



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM (PDAM) KECAMATAN DAMPIT DALAM MENANGGAPI  
PENGADUAN MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN**

(Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten  
Malang)

**SKRIPSI**

Disusun Oleh :

Sintia Bela Aprilia

216.01.09.1.046



**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**2020**

## ABSTRAK

Sintia Bela Aprilia, 2020. NPM 21601091046, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang), Dosen Pembimbing I : Drs. Nurul Umi Ati, M.AP, Dosen Pembimbing II : Retno Wulan S. M.AP; M.Pol.Sc

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan oleh masyarakat. Bila harapan pelanggan terpenuhi oleh pelayanan yang diinginkan maka kualitas pelayanan sangat berkualitas. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap mendapat kepercayaan dari pelanggannya. Salah satu kebutuhan pokok sehari-hari makhluk hidup yang tidak dapat terpisahkan adalah air. Air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Dari latar belakang dirumuskan masalah yakni bagaimana kualitas pelayanan PDAM Unit Dampit dalam memenuhi kebutuhan air, yang kedua bagaimana strategi PDAM Unit Dampit dalam menanggapi pengaduan masyarakat mengenai pelayanan dan kualitas air dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan di PDAM. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Unit Dampit.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis data kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Pada penelitian metode analisis data yang dipergunakan adalah analisis kualitatif (*Interactive model*) dari Moleong (2006).

Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Unit Dampit cukup baik dari segi sarana dan prasarana, kecepatan, ketanggapan, kesopanan dalam menanggapi keluhan pelanggan namun pelayanan PDAM Unit Dampit masih dirasa kurang mengenai kontinuitas air yang diberikan kepada pelanggan dimana air mengalir pada jam-jam tertentu, air mengalir kecil serta air masih berbau obat.

Faktor pendukung dalam analisis kualitas pelayanan air pada PDAM Unit Dampit yakni kesiapan pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan dan kepekaan pegawai dalam bidangnya untuk melakukan tugasnya dengan baik selain itu juga sudah dilengkapinya fasilitas pendukung kerja pegawai. Faktor

penghambat pelaksanaan yakni disebabkan oleh keadaan pipa dan sumur cadangan yang menghambat aliran air menuju rumah pelanggan yang menyebabkan air kecil pada waktu tertentu, faktor musim juga menghambat kualitas air sebab pada saat musim kemarau aliran air PDAM menjadi terhambat.

Untuk menghasilkan air yang berkualitas perlu diadakan pergantian pipa air yang sudah tua atau sarana produksi yang rusak untuk menghasilkan produksi air yang berkualitas serta melakukan pengecekan dan pergantian meteran air pelanggan lebih teliti, cepat dan tepat agar biaya yang dikenakan pelanggan sebanding dengan pemakaian setiap bulannya.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, PDAM, Kepuasan pelanggan.



## ABSTRACT

Sintia Bela Aprilia, 2020. NPM 21601091046, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Malang Islamic University, Analysis of Service Quality of Regional Water Companies (PDAM) Dampit Unit in Responding to Community Complaints to Increase Customer Satisfaction (Study in Pamotan, Ubalan, Dawuhan Villages Dampit District Malang Regency), Supervisor I: Drs. Nurul Umi Ati, M.AP, Supervisor II: Retno Wulan S. M.AP; M.Pol.Sc

---

Service quality is a form of consumer assessment of the level of service received with the level of service expected by the community. If customer expectations are met by the desired service, the quality of service is very high quality. Customer satisfaction in the service sector is an important and decisive element in developing the company in order to continue to get the trust of its customers. One of the basic daily needs of living things that cannot be separated is water. Water has an important role to support the prosperity and welfare of the community.

From the background the problem was formulated namely how the service quality of PDAM Dampit Unit in meeting water needs, the second is how the PDAM Dampit Unit's strategy in responding to public complaints about service and water quality and the factors that support and hinder service quality in the PDAM. The availability of adequate water will encourage the development of the development sector in the community. This study aims to analyze the quality of services provided by the Dampit Unit PDAM.

This research uses a descriptive approach with qualitative data analysis with interview, observation and documentation data collection techniques. Research data sources consist of primary data and secondary data. In the research data analysis method used is a qualitative analysis (Interactive model) from Moleong (2006).

The overall results of the study showed that the quality of services provided by the Dampit Unit PDAM was quite good in terms of facilities and infrastructure, speed, responsiveness, politeness in responding to customer complaints, but the service of the Dampit Unit PDAM was still felt to be lacking regarding the continuity of water provided to customers where water flowed at certain hours, the water flowed small and the water still smelled of medicine.

Supporting factors in the analysis of water service quality at the Dampit Unit PDAM are the readiness of employees in responding to customer complaints and the sensitivity of employees in their fields to perform their duties well while also supporting employee work facilities. Implementation inhibiting factor is

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001: 67). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggannya. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk pelanggan.

Menurut *American Society for Quality Control* (Kotler, 2007:50) :  
“Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik – karakteristik dari

suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”. Kualitas pelayanan (*Service Quality*) seperti yang dikatakan oleh Parasuraman, et, all, dikutip oleh Lupiyoadi (1998:99) mendefinisikan bahwa : ”Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.” Sementara menurut Rangkuti (2004:28) bahwa: “Kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan konsumen”. Definisi tersebut menekankan pada kelebihan dari tingkat kepentingan konsumen sebagai inti dari kualitas jasa.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan oleh masyarakat. Bila harapan pelanggan terpenuhi oleh pelayanan yang diinginkan maka kualitas pelayanan sangat berkualitas. Bila pelayanan dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap mendapat kepercayaan dari pelanggannya.

Kotler (2007:177) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa

kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atau pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

Dalam memahami kepuasan diperlukan bentuk suatu pemahaman yang jelas bersih dari apa yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan. “Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam manajemen pelayanan publik, kecenderungan birokrasi pemerintah mengembangkan pelayanan yang standar dan bersifat umum seringkali mengandilkan kemampuan pemerintah untuk secara responsif memenuhi kebutuhan khusus dari kelompok warga yang terpinggirkan dan minoritas. Kecenderungan ini wajar terjadi dalam birokrasi pemerintah yang dikembangkan mengikuti prinsip birokrasi Weberian, yang memang dirancang untuk mampu memproduksi pelayanan yang standar dan seragam tanpa membedakan warga pengguna. Dalam birokrasi Weberian sistem pelayanan dirancang untuk dapat berperan serta impersonal dengan mengabaikan ciri-ciri personal baik dari rezim pelayanan maupun warga pengguna layanan (Caiden, 2009) dalam buku manajemen pelayanan publik (Agus Dwiyanto, 2012 : 136)”.

Keberhasilan suatu perusahaan tentunya sangat ditentukan oleh usaha yang dilakukan perusahaan untuk meraih suatu kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa (Aritonang: 2005:87). Dalam perusahaan jasa peningkatan kualitas pelayanan sangatlah mutlak diperlukan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan atau *service*

yang diberikan oleh perusahaan dapat mempengaruhi puas tidaknya pelanggan yang merupakan urat nadi suatu perusahaan. Jika harapan pelanggan sama dengan atau lebih rendah daripada kinerja jasa produk maka ia akan merasa puas, sebaliknya jika harapan pelanggan lebih tinggi daripada kinerja produk maka ia akan merasa tidak puas (Aritonang: 2005:89).

Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dengan perkembangan taraf kehidupan manusia maka tuntutan pelayanan publik semakin meningkat pula. Pelanggan tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan tetapi lebih dari itu yaitu kualitas pelayanan seperti ketersediaan air bersih yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.14 tahun 1987 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pemerintah daerah. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai penyedia air yang diawasi dan dimonitori oleh eksekutif maupun legislatif. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggungjawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua konsumen dengan harga yang terjangkau. PDAM dibutuhkan masyarakat untuk mencukupi kebutuhan air bersih yang layak dikonsumsi. Bentuk pelayanan jasa yang dilakukan oleh



Perusahaan Daerah Air Minum adalah memberikan jasa dalam pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat khususnya masyarakat yang menggunakan jasa air PDAM itu sendiri.

Salah satu kebutuhan pokok sehari-hari makhluk hidup yang tidak dapat terpisahkan adalah air. Air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Dalam UUD 45 pasal 33 ayat (3) disebutkan antara lain bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara untuk kemakmuran rakyat. Pasal ini merupakan landasan filosofis untuk menentukan bagaimana pengelolaan sumber daya alam termasuk sumber daya air dalam kehidupan bernegara.

Air bersih yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia tersebut adalah air bersih yang tidak berwarna, tidak berasa, bebas dari kuman-kuman tetapi cukup mengandung zat-zat kimia yang diperlukan tubuh manusia serta mudah didapat oleh konsumen. Kebutuhan akan air bersih akan terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, dengan kepuasan pelanggan. Sebagai perwujudannya penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap Provinsi, Kabupaten, dan Kota Madya di seluruh Indonesia.

Di Pasal 10 UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah menyatakan bahwa daerah berwenang untuk mengelola sumber regional yang

tersedia di wilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai bentuk penyerahan sebagian urusan pemerintah dibidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada Pemerintah daerah. Selanjutnya, melalui peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi. Dalam hal ini instansi yang mengenai adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

PDAM Unit Dampit Kabupaten Malang merupakan badan usaha milik daerah yang memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengolahan serta pelayanan air bersih, melalui pengelolaan infrastruktur fasilitas air bersih serta pengaturan sistem distribusi dituntut untuk dapat mengadakan pembenahan dibidang pelayanan dengan cara memberikan pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

PDAM tidak hanya dipandang sebagai BUMD yang dituntut pada orientasi laba tetapi juga sebagai salah satu pelaku ekonomi yang memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai konsumen, kondisi tersebut merupakan suatu realitas yang tidak dapat dipungkiri karena disatu sisi pertumbuhan penduduk yang pesat mengakibatkan potensi ketersediaan air semakin kecil, sedangkan disisi lain besarnya permintaan air terus meningkat. Saat ini PDAM menjadi satu-satunya perusahaan pelayanan publik dibidang penyediaan air bersih yang banyak diwarnai sorotan oleh masyarakat sebagai konsumen.

PDAM Unit Dampit Kabupaten Malang telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih namun dalam pelayanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Pesatnya permintaan akan penyediaan air bersih dari masyarakat luas menyebabkan banyak pula keluhan masyarakat terhadap PDAM yaitu mengenai atas air tidak mengalir, debit air kecil, bak meter belum ada, cek ulang stand meter, cob bocor, kalitas air tidak sesuai, pemakaian meningkat, pengembalian biaya sambungan baru, pengembalian jalan, penulisan kartustand, penyesuaian alamat, perubahan golongan tarif, pipa bocor, rekening tidak timbul, salah baca stand, segel putus, terlambat membuka kembali TMS, terlambat ganti stop kran, terlambat pemasangan baru, terlambat pindah meter, dan lain sebagainya yang menimbulkan protes dari masyarakat.

Berikut ini tabel mengenai pengaduan yang dilaporkan oleh pelanggan kepada PDAM Kecamatan Dampit

**Tabel 1.1**

**Laporan Pengaduan Pelanggan PDAM Unit Dampit**

No.	Jenis pengaduan	Jumlah
1.	Pipa bocor	267
2.	Air tidak keluar	542
3.	Materan tidak jalan	11
4.	Meteran pecah	4

Sumber data: Kantor PDAM Kecamatan Dampit (tahun 2019)

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa pengaduan terbanyak yang dilaporkan oleh masyarakat atau konsumen PDAM adalah mengenai masalah air yang tidak mengalir atau kemacetan air. Oleh karena itu pelayanan pengaduan mempunyai peranan yang sangat penting, karena dengan adanya pelayanan pengaduan maka PDAM Kecamatan Dampit dapat melihat kendala-kendala yang ada di lapangan mengenai masalah kemacetan air, kebocoran dan lain sebagainya.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis di Desa Pamotan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang didapatkan bahwa terdapat beberapa masalah yang sering dikeluhkan oleh masyarakat yang menggunakan jasa PDAM diantaranya adalah seringnya air yang macet atau mengalir kecil di waktu-waktu tertentu.

Adapaun yang menjadi masalah yang melatar belakangi penelitian ini, yaitu:

1. Mengenai pipa saluran air yang bocor sebanyak 267 yang menyebabkan minimnya debit air yang keluar sehingga suplai air kepada pelanggan tidak lancar yang berdampak juga pada tagihan pelanggan yang melonjak akibat dari pipa yang bocor .
2. Air yang tidak selalu menyala atau air tidak keluar pada jam-jam tertentu sebanyak 542. Air yang tidak menyala dapat merepotkan masyarakat dan dapat mengganggu aktivitas masyarakat setiap harinya.

3. Terdapat 11 aduan pelanggan tentang meteran air yang tidak jalan yang menyebabkan pelanggan tidak dapat mengetahui kapasitas aliran air dan volume air sehingga mempengaruhi terhadap tagihan pelanggan.
4. Meteran pecah, meteran air yang pecah juga dapat mempengaruhi terhadap aliran kapasitas air yang keluar.

Dengan demikian PDAM Kecamatan Dampit di hadapkan pada masalah yang menyangkut kualitas pelayanan, yakni masih kurangnya penanggapi keluhan masyarakat mengenai air. Karena itu, kualitas pelayanan PDAM Kecamatan Dampit yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat menjadi salah satu isu penting dalam mewujudkan sistem pelayanan yang profesional dan dapat diandalkan.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “ **Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**”.

## B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Dampit dalam memenuhi kebutuhan air untuk kepuasan pelanggan?

2. Bagaimana strategi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Dampit dalam menanggapi pengaduan masyarakat mengenai pelayanan dan kualitas air pada Desa Pamotan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang?
3. Faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan di PDAM Kecamatan Dampit Kabupaten Malang?

### C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan diadakan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan harapan masyarakat.
2. Untuk mengetahui sejauh mana strategi atau cara yang dilakukan PDAM Kecamatan Dampit dalam menanggapi pengaduan masyarakat dalam upaya mencapai kepuasan pelanggan dan mewujudkan visi menjadi Perusahaan Daerah Air Minum terbaik.
3. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan PDAM Kecamatan Dampit.

### D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis
  - a. Memberikan referensi ilmu tentang pelayanan administrasi publik khususnya tentang kualitas pelayanan PDAM

- b. Memberikan kontribusi dalam pengembangan pelayanan administrasi publik khususnya tentang pelayanan PDAM
- c. Memberikan bahan informasi untuk peneliti-penelitian selanjutnya.

## 2. Secara Praktis

### a. Bagi peneliti

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat bagi peneliti antara lain:

1. Menyelesaikan tugas skripsi sebagai syarat kelulusan
2. Meningkatkan pengalaman dalam melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan PDAM
3. Menerapkan ilmu pengetahuan yang didapatkan selama mengikuti kuliah

### b. Bagi pihak PDAM

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat umum:

1. Memberikan masukan bagi pengelola PDAM Unit Dampit dalam meningkatkan kepuasan pelanggan
2. Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat
3. Meningkatkan kualitas dalam menanggapi pengaduan pelanggan

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan PDAM Unit Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan indikator-indikator menurut Zeithalm, Berry dan Parasuraman yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Hal tersebut dapat disimpulkan dengan indikator-indikator berikut:

1. Bukti fisik (*tangible*) dimana sudah terpenuhinya sarana dan prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan pelanggan. Namun masih ada sarana dan prasarana yang dirasa kurang puas oleh pelanggan seperti contoh kurang luasnya tempat parkir dan ruang tunggu.
2. Kehandalan (*realibility*) dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan proses pelayanan serta prosedur pelayanan yang jelas



3. Daya tanggap (*responsiviness*) dapat dilihat dari ketanggapan pegawai PDAM dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan,.
4. Jaminan (*assurance*) dapat dilihat dari kesopanan dan keramahtamahan pegawai pegawai saat memberikan pelayanan. Namun PDAM adalah perusahaan yang outputnya adalah menghasilkan air bersih, maka dari itu kualitas pelayanan air terhadap pelanggan harus diutamakan dibandingkan dengan pelayanan yang lain, agar air yang dihasilkan sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan
5. Empati (*empathy*) dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik hanya saja dari segi empati sebagian pelanggan merasa pihak PDAM belum sepenuhnya perhatian dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan, karena masih adanya keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan air bersih yang diberikan yaitu tentang kualitas dan kontinuitas air. Walaupun dari segi indikator-indikator pelayanan yang lain dikatakan sudah cukup baik.
6. Strategi yang dilakukan PDAM Unit Dampit dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yakni dengan terus berupaya meningkatkan produksi air bersih, serta penambahan sumber-sumber baru sebagai upaya pemenuhan kebutuhan air untuk pelanggan

7. Sementara itu, faktor pendukung kualitas pelayanan yakni meliputi kemampuan dan ketrampilan pegawai yang memadai sehingga pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik dan cepat untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dari faktor tersebut memang sudah berlaku dan di implementasikan oleh PDAM Unit Dampit, hal tersebut dapat dilihat dari kesigapan pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan dan kepekaan pegawai dalam bidangnya untuk melakukan tugasnya dengan baik selain itu juga sudah dilengkapinya fasilitas pendukung kerja pegawai.
8. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan untuk mendukung kepuasan pelanggan yaitu disebabkan oleh keadaan pipa dan sumur cadangan yang menghambat aliran air menuju rumah pelanggan yang menyebabkan air kecil pada waktu tertentu, faktor musim juga menghambat kualitas air sebab pada saat musim kemarau aliran air PDAM menjadi terhambat.

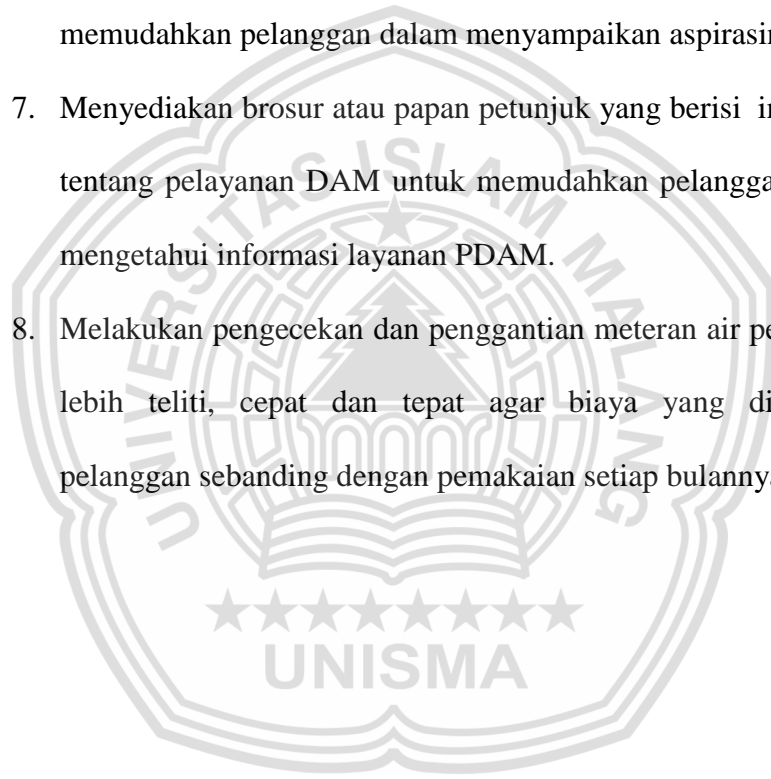
## B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PDAM Unit Dampit yakni:

1. Dari segi sarana dan prasarana yang memadai untuk para pelanggan di upayakan ruang tunggu yang nyaman pada loket dan tempat parkir yang luas serta disediakan kotak surat aduan pelanggan untuk menyampaikan tingkat kepuasannya.
2. Untuk menghasilkan air yang berkualitas, perlu diadakan pergantian pipa air yang sudah tua atau sarana produksi yang rusak untuk menghasilkan produksi air yang berkualitas,
3. Untuk mengatasi defisit air sebaiknya mengadakan pembangunan IPA Long Storage Waribag sebagai upaya mengatasi defisit air pada musim kemarau sehingga tidak hanya mengandalkan tandon air.
4. Apabila terjadi penghentian aliran air atau ada permasalahan tentang aliran air yang diberikan kepada pelanggan, pihak PDAM sebaiknya menginformasikan terlebih dahulu kepada pelanggan secara langsung atau melalui media online sehingga

pelanggan tidak memberikan penilaian yang buruk terhadap kinerja pelayanan PDAM Unit Dampit.

5. Meningkatkan kinerja pegawai khususnya pada bagian pengaduan atau keluhan pelanggan secara kompeten sehingga dapat menangani pelanggan dengan memuaskan.
6. Menyediakan layanan *call center* yang aktif untuk memudahkan pelanggan dalam menyampaikan aspirasinya.
7. Menyediakan brosur atau papan petunjuk yang berisi informasi tentang pelayanan DAM untuk memudahkan pelanggan dalam mengetahui informasi layanan PDAM.
8. Melakukan pengecekan dan penggantian meteran air pelanggan lebih teliti, cepat dan tepat agar biaya yang dikenakan pelanggan sebanding dengan pemakaian setiap bulannya.



## Daftar Pustaka

- Aritonang, R, Lerbin, R.2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta:  
PT Gramedia Pustaka Utama
- Barata, Atep A. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Bandung:  
PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusi, dan Kolaboratif Edisi Kedua*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, implementasi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Kotler, P. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II terjemahan Hendra Teguh. Jakarta: PT. Prenhalindo, 2007.
- Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta. STIA LAN Press.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Majemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodelogi Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Ratminto dan Atik. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sinambela dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Soegiono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Soegiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Tjiptono, Fandy . 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy . 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandi. 2012. *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*

*Edisi 3*. Jakarta: Andi Offset.

Menurut Undang-Undang :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-Undang 1945 pasal 33 ayat 3 tentang pengelolaan sumber daya alam

Undang-Undang No. 22 pasal 10 tahun 1999 tentang pemerintah daerah  
pengelolaan sumber regional.

Undang-Undang No. 5 pasal 5 tahun 1962 tentang Perusahaan daerah

Undang-Undang No. 5 tahun 1974 tentang penyediaan air bersih

Peraturan Bupati Malang No 26 tahun 2005 tentang struktur organisasi dan tata kerja PDAM Kabupaten Malang

Sumber Jurnal :

Bambang Sumantri, Herwan Parwiyanto. 2017. "Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sragen". Volume 1, No. 1

Dian Juniarto Kuncoro. 2016. "Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya". Volume 4 no. 2 Mei-Agustus.

Listanti, Hesti Lestari, Dewi Rostyaningsih. 2015. "Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang"

Ni Nyoman Yuliarmi, Putu Riyasa. 2015. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar". Volume 12, No. 1 April

Wulan Siti Aisyah. 2017. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor". Volume 2, No. 1

Sumber Internet:

[Pdam.malangkab.go.id](http://Pdam.malangkab.go.id)