



JURNAL ISIP VOICE

Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Available online at <https://journal.bengkuluinstitute.com/index.php/fisipvoice>

Vol. 4 No. 1, January-June 2025, pages: 31-40

ISSN: 2963-1874

<http://dx.doi.org/10.58222/jiv.v4i1.1282>

The Study of Tirta Lematang Water Supply Company Services Quality in Lahat Regency

Kualitas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lematang di Kabupaten Lahat



**Resty Seftiany^a
Trecy Austin^b**

Article history:

Submitted: 22-05-2025

Revised: 03-06-2025

Accepted: 17-06-2025

Keywords:

Service, Quality, Water Supply Company

Abstract

This research was conducted at the Tirta Lematang Regional Drinking Water Company Lahat. The aim of this research is to measure the quality of service at the Tirta Lematang Regional Drinking Water Company Lahat. In five dimensions of service quality (servqual), namely physical dimensions, reliability, responsiveness, guarantee and empathy, apart from that, it also identifies factors that influence the quality of service for the Tirta Lematang Regional Drinking Water Company Lahat. This research is quantitative descriptive with the population being customers and employees of the Tirta Lematang Regional Drinking Water Company with a sample of 100 customers and 67 samples of employees. This research instrument uses a questionnaire. The results using gap analysis show that the gap value of the servqual dimension is negative (<0), so that the service quality of Tirta Lematang is not good. Furthermore, the factors that influence service quality are the availability of service infrastructure/facilities at Tirta Lematang, including using computerization, providing an overview of service flow, human resources related to the presence, commitment and responsiveness of Tirta Lematang officers to provide services. The results of research using SPSS Customer Perceptions and employee perceptions which show differences in results on the assurance dimension on customer perceptions are still considered very low. This has not yet achieved the customer's desire to get service from the Tirta Lematang Regional Drinking Water Company Lahat.

Keywords: *Service, Quality, Water Supply Company*

^a Institut Teknologi Pagar Alam

^b Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lematang Lahat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lematang Lahat. Dalam lima dimensi kualitas layanan (servqual), yaitu dimensi fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati, selain itu, juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan untuk Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lematang Lahat. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan populasi berupa pelanggan dan karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lematang dengan sampel 100 pelanggan dan 67 sampel karyawan. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Hasil menggunakan analisis gap menunjukkan bahwa nilai gap dari dimensi servqual adalah negatif (<0), sehingga kualitas layanan Tirta Lematang tidak baik. Selanjutnya, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan adalah ketersediaan infrastruktur/fasilitas layanan di Tirta Lematang, termasuk menggunakan komputerisasi, memberikan gambaran alur layanan, sumber daya manusia terkait dengan kehadiran, komitmen, dan responsivitas petugas Tirta Lematang dalam memberikan layanan. Hasil penelitian menggunakan SPSS Persepsi Pelanggan dan persepsi karyawan yang menunjukkan perbedaan hasil pada dimensi jaminan pada persepsi pelanggan masih dianggap sangat rendah. Ini belum mencapai keinginan pelanggan untuk mendapatkan layanan dari Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lematang Lahat.

Kata Kunci: *Layanan, Kualitas, PDAM Lahat*

JURNAL ISIP VOICE Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ©2025.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

Corresponding author:

Resty Seftiany*

Institut Teknologi Pagar Alam

Email address: restyseftiany@itpa.ac.id

1. Pendahuluan

Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945, kewajiban negara untuk menyelenggarakan pelayanan publik guna melayani dan memenuhi hak-hak kebutuhan dasar warga negara. Setiap kewajiban dalam melaksanakan pelayanan publik harus memenuhi harapan dan tuntutan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, prinsip-prinsip umum untuk melindungi masyarakat dari penyalahgunaan kekuasaan dalam kaitannya dengan pelayanan publik. Secara sederhana, layanan publik dan kebutuhan masyarakat adalah pemenuhan keinginan oleh administrasi negara (Sinambela, 2006). Layanan publik adalah layanan gratis yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah atau sektor swasta yang berkaitan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Santosa, 2009). pemerintah menerbitkan pelaksanaan tugas negara yang wajib melayani masyarakat dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam pasal 3, tujuan tersebut dinyatakan dengan jelas dalam undang-undang.

- a. Menetapkan batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, kewajiban, dan tanggung jawab serta wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyampaian layanan publik.
- b. Mencapai sistem penyampaian layanan publik yang sesuai berdasarkan prinsip-prinsip umum tata kelola yang baik dan bisnis.
- c. Melaksanakan penyampaian layanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan.
- d. Menjamin perlindungan hukum dan keselamatan publik dalam penyediaan layanan

Peraturan Pemerintah nomor 122 paragraf 19 tahun 2015 yang mengatur sistem pengelolaan air minum sesuai dengan peraturan pemerintah republik Indonesia yang menguraikan jenis dan kualitas layanan dasar pemerintah dan

daerah yang dinikmati oleh masyarakat. Perusahaan air lokal Lematang tidak sepenuhnya memenuhi permintaan konsumen untuk pasokan air bersih.

PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat adalah entitas bisnis yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Lahat yang didirikan pada tahun 1983, pada saat itu masih berupa Badan Pengelola Air Minum (BPAM) yang dikelola oleh P2SAB (Proyek Peningkatan Sarana Air Bersih) di bawah naungan Departemen Pekerjaan Umum yang pada saat itu terdiri dari BPAM Lahat, BPAM Pagaram, dan unit IKK Tanjung Sakti dengan kapasitas produksi terpasang sebesar 45 l/detik dan total sambungan sebanyak 1.200 pelanggan. Pada tanggal 13 Desember 1989, ketiga BPAM tersebut mengubah statusnya menjadi PDAM Kabupaten Lahat dengan dasar hukum Peraturan Daerah Kabupaten Lahat Nomor 3 Tahun 1989 yang telah digantikan oleh Peraturan Daerah Kabupaten Lahat Nomor 15 Tahun 2006 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Lematang Kabupaten Lahat. Dalam aspek manusia, yang ditekankan adalah motivasi untuk terus meningkatkan kualitas. Setiap orang di tingkat organisasi memiliki peran penting yang dapat mendukung peningkatan kualitas manajemen perusahaan. Ada sebuah frasa yang digunakan di Jepang yang berarti "perbaikan berkelanjutan." Dikenal sebagai Kaizen. Pada dasarnya, Kaizen adalah perspektif yang menyeluruh dan terintegrasi yang bertujuan untuk menerapkan perbaikan berkelanjutan.

Masalah di bidang penyediaan air bersih di pemerintah Lahat, masih kurang optimal dan jauh dari memuaskan karena ada 2 mesin pompa yang ada dan hanya satu yang mampu beroperasi selama 14 jam. karena, jaringan pipa yang ada memiliki kapasitas rendah dan sudah tua sehingga kapasitas air tidak dapat ditingkatkan. Dan masih ada kekurangan karyawan PDAM Tirta Lematang yang berpendidikan serta kurangnya keterampilan dan keahlian yang diperlukan. Ini membuktikan bahwa masih ada kebutuhan akan lebih banyak sumber daya manusia untuk meningkatkan layanan PDAM Tirta Lematang.

Masalah-masalah di atas yang mungkin menghambat peningkatan kualitas layanan, bahwa masih ada beberapa masalah yang perlu diatasi dalam layanan air bersih yang diselenggarakan oleh perusahaan air minum daerah, terutama PDAM Tirta Lematang, masih belum memadai dan layanannya belum optimal. PDAM Lahat tidak mampu memberikan layanan berkualitas kepada warga. Ini tercermin dalam banyaknya keluhan dari warga tentang layanan air bersih. Terkait dengan keluhan masyarakat. Misalnya, kualitas air yang buruk, saluran lembaga publik harus mampu menyediakan layanan berkualitas yang dapat memuaskan masyarakat yang dilayaninya. Air adalah salah satu kebutuhan manusia yang paling penting dan memiliki berbagai kegunaan lain untuk minum, memasak, mencuci, dan kebutuhan lainnya. Oleh karena itu, air yang dibutuhkan pada dasarnya adalah air yang murni atau sehat dengan karakteristik seperti tidak berasa, tidak berbau, dan tidak berwarna. Masalah yang dihadapi sebagian besar terkait dengan penyediaan air bersih di fasilitas air minum Tirta Lematang yang masih belum berfungsi secara optimal. Pemenuhan standar air bersih memerlukan manajemen yang hati-hati.

Tjiptono menegaskan bahwa kebahagiaan pelanggan dan kualitas sangat terkait erat. Pelanggan didorong untuk membangun hubungan yang baik dengan bisnis melalui kualitas. Seiring berjalannya waktu, jenis hubungan ini memungkinkan bisnis untuk sepenuhnya memahami kebutuhan dan harapan kliennya. Oleh karena itu, dengan mengoptimalkan pengalaman positif klien dan mengurangi atau menghilangkan pengalaman negatif, bisnis dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. loyalitas klien atau loyalitas terhadap bisnis yang menawarkan kualitas memuaskan mungkin kemudian dihasilkan dari kepuasan klien (Tjiptono & Diana, 2011). Kualitas layanan adalah layanan yang diberikan oleh penerima layanan sesuai dengan standar layanan yang telah dijadikan pedoman dalam penyampaian layanan. Standar layanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai standarisasi layanan yang baik (Dwiyanto, 2011). Layanan dikatakan berkualitas atau memuaskan jika memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Jika masyarakat tidak puas dengan layanan yang diberikan, layanan tersebut tentu tidak berkualitas tinggi atau tidak efisien. Oleh karena itu, kualitas layanan sangat penting dan selalu berfokus pada kepuasan pelanggan (Hardiansyah, 2018). Kualitas layanan adalah aktivitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip-prinsip; lebih mudah, lebih baik, lebih cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas layanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan layanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintah atau swasta sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Sepuluh Dimensi Kualitas Layanan, Zeithaml, et al menyederhanakannya menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (Tjiptono & Diana, 2011), [1] *Tangibles* (bukti fisik), [2] *Reliability* (Kehandalan), [3] *Responsiveness* (daya tanggap), [4] *Assurance* (jaminan), [5] Empati. Pelayanan masyarakat telah menjadi satu misi yang harus dilaksanakan dan ditingkatkan kualitasnya agar masyarakat puas. Tugas Pemerintahan tersebut cukup sulit tetapi harus dilakukan.

Upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu, melalui pembentukan daerah otonom sehingga pelayanan yang di berikan pemerintah tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan ke dua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 membawa konsekuensi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah. Dengan bergesernya paradigma pemerintahan yang bersifat sentralisasi menjadi desentralisasi, maka setiap pemerintah kabupaten/kota memiliki kewenangan untuk mengatur rumah tangganya sendiri, terutama dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Agar dapat melaksanakan tujuan tersebut, maka kepada daerah perlu diberikan kewenangan yang didasarkan pada asas desentralisasi dalam wujud otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab.

2. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Metode ini digunakan untuk menentukan tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan air minum daerah. Penelitian kuantitatif deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan, menjelaskan, atau mensintesis berbagai variabel penelitian yang terkait dengan situasi, fenomena, atau peristiwa, yang dapat difoto, diwawancarai, diamati, dan didokumentasikan. Alat penelitian yang digunakan oleh penulis adalah kuesioner.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jika populasi sudah benar dan tidak memungkinkan bagi peneliti untuk mempelajari semuanya dalam populasi, misalnya karena keterbatasan dana, energi, dan waktu, penelitian menggunakan sampel dari populasi tersebut. Apa yang akan dipelajari dari sampel tersebut. Kesimpulan tersebut akan berlaku untuk populasi. Oleh karena itu, sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif. Penelitian menentukan ukuran dan sampel dari populasi menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Description:

n = Sample Quantity

N = Total Population

α = Standar Error 10%

Berdasarkan rumus di atas, jumlah sampel yang diperlukan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)} = \frac{26.808}{1 + 26.808 \times 0,1^2} = 99,62 = 100$$

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh ukuran sampel sebanyak 100 orang. Penentuan sampel untuk menjadi responden dilakukan dengan menggunakan incidental sampling (Sugiyono, 2019). Kuesioner digunakan untuk memperoleh informasi yang lebih atau lebih rinci tentang topik penelitian. Mendefinisikan konsep didefinisikan sebagai berikut:

1. *Tangible* dan kehadiran karyawan perusahaan Air Minum Tirta Lematang
2. Keandalan adalah kemampuan perusahaan air minum Tirta Lematang untuk menyediakan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan akurat.
3. Responsivitas adalah kemampuan Tirta Lematang, sebuah perusahaan air minum lokal yang dimiliki oleh Lahat, untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan cepat.
4. Jaminan kesopanan karyawan perusahaan air minum kecamatan Tirta Lematang dan kemampuan mereka untuk mengekspresikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. Perusahaan air minum lokal di Lahat menekankan kompetensi layanan dan perhatian pribadi kepada pengguna layanan.
6. Konsumen adalah orang-orang yang memanfaatkan layanan publik berupa layanan perusahaan air minum Tirta Lematang, wujud dari impian seseorang ketika datang ke perusahaan air minum Tirta Lematang.
7. Persepsi adalah kondisi yang dirasakan atau dialami saat menerima layanan dari Perusahaan Air Minum Tirta Lematang.

Responden diminta untuk menilai kualitas atau kuantitas layanan yang diberikan oleh perusahaan air minum kecamatan Tirta Lematang. Jenis respons yang digunakan dalam survei adalah skala Likert. Format Likert ini memungkinkan responden dan tanggapannya (Singarimbun & Effendi, 2011). Hasil uji validitas dari setiap item pertanyaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan Program Statistical Package For Science (SPSS) (hasil pengolahan data terlampir). Berdasarkan tabel uji validitas, menunjukkan bahwa nilai koefisien r dari instrumen dimensi Tanggible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy memiliki nilai $> r$ tabel 0,359, yang berarti bahwa instrumen dari dimensi-dimensi tersebut semuanya dinyatakan valid (Sugiyono, 2010). Validitas adalah ukuran sejauh mana suatu instrumen valid atau tidak konsisten. Setiap instrumen yang dapat mengukur apa yang diperlukan dan secara akurat mengungkapkan data yang diperoleh tentang variabel yang sedang diteliti adalah valid (Cresswell. John W, 2016). Pastikan setiap pertanyaan responden tentang dimensi Anda memiliki materialitas, reliabilitas, tanggung jawab, garansi, dan empati yang benar yang diperoleh melalui pertanyaan persepsi dan ekspektasi yang diuji pada 30 responden.

3. Hasil dan Pembahasan

Mengenai hasil penelitian dalam bentuk analisis deskriptif terhadap variabel-variabel perusahaan air minum PDAM yang terkait dengan layanannya berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, kelompok usia, tingkat pendidikan, diskusi tentang kualitas layanan perusahaan Air Minum Tirta Lematang didasarkan pada lima dimensi kualitas layanan aktual, keandalan, responsivitas, kepercayaan, dan empati dengan menggunakan teori kualitas layanan. Kuesioner yang terdiri dari 20 pertanyaan persepsi dan ekspektasi telah diuji pada 30 responden untuk 20 item pertanyaan yang digunakan sebagai indikator data kualitas layanan berdasarkan persepsi dan ekspektasi.

Tangible

Berdasarkan data yang telah diproses, skor persepsi untuk dimensi nyata dari layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terkait dengan ruang layanan, dapat dilihat pada tabel 5.5. Tabel ini menunjukkan bahwa item-item dalam dimensi nyata adalah ruang layanan yang nyaman, fasilitas dan infrastruktur yang memadai, peralatan modern, ruang tunggu yang memadai. Tabel-tabel ini menunjukkan item-item dalam dimensi berwujud berdasarkan persepsi Layanan PDAM Tirta Lematang Lahat. Fakta-fakta nyata terkait layanan dan dalam beberapa cara akan sangat mempengaruhi pelanggan. Bukti kualitas layanan dapat berupa fasilitas layanan fisik seperti bangunan, penampilan karyawan penyedia layanan, peralatan, dan perlengkapan yang digunakan untuk memberikan layanan. Dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Lematang perlu meningkatkan kualitas layanan agar masyarakat merasa bahwa layanan yang diberikan dapat membuat pelanggan lebih nyaman, dan lebih meningkatkan kinerja karyawan. Nilai rata-rata 2,64, ini sesuai dengan kondisi area parkir PDAM Tirta Lematang yang memiliki ruang parkir yang tidak memadai. Dilihat dari perbedaan angka antara persepsi dan harapan, kesenjangan terbesar terdapat pada item pernyataan tentang fasilitas dan infrastruktur yang memadai (-1,62), yang berarti bahwa pelanggan yang menggunakan layanan PDAM Tirta Lematang mengharapkan fasilitas seperti ruang tunggu pelanggan disediakan, yang juga sangat dibutuhkan oleh pelanggan PDAM Tirta Lematang di Lahat yang belum dapat memenuhi harapan mereka. Dapat dilihat bahwa nilai rata-rata untuk harapan karyawan adalah 3,22 sementara nilai rata-rata persepsi karyawan adalah 2,81. Dari selisih antara kedua nilai tersebut, nilai kesenjangan kualitas layanan adalah -0,51. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan karyawan PDAM Tirta Lematang untuk dimensi berwujud yang dilihat dari nilai GAP masih belum baik. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan di PDAM perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan di PDAM Tirta Lematang.

Reliability

Kemampuan PDAM Tirta Lematang untuk memberikan layanan yang seharusnya diterima oleh pelanggan secara langsung dan tanpa kesalahan dalam dimensi pernyataan yang disampaikan kepada pelanggan terkait prosedur pendaftaran, keterampilan karyawan dalam melayani pelanggan, serta kehadiran dan kesiapan karyawan untuk memberikan layanan. Dimensi keandalan dari persepsi karyawan terdiri dari pelaksanaan layanan seperti persyaratan pendaftaran yang mudah dipahami, keterampilan karyawan dalam melayani pelanggan, kehadiran dan kesiapan karyawan dalam melayani, serta ketepatan jadwal buka dan tutup layanan PDAM. Nilai rata-rata dimensi keandalan pada item pertanyaan tentang persyaratan yang mudah dipahami memiliki nilai rata-rata 2,92, nilai ini berada dalam kategori sedang. Dalam item pertanyaan, kecakapan karyawan dalam melayani pelanggan memiliki nilai rata-rata 2,87 yang berada dalam kategori sedang, pada item pertanyaan ketiga, karyawan selalu ada pada saat pelayanan dalam kategori sedang dengan nilai rata-rata 2,88. Untuk nilai rata-rata tertinggi yang diperoleh dari item pertanyaan,

jam buka dan tutup kantor tepat waktu dengan nilai rata-rata 3,06, indikator ini memberikan layanan sesuai dengan janji yang terkandung dalam item pernyataan. Rekomendasi, perusahaan air minum daerah harus melengkapi fasilitas dan infrastruktur sesuai dengan harapan masyarakat/pelanggan, termasuk kelengkapan peralatan layanan PDAM melalui pembelian alat yang memenuhi standar layanan dan bahan pendukung lainnya, serta perbaikan fasilitas PDAM lainnya, seperti mendesain ulang ruangan, ruang tunggu, dan layanan yang nyaman dan bersih serta ketersediaan toilet bersih untuk pelanggan/masyarakat PDAM Tirta Lematang. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia PDAM melalui pelatihan dan pengembangan karyawan, sesuai dengan kebutuhan PDAM, termasuk pelatihan layanan untuk semua karyawan layanan di perusahaan air regional. Kemampuan PDAM Tirta Lematang untuk memberikan layanan yang seharusnya diterima oleh pelanggan secara langsung dan tanpa kesalahan dalam dimensi pernyataan yang disampaikan kepada pelanggan terkait prosedur pendaftaran, keterampilan karyawan dalam melayani pelanggan, serta kehadiran dan kesiapan karyawan untuk memberikan layanan. Dimensi keandalan dari persepsi karyawan terdiri dari pelaksanaan layanan seperti persyaratan pendaftaran yang mudah dipahami, keterampilan karyawan dalam melayani pelanggan, kehadiran dan kesiapan karyawan dalam melayani, serta ketepatan jadwal buka dan tutup layanan PDAM. Nilai rata-rata dimensi keandalan pada item pertanyaan tentang persyaratan yang mudah dipahami memiliki nilai rata-rata 2,92, nilai ini berada dalam kategori sedang. Dalam item pertanyaan, kecakapan karyawan dalam melayani pelanggan memiliki nilai rata-rata 2,87 yang berada dalam kategori sedang, pada item pertanyaan ketiga, karyawan selalu ada pada saat pelayanan dalam kategori sedang dengan nilai rata-rata 2,88. Untuk nilai rata-rata tertinggi yang diperoleh dari item pertanyaan, jam buka dan tutup kantor tepat waktu dengan nilai rata-rata 3,06, indikator ini memberikan layanan sesuai dengan janji yang terkandung dalam item pernyataan. Rekomendasi, perusahaan air minum daerah harus melengkapi fasilitas dan infrastruktur sesuai dengan harapan masyarakat/pelanggan, termasuk kelengkapan peralatan layanan PDAM melalui pembelian alat yang memenuhi standar layanan dan bahan pendukung lainnya, serta perbaikan fasilitas PDAM lainnya, seperti mendesain ulang ruangan, ruang tunggu, dan layanan yang nyaman dan bersih serta ketersediaan toilet bersih untuk pelanggan/masyarakat PDAM Tirta Lematang. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia PDAM melalui pelatihan dan pengembangan karyawan, sesuai dengan kebutuhan PDAM, termasuk pelatihan layanan untuk semua karyawan layanan di perusahaan air regional.

Responsiveness

Kecepatan karyawan dalam menyelesaikan masalah layanan dan merespons dengan cepat keluhan pelanggan. Berdasarkan pengolahan data dari persepsi layanan PDAM pada dimensi responsivitas, nilai rata-rata berada di antara 1,90 - 194, yang termasuk dalam semua kategori rendah. Dalam pernyataan tersebut, menyelesaikan masalah layanan dengan cepat mendapatkan nilai ukuran responsivitas terkecil, yaitu 1,86. Hal ini disebabkan oleh kurangnya responsivitas karyawan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, yang akan mempengaruhi penilaian persepsi layanan terhadap kualitas layanan PDAM Tirta Lematang di Kota Lahat. Dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat termasuk pernyataan karyawan PDAM dalam mendengarkan keluhan pelanggan dan segera memperbaiki kesalahan yang terjadi sehingga pelanggan PDAM mengetahui gejala apa yang dihadapi oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lematang (PDAM). ini akan mempengaruhi nilai yang dirasakan dari layanan yang memiliki nilai rata-rata 1,90 dengan kategori rendah.

Assurance

Ukuran jaminan adalah ukuran yang menggambarkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Nilai rata-rata untuk persepsi adalah 1,77 sementara nilai rata-rata yang diharapkan adalah 4,67, dari selisih antara kedua nilai tersebut, nilai kesenjangan dalam kualitas layanan adalah -2,90. Nilai kesenjangan terbesar adalah -3,12 yang ditemukan pada pertanyaan karyawan PDAM memberi tahu pelanggan jika ada kerusakan atau distribusi yang tidak berjalan dengan nilai persepsi 1,56 dan nilai yang diharapkan 4,6. Dalam hal ini, layanan PDAM Tirta Lematang sangat berharap bahwa kualitas layanan harus ditingkatkan lebih baik lagi. Nilai rata-rata kualitas layanan yang dirasakan adalah 2,84 sementara nilai rata-rata harapan adalah 3,26, sedangkan dari nilai selektif kedua, diperoleh selisih sebesar -0,41. Ini menunjukkan bahwa layanan yang diterima oleh PDAM Tirta Lematang untuk dimensi jaminan lebih rendah dari yang diharapkan. Nilai terendah dari kesenjangan antara persepsi dan harapan adalah 2,81 pada pernyataan bahwa karyawan PDAM memberi tahu pelanggan jika ada kerusakan atau distribusi yang tidak berjalan, sementara nilai kesenjangan tertinggi ada pada pertanyaan tentang kemampuan petugas PDAM untuk menjawab pertanyaan pelanggan dengan nilai rata-rata 2,87. Berdasarkan hasil tersebut, dimensi ini termasuk dalam kategori baik dalam pernyataan bahwa karyawan PDAM dalam keterampilan mereka terhadap pelanggan mudah dipahami dan dimengerti oleh pelanggan PDAM Tirta Lematang.

Empathy

Dimensi Empati adalah rasa peduli yang diberikan oleh karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lematang dengan memberikan perhatian individu kepada pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati dalam layanan PDAM diperlukan sebagai petugas untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, karyawan PDAM harus memperhatikan pelanggan agar pelanggan dapat dengan mudah memahami dan mengerti apa yang dihadapi oleh PDAM. Hasil pengolahan data memperoleh kualitas layanan sebesar -7,52 dengan nilai persepsi rata-rata sebesar 10,11 dan nilai harapan rata-rata sebesar 17,63. Dan nilai kesenjangan terendah dalam dimensi ini adalah pada pertanyaan tentang kemudahan mengajukan keluhan kepada petugas, yaitu -2,54 dengan nilai persepsi 10,11 dan nilai ekspektasi 17,63. Ini berarti masih ada kurangnya empati yang diberikan oleh petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Lematang, terutama dalam mengenali kondisi masyarakat di sekitar PDAM Tirta Lematang Lahat dan tidak menjalin hubungan baik dengan masyarakat di sekitar PDAM Tirta Lematang Lahat. Ini sangat mempengaruhi proses produksi dan distribusi, sehingga PDAM Tirta Lematang tidak dapat optimal dalam melayani pasokan air bersih kepada pelanggan. Terkait dengan penyediaan air bersih yang dikelola oleh PDAM Tirta Lematang, layanan yang diberikan sering kali masih dikeluhkan oleh pelanggannya, hal ini memerlukan perencanaan dan pelaksanaan pelatihan untuk karyawan PDAM Tirta Lematang, sementara harapan pelanggan sangat tinggi dalam mengatasi masalah yang dihadapi oleh PDAM Tirta Lematang karena dianggap penting oleh masyarakat atau pelanggan.

Tabel 1. Perhitungan skor rata – rata persepsi pelayanan yang diterima dan skor rata – rata pelayanan yang diharapkan pada pelayanan PDAM

Indikator – indikator kualitas pelayanan	Skor persepsi (x)	Skor harapan (y)	Posisi kuadran
<i>Dimensi Tangible</i>			
Ruangan pendaftaran yang nyaman	3,20	4,36	II
Sarana dan prasarana ruangan yang memadai	2,70	4,32	II
Penggunaan peralatan yang modern	2,47	4,37	II
Petugas berpenampilan rapi	3,18	4,13	IV
Ruang tunggu yang memadai	2,61	4,04	IV
Tempat parkir memadai	2,58	3,77	IV
<i>Dimensi Reliability</i>			
Persyaratan pendaftaran yang mudah di pahami	3,35	4,48	II
Kecakapan pegawai dalam melayani pelanggan	2,39	4,40	I
Pegawai selalu ada pada saat waktu pelayanan	2,56	4,21	IV
Jam buka tutup kantor yang tepat waktu	2,98	4,00	IV
<i>Dimensi Responsiviness</i>			
Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan	1,94	4,63	I
Kecepatan pegawai dalam menyelesaikan masalah pelayanan	1,86	4,50	I
Petugas menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat	1,90	4,49	I
<i>Dimensi Assurance</i>			
Pegawai PDAM memberitahukan kepada pelanggan jika ada kerusakan atau pendistribusian tidak berjalan	1,56	4,68	I
Kemampuan petugas PDAM dalam menjawab pertanyaan pelanggan	1,87	4,48	I
Petugas PDAM memberikan informasi tentang kondisi yang dialami terhadap hambatan yang	1,88	4,87	I

dihadapi PDAM.			
<i>Dimensi Empathy</i>			
Petugas melayani dengan penuh perhatian	2,82	4,49	II
Petugas pelayanan mudah ditemui dan dihubungi	2,52	4,25	IV
Petugas bersifat ramah terhadap pelanggan	2,86	4,44	II
Kemudahan menyampaikan keluhan kepada petugas	1,91	5,45	I

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2020

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan, faktor adalah kepastian dalam menilai keberhasilan kualitas layanan PDAM. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan diusulkan dari 2 faktor, yaitu:

a. Responsivitas

Responsivitas adalah rasa tanggap, tanggung jawab, memberikan layanan yang baik, dan membantu menyelesaikan kesulitan yang mungkin timbul saat menggunakan layanan yang diterima oleh pelanggan. Responsivitas Perusahaan Daerah Air Minum dapat dilihat oleh pengunjung melalui kecepatan karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan PDAM. Tingkat kemampuan petugas untuk merespons atau responsivitas mereka dalam memenuhi keinginan pelanggan sangat penting, PDAM Tirta Lematang belum mengikuti pelatihan layanan untuk karyawannya, sehingga responsivitas PDAM tidak sesuai dengan paradigma layanan.

b. Jaminan

Jaminan adalah sebuah jaminan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan untuk layanan yang ditawarkan guna menghasilkan kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan karyawan (pengetahuan, sikap, keahlian) dalam memperoleh layanan yang diterima oleh pelanggan. Kemampuan karyawan diperlukan dalam memberikan layanan di mana masyarakat/pelanggan mengeluhkan kualitas air yang buruk, oleh karena itu setiap organisasi publik harus mampu memberikan layanan berkualitas untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat yang dilayani. Kemampuan karyawan PDAM untuk menjawab pertanyaan masyarakat/pelanggan juga mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan di perusahaan air daerah. Ini akan mempengaruhi pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PDAM yang kurang optimal. Selain itu, pelayanan yang sopan dan ramah juga akan mempengaruhi penilaian terhadap layanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan model SERVQUAL yang mencakup perhitungan perbedaan nilai terkait dengan pelanggan PDAM. Karena ekspektasi dan persepsi bahwa layanan perusahaan air daerah Tirta Lematang kurang berkualitas, hal ini dapat dilihat dalam kesenjangan negatif antara persepsi dan ekspektasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan. Adapun kualitas layanan yang memadai dari PDAM Tirta Lematang, hal ini dapat dilihat melalui beberapa faktor seperti (1) sumber daya manusia (SDM) yang pelatihannya belum maksimal. Ini sangat mempengaruhi proses produksi dan distribusi, sehingga PDAM Tirta Lematang tidak dapat optimal dalam melayani pasokan air bersih kepada pelanggan. Terkait dengan penyediaan air bersih yang dikelola oleh PDAM Tirta Lematang, layanan yang diberikan sering kali masih dikeluhkan oleh pelanggan, hal ini memerlukan perencanaan dan pelaksanaan pelatihan serta pendidikan bagi karyawan PDAM Tirta Lematang (2) keterampilan karyawan dalam melayani pelanggan PDAM, (3) petugas belum merespons dengan cepat keluhan pelanggan. Bahwa tugas PDAM Tirta Lematang belum memberikan kualitas layanan yang optimal karena layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan masyarakat atau pelanggan.

5. Daftar Pustaka

- Cresswell. John W. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Peraturan Daerah Kabupaten Lahat tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Lematang Kabupaten Lahat, Pub. L. No. Nomor 15 (2006).
- Santosa, P. (2009). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. PT. Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Implementasi*. Bumi Aksara.
- Singarimbun, & Effendi. (2011). *Metode Penelitian Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.

