



PENTINGNYA PELAYANAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PERUMDAM TIRTA KENCANA

Muhammad Febrian, M. Tommy Fimi Putera

Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

Abstrak

Pelayanan pelanggan memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Perumdam Tirta Kencana. Sebagai penyedia layanan air bersih bagi masyarakat, Perumdam Tirta Kencana dituntut untuk tidak hanya menyediakan air yang aman dan terjangkau, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Artikel ini membahas berbagai aspek penting dari pelayanan pelanggan, seperti komunikasi yang efektif, respons cepat terhadap keluhan, serta peningkatan teknologi untuk memudahkan akses dan interaksi dengan Pelanggan. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menyoroti bagaimana pelayanan pelanggan yang berkualitas dapat memperkuat hubungan antara Perumdam Tirta Kencana dan masyarakat, meningkatkan kepercayaan publik, serta memastikan keberlanjutan pelayanan yang lebih baik. Ditekankan pula bahwa melalui pelatihan karyawan yang berkelanjutan, penggunaan sistem informasi yang terintegrasi, dan pengawasan terhadap kualitas pelayanan, Perumdam Tirta Kencana dapat mengatasi tantangan operasional dan memberikan nilai tambah yang lebih besar kepada pelanggan. Dengan pendekatan yang lebih humanis dan responsif, pelayanan pelanggan tidak hanya menjadi elemen penting dalam operasional perusahaan, tetapi juga menjadi salah satu faktor kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien dan berkualitas.

Kata Kunci: Kepercayaan Pelanggan, Pelayanan, Responsif.

PENDAHULUAN

Pelayanan pelanggan merupakan salah satu aspek krusial dalam meningkatkan kualitas layanan di sektor publik, termasuk perusahaan

daerah air minum (PDAM) seperti Perumdam Tirta Kencana. Dalam era persaingan yang semakin ketat, kepuasan pelanggan tidak hanya menjadi indikator keberhasilan, tetapi juga

*Correspondence Address : muhammadfebriansmd12@gmail.com

DOI : 10.31604/jips.v12i5.2025.2084-2088

© 2025UM-Tapsel Press

berpengaruh langsung terhadap reputasi dan keberlanjutan organisasi. Layanan yang baik tidak hanya mencakup penyediaan produk yang berkualitas, tetapi juga bagaimana interaksi antara pegawai dan pelanggan berlangsung.

Pentingnya pelayanan pelanggan dapat dilihat dari beberapa perspektif. Pertama, pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas dengan layanan yang diterima, mereka cenderung akan terus menggunakan jasa yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Kedua, umpan balik dari pelanggan yang puas dapat menjadi sumber informasi berharga bagi perusahaan untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanan. Ketiga, dalam konteks Perumdam Tirta Kencana, pelayanan pelanggan yang optimal sangat berpengaruh terhadap pengelolaan sumber daya air yang efisien dan berkelanjutan.

Selain itu, tantangan yang dihadapi oleh Perumdam Tirta Kencana, seperti kualitas air dan infrastruktur, memerlukan pendekatan yang responsif dan empatik terhadap keluhan pelanggan. Dengan mengedepankan pelayanan pelanggan yang prima, Perumdam tidak hanya dapat menyelesaikan masalah yang ada, tetapi juga membangun kepercayaan dan hubungan yang baik dengan masyarakat.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan memberikan rekomendasi yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan Perumdam Tirta Kencana. Dengan demikian, pelayanan pelanggan yang berkualitas akan menjadi fondasi yang kokoh dalam upaya meningkatkan kinerja dan reputasi perusahaan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam riset ini adalah desain penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memahami lebih mendalam tentang pentingnya pelayanan pelanggan dalam meningkatkan kualitas layanan perumdam tirta kencana. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara dua teknik yaitu wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur dengan para pelanggan dan observasi langsung kelapangan serta mendaptkan data dari perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 14 orang pelanggan PDAM Perumdam Tirta Kencana. Metode yang digunakan termasuk observasi, survei, dan wawancara dengan masyarakat yang merupakan pelanggan dari PDAM Perumda Sirin Maragun, yang terdiri dari berbagai kelompok usia, seperti ibu rumah tangga, pria, remaja, dan orang dewasa. Dari hasil survei dan wawancara, penulis menemukan bahwa:

Kepuasan Pelanggan terhadap Bukti Fisik (Tangible): Fasilitas di kantor Perumda tirta kencana dinilai memadai. Sistem pencatatan dan pembayaran yang diterapkan sudah terkomputerisasi, mencakup pencatatan data pelanggan hingga proses pembayaran. Para pegawai juga tampil menarik dan sopan, memberikan kesan positif kepada pelanggan. Selain itu, pegawai berkomunikasi dengan sopan kepada semua pelanggan tanpa terkecuali, yang membuat pelanggan merasa senang karena menerima pelayanan yang baik.

Kepuasan Pelanggan terhadap Responsivitas dan Empati: Berdasarkan pengamatan dan wawancara, pegawai Perumdam tirta kencana menunjukkan kesiapan untuk menerima keluhan pelanggan. Keluhan tersebut didengar

dan ditanggapi dengan baik. Pegawai rutin melakukan pengecekan ke setiap rumah pelanggan, sehingga memudahkan mereka untuk bertemu langsung dan mendengarkan keluhan. Saat menerima keluhan, pegawai cepat merespons dan tidak hanya memberikan tanggapan verbal, tetapi juga menggunakan keluhan tersebut untuk evaluasi dan perbaikan layanan ke depan. Salah satu keluhan yang sering muncul adalah kualitas air yang tidak stabil, di mana air terkadang keruh dan terkadang jernih. Selain itu, pelanggan yang tinggal di daerah tinggi sering mengalami keterlambatan aliran air. Pada musim hujan, aliran air juga sering terganggu karena banjir di Sungai Meragun yang menyumbat pipa. Kerusakan pipa juga kerap terjadi, sehingga pengaliran air harus dihentikan untuk perbaikan. Pegawai dengan cepat memberikan bantuan kepada pelanggan yang mengalami kesulitan.

Kepuasan Pelanggan terhadap Keandalan (Reliability): Dari hasil observasi dan wawancara, pegawai Perumda tirta kencana terbukti teliti dan akurat dalam memberikan informasi. Hal ini berdampak positif bagi perusahaan, karena informasi yang tepat membangun kepercayaan pelanggan. Pegawai juga cepat dalam menyampaikan informasi penting melalui berbagai media sosial seperti Facebook, WhatsApp, dan Instagram, sehingga memudahkan pelanggan untuk mengakses informasi tersebut.

Tarif yang Dikenakan: Sebagian besar pelanggan menganggap tarif yang diterapkan oleh Perumda tirta kencana sesuai. Jika penggunaan air tergolong boros, tarif yang dikenakan lebih tinggi, sebaliknya, jika penggunaan sedikit, tarif yang dibayar juga rendah. Letak Perumda juga dianggap strategis oleh pelanggan, karena berada di tengah Kota Sekadau.

Kepuasan Pelanggan terhadap Jaminan (Assurance): Pelanggan menilai

pengetahuan dan perilaku pegawai Perumda tirta kencana sangat sopan baik di kantor maupun saat berada di lapangan. Mereka berhasil membangun kepercayaan pelanggan untuk terus menggunakan layanan PDAM.

yang efektif dan penerapan sistem manajemen keluhan yang efisien merupakan faktor yang sangat krusial dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan memberikan pelatihan yang tepat kepada staf, mereka akan lebih siap dalam menghadapi berbagai situasi dan mampu memberikan layanan yang berkualitas tinggi. Selain itu, sistem manajemen keluhan yang terstruktur dan

SIMPULAN

Pelayanan pelanggan merupakan elemen fundamental dalam industri jasa, termasuk di sektor penyediaan air bersih. Perumdam Tirta Kencana, sebagai penyedia layanan air, memiliki tanggung jawab signifikan untuk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan layanan yang berkualitas. Pembahasan ini akan menguraikan berbagai aspek yang menjelaskan pentingnya pelayanan pelanggan dalam meningkatkan kualitas layanan Perumdam Tirta Kencana, serta implikasi strategis yang dapat diambil berdasarkan temuan penelitian.

1. Peran Pelayanan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari keberhasilan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Dalam konteks Perumdam Tirta Kencana, survei menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk keandalan layanan, kecepatan respon, dan komunikasi yang efektif.

Keandalan layanan, yang mencakup ketersediaan air bersih dan konsistensi dalam kualitas, sangat penting bagi pelanggan. Ketika

pelanggan dapat mengandalkan layanan yang diberikan, mereka cenderung merasa lebih puas dan loyal. Sebaliknya, jika terdapat ketidakpastian atau masalah dalam penyediaan layanan, kepuasan pelanggan akan menurun.

2. Daya Tanggap Staf dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan

Daya tanggap staf terhadap keluhan dan pertanyaan pelanggan merupakan faktor kritis yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pelanggan merasa puas dengan layanan keandalan, ada kekhawatiran mengenai keterlambatan dalam penanganan keluhan.

Pelayanan yang responsif dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, yang tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga membangun kepercayaan. Ketika pelanggan merasa bahwa masalah mereka ditangani dengan cepat dan efisien, mereka lebih cenderung untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain dan tetap setia pada Perumdam.

3. Pentingnya Komunikasi yang Efektif

Komunikasi yang jelas dan transparan antara Perumdam dan pelanggan adalah aspek kunci dalam pelayanan yang baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan menghargai informasi yang diberikan oleh staf, tetapi masih ada permintaan untuk komunikasi yang lebih jelas terkait prosedur dan kebijakan.

Pengembangan saluran komunikasi yang efektif, seperti aplikasi mobile atau portal web, dapat membantu pelanggan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan mudah. Ini

tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga mengurangi jumlah keluhan yang diterima, karena pelanggan dapat mengakses informasi secara langsung.

4. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan adalah hasil dari pengalaman positif yang konsisten dalam pelayanan. Teori loyalitas pelanggan menekankan bahwa ketika pelanggan merasa puas dengan layanan yang mereka terima, mereka akan lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Perumdam Tirta Kencana harus fokus pada strategi untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam aspek yang masih lemah, seperti daya tanggap terhadap keluhan. Dengan meningkatkan pelayanan di area ini, Perumdam dapat membangun basis pelanggan yang loyal, yang sangat penting untuk keberlangsungan bisnis jangka panjang.

5. Strategi Peningkatan Pelayanan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa strategi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan pelayanan pelanggan di Perumdam Tirta Kencana:

Pelatihan Staf: Mengadakan program pelatihan berkala untuk staf agar mereka lebih siap dalam menghadapi berbagai situasi dan dapat memberikan pelayanan yang responsif dan empatik.

Pengembangan Sistem Pengaduan: Memperkenalkan sistem pengaduan yang lebih efisien dan transparan, sehingga pelanggan merasa lebih mudah untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan solusi.

Komunikasi Proaktif: Menerapkan komunikasi proaktif dengan pelanggan, seperti

pemberitahuan tentang pemeliharaan layanan, perubahan kebijakan, atau informasi penting lainnya yang dapat memengaruhi pelanggan.

Penggunaan Teknologi: Memanfaatkan teknologi untuk mempermudah interaksi dengan pelanggan, seperti aplikasi mobile atau chatbot untuk menjawab pertanyaan umum dan memberikan informasi layanan.

6. Kesimpulan dan Implikasi bagi Perumdam Tirta Kencana

Pentingnya pelayanan pelanggan dalam meningkatkan kualitas layanan Perumdam Tirta Kencana tidak dapat diabaikan. Pelayanan yang baik tidak hanya berkontribusi pada kepuasan pelanggan tetapi juga membantu membangun loyalitas dan reputasi positif di masyarakat.

Berdasarkan pembahasan di atas, Perumdam perlu menerapkan strategi yang fokus pada peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek daya tanggap dan komunikasi. Dengan melakukan hal ini, Perumdam tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan di masa depan.

Melalui pendekatan yang berorientasi pada pelanggan, Perumdam Tirta Kencana dapat menciptakan nilai lebih bagi pelanggan dan memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan air yang terpercaya dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Janah, R., Arlan, A. S. B., & Mahdalina, M. (2024). KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), 565-572.

Elvi, F., & Sabela, F. N. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Studi pada Perumda Sirin Maragun Kota Sekadau).

Jurnal Manajemen Sains dan Organisasi, 3(3), 232-239.

Rochmah, S. (2011). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Studi pada PDAM Kota Malang). *IQTISHODUNA*.

Rahman, A. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PERUMDAM TIRTA MENTAYA SAMPIT. *Surplus: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4(1), 444-452.

Prayogi, M. A., & Purwaningsih, R. (2024). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK AIR BERSIH DAN JASA PELAYANAN DI PERUMDAM TIRTA MAYANG KOTA JAMBI. *Industrial Engineering Online Journal*, 13(1).