

Analisis Kualitas Pelayanan di PDAM Unit Benteng Kecamatan Sungai Batang Kabupaten Indragiri Hilir

Zulkarnain¹, Yaswar Aprilian², Dharma Setiawan³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Indragiri
ijulandizulkarnain@gmail.com¹, yaswartbh18@gmail.com², dharmasetiawan61@gmail.com³

Abstract

This study aims to analyze the quality of customer service at PDAM Unit Benteng, Sungai Batang District, Indragiri Hilir Regency. This research uses a descriptive quantitative approach to describe customer perceptions of service quality. The sample was determined using a saturated sampling technique, with 30 respondents, meaning that all members of the research population were used as respondents. Data were collected through questionnaires based on the SERVQUAL dimensions and were supported by observations and interviews. Data analysis was conducted descriptively by calculating the average score of each SERVQUAL dimension, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that overall service quality is categorized as fairly good but not yet optimal. The assurance dimension emerges as the strongest aspect, as it builds customer trust through polite, friendly, and competent staff behavior. In contrast, the reliability dimension is identified as the main weakness due to unstable water distribution and slow complaint handling. The level of customer satisfaction is considered fairly satisfactory, with variations across each service dimension. In conclusion, improvements in technical service aspects, particularly water distribution and complaint handling, are necessary to enhance service quality and achieve higher and sustainable customer satisfaction.

Keywords:

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pelanggan di PDAM Unit Benteng Kecamatan Sungai Batang Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik sampel jenuh, dengan jumlah responden sebanyak 30 orang, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner berdasarkan dimensi SERVQUAL serta didukung oleh observasi dan wawancara. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menghitung skor rata-rata pada setiap dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum berada pada kategori cukup baik, namun belum optimal. Dimensi assurance menjadi aspek yang paling kuat karena mampu membangun kepercayaan pelanggan melalui sikap petugas yang ramah, sopan, dan kompeten. Sebaliknya, dimensi reliability menjadi kelemahan utama akibat ketidakstabilan distribusi air serta lambatnya penanganan keluhan. Tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori cukup puas. Dengan demikian, diperlukan perbaikan pada aspek teknis pelayanan, khususnya distribusi air dan penanganan keluhan, guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Corresponding Author:

Zulkarnain
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Indragiri
Email: ijulandizulkarnain@gmail.com

1. PENDAHULUAN.

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan terbesar di dunia dengan luas wilayah hampir dua juta kilometer persegi yang terdiri dari lima pulau besar, yaitu Sumatera, Kalimantan, Jawa, Sulawesi, dan Papua, serta ribuan pulau kecil lainnya. Sebagian besar wilayah Indonesia berupa perairan, namun hanya sebagian kecil yang merupakan sumber air tawar yang layak dikonsumsi manusia, seperti air sungai, danau, dan air tanah (Marcella et al., 2018). Ketersediaan air bersih menjadi kebutuhan dasar yang sangat penting bagi kehidupan manusia karena berperan dalam menunjang kesehatan, aktivitas ekonomi, serta kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan (Sutrisno, 2019).

Dalam konteks pelayanan, khususnya pada sektor publik, kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan, mendorong pembelian ulang, meningkatkan loyalitas, serta menghasilkan promosi dari mulut ke mulut yang menguntungkan (Indrasari, 2019). Oleh karena itu, setiap organisasi dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan mempertahankan kepercayaan mereka. Perkembangan dunia pemasaran yang semakin pesat menuntut perusahaan untuk lebih memperhatikan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kualitas pelayanan yang baik, khususnya kepada pelanggan yang telah setia, menjadi kunci dalam menciptakan kepuasan jangka panjang (Yulianto, 2020). Penelitian Setiawan (2018) menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya kualitas pelayanan. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan (Rahmawati, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Menurut Tjiptono (2019), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian terhadap keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Lupiyoadi (2019), kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan secara konsisten sehingga dapat menciptakan nilai dan kepuasan bagi pelanggan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan ideal, sedangkan jika pelayanan berada di bawah harapan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2019). Kualitas pelayanan yang unggul juga memberikan berbagai manfaat, seperti meningkatnya loyalitas pelanggan, pangsa pasar yang lebih besar, serta produktivitas yang lebih tinggi (Yulianto, 2020). Dalam praktiknya, pelayanan yang optimal tidak terlepas dari manajemen yang baik. Manajemen yang efektif mampu mengatur, mengelola, dan mengarahkan seluruh sumber daya agar tujuan organisasi dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan (Hasibuan, 2019). Pelayanan yang baik juga perlu disertai dengan upaya mempertahankan pelanggan melalui strategi peningkatan kepuasan dan loyalitas, seperti pemberian penghargaan kepada pelanggan setia (Indrasari, 2019). Sebaliknya, pelayanan yang tidak maksimal dapat menimbulkan kekecewaan pelanggan dan berdampak pada menurunnya kepercayaan terhadap organisasi. Dalam sektor penyediaan air bersih, kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat krusial karena berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki peran strategis sebagai penyedia layanan publik yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pendistribusian air bersih kepada masyarakat. Sebagai lembaga pelayanan publik, PDAM dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, baik dari aspek teknis seperti kontinuitas dan kualitas air, maupun aspek non-teknis seperti pelayanan administrasi, sikap petugas, serta kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan (Hardiansyah, 2018).

PDAM Unit Benteng Kecamatan Sungai Batang merupakan salah satu unit pelayanan yang melayani kebutuhan air bersih masyarakat setempat. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti aliran air yang tidak lancar, kualitas air yang kurang optimal, serta penanganan pengaduan pelanggan yang belum maksimal. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diterima, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap PDAM. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan analisis secara mendalam terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan pelayanan serta sebagai dasar dalam perumusan kebijakan yang lebih tepat guna meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian pada PDAM Unit Benteng Kecamatan Sungai Batang juga penting dilakukan mengingat karakteristik wilayah dan pelanggan yang khas, serta masih terbatasnya penelitian terkait kualitas pelayanan di daerah tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan di PDAM Unit Benteng Kecamatan Sungai Batang”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan yang diberikan serta menjadi bahan masukan bagi pihak PDAM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

2. METODE PENELITIAN

a. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang analisis kualitas pelayanan pelanggan di PDAM Unit Benteng Kecamatan Sungai Batang Kabupaten Indragiri Hilir, termasuk persepsi, pengalaman, dan tantangan yang dihadapi oleh para pelanggan. Menurut Creswell & Creswell (2018) penelitian kualitatif digunakan untuk memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial melalui pengumpulan data secara mendalam. Sejalan dengan itu, Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan interpretasi data. Jenis penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara rinci tentang strategi analisis kualitas pelayanan pelanggan di PDAM Unit Benteng Kecamatan Sungai Batang Kabupaten Indragiri Hilir. Menurut Moleong (2021), penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis, faktual, dan mendalam berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan.

b. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PDAM Unit Benteng Kabupaten Indragiri Hilir yang dijadikan responden penelitian, yaitu sebanyak 30 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh atau total sampling, yaitu teknik penentuan sampel apabila seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden. Penggunaan sampel jenuh dipilih karena jumlah populasi relatif kecil dan seluruh pelanggan yang menjadi responden dianggap mampu memberikan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Pengukuran kualitas pelayanan pelanggan dalam penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL, Parasuraman et al. (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik)
2. Reliability (Keandalan)
3. Responsiveness (Daya Tanggap)
4. Assurance (Jaminan)
5. Empathy (Empati)

Penilaian dilakukan dengan membandingkan harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Unit Benteng.

c. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan kuesioner. Menurut Sugiyono (2019), teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian karena bertujuan memperoleh data yang relevan dengan fokus dan tujuan penelitian.

1. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Wawancara dilakukan dengan pihak PDAM Unit Benteng dan informan kunci lainnya untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai sistem pelayanan, prosedur pelayanan, kendala yang dihadapi, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Menurut Creswell dan Creswell (2018), wawancara dalam penelitian kualitatif digunakan untuk menggali pandangan, pengalaman, serta makna yang diberikan informan terhadap suatu fenomena secara lebih mendalam.

2. Observasi

Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan pelanggan di PDAM Unit Benteng, baik pelayanan administrasi maupun pelayanan teknis, guna mengetahui secara nyata kondisi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Menurut Sugiyono (2019), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek atau fenomena yang diteliti sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran faktual mengenai kondisi di lapangan.

3. Kuesioner

Pengumpulan data juga dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan PDAM Unit Benteng. Kuesioner disusun berdasarkan dimensi SERVQUAL untuk mengukur tingkat harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Sekaran & Bougie (2020), kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data yang berisi serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk memperoleh informasi sesuai dengan variabel penelitian.

d. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan hasil penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pelanggan di PDAM Unit Benteng Kecamatan Sungai Batang berdasarkan data yang diperoleh melalui

kuesioner. Data kuesioner yang terkumpul dari 30 responden diolah dengan cara menghitung skor jawaban, nilai rata-rata pada setiap dimensi kualitas pelayanan, serta menentukan kategori penilaian sesuai dengan hasil skor yang diperoleh.

Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Setiap dimensi dianalisis untuk mengetahui aspek pelayanan yang sudah berjalan dengan baik serta aspek yang masih memerlukan perbaikan. Hasil pengolahan data kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan uraian naratif agar temuan penelitian dapat dijelaskan secara lebih sistematis, jelas, dan mudah dipahami.

Selain data kuesioner, penelitian ini juga menggunakan data pendukung dari hasil wawancara dan observasi. Data tersebut digunakan untuk memperkuat interpretasi hasil kuantitatif, terutama dalam menjelaskan kondisi yang berkaitan dengan distribusi air, kecepatan penanganan keluhan, kondisi fasilitas pelayanan, kejelasan prosedur, serta sikap petugas dalam melayani pelanggan. Dengan adanya data pendukung tersebut, hasil analisis tidak hanya menunjukkan angka atau kategori penilaian, tetapi juga memberikan penjelasan mengenai kondisi pelayanan yang benar-benar dirasakan oleh pelanggan.

Dengan teknik analisis ini, penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di PDAM Unit Benteng. Hasil analisis juga membantu menunjukkan dimensi pelayanan yang menjadi kekuatan utama serta dimensi yang masih menjadi kelemahan. Oleh karena itu, analisis deskriptif kuantitatif dalam penelitian ini tidak hanya berfungsi untuk menggambarkan hasil penilaian responden, tetapi juga menjadi dasar dalam merumuskan kebutuhan perbaikan pelayanan secara lebih tepat dan relevan.

3. PEMBAHASAN

a. Kualitas Pelayanan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 30 responden, serta diperkuat dengan data hasil wawancara dan observasi lapangan, kualitas pelayanan pelanggan di PDAM Unit Benteng Kecamatan Sungai Batang secara umum berada pada kategori cukup baik. Penilaian tersebut didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan dalam konsep SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi ini digunakan untuk melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh PDAM mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pelanggan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa proses pelayanan administrasi di kantor PDAM Unit Benteng telah berjalan cukup tertib. Alur pelayanan terlihat cukup jelas, dan petugas mampu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan, serta komunikatif kepada pelanggan. Temuan ini sejalan dengan hasil wawancara terhadap beberapa pelanggan yang menyatakan bahwa pelayanan di kantor PDAM sudah cukup baik, terutama dalam aspek interaksi langsung antara petugas dan pelanggan. Sikap petugas yang responsif dalam menerima pelanggan menjadi salah satu faktor yang mendukung penilaian positif terhadap pelayanan administrasi.

Meskipun demikian, hasil wawancara dan pengamatan di lapangan juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Unit Benteng belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kepuasan pelanggan, terutama pada aspek layanan inti. Kendala tersebut terlihat pada ketidakstabilan distribusi air, seperti aliran air yang tidak lancar pada waktu tertentu, serta penanganan keluhan pelanggan yang masih dinilai lambat. Permasalahan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sikap petugas dalam melayani, tetapi juga oleh kemampuan instansi dalam memberikan layanan teknis yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diterima. Pelanggan tidak hanya mengharapkan pelayanan administrasi yang tertib dan petugas yang ramah, tetapi juga mengharapkan ketersediaan air yang stabil, informasi yang jelas, serta penyelesaian keluhan secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan PDAM Unit Benteng dapat dikatakan telah berjalan cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan pada aspek teknis dan layanan inti agar pelayanan yang diberikan lebih optimal, konsisten, dan sesuai dengan harapan pelanggan.

b. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Menurut Supranto (2018), Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja pelayanan yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki terhadap suatu produk atau jasa. Dalam konteks pelayanan PDAM, kepuasan pelanggan dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, baik dari aspek administrasi, sikap petugas, kejelasan informasi, maupun kualitas layanan teknis yang diterima.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 30 responden, tingkat kepuasan pelanggan PDAM Unit Benteng Kecamatan Sungai Batang secara keseluruhan berada pada kategori cukup puas dengan nilai rata-rata 3,39. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM telah mampu memenuhi

sebagian harapan pelanggan. Namun, pelayanan tersebut belum sepenuhnya mampu menciptakan kepuasan yang maksimal.

Kondisi ini menunjukkan bahwa pelanggan pada dasarnya telah merasakan adanya pelayanan yang cukup baik, terutama pada aspek interaksi dengan petugas dan proses pelayanan administrasi. Akan tetapi, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar kepuasan pelanggan dapat mencapai kategori yang lebih tinggi. Beberapa aspek tersebut berkaitan dengan kestabilan distribusi air, kecepatan penanganan keluhan, kejelasan informasi pelayanan, serta konsistensi kualitas layanan yang diterima pelanggan.

Dengan demikian, tingkat kepuasan pelanggan yang berada pada kategori cukup puas menggambarkan bahwa pelayanan PDAM Unit Benteng sudah berjalan cukup baik, tetapi belum optimal. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan, terutama pada aspek layanan inti yang langsung dirasakan oleh pelanggan. Peningkatan tersebut penting agar pelayanan PDAM tidak hanya memenuhi harapan dasar pelanggan, tetapi juga mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan secara lebih menyeluruh.

Tabel 3.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan

Dimensi SERVQUAL	Skor Rata-rata	Kategori
Tangibles	3,45	Cukup Puas
Reliability	3,20	Kurang Puas
Responsiveness	3,30	Cukup Puas
Assurance	3,60	Puas
Empathy	3,40	Cukup Puas
Rata-rata	3,39	Cukup Puas

Sumber: Data penelitian

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pada masing-masing dimensi pelayanan. Dimensi assurance memperoleh nilai tertinggi, sedangkan dimensi reliability memperoleh nilai terendah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap sikap petugas yang ramah dan sopan, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan. Namun, di sisi lain, pelanggan mengeluhkan ketidaklancaran distribusi air yang menjadi kebutuhan utama mereka.

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh kualitas interaksi pelayanan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan inti yang diterima secara langsung.

c. Pembahasan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* atau bukti fisik berada pada kategori cukup puas. Dimensi ini berkaitan dengan kondisi fasilitas pelayanan, ketersediaan sarana pendukung, kebersihan lingkungan pelayanan, kenyamanan ruang pelayanan, serta kelengkapan peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil observasi, fasilitas pelayanan di PDAM Unit Benteng Kecamatan Sungai Batang, seperti ruang tunggu, loket pelayanan, dan peralatan administrasi, sudah tersedia dan dapat digunakan dengan cukup baik dalam mendukung proses pelayanan.

Meskipun demikian, hasil wawancara dengan pelanggan menunjukkan bahwa aspek kenyamanan fasilitas fisik masih perlu ditingkatkan. Beberapa pelanggan menyampaikan bahwa ruang tunggu masih terasa kurang nyaman, terutama ketika jumlah pelanggan yang datang cukup banyak. Kondisi tersebut dapat memengaruhi pengalaman pelanggan selama menunggu proses pelayanan. Selain itu, informasi mengenai prosedur pelayanan juga masih dinilai belum sepenuhnya jelas, mudah dipahami, dan mudah diakses oleh pelanggan.

Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang tersedia telah membantu proses pelayanan, tetapi belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pelanggan secara optimal. Pelanggan tidak hanya membutuhkan ketersediaan ruang dan peralatan pelayanan, tetapi juga mengharapkan suasana pelayanan yang nyaman, tertib, serta informasi yang jelas mengenai alur dan prosedur layanan. Oleh karena itu, peningkatan pada dimensi *tangibles* perlu dilakukan melalui perbaikan kenyamanan ruang tunggu, penataan fasilitas pelayanan, serta penyediaan informasi pelayanan yang lebih jelas dan mudah dipahami.

Dengan demikian, dimensi *tangibles* pada pelayanan PDAM Unit Benteng dapat dikatakan sudah cukup mendukung pelayanan pelanggan, namun masih memerlukan pembenahan agar kualitas pelayanan fisik dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* atau keandalan berada pada kategori kurang puas dan menjadi aspek paling lemah dalam penilaian kualitas pelayanan pelanggan di PDAM Unit Benteng Kecamatan Sungai Batang. Dimensi ini menggambarkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat,

konsisten, dapat dipercaya, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dalam konteks pelayanan PDAM, keandalan menjadi aspek penting karena berkaitan langsung dengan ketersediaan air bersih sebagai kebutuhan dasar masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, banyak pelanggan menyampaikan keluhan mengenai ketidakstabilan distribusi air. Keluhan tersebut meliputi aliran air yang tidak lancar, air yang hanya mengalir pada waktu tertentu, serta jadwal distribusi yang tidak menentu. Kondisi ini membuat pelanggan kesulitan dalam memenuhi kebutuhan air sehari-hari. Ketidakpastian distribusi air juga menimbulkan rasa tidak puas karena pelanggan merasa pelayanan yang diterima belum sesuai dengan harapan mereka.

Hasil observasi di lapangan juga menunjukkan adanya gangguan teknis pada sistem distribusi air yang menyebabkan pelayanan belum berjalan secara konsisten. Gangguan tersebut berdampak pada keterlambatan atau terhentinya aliran air ke rumah pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan pada dimensi *reliability* tidak hanya berkaitan dengan persepsi pelanggan, tetapi juga tampak dalam kondisi teknis pelayanan yang masih perlu diperbaiki.

Keandalan merupakan aspek utama dalam pelayanan PDAM karena pelanggan menilai kualitas pelayanan bukan hanya dari sikap petugas atau fasilitas kantor, tetapi terutama dari kemampuan PDAM dalam menyediakan air secara lancar, stabil, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, rendahnya penilaian pada dimensi *reliability* sangat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Jika distribusi air belum stabil dan pelayanan teknis belum konsisten, maka pelanggan akan tetap merasa kurang puas meskipun aspek pelayanan administrasi sudah berjalan cukup baik.

Dengan demikian, dimensi *reliability* perlu menjadi prioritas utama dalam perbaikan pelayanan PDAM Unit Benteng. Upaya perbaikan dapat diarahkan pada peningkatan sistem distribusi air, perawatan jaringan secara berkala, penanganan gangguan teknis dengan lebih cepat, serta penyampaian informasi yang jelas kepada pelanggan ketika terjadi gangguan pelayanan. Langkah tersebut penting agar pelayanan PDAM dapat lebih andal, konsisten, dan sesuai dengan harapan pelanggan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap berada pada kategori **cukup puas**. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pelanggan, memberikan penjelasan, menerima keluhan, serta menindaklanjuti permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan. Dalam pelayanan PDAM, daya tanggap menjadi aspek penting karena pelanggan membutuhkan kepastian bahwa setiap keluhan atau gangguan pelayanan dapat ditangani secara cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan menilai bahwa petugas PDAM Unit Benteng Kecamatan Sungai Batang cukup cepat dalam memberikan respons awal terhadap keluhan. Petugas juga dinilai mampu memberikan penjelasan kepada pelanggan mengenai permasalahan pelayanan yang terjadi. Respons awal yang cukup baik ini menunjukkan adanya upaya dari petugas untuk memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan.

Namun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa proses tindak lanjut terhadap keluhan pelanggan masih membutuhkan waktu yang relatif lama. Hal ini terutama terjadi pada keluhan yang berkaitan dengan permasalahan teknis di lapangan, seperti gangguan distribusi air, kerusakan jaringan, atau hambatan pada sistem pelayanan teknis. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun petugas telah memberikan respons awal dengan cukup baik, penyelesaian masalah secara nyata belum sepenuhnya berjalan cepat dan optimal.

Dengan demikian, dimensi *responsiveness* pada pelayanan PDAM Unit Benteng dapat dikatakan sudah cukup baik, tetapi masih perlu ditingkatkan pada aspek kecepatan tindak lanjut dan penyelesaian keluhan. Pelanggan tidak hanya membutuhkan jawaban atau penjelasan dari petugas, tetapi juga membutuhkan tindakan konkret yang mampu menyelesaikan permasalahan secara efektif. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi antara petugas pelayanan administrasi dan petugas teknis lapangan menjadi penting agar keluhan pelanggan dapat ditangani dengan lebih cepat, tepat, dan memuaskan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* atau jaminan memperoleh kategori puas dan menjadi aspek dengan nilai tertinggi dalam penilaian kualitas pelayanan pelanggan di PDAM Unit Benteng Kecamatan Sungai Batang. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya kepada pelanggan melalui pengetahuan, keterampilan, kesopanan, keramahan, serta kemampuan menjelaskan prosedur pelayanan secara jelas dan meyakinkan.

Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan merasa cukup yakin terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas dinilai mampu melayani pelanggan dengan sikap yang sopan, ramah, dan komunikatif. Selain itu, petugas juga mampu memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan dengan cukup baik, sehingga pelanggan merasa lebih mudah memahami alur layanan yang harus diikuti.

Temuan ini menunjukkan bahwa PDAM Unit Benteng telah memiliki sumber daya manusia yang cukup kompeten dalam aspek pelayanan langsung kepada pelanggan. Kemampuan petugas dalam membangun komunikasi yang baik menjadi faktor penting dalam menciptakan rasa aman, nyaman, dan percaya dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Sikap profesional petugas juga menjadi bagian penting dalam memperkuat citra positif instansi di mata pelanggan.

Dengan demikian, dimensi *assurance* dapat dikatakan sebagai salah satu kekuatan utama dalam pelayanan PDAM Unit Benteng. Nilai yang tinggi pada dimensi ini menunjukkan bahwa kepercayaan pelanggan terhadap petugas sudah terbentuk dengan cukup baik. Namun, kekuatan ini tetap perlu dipertahankan dan ditingkatkan melalui pembinaan sumber daya manusia, peningkatan kompetensi petugas, serta konsistensi sikap pelayanan agar kepercayaan pelanggan terhadap instansi dapat terus terjaga.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* atau empati berada pada kategori cukup puas. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian, memahami kebutuhan pelanggan, bersikap ramah, serta memberikan pelayanan yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memperhatikan kondisi dan kepentingan pelanggan secara lebih dekat.

Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan menilai bahwa petugas PDAM Unit Benteng Kecamatan Sungai Batang cukup peduli dalam memberikan pelayanan. Petugas juga dinilai memiliki sikap yang ramah, sopan, dan bersedia mendengarkan keluhan pelanggan. Sikap tersebut menunjukkan adanya upaya petugas untuk menciptakan hubungan pelayanan yang baik dengan pelanggan.

Namun demikian, pendekatan pelayanan yang bersifat personal belum sepenuhnya dirasakan oleh pelanggan. Masih terdapat pelanggan yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan cenderung bersifat umum dan belum sepenuhnya memperhatikan kebutuhan individual. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian petugas kepada pelanggan sudah cukup baik, tetapi belum sepenuhnya mampu menjangkau perbedaan kebutuhan, kondisi, dan harapan setiap pelanggan.

Dengan demikian, dimensi *empathy* dalam pelayanan PDAM Unit Benteng dapat dikatakan sudah berjalan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui pendekatan pelayanan yang lebih personal, komunikasi yang lebih terbuka, serta kemampuan petugas dalam memahami kondisi pelanggan secara lebih spesifik. Upaya ini penting agar pelanggan merasa lebih diperhatikan, dihargai, dan dilayani sesuai dengan kebutuhan mereka.

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data dari kuesioner terhadap 30 responden serta didukung wawancara dan observasi, diketahui bahwa kualitas pelayanan pelanggan di PDAM Unit Benteng dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu:

Berdasarkan hasil analisis data dari kuesioner, wawancara, dan observasi, diketahui bahwa kualitas pelayanan pelanggan di PDAM Unit Benteng dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu:

1. Kualitas sumber daya manusia
2. Keandalan sistem distribusi air
3. Sarana dan prasarana pelayanan
4. Kecepatan penanganan keluhan
5. Prosedur pelayanan
6. Tingkat empati petugas

Hasil wawancara menunjukkan bahwa keandalan distribusi air menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena distribusi air berkaitan langsung dengan kebutuhan utama pelanggan dalam kehidupan sehari-hari. Pelanggan tidak hanya menilai pelayanan dari sikap petugas atau proses administrasi, tetapi juga dari kemampuan PDAM dalam menyediakan air secara lancar, stabil, dan sesuai kebutuhan. Ketika distribusi air tidak berjalan secara konsisten, maka kepuasan pelanggan cenderung menurun meskipun aspek pelayanan lainnya telah berjalan cukup baik.

Selain keandalan distribusi air, kecepatan penanganan keluhan juga menjadi perhatian penting bagi pelanggan. Dalam situasi gangguan pelayanan, pelanggan membutuhkan respons yang cepat, informasi yang jelas, dan tindak lanjut yang nyata dari pihak PDAM. Respons awal dari petugas memang dinilai cukup baik, tetapi proses penyelesaian masalah di lapangan masih membutuhkan waktu yang relatif lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh adanya tanggapan dari petugas, tetapi juga oleh efektivitas tindakan dalam menyelesaikan keluhan.

Dengan demikian, faktor keandalan distribusi air dan kecepatan penanganan keluhan memiliki hubungan yang erat dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Kedua faktor tersebut saling berkaitan karena sama-sama berhubungan dengan hasil pelayanan yang dirasakan langsung oleh pelanggan. Apabila distribusi air berjalan lancar dan keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka pelanggan akan

memiliki persepsi yang lebih positif terhadap pelayanan PDAM. Sebaliknya, apabila distribusi air tidak stabil dan keluhan lambat ditindaklanjuti, maka tingkat kepuasan pelanggan akan menurun.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan PDAM Unit Benteng Kecamatan Sungai Batang telah berjalan cukup baik, namun belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh hasil analisis yang memperlihatkan adanya ketidakseimbangan antara dimensi pelayanan. Dimensi **assurance** menjadi keunggulan utama karena mampu membangun kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan dan sikap petugas. Sementara itu, dimensi **reliability** dan **responsiveness** masih menjadi kelemahan yang perlu mendapatkan perhatian lebih serius.

Temuan ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup puas terhadap sikap, keramahan, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Namun, pelanggan belum sepenuhnya puas terhadap hasil pelayanan yang diterima, terutama dalam hal kestabilan distribusi air dan kecepatan penanganan keluhan. Kondisi tersebut sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan pelanggan dan kinerja pelayanan yang diterima.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan PDAM Unit Benteng perlu difokuskan pada aspek layanan inti. Perbaikan dapat dilakukan melalui peningkatan sistem distribusi air, percepatan penanganan keluhan, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta penyampaian informasi yang lebih jelas kepada pelanggan. Pada saat yang sama, kualitas interaksi pelayanan yang sudah baik perlu tetap dipertahankan agar kepercayaan pelanggan terhadap PDAM dapat terus terjaga.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan pelanggan di PDAM Unit Benteng Kecamatan Sungai Batang Kabupaten Indragiri Hilir, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari hasil penilaian terhadap lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan secara umum berada pada kategori cukup puas dengan nilai rata-rata sebesar 3,39.

Dimensi assurance memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,60 dengan kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas PDAM Unit Benteng dinilai mampu memberikan rasa percaya kepada pelanggan melalui sikap yang ramah, sopan, serta kemampuan dalam menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik. Dimensi ini menjadi kekuatan utama dalam kualitas pelayanan karena berkaitan dengan kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan dan sikap petugas. Sementara itu, dimensi reliability memperoleh nilai terendah sebesar 3,20 dengan kategori kurang puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek keandalan pelayanan masih menjadi kelemahan utama, terutama berkaitan dengan ketidakstabilan distribusi air, aliran air yang belum lancar, serta penanganan keluhan teknis yang masih memerlukan waktu relatif lama. Padahal, keandalan distribusi air merupakan layanan inti yang sangat menentukan kepuasan pelanggan terhadap PDAM.

Dimensi tangibles, responsiveness, dan empathy berada pada kategori cukup puas. Fasilitas pelayanan dan sarana administrasi telah tersedia, tetapi masih perlu ditingkatkan agar lebih nyaman dan informatif bagi pelanggan. Respons awal petugas terhadap keluhan sudah cukup baik, namun tindak lanjut penyelesaian masalah teknis masih perlu dipercepat. Selain itu, sikap empati petugas sudah cukup dirasakan pelanggan, tetapi pendekatan pelayanan yang lebih personal masih perlu dikembangkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan PDAM Unit Benteng telah berjalan cukup baik dari aspek interaksi petugas dan pelayanan administrasi, tetapi masih perlu peningkatan pada aspek teknis pelayanan. Perbaikan utama perlu difokuskan pada peningkatan keandalan distribusi air, percepatan penanganan keluhan, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta peningkatan fasilitas pelayanan agar kepuasan pelanggan dapat meningkat secara lebih optimal dan berkelanjutan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PDAM Unit Benteng Kecamatan Sungai Batang, yaitu sebagai berikut:

1. PDAM Unit Benteng perlu meningkatkan keandalan distribusi air agar pelayanan utama kepada pelanggan dapat berjalan lebih optimal
2. Perlu adanya peningkatan kecepatan dan ketepatan dalam menangani keluhan pelanggan, khususnya pada permasalahan teknis
3. Peningkatan sarana prasarana serta penyederhanaan prosedur pelayanan agar lebih nyaman dan mudah dipahami oleh pelanggan
4. Mempertahankan serta meningkatkan kualitas sikap petugas yang sudah baik, seperti keramahan, kesopanan, dan kepedulian terhadap pelanggan

REFERENSI

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Indrasari, I. G. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Lupiyoadi, R. (2019). *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi (Edisi 3*. Salemba Empat.
- Marcella, S., Wijayanti, R., & Setiawan, B. (2018). Pengelolaan sumber daya air tawar di Indonesia: Tantangan dan prospek. *Jurnal Ilmu Lingkungan*, 16(2), 145–152.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). SERVQUAL revisited: A contemporary perspective on service quality measurement. *Journal of Service Theory and Practice*, 30(2), 1–15.
- Rahmawati, D. (2021). *Kesiapan sumber daya manusia dalam era transformasi digital pemerintahan*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). John Wiley & Sons.
- Setiawan, D. (2018). Analisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Universitas Islam Indragiri*, 5(2), 12–25.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta.
- Supranto, J. (2018). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: Untuk menaikkan pangsa pasar* (Ed. (ed.)). PT Rineka Cipta.
- Sutrisno, T. (2019). *Penyediaan air bersih dan kesehatan masyarakat*. Penerbit Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran: Prinsip & penerapan*. Andi Offset.
- Yulianto, A. (2020). *Manajemen hubungan pelanggan dan loyalitas konsumen*. Penerbit Erlangga.