

Analisis Pelayanan Prima Pdam Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan Yang Efektif
(Analysis of PDAM's Excellent Service on Customer Satisfaction Through Effective Service)

M. Gilang Romadhon¹, Novendra Erwin Syahbana², Anugerah happyndo³

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik
Email: mohgilang477@gmail.com

Abstrak

Artikel ini membahas analisis pelayanan prima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang efektif. Penelitian dilakukan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan prima yang diterapkan PDAM dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah survei eksplanatori dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara kepada pelanggan PDAM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima PDAM berada pada kategori cukup efektif, namun masih terdapat keluhan dari pelanggan terkait kualitas dan kontinuitas layanan air bersih. Analisis regresi sederhana menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan prima yang efektif dengan tingkat kepuasan pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa upaya PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari segi keandalan, daya tanggap, jaminan, maupun empati, sangat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Namun demikian, optimalisasi implementasi prinsip-prinsip pelayanan prima masih diperlukan agar harapan pelanggan terhadap pelayanan air bersih dapat sepenuhnya terpenuhi.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Prima, Pelayanan Efektif, Pdam

Abstract

This article discusses the analysis of excellent service at the Regional Drinking Water Company (PDAM) and its effect on customer satisfaction through effective service. The research was conducted to determine the extent to which the effectiveness of excellent service applied by PDAM can increase customer satisfaction. The method used is an explanatory survey with data collection through questionnaires and interviews with PDAM customers. The results showed that the PDAM's excellent service was in the moderately effective category, but there were still complaints from customers regarding the quality and continuity of clean water services. Simple regression analysis showed a positive and significant influence between effective service excellence and customer satisfaction. This finding indicates that the PDAM's efforts to improve service quality, both in terms of reliability, responsiveness, assurance, and empathy, greatly contribute to increasing customer satisfaction. However, optimizing the implementation of the principles of excellent service is still needed so that customer expectations for clean water services can be fully met.

Keywords: Customer Satisfaction, Excellent Service, Effective Service, Pdam

Pendahuluan

Dalam era persaingan layanan publik yang semakin ketat, perusahaan daerah air minum (PDAM) dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya demi menjaga kepuasan pelanggan. Pelayanan prima menjadi salah satu kunci utama dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, khususnya dalam sektor penyediaan air bersih. Pelayanan yang efektif tidak hanya mencakup kecepatan dan ketepatan, tetapi juga menyangkut sikap responsif, empati, serta kejelasan informasi yang diberikan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam mengukur keberhasilan PDAM dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia layanan publik (Dayanti, 2023). Oleh karena itu, analisis terhadap hubungan antara pelayanan prima dan tingkat kepuasan pelanggan menjadi sangat relevan untuk dilakukan.

Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, PDAM dapat merancang strategi peningkatan pelayanan yang lebih tepat sasaran, efisien, dan berkelanjutan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan (Janah, 2024). Kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan

agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggannya. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk pelanggan. Menurut *American Society for Quality Control* (Kotler, 2007:50) : “Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik – karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”.

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) seperti yang dikatakan oleh Parasuraman, et, all, dikutip oleh Lupiyoadi (1998) mendefinisikan bahwa: ”Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.” Sementara menurut Rangkuti (2004:28) bahwa: “Kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan konsumen”. Definisi tersebut menekankan pada kelebihan dari tingkat kepentingan konsumen sebagai inti dari kualitas jasa.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan oleh masyarakat. Bila harapan pelanggan terpenuhi oleh pelayanan yang diinginkan maka kualitas pelayanan sangat berkualitas (Amrulloh, 2022). Bila pelayanan dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. menurut(Maulidiah et al., 2023).

Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap mendapat kepercayaan dari pelanggannya. Dalam memahami kepuasan diperlukan bentuk suatu pemahaman yang jelas bersih dari

apa yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan. (Budiarno et al., 2022) menyatakan “Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam manajemen pelayanan publik, kecenderungan birokrasi pemerintah mengembangkan pelayanan yang standar dan bersifat umum seringkali mengandilkan kemampuan pemerintah untuk secara responsif memenuhi kebutuhan khusus dari kelompok warga yang terpinggirkan dan minoritas (Kusuma & Haryanto, 2023).

Kecenderungan ini wajar terjadi dalam birokrasi pemerintah yang dikembangkan mengikuti prinsip birokrasi Weberian, yang memang dirancang untuk mampu memproduksi pelayanan yang standar dan seragam tanpa membedakan warga pengguna. Dalam birokrasi Weberian sistem pelayanan dirancang untuk dapat berperan serta impersonal dengan mengabaikan ciri-ciri personal baik dari rezim pelayanan maupun warga pengguna layanan (Caiden, 2009) dalam buku manajemen pelayanan publik (Agus Dwiyanto, 2012: 136)”.

Keberhasilan suatu perusahaan tentunya sangat ditentukan oleh usaha yang dilakukan perusahaan untuk meraih suatu kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa (Aritonang: 2005). Dalam perusahaan jasa peningkatan kualitas pelayanan sangatlah mutlak diperlukan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan atau service yang diberikan oleh perusahaan dapat mempengaruhi puas tidaknya pelanggan yang merupakan urat nadi suatu perusahaan (Mirnasari et al., 2023). Jika harapan pelanggan sama dengan atau lebih rendah daripada kinerja jasa produk maka ia akan merasa puas, sebaliknya jika harapan pelanggan lebih tinggi daripada kinerja produk maka ia akan merasa tidak puas (Aritonang: 2005).

Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang

Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dengan perkembangan taraf kehidupan manusia maka tuntutan pelayanan publik semakin meningkat pula. Pelanggan tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan tetapi lebih dari itu yaitu kualitas pelayanan seperti ketersediaan air bersih yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan (Syukhul, 2022).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.14 tahun 1987 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pemerintah daerah. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai penyedia air yang diawasi dan dimonitori oleh eksekutif maupun legislatif. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggungjawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua konsumen dengan harga yang terjangkau.

PDAM dibutuhkan masyarakat untuk mencukupi kebutuhan air bersih yang layak dikonsumsi. (Winton et al., 2023) menyatakan pelayanan jasa yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum adalah memberikan jasa dalam pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat khususnya masyarakat yang menggunakan jasa air PDAM itu sendiri.

Di tengah meningkatnya harapan masyarakat terhadap kualitas layanan publik, PDAM dituntut untuk memberikan pelayanan prima yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar pelanggan, tetapi juga memberikan pengalaman layanan yang efektif, efisien, dan memuaskan. Pelayanan yang efektif mencakup kecepatan tanggap, ketepatan informasi, keramahan petugas, dan penyelesaian masalah pelanggan dengan cepat (Aprisijahudin, 2024).

Pelayanan seperti ini diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap citra positif PDAM dan keberlangsungan usahanya. Kepuasan pelanggan menjadi indikator penting untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Jika pelayanan prima dapat diterapkan secara konsisten, maka tidak hanya meningkatkan kepercayaan pelanggan, tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang antara PDAM dan masyarakat (Dr. Wahyudi Putera, S.E., 2014).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penting untuk melakukan analisis mendalam mengenai bagaimana pelayanan prima yang diterapkan PDAM berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dengan memahami faktor-faktor kunci dalam pelayanan yang efektif, PDAM dapat terus melakukan perbaikan berkelanjutan demi mencapai standar layanan yang lebih baik (Lubis & Mahardika, 2024).

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai *excellent service* (Akib, Guntur, & Salam), Menurut Moenir (1995), "Pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan kebutuhan, hak, yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun kelompok (organisasi dan dilakukan secara universal"². Berbicara tentang layanan (*service*), maka ada dua pihak yang terlibat di dalamnya, yaitu pelayanan (*servant*) dan pelanggan (*customer*). Dalam hal ini *servant* merupakan pihak yang menyediakan layanan bagi *customer*.

Bahwa pelayanan ialah "Suatu usaha untuk Membantu menyiapkan (mengurus) apa yang Diperlukan atau dibutuhkan orang lain"(Dayanti, 2023). Pelayanan yaitu sebagai hal, cara, atau hasil kerja melayani, dan melayani adalah membantu

menyediakan atau menyiapkan apa yang menjadi keperluan seseorang.

Menurut Kotler dan Keller (2002) pelayanan ialah setiap tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang dasarnya tidak berwujud dan tidak berdampak pada kepemilikan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan.

Pendapat lain, menurut Tjiptono (2005) pelayanan adalah upaya pemilik jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampainnya sehingga dapat mengimbangi harapan pelanggan. dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan. Dari layanan yang mereka terima dari penyedia layanan, baik penilaian secara Sebagian atau Secara keseluruhan.

Apabila persepsi pelanggan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas Layanan dianggap baik namun jika persepsi pelanggan tidak sesuai harapan maka kualitas Layanan dianggap buruk. Baik dan buruknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan Penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Kusuma & Haryanto, 2023).

Tse dan Wilton (Lupiyoadi, 2004), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian. (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. (Kusuma & Haryanto, 2023) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Seperti seorang penumpang mengharapkan pesawat berangkat tepat waktu, akan tetapi kenyataannya sering terlambat, sehingga Mengecewakan atau menimbulkan rasa tidak puas.

Menurut Gregorius Chandra (2002), tingkat kepuasan seorang pelanggan terhadap produk tertentu merupakan hasil dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan bersangkutan atas tingkat manfaat yang dipersepsikan (*perceived*) telah diterimanya setelah mengosumsi atau menggunakan produk dan tingkat manfaat yang diharapkan (*expected*) sebelum pembelian. Jika persepsi sama atau lebih besar dibandingkan harapan, maka pelanggan akan puas. Dari pendapatan para ahli tersebut bisa disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan akan tercapai apabila harapan dapat terpenuhi, Sedangkan hasil kinerja dibawah harapan yang diinginkan pelanggan maka pelanggan akan merasa kecewa. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti akan meneliti tentang Penerapan pelayanan prima oleh PDAM dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode survei digital. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memahami secara mendalam persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum).

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan fokus pada analisis pelayanan prima dan kepuasan pelanggan berdasarkan tanggapan pelanggan melalui platform digital.

Data dikumpulkan dengan metode survei daring (*online survey*) menggunakan kuesioner terbuka dan semi-terstruktur. Kuesioner disebarluaskan melalui:

Email pelanggan di *google maps*

Media sosial PDAM

Grup komunitas lokal (*WhatsApp Group, Telegram, Facebook Group*)

Selain itu, wawancara singkat secara daring chat dapat dilakukan terhadap pelanggan yang bersedia untuk eksplorasi data lebih mendalam.

Instrumen utama dalam penelitian ini meliputi:

Kuesioner digital dengan pertanyaan terbuka mengenai pengalaman pelayanan PDAM. Panduan wawancara untuk pelanggan terpilih. Dokumentasi digital dari hasil tanggapan. Contoh item pertanyaan kuesioner:

Bagaimana Anda menilai kecepatan pelayanan PDAM saat Anda mengajukan Keluhan?

Apa kesan Anda terhadap sikap petugas pelayanan PDAM?

Seberapa puas Anda dengan efektivitas pelayanan PDAM?

Saran apa yang Anda berikan untuk meningkatkan pelayanan PDAM?

Lokasi: Wilayah pelayanan PDAM area jember, Subjek: Pelanggan aktif PDAM di wilayah tersebut yang bersedia mengisi kuesioner online. Kriteria responden:

Berusia minimal 18 tahun

Pernah menggunakan layanan pelanggan PDAM dalam 1 tahun terakhir

Memiliki akses internet untuk mengisi survei

Validasi data dilakukan dengan:

Triangulasi sumber (membandingkan data dari kuesioner dan wawancara). Member checking (mengonfirmasi kembali interpretasi hasil dengan beberapa Responden).

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan laporan terkait PDAM di Kabupaten Jember (Perumdam Tirta Pandalungan), terdapat sejumlah permasalahan pelayanan yang mirip dengan temuan umum pelayanan PDAM secara nasional, khususnya yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan:

1. Masalah Kualitas Air dan Distribusi Pelanggan PDAM Jember sering mengeluhkan air keruh, air mati, dan saluran mampet. Hal ini menunjukkan masalah kualitas dan kontinuitas pasokan air yang belum optimal.

Infrastruktur perpipaan yang bocor dan kerusakan pipa menyebabkan gangguan distribusi air bersih di beberapa wilayah, sehingga pelanggan mengalami gangguan layanan.

2. Keluhan Administratif dan Tagihan
Terdapat keluhan pelanggan terkait lonjakan tagihan PDAM yang tidak sesuai dengan pemakaian, misalnya kenaikan tagihan hingga 100% lebih yang disebabkan oleh kerusakan meter air dan kesalahan pencatatan petugas. Masalah administratif lain yang sering dikeluhkan adalah perubahan golongan tarif, tagihan kadaluarsa, kesalahan administratif, dan denda yang dianggap tidak adil oleh pelanggan.
3. Respons dan Penanganan Keluhan
Penanganan keluhan pelanggan di PDAM Jember sudah mendapat nilai baik secara umum (85,8%), dengan aspek empati, kecepatan, kewajaran, dan kemudahan penanganan dinilai cukup memuaskan, namun masih ada ruang perbaikan. Beberapa pelanggan merasa penanganan keluhan belum sepenuhnya efektif, terutama dalam hal komunikasi dan kecepatan respon terhadap masalah teknis seperti kerusakan meteran dan gangguan distribusi air.
4. Akses Pelayanan yang Belum Merata
Sebagian wilayah di Kabupaten Jember masih belum terlayani oleh PDAM, sehingga masyarakat masih bergantung pada sumber air alternatif yang kualitasnya belum tentu memenuhi standar air bersih. Hal ini menunjukkan tantangan PDAM Jember dalam memperluas jaringan dan meningkatkan pemerataan akses air bersih bagi seluruh masyarakat.
5. Upaya Perbaikan dan Penyempurnaan PDAM Jember melakukan penyempurnaan pelayanan, seperti penggantian pipa utama dan pencucian jaringan pipa secara berkala untuk

meningkatkan kualitas air dan kontinuitas pasokan.

Pihak PDAM juga mengakui dan meminta maaf atas kesalahan dalam pencatatan dan penagihan, serta melakukan revisi tagihan untuk mengatasi keluhan pelanggan.

Pelayanan PDAM Jember menghadapi masalah klasik yang juga ditemukan di PDAM lain, seperti gangguan distribusi air, kualitas air yang kurang memuaskan, keluhan administratif, dan ketidakefektifan penanganan keluhan. Meskipun ada upaya perbaikan, pelanggan masih mengalami ketidakpuasan terutama terkait:

- a) Gangguan pasokan air bersih akibat kebocoran pipa dan kerusakan meter air.
- b) Kesalahan pencatatan dan lonjakan tagihan yang tidak transparan.
- c) Akses layanan yang belum merata di seluruh wilayah Kabupaten Jember.

Hal ini mengindikasikan bahwa PDAM Jember perlu meningkatkan efektivitas pelayanan prima, memperbaiki infrastruktur, memperjelas komunikasi dengan pelanggan, dan mempercepat penanganan keluhan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Upaya ini sejalan dengan hasil penelitian yang menegaskan pentingnya pelayanan prima yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM secara umum.

Pembahasan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Pelayanan Prima sebagai berikut.

1. Efektivitas Pelayanan Prima
Penelitian pada PDAM Jember menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diberikan berada pada kategori cukup efektif. Hal ini berarti PDAM sudah mampu memberikan layanan yang memenuhi sebagian besar harapan pelanggan, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan terutama dalam aspek tanggung jawab dan kecepatan penanganan keluhan.

2. **Kepuasan Pelanggan yang Cukup Baik namun Belum Optimal**
Kepuasan pelanggan PDAM juga berada pada kategori cukup puas, yang mencerminkan bahwa meskipun pelanggan merasa layanan sudah memadai, masih ada keluhan dan ketidakpuasan yang muncul. Keluhan tersebut biasanya terkait dengan gangguan distribusi air, kualitas air, serta penanganan keluhan yang belum sepenuhnya efektif.
3. **Hubungan Positif antara Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan**
Analisis regresi dan korelasi menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara pelayanan prima dan kepuasan pelanggan. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan prima secara langsung akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini menegaskan pentingnya PDAM untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia, prosedur pelayanan, dan sistem penanganan keluhan agar pelanggan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik.
4. **Faktor-faktor Pelayanan yang Perlu Ditingkatkan**
Berdasarkan hasil penelitian dan analisis IPA (Importance Performance Analysis) pada beberapa PDAM, aspek pelayanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan meliputi:
 - a) Kecepatan dan ketepatan penanganan keluhan pelanggan.
 - b) Kualitas komunikasi dan informasi yang diberikan kepada pelanggan.
 - c) Profesionalisme dan sikap petugas dalam melayani pelanggan.
 - d) Perbaikan infrastruktur untuk mengurangi gangguan distribusi air.

Temuan umum ini sangat relevan dengan kondisi PDAM Jember yang juga menghadapi masalah serupa, seperti gangguan distribusi air, keluhan administratif, dan respons yang kurang memuaskan dari petugas. Oleh karena itu,

PDAM Jember perlu mengadopsi strategi peningkatan pelayanan prima yang fokus pada peningkatan kualitas SDM, perbaikan prosedur pelayanan, dan peningkatan komunikasi dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Pelayanan prima yang efektif merupakan kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM. Meskipun PDAM di beberapa daerah sudah menunjukkan pelayanan yang cukup baik, masih terdapat kendala yang menghambat tercapainya kepuasan pelanggan secara maksimal. Oleh karena itu, PDAM harus terus melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan pada aspek pelayanan, terutama dalam hal penanganan keluhan, komunikasi, dan kualitas layanan teknis agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan mendukung keberlanjutan layanan air bersih yang optimal.

Kesimpulan dan Saran

Pelayanan PDAM Jember masih menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan distribusi air, kualitas air yang belum konsisten, serta masalah administrasi tagihan yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Upaya perbaikan yang telah dilakukan, seperti pencucian dan penggantian pipa, program CSR, serta penyediaan kanal pengaduan melalui media sosial, menunjukkan komitmen PDAM Jember untuk meningkatkan pelayanan, meskipun hasilnya belum sepenuhnya optimal.
2. Kendala utama terletak pada infrastruktur yang belum memadai dan sistem manajemen yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal pencatatan dan penagihan pelanggan, serta komunikasi yang kurang efektif dengan masyarakat.
3. Pelayanan prima yang efektif sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga PDAM Jember perlu fokus pada peningkatan kualitas

sumber daya manusia, perbaikan infrastruktur, dan penyempurnaan sistem pelayanan serta komunikasi.

Sebagaimana fakta di lapangan, maka saran dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Prioritaskan Investasi pada Infrastruktur: Alokasikan anggaran yang signifikan untuk perbaikan dan penggantian pipa-pipa tua, peningkatan kapasitas instalasi pengolahan air (IPA), serta modernisasi sistem distribusi untuk mengurangi kebocoran dan meningkatkan tekanan air.
2. Optimalkan Sistem Manajemen Data Pelanggan: Implementasikan sistem informasi manajemen pelanggan (*Customer Information System/CIS*) yang terintegrasi dan akurat untuk memastikan pencatatan, penagihan, dan penanganan keluhan pelanggan dilakukan secara efisien dan transparan.
3. Tingkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia: Berikan pelatihan yang berkelanjutan kepada petugas PDAM, terutama yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, mengenai teknik komunikasi yang efektif, penanganan keluhan, serta pengetahuan teknis terkait operasional PDAM.
4. Perkuat Komunikasi dengan Pelanggan: Aktifkan kanal komunikasi dua arah dengan pelanggan melalui media sosial, website, call center, dan forum diskusi publik untuk memberikan informasi yang jelas, akurat, dan responsif mengenai gangguan layanan, pemeliharaan, serta kebijakan PDAM.
5. Libatkan Masyarakat dalam Pengawasan: Bentuk tim pengawas independen yang melibatkan tokoh masyarakat, akademisi, dan perwakilan pelanggan untuk memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja PDAM secara berkala.
6. Fokus pada Program Tanggung Jawab Sosial (CSR) yang Berkelanjutan: Alokasikan dana CSR untuk program-program yang memberikan dampak jangka panjang bagi masyarakat, seperti penyediaan akses air bersih bagi masyarakat yang belum terlayani, edukasi mengenai penggunaan air bersih, serta pelestarian sumber daya air.

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini secara komprehensif, PDAM Jember diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, mengurangi keluhan pelanggan, mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, serta berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat Jember secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Amrulloh, R. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pdam Intan Banjar. *Al-KALAM: JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 9(2), 128. <https://doi.org/10.31602/Al-Kalam.V9i2.6526>
2. Aprisiahudin, I. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTA DHARMA KABUPATEN. *Jurnal Respon Publik*, 18(8), 23–36.
3. Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/Equi.V19i02.4531>
4. Dayanti, P. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Kota

- Denpasar. *Business And Investment Review (BIREV)*, X(X), 162–173.
5. Dr. Wahyudi Putera, S.E., M. S. (2014). *PELAYANAN PRIMA: KUNCI KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN AIR MINUM*.
 6. Ferya Askal, Melinda Noer, & Denny Helard. (2023). Kajian Kepuasan Pelanggan Air Minum (PDAM) Dengan Menggunakan Konsep Service Quality (SERVQUAL) Di Komplek Perumahan Kota Solok. *Jurnal Niara*, 16(1), 100–112. <https://doi.org/10.31849/Niara.V16i1.13952>
 7. Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 253–274. <https://doi.org/10.31955/Mea.V7i1.2912>
 8. Janah, R. (2024). KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM). *Jurnal Pelayanan Publik*, 3, 565–572.
 9. Kusuma, N. R., & Haryanto, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PDAM Kabupaten Tapin. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2(2), 125–130.
 10. Lubis, A. K., & Mahardika, A. (2024). Efektivitas Pelayanan Prima Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) Di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan The Effectiveness Of Excellent Service In The Scheduled Fecal Sludge Service Program (SFSS) At The Waste Water M. *Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 3(1), 25–36.
 11. Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/Economina.V2i3.375>
 12. Mirnasari, T., Zulfikar, I., & Lestari, D. S. (2023). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau Di Kelurahan Kemiling Permai Kota Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, 6(3), 169–176. <https://doi.org/10.24967/Jmms.V6i3.1992>
 13. Syukhul, M. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan, Lokasi Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 166–181.
 14. Tanauma, J. F., Tewal, B., & Sendow, G. (2022). Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Dan Pelaksanaan Administrasi Di Kantor Kelurahan Tanjung Batu. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 820. <https://doi.org/10.35794/Emba.V10i2.40789>
 15. Winton, K., Sukrin, S., Aswira, R., & Haryanto, A. (2023). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Baubau. *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (JSAB)*, 7(2), 121. <https://doi.org/10.31104/Jsab.V7i2.344>.