

## **Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda**

**Cahya Azizah Hariani**

Universitas Mulawarman

[rianicaca168@gmail.com](mailto:rianicaca168@gmail.com)

**Ilham Abu**

Universitas Mulawarman

[ilhamkopma@gmail.com](mailto:ilhamkopma@gmail.com)

**Indah Permatasari**

Universitas Mulawarman

[indah.permasari@fkip.unmul.ac.id](mailto:indah.permasari@fkip.unmul.ac.id)

---

### **Abstract**

This study aims to analyze the service quality and its effect on customer satisfaction at PDAM Tirta Kencana Samarinda. The research background is based on various customer complaints regarding unstable water distribution, poor water quality, and delays in handling complaints. The theoretical framework refers to Kotler and Keller's (2016) service quality theory, which includes five dimensions reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles and Tjiptono and Chandra's (2012) customer satisfaction theory, which consists of product quality, price, cost, and emotional factors. This research employs a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis was carried out using source triangulation and member check techniques to ensure data validity. The findings indicate that the reliability and responsiveness dimensions are the most dominant factors influencing customer satisfaction, particularly in maintaining consistent water distribution and quick responses to complaints. Overall, the level of customer satisfaction with PDAM Tirta Kencana's services is categorized as moderate, emphasizing the need for improvement in service reliability and response effectiveness.

**Keywords:** service quality, customer satisfaction

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. Latar belakang penelitian didasari oleh berbagai keluhan pelanggan mengenai ketidakstabilan distribusi air, kualitas air yang kurang baik, serta keterlambatan penanganan keluhan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan teknik triangulasi untuk memastikan keabsahan informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* memiliki pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) terbukti menjadi faktor paling dominan, karena terkait dengan kelancaran distribusi air serta kecepatan penanganan keluhan. Sementara itu, indikator kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa kualitas produk air tergolong cukup baik, harga relatif terjangkau namun belum sebanding dengan layanan saat distribusi terganggu, biaya tambahan masih membebani sebagian pelanggan, dan aspek emosional pelanggan sangat dipengaruhi oleh kontinuitas layanan. Secara keseluruhan, kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kencana berada pada kategori sedang (cukup puas), namun masih memerlukan perbaikan khususnya pada aspek keandalan distribusi dan respons cepat terhadap keluhan.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

## **PENDAHULUAN**

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Selama kehidupan masih berlangsung, kebutuhan terhadap air akan selalu ada karena air berperan penting dalam berbagai aktivitas manusia, mulai dari kebutuhan dasar seperti minum, memasak, mencuci, hingga kegiatan kebersihan dan sanitasi. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan air bersih menjadi salah satu bentuk pelayanan publik yang paling esensial karena berkaitan langsung dengan kualitas hidup masyarakat. Ketersediaan air bersih yang layak dan berkualitas tidak hanya berdampak pada kesehatan masyarakat, tetapi juga mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat secara berkelanjutan.

Salah satu lembaga yang memiliki tanggung jawab besar dalam penyediaan air bersih di Kota Samarinda adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana, yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). PDAM ini mulai beroperasi sejak tahun 1982 dengan sistem pengolahan air yang dibangun sejak masa pemerintahan Hindia Belanda. Sebagai penyedia layanan publik, PDAM Tirta Kencana tidak hanya dituntut untuk menjamin ketersediaan air bersih, tetapi juga memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut meliputi keandalan pasokan air, mutu air yang layak konsumsi, daya tanggap terhadap keluhan pelanggan, kemudahan akses pelayanan, serta kejelasan informasi mengenai tarif dan gangguan teknis. Namun pada kenyataannya, PDAM Tirta Kencana masih menghadapi berbagai permasalahan yang cukup kompleks. Berdasarkan hasil observasi awal terhadap beberapa pelanggan, ditemukan berbagai keluhan seperti air yang sering tidak mengalir, kualitas air yang keruh atau mengandung endapan, serta lambatnya respon terhadap pengaduan pelanggan. Permasalahan lain juga muncul dalam bentuk administrasi, seperti tunggakan pembayaran, kebocoran pipa, hingga lonjakan tagihan air tanpa penjelasan yang jelas. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan. Akibatnya, kepuasan pelanggan menurun dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja PDAM sebagai penyedia layanan publik pun melemah.

Menurut Tjiptono (2014:301), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ketika pelayanan yang diterima pelanggan berada di bawah harapan, maka kepuasan akan menurun. Sementara itu, menurut Kotler dan Keller (2012:98), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja suatu produk atau jasa dengan harapannya. Apabila kinerja berada di bawah harapan, pelanggan akan kecewa; jika sesuai, pelanggan merasa puas;

dan bila melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas bahkan menjadi pelanggan yang loyal. Dalam konteks PDAM Tirta Kencana, pemahaman terhadap persepsi dan pengalaman pelanggan menjadi sangat penting untuk mengidentifikasi area pelayanan yang masih lemah dan membutuhkan perbaikan. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang faktual mengenai kondisi pelayanan dan tanggapan pelanggan di lapangan.

## **METODOLOGI**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif pendekatan kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong (2014), penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, pandangan, motivasi, dan tindakan, secara holistik dan dalam konteks alamiah. Sedangkan penelitian deskriptif kualitatif berusaha menggali informasi yang sesuai gambaran kondisi, objek, atau fenomena sosial saat dilakukan penelitian. Menurut Sugiyono (2013:1) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan suatu fenomena, peristiwa, atau kondisi sosial sebagaimana adanya tanpa melakukan perbandingan atau mencari hubungan antarvariabel. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian tersebut untuk menjelaskan dan menggambarkan tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan terhadap pelanggan dan pegawai PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh bahwa kualitas pelayanan PDAM secara umum cukup baik, namun masih terdapat kekurangan pada aspek keandalan distribusi air dan daya tanggap terhadap keluhan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima *dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* dimensi *Reliability* (keandalan) dan *Responsiveness* (daya tanggap) menjadi faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sementara itu, pada indikator kepuasan pelanggan yang meliputi kualitas produk, harga, biaya, dan emosional, ditemukan bahwa kualitas air cukup baik namun belum stabil, harga dinilai wajar namun tidak sebanding ketika aliran terganggu, biaya tambahan masih menjadi beban bagi sebagian pelanggan, dan aspek emosional sangat dipengaruhi oleh kelancaran distribusi serta kecepatan penanganan keluhan.

Dimensi bukti fisik ini mencakup kondisi fasilitas dan penampilan pegawai. PDAM Tirta Kencana telah menyediakan ruang tunggu, loket pelayanan, dan sistem administrasi digital. Namun, pelanggan menilai fasilitas fisik seperti parkir dan ruang tunggu masih kurang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun inovasi digital sudah dilakukan, peningkatan sarana fisik tetap diperlukan untuk menunjang kenyamanan pelayanan. Keandalan menunjukkan kemampuan PDAM memenuhi janji layanan secara tepat waktu dan konsisten. Hasil wawancara memperlihatkan bahwa distribusi air masih belum stabil, terutama di musim kemarau, serta gangguan sering terjadi tanpa pemberitahuan sebelumnya. Hal ini menandakan bahwa sistem distribusi perlu diperkuat dan komunikasi kepada pelanggan harus lebih transparan. Dimensi ini menjadi penentu utama kepuasan pelanggan karena berhubungan langsung dengan kebutuhan pokok air bersih.

Pelanggan menilai bahwa pegawai cukup responsif dalam memberikan informasi, baik melalui loket, call center, maupun media sosial. Namun, respon teknis di lapangan seperti perbaikan pipa atau gangguan distribusi masih tergolong lambat. Sesuai teori Tjiptono (2014), kecepatan tanggapan terhadap keluhan pelanggan merupakan faktor penting pembentuk kepuasan, sehingga PDAM perlu meningkatkan koordinasi antar-unit teknis dan memperkuat sistem laporan pelanggan. Pegawai PDAM dinilai sopan dan cukup kompeten dalam memberikan pelayanan. Hal ini menumbuhkan rasa percaya dari pelanggan. Namun, sebagian pelanggan menilai transparansi biaya tambahan seperti pemasangan baru masih kurang jelas. Aspek jaminan berkaitan erat dengan kepercayaan publik; oleh karena itu PDAM perlu memperkuat aspek akuntabilitas dan keterbukaan informasi biaya layanan. Pegawai PDAM dianggap cukup ramah dan mau mendengarkan keluhan pelanggan, namun pelayanan personal masih kurang, terutama pada jam ramai. Aspek empati dapat ditingkatkan melalui pelatihan pelayanan pelanggan dan penambahan tenaga pelayanan di waktu sibuk agar interaksi lebih humanis dan cepat tanggap.

Pelanggan menilai air PDAM cukup bersih dan layak pakai, tetapi terkadang keruh saat hujan atau mati mendadak tanpa pemberitahuan. Tekanan air yang lemah di beberapa wilayah juga menjadi faktor pengurang kepuasan. Sebagian besar pelanggan menganggap tarif PDAM masih terjangkau, namun sebagian lainnya merasa harga belum sebanding dengan kualitas pelayanan ketika gangguan sering terjadi. Beberapa pelanggan merasa terbebani dengan biaya tambahan seperti perbaikan meteran dan denda keterlambatan. Namun, ada juga yang menilai biaya tersebut masih wajar. Aspek emosional pelanggan ditentukan oleh rasa nyaman dan percaya terhadap pelayanan PDAM. Pelanggan merasa terbantu dengan adanya layanan air bersih, namun kecewa ketika air sering mati atau keluhan lambat direspons.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda secara umum sudah berjalan dengan baik, namun belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan administrasi dinilai cukup teratur, tetapi distribusi air masih belum konsisten terutama pada musim kemarau dan jam sibuk. Respon petugas terhadap keluhan pelanggan cukup cepat, meskipun penyelesaiannya di lapangan sering terlambat. Secara keseluruhan, pelanggan merasa cukup puas terhadap layanan PDAM, terutama pada sikap ramah petugas dan kemudahan akses informasi, namun masih ada keluhan terkait stabilitas aliran air, keterlambatan perbaikan, serta biaya tambahan yang dirasa membebani. Dimensi keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena berkaitan langsung dengan kontinuitas pasokan air dan kecepatan penanganan keluhan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, khususnya dalam aspek keandalan dan daya tanggap, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anandar, A. P. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan jasa PDAM Tirta Kencana kota Samarinda terhadap kepuasan pelanggan di wilayah kelurahan sungai Pinang dalam Kecamatan Sungai Pinang. *Universitas Mulawarman*.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 3.
- Ismid, F., Kusmanto, H., & Lubis, M. (2020). Analisis Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Berbasis Kinerja Pada Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 129-140. DOI: <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i2.53>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua. *Jakarta: Erlangga*.
- Murwanti, S., & Pratiwi, A. P. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Jasa Service Motor Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Bengkel Motor Ahass Cabang UMS).
- Moleong, Lexy J. 2014. Metode Penelitian Kualitatif., PT. Remaja Rosdakarya,
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. *Perspektif*, 8(1), 32-38.
- Panjaitan, S. S. U., & Silalahi, M. I. (2019). Pengaruh unsafe action terhadap kecelakaan kerja pada pekerja konstruksi di PT. DAP Perumahan Citra Land Bagya City Kota Medan. *Jurnal Prima Medika Sains*, 1(1), 1-7.
- Pramudita, D. T., Gunawan, N. F., Ningsih, M. C., & Adilah, R. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 424-436.

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2015), *Manajemen Pelayanan*. Cetakan ke-XII, Yogyakarta, Penerbit Pustaka Pelajar.
- Siahaan, L. M. (2022). *Pengaruh Strategi Pemasaran, Pelayanan dan Promosi terhadap Minat Beli pada PT Glory Point Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Silalahi, A. F. L., Ritonga, S., & Batubara, B. M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. *PERSPEKTIF*, 8(1), 6-14.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Thamrin Abdullah (2012) *Manajemen Pemasaran*, Raja Grafindo, Jakarta
- Tirtanadi, K. P. P. P. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
- Whila, A., & Munawaroh, R. S. (2023). Analisis Kualitas Produk Dan Strategi Pemasaran Sarang Burung Walet Di Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 16(2), 393-402.
- Zulkarnain (2010) *Ilmu Menjual*, Graha Ilmu, Jakarta.