37,64	0	
4	Kejelasan biaya/tarif pada pelayanan sambungan baru	F	15	74	4	0	293
		%	16,13	79,60	4,30	0	
5	Sambungan baru yang diterima pelanggan sudah sesuai dengan ketentuan.	F	15	60	17	1	288
		%	16,13	64,51	18,27	1,08	
6	Petugas mampu memberikan layanan sesuai ketentuan pada pelayanan sambungan baru	F	8	77	8	0	295
		%	8,60	82,79	8,60	0	
7	Petugas sopan dan sabar melayani layanan sambungan baru	F	24	65	4	0	290
		%	25,81	69,89	4,30	0	
8	Menerima atau menanggapi setiap pengaduan, saran, dan masukan dari pelanggan mengenai layanan sambungan baru.	F	4	59	23	7	287
		%	4,30	63,44	24,73	7,52	
9	Tersedianya sarana dan prasarana penunjang pada proses pelayanan sambungan baru	F	11	66	15	1	291
		%	11,83	70,97	16,12	1,07	

Total	2558
-------	------

Berdasarkan data yang diperoleh dari tabel diatas maka diperoleh total skor 2558 dengan skor tertinggi sebesar 295 yang berarti Kompetensi Pelaksana berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan skor terendah adalah 263 yaitu Waktu Pelaksanaan.



Garis kontinum diatas menggambarkan bahwa nilai dari skor total responden dalam variabel pelayanan terletak pada kelas interval kriteria “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa nilai dari skor partisipan responden menghasilkan kriteria yang baik.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan kepada pelanggan PDAM Tirta Kepri Cabang Kijang, didapatkan bahwa variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh untuk dapat membangun perusahaan agar lebih baik lagi pelayanannya untuk kedepannya. Ditinjau dari kualitas jawaban pada setiap item pertanyaan terkait dengan kepuasan kualitas pelayanan sambungan baru di dapatkan jawaban terhadap sembilan dimensi variabel yang diberikan kepada responden seluruhnya dalam kategori baik. Hasil pengujian ini tidak sejalan dengan salah satu penelitian terdahulu, diantaranya penelitian Astiria Rizki Amelia yang mengatakan beberapa dimensi yang diteliti mendapatkan hasil yang kurang baik diantaranya dimensi berwujud,kehandalan dan jaminan. Sedangkan dimensi empati dan daya tanggap mendapatkan hasil yang baik. Kelima dimensi ini yang digunakan peneliti adalah teori pengukuran kepuasan pelayanan menurut Zeithaml dkk dalam kualitas pelayanan publik (2011;47)

Dalam melaksanakan tugasnya dalam melayani pelanggan tentunya tidak akan lepas dari faktor penghambat. Faktor yang dapat menghambat bisa dikarenakan Sumber Daya Manusia baik secara internal ataupun eksternal, ataupun faktor lainnya yang dijumpai langsung di lokasi layanan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Herlan Suhendri (Kasi Umum & Keuangan), beliau menjelaskan:

“Faktor penghambat yang biasanya terjadi pada proses instalasi sambungan baru di PDAM adalah bisa dibilang masih adanya sebagian pelanggan yang akan memasang sambungan baru seperti tidak menyangka bahwasanya biaya/tarif yang dikenakan kepada pelanggan nantinya terbilang mahal. Itu dikarenakan tempat tinggal pelanggan yang akan memasang sambungan baru berada jauh dari jaringan induk pipa PDAM, sehingga memerlukan instalasi pendukung (pipa tambahan) untuk menjangkau agar sampai ke rumah pelanggan yang otomatis akan menambah biaya/tarif pemasangan. Hal ini pada dasarnya sudah diminta persetujuan kepada calon pelanggan.”Apakah bapak/ibu setuju untuk tetap dilakukan pemasangan dengan biaya tambahan karena lokasi (rumah) bapak/ibu memerlukan pipa tambahan untuk sampai ke jaringan induk saluran kami?” Lalu masalah yang sering dijumpai juga dalam proses instalasi sambungan baru adalah keluhan pelanggan yang mengatakan kalau tekanan air yang keluar dari pipa terbilang rendah(lambat) sehingga tidak sesuai keinginan. Namun masalah ini sebenarnya sudah kami beri tahu atau kami tanyakan kepada pelanggan sebelum melakukan sambungan baru. Hal ini kami tanyakan *“Apakah bapak/ibu tetap bersedia ingin memasang aliran PDAM dengan tekanan air yang rendah ini, ini dikarenakan posisi tempat tinggal ibu terbilang jauh dari inti pipa kami?”*. Lalu pelanggan meng-iyakan dan setuju dengan yang kami tanyakan. Sebenarnya tekanan air keluar

yang dianggap rendah oleh pelanggan itu sudah sesuai standar PDAM, untuk wilayah kijang pada umumnya masih terjangkau untuk masalah tekanan air keluar. Karena tekanan air untuk pelanggan paling tinggi itu sekitar 4 bar, dan untuk seluruh wilayah kijang masih bisa kami jangkau dengan tekanan air 2,5 bar hingga 4 bar, sesuai lokasi pemasangan.”

Namun jika mengacu pada faktor penghambat pelayanan ada beberapa keluhan yang disampaikan pelanggan ketika peneliti melakukan survey, faktor yang dapat menjadi menghambat pelayanan sambungan baru adalah dari dimensi variabel biaya/tarif. Faktor ini menjadi penghambat karena pelanggan akan dikenakan biaya/tarif tambahan apabila lokasi atau rumah pelanggan yang akan dilakukan pemasangan sambungan baru berada lebih dari standar pipa yang sesuai dengan ketentuan PDAM, yaitu sepanjang 1 – 2 meter.

IV. Kesimpulan

Dari rumusan masalah peneliti yaitu Bagaimana Kualitas Pelayanan Sambungan Baru di Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Tirta Kepri di Kabupaten Bintan Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dapat disimpulkan dengan menggunakan analisis penulis berdasarkan hasil perhitungan kuesioner yang telah diisi oleh responden.

Adapun hasil dari kuesioner tersebut menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan Sambungan Baru di Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Tirta Kepri di Kabupaten Bintan sudah baik, tetapi ada beberapa hal yang harus di tingkatkan sehingga menjadi kepuasan tersendiri bagi pelanggan pengguna jasa.

Adapun beberapa item yang menjadi fokus perhatian, yaitu :

- a. Persyaratan sambungan baru di PDAM berada pada kategori baik
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur sambungan baru di PDAM berada pada kategori baik
- c. Waktu Penyelesaian sambungan baru di PDAM berada pada kategori baik
- d. Biaya/tarif sambungan baru di PDAM berada pada kategori baik
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sambungan baru di PDAM berada pada kategori baik
- f. Kompetensi Pelaksana sambungan baru di PDAM berada pada kategori baik
- g. Perilaku Pelaksana sambungan baru di PDAM berada pada kategori baik
- h. Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan sambungan baru di PDAM berada pada kategori baik
- i. Sarana dan Prasarana sambungan baru di PDAM berada pada kategori baik

V. Daftar Pustaka

- Moleong, L. J. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Andi, H. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Salemba Humanika.
- Kasmir. (2005). *Manajemen Perbankan*. PT Raja Grafindo Pustaka.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Graha Ilmu.
- Moenir, H. A. . (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.
- Rangkuti, Freddy. 2002, *Measuring Customer Satisfactio. Teknik Mengukur Kepuasan Strategi Meningkatkan Kerpuasan Pelanggan dan Analisis PL-JP*. PT Gramedia Pustaka Tama: Jakarta
- Irawan, Handi, 2008. *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama : PT. Gramedia; Jakarta
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia.
- Astiria, R. A. (n.d.). *Kualitas Pelayanan dalam Pemasangan Sambungan Baru di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Semarang Cabang Selatan*.

- Bambang, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen*.
- Bumi, A. N. (2003). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Putra Bengkulu. *FE UNIB*.
- Merri Anitasari, A. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupate Kepahiang*.
- Vebi, L. (2016). *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kepada Masyarakat di Kelurahan Tangjungngat Kota Tanjungpinang*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Perda Provinsi Kepri Nomor 04 Tahun 2008.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962.

VI. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji, Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, DEA., selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan izin dan fasilitas untuk penelitian ini, Kepada Dr. Adji Suradji Muhammad, S.Sos., M.Si., Nazaki, M.Si yang telah banyak memberikan pengarahan, masukan, dan saran dalam penulisan dan penyelesaian penelitian ini. Kepada Bapak M.Nasrul, selaku Kepala Cabang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kepri Cabang Kijang dan Bapak Herland Suhendri selaku Kasi Umum dan Keuangan PDAM Tirta Kepri Cabang Kijang yang telah memberikan izin dan informasi serta masukan selama penelitian ini, dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis selama menyelesaikan penelitian ini.