



## **Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan**

### ***Analysis Customer Satisfaction on service quality of PDAM Tirtanadi Padang Bulan Branch***

**Faozanolo P. Purba\*<sup>1)</sup>, Haniza<sup>2)</sup> & Ninny Siregar<sup>3)</sup>**

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: April 2019; Disetujui: April 2019; Dipublikasi: April 2019;

\* Corresponding author: [fauzanolopurba@yahoo.com](mailto:fauzanolopurba@yahoo.com)

---

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Padang Bulan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif dengan populasi pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden yang diambil dengan teknik area probability sample. Data diambil dengan angket dan wawancara, sedangkan analisis data yang digunakan deskriptif persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan termasuk baik yaitu sebesar 63,66% yang berarti bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan. Unsur kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang berada pada kategori kurang baik terdapat 7 yaitu Serviceability, prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan kemampuan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Sedangkan unsur dalam kategori baik terdapat 8 yaitu Kualitas produk, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian biaya pelayanan dan kenyamanan lingkungan.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

#### **Abstract**

*This study aims to determine the level of customer satisfaction to service quality of the Regional Water Company Branch Padang Bulan. The research method used in this research is quantitative descriptive with a population of Branch PDAM Tirtanadi Padang Bulan customers. The sample in this study of 100 respondents who were taken to area probability sampling technique. Data taken with the questionnaire and interview, while data analysis is descriptive percentages. The results showed that overall levels of customer satisfaction to service quality, including both the amount of 63.66%, which means that customers are satisfied with the service that has been provided by PDAM Tirtanadi Branch Padang Bulan. Elements of customer satisfaction to service quality which is in poor category there are 7 of Serviceability, service procedures, disciplinary care workers, care workers responsibility, fairness, service costs, and assurance of service schedules. While elements in both categories there are 8 of product quality, service requirements, clarity of service personnel, capability of the service, speed of service, justice get service, politeness and friendliness of staff cost certainty and convenience services environment.*

**Keywords :** Customer Satisfaction, Service Quality

**How to Cite:** Pauzanolo, P Purba, Haniza & Siregar, Ninny(2018), Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan, *JIME (Journal of Industrial and Manufacture Engineering)*, 1(2): 24-28

---

## PENDAHULUAN

Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (*basic human*). Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari. Seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terhataqs untuk menjalankan fungsi ekonomi saja namun juga sebagai fungsi sosial. Fungsi sosial, ini erat kaitannya dengan kondisi air yang sehat, jernih, dan bersih sehingga sangat penting dipahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu perusahaan daerah yang bertanggung jawab dalam hal penyediaan air bersih bagi masyarakat kota medan.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan, sehingga tingkat kepuasan peianggan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum, jika kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan merasa kecewa, jika kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas, senang atau gembira. Dalam hal ini PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan tidak mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan.

Dalam menentukan tingkat kepuasan, seorang pelanggan seringkali melihat dari nilai lebih (*value added*) produk maupun kinerja pelayanan yang diterima dari suatu proses pembelian terhadap produk/ jasa. Maka nilai lebih yang diberikan oleh suatu produk/ jasa kepada pelanggan tersebut merupakan suatu jawaban dari pertanyaan yang timbul tentang mengapa seorang

pelanggan membuat pilihan. Pelanggan pada dasarnya mencari nilai terbesar yang diberikan oleh suatu produk/ jasa.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

## METODE PENELITIAN

Metodologi vane digunakan dalam peneijian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Penelitian deskripljf pada umumnya merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam langkah Penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis. Pada proses sifat dan analisa datanya penelitian ini termasuk riset deskriptif yang bersifat eksploratif sebab dalam penelitian ini menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan.

Variabel adalah suatu konsep tentang atribut ataupun sifat yang terdapat pada subjek penelitian yang beraneka ragam secam kuantitatif maupun kualitatif(Azwar, 2003:59). Pada penelitian deskriptif kuantitatif ini, Variabel Penelitian melibatkan Variabel tunggal yaitu: X = Kepuasan pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan.

Penelitian ini mengambil satu karakteristik yaitu masyarakat sebgal pelanggan PDAM yang telah mengetahui semua bentuk pelayanan PDAM. Dalam penelitian ini populasinya adalah Masyarakat sebagai pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan.

Pengambilan Sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel wilayah aiau area *probability sample*. Sampel diambil secara *incidental sampling* (sample yang diambil

berdasarkan kejadian penting yang terjadi pada daerah tersebut), untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, sampel terpilih ditetapkan 100 orang dan jumlah populasi penerima layanan. Sampel penelitian diambil berdasarkan pembagian wilayah yang telah ditetaskan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan, yang terbagi menjadi 25 wilayah, karena pada masing-masing wilayah memiliki keluhan yang berbeda tentang pelayanan PDAM Tirtanadi khususnya Cabang Padang Bulan.

- Metode dan Instrumen Pengumpulan Data Angket Kepuasan pelanggan Terhadap kualitas pelayanan.
- Wawancara

Validitas skala adalah sejauh mana skala tersebut menghasilkan data yang akurat (tepat) dan cermat sesuai dengan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrument pengukuran dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila alat ukur tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukur tersebut. Sebaliknya tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan Pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah (Azwar, 2003:173) Tipe Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi dan validitas konstruk.

Uji reabilitas dimaksudkan untuk mengukur tingkat ketepatan alat ukur yang menunjukkan sejauh mana pengukuran dapat memberi hasil yang bila dilakukan pengukuran ulang pada subjek yang sama (Azwar, 1996:180). Metode pendekatan reabilitas yang digunakan dalam yaitu pendekatan konsistensi internal.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan**

Pelanggan yaitu individu yang melakukan pembelian untuk memenuhi kebutuhan pribadinya atau konsumsi rumah tangga (Darmmesta dan Handoko. 1997:12). Kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Kualitas adalah kondisi dinamis lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Garvis dan Davis Nasution. 2004 : 41).

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan**

Menurut Lupiyoadi (2001:158) ada lima faktor utama yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan, yaitu : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga dan Biaya.

Adapun pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah:

- Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan atau alur pelayanan yang dilihat dari kemudahan dalam pelayanan
- Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanannya.
- Kejelasan petugas pelayanan
- Kedisiplinan petugas pelayanan
- Tanggung jawab petugas pelayanan untuk menyelesaikan pelayanan
- Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam menyelesaikan pelayanan

- Kecepatan pelayanan
- Keadilan mendapatkan pelayanan
- Kesopanan dan keramahan petugas
- Kewajaran biaya pelayanan
- Kepastian biaya pelayanan
- Kepastian jadwal pelayanan
- Kenyamanan lingkungan
- Keamanan pelayanan

**Tabel 1 Rata- rata Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi	Kualitas Pelayanan	Kategori
1	Kualitas Produk	70.24	B	Baik
2	Servieability	59.46	C	Kurang Baik
3	Prosedur Pelayanan	60.59	C	Kurang Baik
4	Persyaratan Pelayanan	72.41	B	Baik
5	Kejelasan Petugas Pelayanan	63.4	B	Baik
6	Kedisiplinan petugas Pelayanan	57.92	C	Kurang Baik
7	Tanggung jawab petugas Pelayanan	57.6	C	Kurang Baik
8	Kemampuan Petugas Pelayanan	62.07	C	Kurang Baik
9	Kecepatan Pelayanan	64.14	B	Baik
10	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	67.69	B	Baik
11	Kesopanan dan Keramahan Petugas	68.52	B	Baik
12	Kewajaran Biaya Petugas	61.91	C	Kurang Baik
13	Kepastian Biaya Pelayanan	64.55	B	Baik

14	Kepastian jadwal Pelayanan	55.48	C	Kurang Baik
15	Kenyamana Lingkungan	68.31	B	Baik

## SIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian tentang Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Secara keseluruhan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan pada golongan atau berkatagori B yaitu baik dengan nilai rata-rata 63,86%.
- Unsur-unsur pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan agar sesuai dengan harapan pelanggan yaitu :
  - a. *Serviceability*, Pelanggan tidak pernah mendapat informasi yang jelas tentang kemacetan yang terjadi.
  - b. Prosedur pelayanan, masih berbelit-belit, tidak efektif dan menyita waktu.
  - c. Kedisiplinan petugas, ada sebagian petugas yang tidak konsisten saat pencatatan stand meter.
  - d. Tanggung jawab petugas, kesalahan Pencatatan oleh petugas tidak diklarifikasi secara memuaskan oleh PDAM.
  - e. Kemampuan petugas, ada sikap tidak profesional petugas dengan seringnya salah pencatatan karena factor kelelahan, pagar rumah pelanggan dikunci dan adanya anjing sehingga petugas tidak berani masuk dan mencatat angka stan meter.
  - f. Kewajaran biaya, beban biaya yang ditetapkan masih tergolong mahal

- karena tidak sesuai dengan fasilitas yang didapat oleh pelanggan.
- g. Kepastian jadwal pelayanan, air tidak mengalir sesuai jadwal.
  - Unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan karena berkategori baik yaitu :
    - a. Kualitas Produk, air yang diterima pelanggan dalam keadaan jernih, bersih dan sehat.
    - b. Persyaratan pelayanan mudah dimengerti dan tidak membebani pelanggan.
    - c. Kejelasan petugas pelayanan, *uniform* yang dikenakan petugas seperti seragam dan *id-card* yang digunakan dapat memperjelas identitas.
    - d. Kecepatan pelayanan menurut pelanggan sudah baik terutama saat pembayaran rekening air namun tentang pelayanan pengaduan masih lamban.
    - e. Keadilan mendapat pelayanan, petugas PDAM tidak membedakan status ekonomi dan status sosial dalam setiap pelayan sehingga pelanggan merasa diperlakukan secara adil.
    - f. Kesopanan dan keramahan petugas, menurut pelanggan sudah baik karena petugas dapat menunjukkan sikap dan raut muka yang ramah, sopan dan menghargai setiap pelanggan.
    - g. Kepastian biaya, sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa biaya yang tercatat dalam rekening sudah sesuai dengan angka yang terdapat pada meter.
    - h. Kenyamanan lingkungan pelayanan, ruangan dilengkapi oleh kipas, penataan kursi dan loket dengan rapih sehingga memberikan rasa nyaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar,s. 2003 Reliabilitas dan validitas. Yogyakarta: pustaka pelajar
- Arikunto, Suharsimi.2002. Edisi ke-lima. Prosedur Penelitian. Jakarta.Rineka Cipta
- Dharmmesta, Basu Swasta dan Hani Handoko. Edisi pertama.1997. Manajemen pemasaran Analisa Perilaku Konsumen yogyakarta. BPF
- Helien, Fisher. 2004. Layanan Konsumen Dalam seminggu.Jakarta: prestasi. Pustaka Publisher.
- Kotler, Philip. 2002. Edisi Milenium. Manajemen pemasaran. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Armstrong ,Gary.2004. Dasar-elasar pemasaran. Jakarta. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. Manajemen pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M. Nur. 2004. Manajemen,Jasa Terpaclu, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Purnomo, Hari. 2003. Edisi pertama. pengantar T,ehnik Industri. yogyakarta:Penerbit Graha Ilmu.
- Sugiarto, Endar. 2002. psikorogi pelayanan dalam Intlustri,lasa. Iakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- sumarwan, {Jjang. 20a3. periraku Konsumen feori tlan penerapannya Dalam Pemasayan Jakarta: Ghalia Inrjonesia.
- Tjiptono, Fandi. 2aCf . Edisi Ke-tiga. prinsip-prinsip Total Qeuality Service (TQS) Yogyakarta: ANDI.