

KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIRMINUM TIRTO NEGORO KABUPATEN SRAGEN

Oleh:

Haryanti¹, Winarti², Joko Pramono³

- 1) Program Studi S2 MAP Universitas Slamet Riyadi Surakartaemail :
haryantiyan91@gmail.com
- 2) Program Studi S2 MAP Universitas Slamet Riyadi Surakartaemail :
winartitik59@gmail.com
- 3) Program Studi S2 MAP Universitas Slamet Riyadi Surakartaemail :
masjepe69@gmail.com

Abstract

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirto Negoro is a Regional Owned Enterprise (BUMD) of the Sragen Regency Government which operates provide services for the provision and distribution of drinking water to the community. But at the age of 43 years, Perumda Sragen still has many problems faced in providing services. The purpose of this research is to find out how the service quality of Perumda Sragen. The researcher used a qualitative descriptive approach and purposive sampling technique. Data collection techniques through observation, interview and documentation. The problems that occurred in Perumda Sragen are the number of pipe leaks due to old age causing dirty and cloudy water; damaged water meters; small water discharge during Lebaran Day due to more usage than normal days; and less thorough PPOB (Payment Point Online Banking) payment counter which causes payment errors from customers. The result of this study indicates that the service from Perumda Sragen in terms of the availability of infrastructure and facilities, reliability, and guarantee are good, but only in terms of empathy is being a note to make improvements in providing services to the customers.

Keywords: Service, Quality, Perumda Air Minum Tirto Negoro

Pendahuluan

Air adalah sumber daya alam paling penting di dunia, air juga merupakan komponen ekosistem yang sangat penting bagi kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya. Dalam kehidupan sehari – hari air menjadi kebutuhan dasar bagi keberlanjutan kehidupan manusia, oleh karena itu air harus tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang baik dan memadai. Mengingat pentingnya kebutuhan akan air bersih, maka sangatlah

wajar apabila sektor air bersih mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak sebagaimana tertuang dalam pasal 33 ayat (3) Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa bumi dan air serta kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Perusahaan air minum

adalah salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat di mana air merupakan sumber daya alam yang diperlukan untuk hajat hidup orang banyak serta merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi semua makhluk hidup, baik manusia, hewan, maupun tumbuh-tumbuhan. Hal ini disebabkan karena air merupakan kebutuhan vital dalam kehidupan terutama manusia yang setiap hari memerlukan air untuk minum, mandi, mencuci, memasak, dan lain-lain.

Kabupaten Sragen memiliki Perusahaan Air Minum bernama Perumda Air Minum Tirto Negoro yang berdiri sejak tahun 1979 dan merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Sragen.

Sejauh usianya saat ini yang telah mencapai 43 tahun ternyata

masih banyak masalah yang dihadapi oleh Perumda Air Minum Tirto Negoro Kabupaten Sragen dan berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, Direksi Perumda Air Minum Tirto Negoro mengemukakan bahwa sampai dengan tahun 2021 masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat salah satunya air keruh dan pipa bocor. Data yang diperoleh dari Laporan Tahunan Bagian Hubungan Langganan Perumda Air Minum Tirto Negoro jumlah pelanggan pada tahun 2021 mencapai 69.080, jumlah yang sedemikian besar ini yang tentunya banyak masalah dan kendala yang dihadapi. Data keluhan pelanggan pada tahun 2020, 2021 dan sampai dengan pertengahan tahun 2022 (per Juni) sebagai berikut:

Tabel 1
Data Laporan Keluhan Pelanggan

No.	Tahun	Pipa	Water Meter	Lain-lain
1.	2020	4.959	1.689	730
2.	2021	4.574	856	826
3.	Januari - Juni 2022	1.809	243	494

Sumber: Perumda Air Minum Tirto Negoro

Selama tiga tahun terakhir, pipa bocor menjadi keluhan utama pelanggan, selanjutnya keluhan terhadap water meter yang mati dan keluhan lain –lain diantaranya masalah pembayaran yang salah dari loket – loket PPOB atau kendala non teknis lainnya. Selain data tersebut, fenomena lain yang terjadi di masyarakat yang diberitakan oleh surat kabar online Joglo Semar pada Minggu, 17 Oktober 2021 yang memberitakan tentang adanya air Keruh yang tidak layak untuk dikonsumsi.

(<http://joglosemarnews.com/2021/10/>).

Hal-hal di atas menjadi persoalan yang harus dihadapi oleh Perumda Air Minum Tirto Negoro Kabupaten Sragen.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak Perumda Air Minum Tirto Negoro Kabupaten Sragen adalah dapat terpenuhinya kebutuhan air minum dan air bersih bagi masyarakat di Kabupaten Sragen sehingga diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari

karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) sebagaimana visi Perumda Air Minum Tirto Negoro Kabupaten Sragen yang salah satunya adalah meningkatkan mutu pelayanan dalam memenuhi kebutuhan air bersih dan air minum secara profesional dan proporsional.

Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. (<http://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>)

Berdasarkan permasalahan yang peneliti uraikan terkait dengan kualitas pelayanan publik, maka sangat penting bagi Perumda Air Minum Tirto Negoro Kabupaten Sragen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan kualitas air dan pelayanan secara menyeluruh. Hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat di Kabupaten Sragen yang mengalami permasalahan terhadap pelayanan Perumda Air Minum Tirto Negoro. Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas dan permasalahan yang ada penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirto Negoro Kabupaten Sragen”.

Tinjauan Pustaka

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut

Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017 : 65) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Kasmir, (2017: 64) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan dari suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memberikan dampak langsung terhadap kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Berbeda dengan kualitas produk, kualitas jasa lebih sukar didefinisikan, dijabarkan dan diukur. Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa terjadi selama proses penyampaian jasa tersebut. Setiap kontak yang terjadi antara penyedia jasa dengan konsumen merupakan gambaran mengenai sesuatu “moment of truth” yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan konsumen. Pada dasarnya kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Zeithaml, dkk dalam Hardiyansyah, (2018: 63-64) memberikan indikator kualitas pelayanan sebagai berikut :

- 1) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu penampilan fisik dari penyediaan pelayanan yang merupakan

- fasilitas dan sarana dalam proses pemberian layanan, meliputi:
- a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan;
 - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan;
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan;
 - d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan;
 - e) Kemudahan akses pelanggan dalam melakukan pelayanan;
 - f) Penggunaan alat bantu pelayanan.
- 2) Keandalan (*reliability*), yaitu suatu kemampuan pegawai pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dan tepat, dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan, meliputi :
- a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan;
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas;
 - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan; dan
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanannya dengan tanggap dan penuh tanggung jawab dari pegawai dalam melakukan pemberian layanan, meliputi:
- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan;
 - b) Petugas/aparatur memberikan pelayanan dengan cepat;
 - c) Petugas/aparatur memberikan pelayanan dengan tepat;
 - d) Petugas/aparatur memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat;
 - e) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, meliputi bebas dari bahaya, resiko, keragu-raguan, meliputi :
- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan;
 - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan;
 - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan; dan
 - d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- 5) Empati (*Empathy*), yaitu kemudahan melakukan komunikasi yang baik, membina hubungan baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan, meliputi:
- a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan;
 - b) Petugas melayani dengan sikap ramah;
 - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun;
 - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan); dan
 - e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh

Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018 : 72-73) yaitu:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari rasa bahaya, resiko atau keragu – ragan.
- 5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

c. Badan Usaha Milik Daerah

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 tahun 2017 yang dimaksud Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah. Tujuan pendirian BUMD sebagaimana Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 54 tahun 2017 bahwa pendirian Perusahaan Umum Daerah diprioritaskan dalam rangka menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat sesuai kondisi, karakteristik dan potensi daerah yang bersangkutan berdasarkan tata kelola perusahaan yang baik. Perusahaan Umum Daerah

Air Minum atau disingkat Perumda adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang pelayanan air minum.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2007 : 147), penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Metode yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur.

Lokasi penelitian ini penulis lakukan di Kantor Pusat Perumda Air Minum Tirto Negoro dan di unit – unit yang berlokasi di Kecamatan-kecamatan di Kabupaten Sragen. Peneliti memilih lokasi di kantor pusat karena merupakan wilayah dengan pelanggan yang lebih besar dibandingkan dengan di unit-unit kecamatan dan yang memiliki permasalahan lebih banyak pula. Sedangkan pemilihan lokasi pada unit-unit di kecamatan dilakukan karena untuk mewakili seluruh pelanggan yang ada di Kabupaten Sragen.

Peneliti menggunakan Teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2017 : 218-219).

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari Direksi, karyawan dan beberapa informan masyarakat kabupaten Sragen yang merupakan pelanggan dari Perumda Air Minum Tirto Negoro. Masing – masing informan

menurut peneliti telah mewakili fokus dari penelitian.

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. *Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data. Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2019, 246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Untuk menentukan validitas atau keabsahan data, peneliti menggunakan Teknik pemeriksaan meliputi: Uji kredibilitas, uji transferability, uji dependability, uji confirmability.*

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Perumda Air Minum Tirto Negro Kabupaten Sragen. Pada bagian ini akan diuraikan mengenai pembahasan hasil penelitian dari data yang diperoleh. Adapun hal – hal yang dibahas yaitu tentang kualitas pelayanan publik dengan dimensi kualitas pelayanan ditinjau dari *Tangible* (bukti fisik), *Realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Pembahasan untuk masing – masing indikator sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tangible* dalam pelayanan Perumda Air Minum Tirto Negro kabupaten Sragen baik. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa fasilitas yang disediakan seperti Gedung dan loket – loket pembayaran nyaman, petugas disiplin serta akses pelayanan

yang mudah baik secara tunai maupun non tunai.

Hasil penelitian di atas sesuai dengan indikator Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2016) yaitu segala bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dengan demikian bukti langsung atau berwujud merupakan indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat dan sangat memadai antara lain Gedung dengan fasilitas parkir luas, tempat ibadah, loket – loket pembayaran dan pengaduan yang nyaman, kemudahan dalam akses pelayanan baik secara on line maupun off line. Kedisiplinan pegawai juga dikatakan baik, dan dalam hal ini tidak ditemukan adanya keluhan dari para pelanggan dan pernyataan dari pegawai mengenai tidak disiplinnya waktu yang ditunjukkan oleh beberapa pegawai.

2. *Realibility* (Kehandalan)

Indikator *realibility* yaitu suatu kemampuan pegawai pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dan tepat, dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Hasil penelitian menyatakan bahwa kehandalan Perumda Air Minum Tirto Negro dalam memberikan pelayanan cukup baik.

Hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara pelanggan yang mengatakan bahwa kualitas air cukup bagus dan pelayanan terhadap distribusi air dilakukan selama *full* 24 jam meskipun terkadang terdapat kebocoran – kebocoran pipa namun petugas menunjukkan kehandalan dan keahliannya untuk segera melakukan

perbaikan. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Keandalan lainnya juga ditunjukkan oleh Perumda Air Minum Tirto

Negoro kepada Pemerintah Kabupaten Sragen yaitu dengan laba perusahaan yang cukup tinggi dan mampu berkontribusi terhadap PAD (Pendapatan Asli Daerah).

Tabel 2
 Laba dan kontribusi PAD

No.	Tahun	Total Laba	Kontribusi PAD	Keterangan
1.	2019	5.373.730.766	2.501.303.500	PAD disetorkan setelah laporan KAP selesai dan dilakukan Rapat Umum dengan KPM
2.	2020	4.865.155.438	2.675.835.490	
3.	2021	5.049.028.461	2.776.965.653	

Sumber : Perumda Air Minum Tirto Negoro

Disamping itu adanya program membantu MBR (Masyarakat Berpenghasilan Rendah) dapat diandalkan oleh Pemerintah Kabupaten Sragen dalam membantu pembangunan daerah melalui bantuan terhadap masyarakat miskin.

Hasil penelitian di atas sesuai dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman dan Berry bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dilakukan dengan segera dengan hasil yang memuaskan.

3. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *responsiveness* dalam kualitas pelayanan Perumda Air Minum Tirto Negoro Kabupaten Sragen cukup baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman dan Berry bahwa daya tanggap dalam pelayanan merupakan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan tanggap dan penuh tanggung jawab. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil wawancara kepada sejumlah pelanggan yang menyatakan bahwa daya tanggap petugas dalam merespon pengaduan seperti pipa

bocor, air mati atau keruh dilakukan dengan cepat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Indikator *assurance* dalam pelayanan merupakan jaminan kenyamanan dan ketepatan waktu di dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dalam melakukan pelayanan yang berkualitas, diperlukan adanya jaminan yang diberikan oleh pelayanan publik. Jaminan tersebut dapat dilihat dari kepastian biaya dan ketepatan waktu. Dengan adanya kepastian biaya dan waktu akan menghindarkan masyarakat dari pungutan liar dan waktu yang tidak jelas. Selain itu adanya Peraturan dari Pemerintah Daerah yang mengatur tentang tarif pemakaian air menjamin bahwa Perumda Air Minum Tirto Negoro tidak sembarangan dalam menentukan tarif dan dijamin melalui peraturan Pemerintah Daerah. Tidak diragukan pula bahwa Perumda Air Minum Tirto Negoro Kabupaten Sragen selalu mendapatkan predikat baik dalam rangka penerapan GCG (*Good Corporate Governance*) yang dinilai oleh BPKP Provinsi Jawa Tengah.

Dari hal tersebut, menunjukkan bahwa hasil penelitian dari indikator *assurance* pada Perumda Air Minum Tirto Negero sangat baik, dibuktikan dengan adanya kepastian akan biaya pemasangan, biaya tarif dan legalitas perusahaan kepada pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman dan Berry.

5. *Empathy* (Empati)

Empathy adalah perhatian yang diberikan kepada pelanggan Perumda Air Minum Tirno Negero. Dimensi empati ini ditentukan oleh indikator – indikator meliputi: sikap mendahulukan kepentingan pelanggan, sikap pelayanan yang ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif atau membedakan – bedakan. Kesediaan mendahulukan kepentingan pelanggan, sikap yang ramah, sopan, tidak diskriminatif serta menghargai pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empati Perumda Air Minum Tirto Negero cukup baik, namun ada hal yang menjadi catatan yaitu kecilnya debit air pada saat hari raya terutama hari raya Idul Fitri yang selama ini kurang menjadi perhatian dari Perumda Air Minum Tirto Negero.

Penutup

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan di atas, secara umum kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Tirto Negero Kabupaten Sragen sudah baik, namun masih perlu peningkatan khususnya pada indikator *Empathy*. Secara rinci gambaran masing-masing indikator dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Fasilitas Gedung, loket pembayaran di Perumda Air Minum Tirto Negero pada kantor pusat maupun unit baik dan nyaman. Penampilan SDM bagus, akses pelayanan mudah, baik dalam hal pembayaran rekening maupun dalam melakukan pengaduan terkait gangguan aliran air dapat dilakukan secara *off line* dan *on line*. Ketersediaan kendaraan – kendaraan operasional sebagai sarana transportasi sangat baik dan memadai, disamping itu sarana komunikasi pun tersedia dengan baik.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan pegawai Perumda Air Minum Tirto Negero dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sudah baik karena rata-rata telah ahli di bidangnya. Prosedur pelayanan juga mudah dan tidak berbelit-belit. Disamping itu layanan terhadap penyaluran atau distribusi air *full* selama 24 jam. Keandalan lainnya bahwa Perumda Air Minum Tirto Negero selain memberikan pelayanan melalui program – program MBR dan mampu berkontribusi terhadap PAD (Pendapatan Asli Daerah).

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam menangani dan merespon terhadap adanya kebocoran pipa, air mati atau keruh meskipun sangat banyak karena jumlah pelanggan yang besar, namun petugas merespon pengaduan dengan cepat dan segera dilakukan penanganan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Mengenai jaminan Perumda Air Minum Tirto Negero telah menjamin legalitas perusahaannya sesuai dengan peraturan – peraturan yang berlaku, disamping itu jaminan terhadap pelanggan juga dapat dipertanggungjawabkan terbukti

dengan pemasangan lebih cepat dari pada batas maksimal pemasangan 5 (lima) hari. Selain itu prestasi “Baik” dari penilaian BPKP Provinsi Jawa Tengah mengenai GCG (*Good Corporate Governance*) membuktikan dan menjamin bahwa pelayanan dan kinerja Perumda Air Minum Tirto Negoro kepada masyarakat baik.

5. Empati (*Empathy*)

Kepedulian petugas Perumda Air Minum Tirto Negoro terhadap pelanggan baik. Petugas bersikap ramah, sopan dan tidak diskriminatif. Namun masih ada yang menjadi catatan, karena masih ada keluhan pada saat hari libur nasional khususnya Hari Raya Idul Fitri/Lebaran di mana kecilnya debit air belum ditangani secara maksimal, meskipun Direksi Perumda Air Minum Tirto Negoro berupaya untuk hari Lebaran di tahun – tahun yang akan datang akan berupaya untuk menambah debit air.

Adapun saran yang diberikan penulis kepada Perumda Air Minum Tirto Negoro berkaitan dengankesimpulan yang telah dipaparkan serta untuk meningkatkan pelayanan Perumda Air Minum Tirto Negoro yang lebih baik ke depannya adalah:

1. Kenyamanan lokasi tempat pembayaran bukan hanya di kantor pusat saja, namun untuk yang di unit Sidoharjo penulis menyarankan untuk pula ditingkatkan pula kenyamanannya karena loket agak sempit.
2. Petugas rata – rata sudah ahli sesuai bidangnya, namun guna peningkatan kemampuan penulis menyarankan untuk selalu diadakan pelatihan – pelatihan bagi karyawan sesuai dengan

bidang tugasnya.

3. Penulis menyarankan agar pada saat hari libur nasional atau pada saat libur raya Idul Fitri pelayanan terhadap masyarakat tetap dapat dilakukan dengan cepat, maka dipandang perlu untuk melakukan jadwal piket bagi karyawan.

Daftar Pustaka

- A. Parasuraman et.al., 1985. “A *conceptual model of service quality and its implications for future research*” *Jurnal off Marketing*. Vol. 49
- Atmaja, J. 2018. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*.
- Fandy Tjiptono. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa. PT. Indeks Kelompok Gramedia*. Jakarta.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Graha Media. Yogyakarta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, P dan Amstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Salemba. Jakarta.
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia. Bandung.
- Prihartono. 2021. *The Influence of Competitive Price, Quality of service and Product Quality on Customer Satisfaction (Study of Marketing Management Literture*. Dinasti International Journal of Digital Bussines management.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi dalam Meningkatkan*

Loyalitas Pelanggan.
Deepublis

h. Yogyakarta.

Suwardi. 2022. The Optimization Of Local Government Asset Utilization In Supporting Local Income (Pad): An Empirical Study In Salatiga City, Central Java, Indonesia. Scopus Q2

Journal Of Southwest Jiaotong University Vol. 56 No. 5 Oct. 2021. ISSN: 0258 – 2724. DOI:10.35741/issn.0258-2724.56.5.37

Yamit, Zulian. 2017. *Manajemen Kualitas Publik dan Jasa. Ekosiana.* Yogyakarta.

Zeithaml, V.A. (1994). *Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn.* Journal of the Academy of Marketing Science