



## Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai

E. Maznah Hijeriah<sup>1</sup>, Lili Suryani<sup>2</sup>, Lilis Kurniawati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>STIA LANCANG KUNING DUMAI

Email: [hijeriah.jir@gmail.com](mailto:hijeriah.jir@gmail.com)<sup>1</sup>, [lilisuryani@stia-lk-dumai-ac.id](mailto:lilisuryani@stia-lk-dumai-ac.id)<sup>2</sup>,  
[liliskurniawati681@gmail.com](mailto:liliskurniawati681@gmail.com)<sup>3</sup>

### Abstrak

Masih terdapat keluhan pelanggan terhadap pelayanan pipa air yang bocor pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. Masih terdapatnya keterlambatan pelayanan terhadap survey lokasi pemasangan pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. Adapun tujuan dalam penelitian deskriptif ini adalah Untuk mengetahui Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. Untuk mengetahui Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah seluruh karyawan dan pelanggan PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. Untuk teknik pengambilan sampel karyawan digunakan sensus sampling/sampling jenuh, sedangkan untuk pelanggan menggunakan *sampling incidental*, dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, angket (kuesioner), dan wawancara. Adapun teknik analisa data menggunakan data kualitatif dengan skala pengukuran *Rating Scale*. Hasil penelitian dikategorikan Baik dengan jumlah skor sebesar 5.354 dan dengan persentase sebesar 79,68%. Faktor pendukung Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai adalah terdapatnya Bukti fisik karyawan dan terdapatnya Kehandalan karyawan, sedangkan yang menjadi faktor penghambat Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai adalah kurangnya daya tanggap karyawan dan kurangnya jaminan karyawan.

**Kata Kunci:** *Kualitas, Pelayanan Jasa, PDAM Tirta Dumai Bersemai.*

### Abstract

There are still customer complaints about leaking water pipe services at PDAM Tirta Dumai Bersemai, Dumai City. There are still delays in service to the installation site survey at PDAM Tirta Dumai Bersemai, Dumai City. The purpose of this descriptive study is to determine the dimensions of service quality at PDAM Tirta Dumai Bersemai, Dumai City. To find out the Supporting Factors and Inhibiting Factors in the Dimensions of Service Quality at PDAM Tirta Dumai Bersemai, Dumai City. The population and sample in this study were all employees and customers of PDAM Tirta Dumai Bersemai, Dumai City. For employee sampling technique used census sampling / saturated sampling, while for customers using incidental sampling, with data collection techniques using observation, questionnaires (questionnaires), and interviews. The data analysis technique uses qualitative data with a Rating Scale measurement scale. The results of the study were categorized as Good with a total score of 5.354 and a percentage of 79.68%. Supporting factors for Service Quality Dimensions at PDAM Tirta Dumai Bersemai Dumai City are the presence of physical evidence of employees and the presence of employee reliability, while the inhibiting factors for Service Quality Dimensions at PDAM Tirta Dumai Bersemai Dumai City are the lack of employee responsiveness and lack of employee guarantees

**Keywords:** *Quality, Service, PDAM Tirta Dumai Bersemai.*

### PENDAHULUAN

Air bersih layak minum merupakan sesuatu yang sangat penting dan potensial mengingat langsung berhubungan dengan masyarakat. Untuk air bersih penting untuk dijaga kelestarian dan pengelolaannya dilakukan oleh tenaga-tenaga profesional. Pemerintah berperan dalam penyediaan air bersih yang layak minum. Pemerintah Indonesia cukup tanggap akan pentingnya ketersediaan air bersih bagi kelangsungan hidup rakyatnya. Hal ini dapat diketahui dengan dibentuknya perusahaan-perusahaan jasa penyedia air bersih yang pengelolaannya diserahkan pada masing-masing daerah.

Demikian juga halnya dengan Kota Dumai yang juga membentuk institusi pengelolaan air bersih, sejak tahun 1984 Kota Dumai telah memiliki sistem penyediaan air bersih yang dikelola oleh Proyek Peningkatan Sarana Air Bersih (PPSAB) Provinsi Riau melalui BPAM Kabupaten Bengkalis. Kemudian BPAM ditingkatkan statusnya menjadi PDAM Kabupaten Bengkalis dimana sistem penyediaan air bersih di Kota Administratif Dumai menjadi salah satu cabangnya. Salah satunya di Kota Dumai yang menyediakan air bersih yaitu PDAM Tirta Dumai Bersemai.

PDAM Tirta Dumai Bersemai merupakan salah satu perusahaan daerah air minum Kota Dumai yang pengelolaannya diserahkan oleh pemerintah daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Adapun tugas PDAM Dumai Bersemai Kota Dumai antara lain: distribusi air bersih, pemasangan sambungan baru, keluhan pelanggan, perbaikan, dan perencanaan jaringan pipa.

Beberapa kelompok pelanggan yang ditawarkan pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai yaitu Sosial Umum, Sosial Khusus, Rumah Tangga tk 1, Rumah Tangga tk 2, Rumah Tangga tk 3, Niaga tk 1, Niaga tk 2, Industri tk 1, Industri tk 2 dan Khusus Pelabuhan. Dimana setiap tariff tersebut sudah ada pertahap 10 kubik, tetapi apabila sudah diatas 30 kubik tarifnya tetap sampai berapapun. Tarif pemakaian tersebut di tambahkan dengan biaya abodemen 16.500, jika lewat batas pembayaran akan dikenakan dengan sebesar 1.500 perbulan.

Berdasarkan bagan I.1 diatas bahwasanya mekanisme menjadi pelanggan pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai, langsung mendatangi kantor untuk mendaftar sambungan baru dan berikut keterangan pemasangan sambungan rumah dan cara pembayaran sambungan baru.

Berikut keterangan pemasangan sambungan rumah, sebagai berikut: 1) pemasangan sambungan rumah dengan jarak maksimal 5 meter dari pipa sekunder dengan diameter pipa 13 mm. 2) Yang telah menjadi pelanggan dan aktif membayar rekening air setiap bulannya tidak dikenakan biaya penyambungan baru dengan jarak 6 meter. 3) Bagi pelanggan yang telah diputuskan dan yang mempunyai tunggakan rekening air, maka semua dibebaskan dan bisa melanjutkan kembali. 4) Untuk pemasangan diatas diameter meteran air 13 mm, akan ditentukan berdasarkan upah dan bahan yang berlaku pada saat calon pelanggan mengajukan permohonan. Berikut keterangan cara pembayaran sambungan baru, yaitu: 1. Selain kelompok sosial dan non niaga A, diwajibkan membayar tunai sesuai biaya yang telah ditetapkan. 2. Untuk kelompok sosial dan non niaga A, besarnya biaya dapat diangsur dengan pembayaran pertama sebesar Rp 200.000 rupiah dan sisanya dapat diangsur Rp 100.000 rupiah perbulannya sampai lunas. 3. Pembayaran dan angsuran pertama dan angsuran berikutnya sampai lunas dapat dibayar di kantor PDAM Tirta Dumai Bersemai. 4. Fotocopy bukti setor diserahkan ke kantor PDAM Tirta Dumai Bersemai untuk kelengkapan Administrasi kantor.

Ada beberapa wilayah yang mempunyai jadwal untuk penyaluran air yaitu di pagi hari dan siang hari. Dari pagi hari 05.00-07 dan sore hari 13.00-15.00. Adapun mekanisme pembayaran pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai sebagai berikut: 1) Setiap pelanggan mempunyai kewajiban melakukan pembayaran rekening air melalui loket-loket yang telah disediakan. 2) Kas dibuka setiap Hari Senin s.d Jum'at pukul. 07.30 – 14.00 WIB. Setiap keterlambatan rekening air minum dikenakan biaya tambahan keterlambatan pembayaran rekening air sebagai berikut : 1) Sebesar 10 % (sepuluh perseratus) dari nilai tagihan , paling kurang sebesar Rp. 5000,- (lima ribu rupiah) untuk keterlambatan pembayaran rekening air dari tanggal 21 sampai dengan akhir bulan berjalan . 2) Sebesar 15% (limabelas perseratus) dari nilai tagihan, paling kurang sebesar Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah) untuk keterlambatan pembayaran rekening air mulai tanggal 1 bulan berikutnya. 3) Apabila rekening air minum tidak dibayar dalam waktu 2 (dua) bulan berturut-turut sejak jatuh tempo pembayaran maka akan dikenakan penutupan saluran aliran air minum dengan diberikan Surat Pemberitahuan Tunggakan (SPT) terlebih dahulu. 4) Kwitansi pembayaran rekening air bulan berjalan/terakhir bukan merupakan bukti bebas tunggakan. 5) Pengaduan keberatan atas tagihan bulan berjalan diajukan ke Bagian Hubungan Langganan, dan ditanggguhkan pembayarannya sampai dengan ada keputusan. Sedangkan tagihan bulan berikutnya tetap harus dibayarkan.

Pelayanan air PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai masih terdapat masing-masing keluhan terhadap pelayanan air yaitu pipa SR bocor yang setiap tahunnya meningkat. Dikarenakan banyak galian yang tidak bertanggung jawab dan usia pipa yang tidak memadai. Berdasarkan pada uraian diatas, maka penulis mengambil judul "Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai".

## METODE

Penelitian deskriptif ini memiliki populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai dan Pelanggan yang menggunakan pelayanan air. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini untuk karyawan menggunakan metode sampel jenuh, Menurut Sugiyono (2011:106), sampel jenuh yaitu suatu teknik penarikan sampel digunakan apabila keseluruhan anggota populasi digunakan sebagai sampel sehingga jumlah sampel untuk karyawan sebanyak 34 orang. Selanjutnya untuk pelanggan peneliti menggunakan metode *sampling incidental*. Metode *sampling incidental* menurut Sugiyono (2011:118), adalah teknik menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel jika orang tersebut dipandang cocok sebagai sumber data. Dalam hal ini penelitian akan dilaksanakan selama 26 hari penelitian, dengan 1 hari penelitian penulis mengambil sampel sebanyak 3 orang sehingga diperoleh jumlah sampel untuk pelanggan sekitar 78 orang. Total sampel keseluruhan berjumlah 112 orang yaitu penggabungan dari jumlah sampel karyawan dan jumlah sampel pelanggan PDAM Tirta Dumai Bersemai.

Data primer dan sekunder dikumpulkan melalui tiga cara; observasi, penyebaran angket, dan wawancara. Setelah data yang diperlukan terkumpul, maka selanjutnya akan dilakukan pengelompokan data yang sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan. Selanjutnya data tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan uraian dan penjelasan. Kegiatan dalam analisa data pada penelitian ini adalah pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden. Sedangkan untuk setiap kategori penulisan menggunakan teknik pencarian kategori nilai dengan menggunakan *Rating Scale*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai

Setiap penelitian bertujuan untuk mencari jawaban atas permasalahan yang diteliti. Guna mencapai tujuan tersebut, maka berdasarkan hasil temuan selama dilapangan, berikut ini disajikan analisis dan diinterpretasikan sebagai upaya penulis untuk menjawab pokok penelitian yang dilakukan.

Dimensi kualitas pelayanan jasa merupakan tolak ukur yang digunakan untuk mengukur keseluruhan suatu keunggulan jasa yang diharapkan pelanggan dengan jasa yang dirasakan serta bagaimana pengendalian pembeli jasa agar memenuhi harapan dan keinginan pelanggan tersebut. Dalam memenuhi keseluruhan suatu keunggulan jasa tersebut, diperhatikan apakah jasa yang diberikan sudah sesuai dengan jasa yang diharapkan seorang pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan jasa tidak akan tercapai apabila tidak ada penerima jasa yang terlibat dalam proses pemberian jasa. Oleh karena itu pemberi jasa membutuhkan penerima jasa guna melakukan perbaikan dan pengembangan serta evaluasi terhadap jasa yang diberikan.

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai dan berdasarkan hasil temuan dilapangan serta data yang telah dikumpulkan, untuk melihat lebih jelas mengenai dimensi kualitas pelayanan jasa pada penelitian, akan diteliti dari beberapa indikator, meliputi: bukti fisik, empati, kehandalan, ketanggapan dan jaminan, untuk lebih jelas dapat dilihat dan diberikan analisis yang menyangkut dimensi kualitas pelayanan jasa pada penelitian sebagai berikut:

#### Bukti Fisik

Bukti fisik dalam penelitian ini merupakan suatu kondisi dengan berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan. Adapun untuk melihat pelaksanaan dimensi bukti fisik dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub-sub indikator sebagai berikut:

Terdapatnya tingkat kualitas air yang bersih

Kualitas air yang bersih adalah suatu ukuran kondisi air dilihat dari karakteristik fisik, kimiawi, dan biologisnya. Kualitas air juga menunjukkan ukuran kondisi air relatif terhadap kebutuhan biota air dan manusia. Kualitas air sering kali menjadi ukuran standar terhadap kondisi kesehatan ekosistem air dan kesehatan manusia terhadap air minum. Berbagai lembaga negara di dunia bersandar kepada data ilmiah dan keputusan politik dalam menentukan standar kualitas air yang diizinkan untuk keperluan tertentu. Perusahaan yang ada saat ini, memiliki sumber mata air yang bersih, sehingga dapat memberikan pelayanan tingkat kualitas air yang lebih baik dan dapat dinikmati bagi pelanggan.

Terdapatnya penyediaan dari air secara berkala yang dapat di nikmati oleh pelanggan

Saat ini perusahaan menyediakan pelayanan air bersih secara berkala guna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Penyediaan air bersih secara berkala sangatlah diperlukan oleh perusahaan PDAM agar mencukupi kebutuhan pelanggannya, maka dari itu perusahaan harus memiliki beberapa cadangan air bersih yg akan disalurkan kepada pelanggan. Maksudnya secara berkala yaitu secara rutin atau teratur setiap hari nya agar tidak adanya keluhan dari pelanggan terhadap kebutuhan air bersih yg disalurkan. Terdapatnya tenaga teknis yang di miliki perusahaan untuk mengatasi kendala di lapangan dengan mendatangi rumah pelanggan.

Perusahaan saat ini memiliki tenaga teknis yang dimana untuk setiap karyawan harus mengatasi kendala di lapangan dengan salah satunya mendatangi rumah pelanggan untuk memastikan setiap keluhan yang ada. Ini melibatkan interaksi orang ke orang di mana berinteraksi langsung dengan calon pelanggan, tenaga teknis juga bisa mengembangkan hubungan antar calon pelanggan dengan kerumah pelanggan, tenaga teknis bisa komunikasi dengan cepat dengan calon pelanggan atau pelanggan.

Terdapatnya kesesuaian bukti amper dengan besarnya tarif biaya yang di bebaskan kepada pelanggan.

Setiap perusahaan yang berorientasi dengan laba, akan berupaya pelayanan dengan baik yang sesuai dengan bukti amper dengan besarnya tarif yang di bebaskan kepada pelangga. Penetapan tarif untuk standar kebutuhan pokok air minum disesuaikan dengan kemampuan membayar pelanggan Sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal guna mencapai tujuan perusahaan.

Selanjutnya untuk untuk mengetahui tanggapan responden mengenai bukti fisik dapat dilihat pada tabel berikut ini :

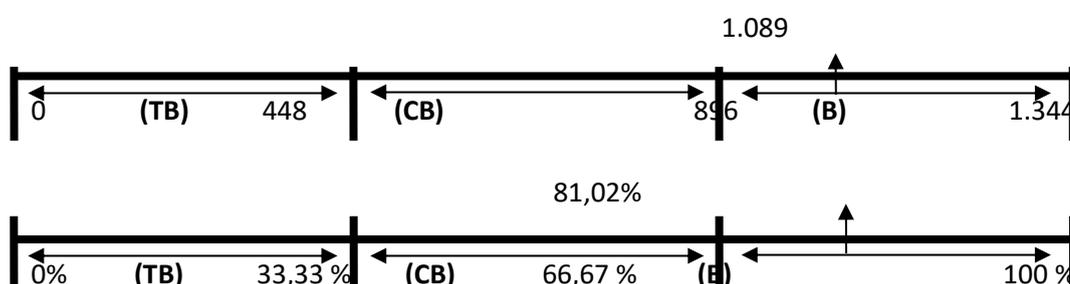
**Tabel 1. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Bukti Fisik**

No	Sub Indikator	Ket	Kategori Jawaban			Jumlah
			TB	CB	B	
1	Terdapatnya tingkat kualitas air yang bersih	Frek	-	65	47	112
		Skor	-	130	141	271
2	Terdapatnya penyediaan dari air berkala yang dapat di nikmati oleh pelanggan	Frek	-	68	44	112
		Skor	-	136	132	268
3	Terdapatnya tenaga teknis yang di miliki perusahaan untuk mengatasi kendala lapangan dengan mendatangi rumah pelanggan	Frek	-	73	39	112
		Skor	-	146	117	263
4	Terdapatnya kesesuaian bukti amper besarnya tarif biaya yang di bebaskan kepada pelanggan	Frek	1	46	65	112
		Skor	1	92	195	287
<b>Total Skor</b>						<b>1.089</b>
<b>Skor Ideal</b>						<b>1.344</b>
<b>% Skor (Total Skor : Skor Ideal x 100%)</b>						<b>81,02%</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Data Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden mengenai Bukti fisik dapat diukur melalui empat sub indikator diantaranya: Sub indikator pertama memperoleh skor 271, sub indikator kedua memperoleh skor 268, sub indikator ketiga memperoleh skor 263, sub indikator keempat memperoleh skor 287, dengan total skor keseluruhan 1.089.

Dari empat sub indikator dilihat dari Bukti Fisik diperoleh total skor sebanyak 1089 berada pada kategori Baik. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai indikator Bukti Fisik lebih jelasnya melalui garis kontinum berikut ini :



Berdasarkan garis kontinum diatas, dapat diketahui bahwa indikator Bukti Fisik dalam Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai berada pada kategori Baik dengan total skor 1.089.

### Empati

Empati dalam penelitian ini berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Adapun pelaksanaan dimensi empati dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub-sub indikator sebagai berikut:

Terdapatnya kepekaan karyawan untuk senantiasa mampu memenuhi kebutuhan air bersih kepada pelanggan

Setiap usaha bisnis yang ingin terus bereksistensi pada usahanya, secara sadar akan berupaya untuk memenuhi kebutuhan air bersih kepada pelanggannya. Dengan kesadaran/kepekaan tersebut, pelanggan akan merasa bahwa kebutuhan dianggap penting bagi perusahaan, sehingga secara otomatis akan mempercayakan pemenuhan kebutuhan air bersih kepada perusahaan. Sehingga Karyawan mampu memenuhi kebutuhan air bersih kepada pelanggan, bahwa air bersih itu sangat penting digunakan.

Terdapatnya perhatian karyawan saat melayani keluhan pipa bocor kepada pelanggan

Setiap usaha bisnis yang ingin terus bereksistensi pada usahanya, secara sadar melayani keluhan pipa bocor kepada pelanggan adalah perhatian yang diberikan kepada pelanggan bahwa keluhan pelanggan dianggap penting bagi perusahaan. Melayani Keluhan adalah upaya pemberian solusi atau cara yang diberikan perusahaan atas umpan balik yang bersifat negatif dari pelanggan. Melayani keluhan secara baik dan efektif tentunya memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas, menjadi pelanggan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan setia.

Terdapatnya keinginan karyawan untuk membantu menyelesaikan masalah air kepada pelanggan.

Setiap perusahaan memiliki berbagai tipe pelanggan. Biasanya saat pelayanan air yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan, pelanggan akan menyatakan permasalahan tersebut. Setiap perusahaan yang berinteraksi dengan pelanggan, karyawan harus memiliki kemauan untuk melayani dan memberi solusi atas masalah yang diungkapkan. Sehingga pelanggan merasa pemenuhan kebutuhannya merupakan hal yang penting bagi perusahaan. maka dari itu banyak pelanggan meminta bantuan kepada karyawan PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai untuk senantiasa memberikan pelayanan air dengan baik dan tanpa kendala apapun.

Terdapatnya karyawan yang sigap membantu keluhan pelanggan pada saat terjadinya kendala layanan air.

Saat ini setiap perusahaan berupaya memberikan pelayanan air yang menjadi kebutuhan pelanggan. Perusahaan akan terus memproduksi saat pelanggan merasa pelayanan air yang dihasilkan sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Karyawan selalu sigap menanggapi keluhan pelanggan saat terjadinya kendala layanan air, sehingga karyawan selalu berperilaku sopan dan segera menindak lanjuti permasalahan setiap pelanggan. Dengan sikap sopan karyawan juga meminta maaf atas kendala layanan air yang terjadi sehingga komunikasi dengan para pelanggan berjalan dengan baik tanpa halangan apapun.

Untuk lebih mengetahui mengenai pelaksanaan dimensi kualitas pelayanan jasa yang diteliti melalui indikator empati dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut :

**Tabel 2. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Empati**

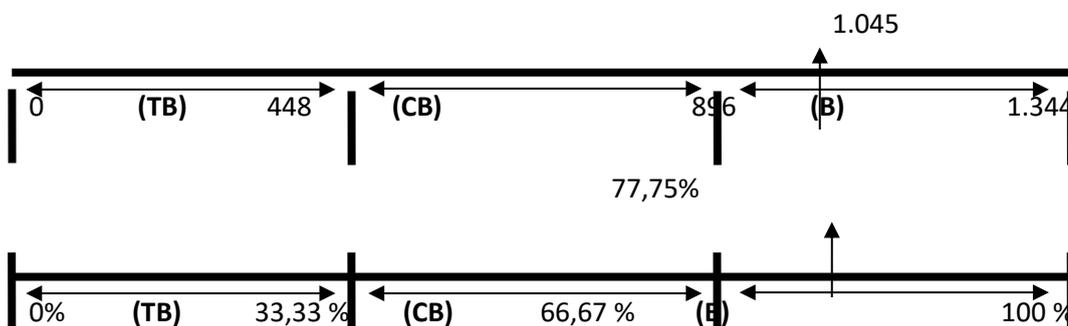
No	Sub Indikator	Ket	Kategori Jawaban			Jumlah
			TB	CB	B	
1	Terdapatnya kepekaan karyawan untuk senantiasa mampu memenuhi kebutuhan air bersih kepada pelanggan	Frek	-	65	47	112
		Skor	-	130	141	271
2	Terdapatnya perhatian karyawan saat melayani keluhan pipa bocor kepada pelanggan	Frek	-	62	50	112
		Skor	-	124	150	274
3	Terdapatnya keinginan karyawan untuk membantu menyelesaikan masalah air kepada pelanggan.	Frek	-	58	54	112
		Skor	-	116	162	278

4	Terdapatnya karyawan yang sigap membantu keluhan pelanggan pada saat terjadinya kendala layanan air.	Frek	4	98	2	112
		Skor	4	192	6	222
<b>Total Skor</b>					<b>1.045</b>	
<b>Skor Ideal</b>					<b>1.344</b>	
<b>% Skor (Total Skor : Skor Ideal x 100%)</b>					<b>77,75%</b>	

Sumber Data : Hasil Olahan Data Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden mengenai empati dapat diukur melalui empat sub indikator diantaranya: Sub indikator pertama memperoleh skor 271, sub indikator kedua memperoleh skor 274, sub indikator ketiga memperoleh skor 278, sub indikator keempat memperoleh skor 222, dengan total skor keseluruhan 1.045.

Dari empat sub indikator dilihat dari empati diperoleh total skor sebanyak 1.045 berada pada kategori Baik. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai indikator empati lebih jelasnya melalui garis kontinum berikut ini :



Berdasarkan garis kontinum diatas, dapat diketahui bahwa indikator Empati dalam Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai berada pada kategori Baik dengan total skor 1.045.

#### **Kehandalan**

Kehandalan dalam penelitian ini adalah kehandalan atau kemampuan memberikan pelayanan air yang akurat dan terpercaya sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Dimensi kualitas pelayanan jasa dilihat dari dimensi kehandalan dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub-sub indikator sebagai berikut :

Terdapatnya kemampuan karyawan dalam menangani keluhan transaksi pelanggan.

Setiap perusahaan memiliki masing-masing kemampuan karyawan yang mempunyai kehandalan dalam menangani berbagai keluhan pelanggan termasuk keluhan dalam melakukan transaksi. Transaksi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang yang menimbulkan perubahan terhadap harta atau keuangan yang dipunyai baik itu bertambah ataupun berkurang. Misalnya menjual harta, membeli barang, membayar hutang, serta membayar berbagai macam biaya untuk memenuhi sebuah kebutuhan hidup termasuk yang terpenting transaksi air, sehingga transaksi pelanggan di lakukan dengan baik tanpa ada keluhan transaksi kembali.

Terdapatnya kemampuan karyawan dalam mendeteksi kendala saluran air yang terjadi secara mendadak.

Setiap perusahaan memiliki beberapa kendala di setiap bidangnya masing-masing, akan tetapi perusahaan PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai mampu mendeteksi di setiap kendala pada saluran air saat terjadinya secara tiba-tiba, sehingga karyawan mampu menyelesaikannya dengan baik.

Terdapatnya kemampuan karyawan dalam proses pelayanan pendaftaran pelanggan baru dengan cepat.

Penetapan waktu yang pasti dalam memberikan pelayanan pendaftaran pelanggan baru merupakan hal yang dinilai bagi bagi pelanggan suatu perusahaan. Dengan adanya pemberian pelayanan yang tepat waktu, pelanggan bisa mengatur waktu untuk melaksanakan aktivitas pendaftaran. Baik perusahaan jasa maupun barang, pemberian pelayanan yang sesuai dengan waktu yang ditetapkan merupakan salah satu budaya perusahaan yang digunakan secara internal maupun eksternal. Hal ini karena melalui ketepatan waktu dapat diketahui disiplin kerja dari setiap elemen perusahaan.

Terdapatnya kemampuan karyawan dalam meminimalisir kesalahan dalam proses pelayanan

Saat ini setiap perusahaan yang melakukan interaksi langsung dengan pelanggannya, akan memperhatikan setiap kondisi yang terjadi, baik yang mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung dalam proses pelayanan. Dengan memperhatikan setiap kondisi, diharapkan dapat mengurangi kesalahan yang mungkin terjadi saat proses pemberian pelayanan pada pelanggan. Sehingga pelanggan merasa nyaman dan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan.

Untuk lebih mengetahui mengenai pelaksanaan dimensi kualitas pelayanan jasa yang diteliti melalui indikator empati dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut:

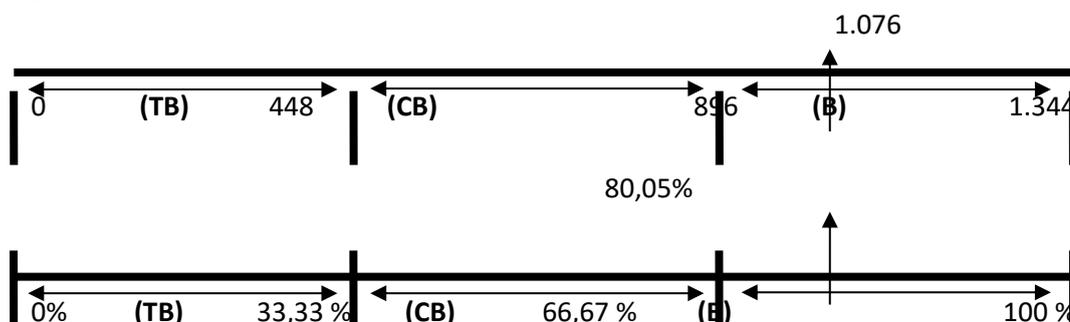
**Tabel 3. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kehandalan**

No	Sub Indikator	Ket	Kategori Jawaban			Jumlah
			TB	CB	B	
1	Terdapatnya kemampuan karyawan dalam menangani keluhan transaksi pelanggan.	Frek	4	54	54	112
		Skor	4	108	162	274
2	Terdapatnya kemampuan karyawan dalam mendeteksi kendala saluran air yang terjadi secara mendadak	Frek	4	63	45	112
		Skor	4	126	135	265
3	Terdapatnya kemampuan karyawan dalam proses pelayanan pendaftaran pelanggan baru dengan cepat.	Frek	6	60	46	112
		Skor	6	120	138	264
4	Terdapatnya kemampuan karyawan dalam meminimalisir kesalahan dalam proses pelayanan	Frek	3	49	60	112
		Skor	3	198	180	273
<b>Total Skor</b>						<b>1.076</b>
<b>Skor Ideal</b>						<b>1.344</b>
<b>% Skor (Total Skor : Skor Ideal x %)</b>						<b>80,05%</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Data Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan Tabel V.6 di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden mengenai kehandalan dapat diukur melalui empat sub indikator diantaranya: Sub indikator pertama memperoleh skor 274, sub indikator kedua memperoleh skor 265, sub indikator ketiga memperoleh skor 264, sub indikator keempat memperoleh skor 273, dengan total skor keseluruhan 1.076.

Dari empat sub indikator dilihat dari kehandalan diperoleh total skor sebanyak 1.076 berada pada kategori Baik. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai indikator kehandalan lebih jelasnya melalui garis kontinum berikut ini :



Berdasarkan garis kontinum diatas, dapat diketahui bahwa indikator kehandalan dalam Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai berada pada kategori Baik dengan total skor 1.076.

**Daya tanggap**

Daya tanggap dalam penelitian ini merupakan suatu kondisi yang berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Dimensi kualitas pelayanan jasa dilihat dari dimensi daya tanggap dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub-sub indikator sebagai berikut :

Terdapatnya ketanggapan karyawan dalam proses pelayanan pemasangan sambungan baru.

Setiap perusahaan baik dibidang penyediaan jasa ataupun penyediaan barang haruslah memiliki karyawan yg bersifat tanggap akan sesuatu hal yang dibutuhkan ataupun menyangkut dengan pelanggan, karena hal tersebut tentunya akan mempengaruhi perusahaan untuk kedepannya. Termasuk dengan pelayanan pemasangan sambungan baru pada perusahaan PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. Dengan adanya ketanggapan ini dapat membantu memberikan proses pelayanan pemasangan sambungan baru dengan baik, dan cepat.

Terdapatnya ketanggapan karyawan lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.

Organisasi yang ingin mempertahankan eksistensinya, haruslah mampu memberikan tanggapan terhadap keluhan pelanggan dilapangan. Melalui tanggapan tersebut, pelanggan akan mempercayakan kebutuhannya terhadap perusahaan yang menyediakan barang atau jasa yang dibutuhkan. Dengan ketanggapan tersebut, dapat pula menarik pelanggan baru untuk menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan akan memberikan bagian khusus karyawan yang bertugas memberikan kepastian ketanggapan dari tiap keluhan pelanggan dilapangan. Hal tersebut untuk memaksimalkan proses pemberian pelayanan air dari perusahaan.

Terdapatnya ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran rekening air.

Setiap perusahaan baik dibidang penyediaan jasa ataupun penyediaan barang haruslah memiliki karyawan yg bersifat tanggap akan sesuatu hal yang dibutuhkan ataupun menyangkut dengan pelanggan, karena hal tersebut tentunya akan mempengaruhi perusahaan untuk kedepannya. Dalam setiap perusahaan selalu mementingkan pada saat proses pelayanan, terutama dalam proses segala pembayaran rekening air. Sehingga dapat di salurkan dengan cepat dan baik. Dengan adanya ketanggapan ini dapat membantu memberikan proses pelayanan pembayaran rekening air yang berjalan dengan lancar tanpa ada kesalahan apapun saat perhitungan.

Terdapatnya ketanggapan karyawan untuk memastikan kebutuhan ketersediaan air tetap terjaga.

Air termasuk salah satu kebutuhan pelanggan yang sangat penting, sehingga ketersediaannya pun harus tetap terjaga dengan baik, maka dari itu perusahaan PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai mengawasi setiap karyawan agar selalu menjaga air tetap bersih. Setiap perusahaan baik dibidang penyediaan jasa ataupun penyediaan barang haruslah memiliki karyawan yg bersifat tanggap akan sesuatu hal yang dibutuhkan ataupun menyangkut dengan pelanggan, karena hal tersebut tentunya akan mempengaruhi perusahaan untuk kedepannya. Dalam setiap perusahaan selalu mementingkan pada saat memastikan kebutuhan ketersediaan air tetap terjaga.

Untuk lebih mengetahui mengenai pelaksanaan dimensi kualitas pelayanan jasa yang diteliti melalui indikator empati dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut:

**Tabel 4. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Daya Tanggap**

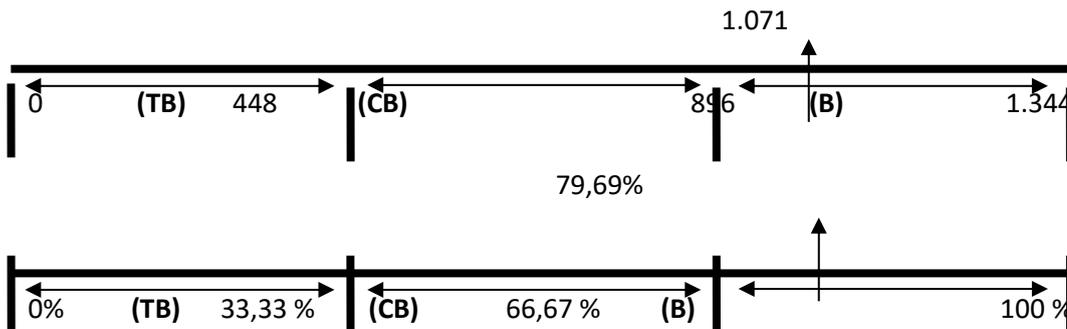
No	Sub Indikator	Ket	Kategori Jawaban			Jumlah
			TB	CB	B	
1	Terdapatnya ketanggapan karyawan dalam proses pelayanan pemasangan sambungan baru.	Frek	2	58	52	112
		Skor	2	116	156	274
2	Terdapatnya ketanggapan karyawan lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.	Frek	2	64	56	112
		Skor	2	108	168	278
3	Terdapatnya ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran rekening air..	Frek	1	64	47	112
		Skor	1	128	141	270
4	Terdapatnya ketanggapan karyawan untuk memastikan kebutuhan ketersediaan air tetap terjaga.	Frek	-	66	46	112
		Skor	3	132	138	249
<b>Total Skor</b>						<b>1.071</b>
<b>Skor Ideal</b>						<b>1.344</b>
<b>% Skor (Total Skor : Skor Ideal x 100%)</b>						<b>79,69%</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Data Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden mengenai daya tanggap dapat diukur melalui empat sub indikator diantaranya: Sub indikator pertama memperoleh skor 274, sub indikator

kedua memperoleh skor 278, sub indikator ketiga memperoleh skor 270, sub indikator keempat memperoleh skor 249, dengan total skor keseluruhan 1.071.

Dari empat sub indikator dilihat dari daya tanggap diperoleh total skor sebanyak 1.071 berada pada kategori Baik. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai indikator daya tanggap lebih jelasnya melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas, dapat diketahui bahwa indikator daya tanggap dalam Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai berada pada kategori Baik dengan total skor 1.071.

**Jaminan**

Jaminan dalam penelitian ini merupakan perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Adapun pelaksanaan dimensi jaminan dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub-sub indikator sebagai berikut : Terdapatnya bukti pembayaran dan hak layanan yang di terima oleh pelanggan.

Setiap transaksi yg dilakukan antara pelanggan dan perusahaan haruslah jelas termasuk dengan bukti pembayaran / slip pembayaran yang berisikan tentang tagihan, biaya-biaya, jumlah pembayaran dan lain sebagainya. Biasanya bukti pembayaran yg diberikan diperusahaan PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai Kepada pelanggan yaitu kwitansi. bukti pembayaran diartikan sebagai alat pembayaran yang berfungsi untuk membuktikan akan terjadinya sebuah transaksi antara karyawan dan pelanggan. Transaksi tersebut menjadi hak layanan yang diterima oleh pelanggan untuk kedepannya.

Terdapatnya jaminan yang di berikan kepada pelanggan untuk senantiasa tersedia distribusi air yang berkelanjutan.

Berdasarkan peraturan Perusahaan PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai Bahwa perusahaan tersebut menjamin setiap pelanggannya untuk dapat menikmati air bersih yg disalurkan oleh perusahaan. Jaminan distribusi air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum setelah dimasak. Jadi, Jaminan distribusi air bersih adalah proses pemenuhan kebutuhan air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang diselenggarakan oleh pihak PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai sebagai penyedia distribusi untuk pelanggan. Air bersih merupakan kebutuhan mutlak. Sepanjang hidupnya manusia tidak akan pernah lepas dari kebutuhan akan air bersih. Air bersih ini mempunyai fungsi yang banyak bagi manusia mulai dari kebutuhan untuk mandi, minum, mencuci, memasak dan keperluan lainnya. Oleh karena itu kebutuhan air bersih harus tercukupi setiap harinya, baik dari segi jumlah maupun mutunya. Dengan demikian air yang dikonsumsi harus memenuhi standard kesehatan agar tidak membahayakan jiwa. Pentingnya peranan air bersih bagi kehidupan manusia menyebabkan pelayanan distribusi air bersih mempunyai arti yang penting pula.

Terdapatnya kemampuan karyawan untuk memastikan kualitas air tetap terjaga.

Perusahaan PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Memiliki alat untuk mendeteksi kualitas air dan juga memiliki beberapa sumber air bersih sehingga kualitas air bersih yg disalurkan memanglah terjaga kualitas nya. Kualitas air adalah suatu ukuran kondisi air dilihat dari karakteristik fisik, kimiawi, dan biologisnya. Kualitas air

juga menunjukkan ukuran kondisi air relatif terhadap kebutuhan biota air dan manusia. Kualitas air sering kali menjadi ukuran standar terhadap kondisi kesehatan [ekosistem air](#) dan kesehatan manusia terhadap [air minum](#).

Terdapatnya keyakinan pelanggan atas jasa air yang ditawarkan oleh karyawan.

Dengan kualitas air bersih dan pelayanan perusahaan PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai yg diberikan kepada pelanggan tentunya akan membuat keyakinan pelanggan semakin tinggi terhadap perusahaan untuk terus berlangganan setiap bulannya. Keyakinan pelanggan mengandung arti bahwa semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh karyawan.

Untuk lebih mengetahui mengenai pelaksanaan dimensi kualitas pelayanan jasa yang diteliti melalui indikator empati dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut :

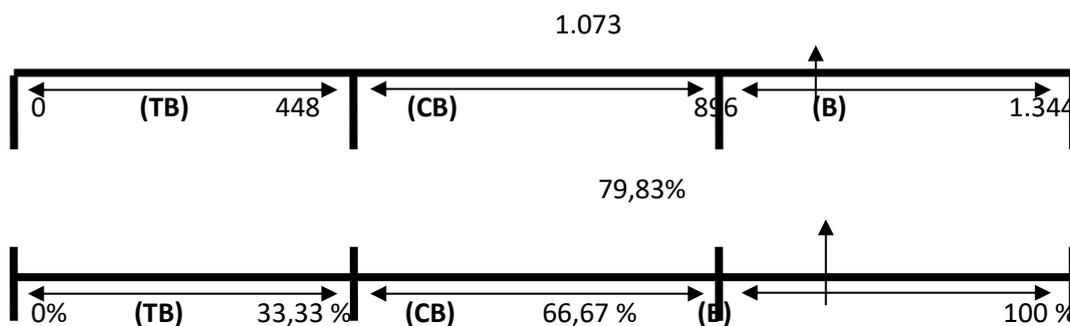
**Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Jaminan**

No	Sub Indikator	Ket	Kategori Jawaban			Jumlah
			TB	CB	B	
1	Terdapatnya bukti pembayaran dan hak layanan yang di terima oleh pelanggan.	Frek	3	63	46	112
		Skor	3	126	138	267
2	Terdapatnya jaminan yang di berikan kepada pelanggan untuk senantiasa tersedia distribusi air yang berkelanjutan.	Frek	1	63	144	112
		Skor	1	126	168	271
3	Terdapatnya kemampuan karyawan untuk memastikan kualitas air tetap terjaga.	Frek	2	73	38	112
		Skor	2	146	114	262
4	Terdapatnya keyakinan pelanggan atas jasa air yang ditawarkan oleh karyawan.	Frek	5	55	52	112
		Skor	5	110	195	273
<b>Total Skor</b>						<b>1.073</b>
<b>Skor Ideal</b>						<b>1.344</b>
<b>% Skor ( Total Skor : Skor Ideal x 100%)</b>						<b>79,83%</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Data Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden mengenai jaminan dapat diukur melalui empat sub indikator diantaranya: Sub indikator pertama memperoleh skor 267, sub indikator kedua memperoleh skor 271, sub indikator ketiga memperoleh skor 262, sub indikator keempat memperoleh skor 273, dengan total skor keseluruhan 1.073.

Dari empat sub indikator dilihat dari jaminan diperoleh total skor sebanyak 1.073 berada pada kategori Baik. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai indikator jaminan lebih jelasnya melalui garis kontinum berikut ini :



Berdasarkan garis kontinum diatas, dapat diketahui bahwa indikator jaminan dalam Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai berada pada kategori Baik dengan total skor 1.073.

**Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai**

Setelah mengetahui secara jelas mengenai dimensi kualitas pelayanan jasa pada penelitian bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan, maka penulis membuat rekapitulasi terhadap penilaian yang diberikan responden terhadap dimensi kualitas pelayanan jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai.

Untuk mengetahui rekapitulasi mengenai penilaian tanggapan responden terhadap dimensi kualitas pelayanan jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai dapat dilihat pada tabel V.9 sebagai berikut :

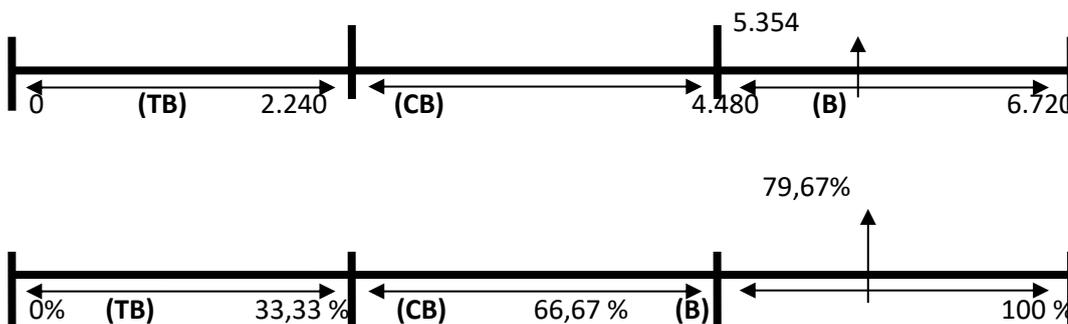
**Tabel 6. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai**

No	Indikator	Jumlah Skor
1	Bukti Fisik	1.089
2	Empati	1.045
3	Kehandalan	1.076
4	Daya Tanggap	1.071
5	Jaminan	1.073
<b>Jumlah Skor</b>		<b>5.354</b>

Sumber data : Hasil olahan data penelitian 2021

Melalui tabel diatas, dapat dilihat hasil tanggapan responden penelitian tentang dimensi kualitas pelayanan jasa untuk 5 (lima) indikator penelitian yang penulis gunakan untuk mengukur variabel dimensi kualitas pelayanan jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai, yaitu : pada indikator bukti fisik diperoleh skor sebesar 1.089, selanjutnya untuk indikator empati memperoleh skor sebesar 1.045, adapun tanggapan responden untuk indikator kehandalan diperoleh skor sebesar 1.076, selanjutnya tanggapan responden untuk indikator daya tanggap memperoleh skor sebesar 1.071, terakhir untuk tanggapan responden terhadap indikator jaminan memperoleh skor sebesar 1.073, sehingga diketahui jumlah skor keseluruhan indikator sebesar 5.354.

Melalui jumlah keseluruhan yang diperoleh, dapat ditentukan kategori tanggapan responden terhadap variabel penelitian yaitu dimensi kualitas pelayanan jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai, berada pada kategori baik. Hal ini dapat dilihat pada garis kontinum sebagai berikut :



Berdasarkan garis kontinum diatas, dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden mengenai variabel dimensi kualitas pelayanan jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai yang diukur melalui indikator bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan berada pada kategori baik, hal tersebut dapat dilihat dengan adanya jumlah skor sebesar 5.354 dengan persentase 79,67%.

#### **Faktor Pendukung dan Penghambat Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai**

Sebagai sebuah perusahaan yang menawarkan jasa khususnya jasa pelayanan air, PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai menyadari akan pentingnya evaluasi pada tiap kegiatan yang dilakukan. Hal tersebut diharapkan dapat mengetahui capaian perusahaan dalam menjalankan kegiatan serta mengukur pencapaian target dan sasaran yang telah ditetapkan. Dalam mengukur pencapaian tersebut, akan timbul suatu kondisi yang dapat mendukung kegiatan perusahaan di masa depan, dan ada pula kondisi tertentu yang justru akan menghambat kegiatan perusahaan di masa depan, hal tersebut akan terjadi apabila tidak diketahui sejak dini dan muncul solusi yang tepat atas kondisi tersebut.

Melalui hasil temuan dilapangan dan berdasarkan tanggapan responden atas indikator yang penulis gunakan pada penelitian, diperoleh bahwa ada indikator yang memperoleh skor yang lebih tinggi dibandingkan dengan indikator lain yang dapat dikatakan menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan jasa perusahaan. Hal yang sama juga terjadi, bahwa diketahui adanya indikator yang memperoleh skor paling rendah diantara indikator lainnya, dan bila tidak cepat diatasi diduga akan menjadi faktor penghambat dari kualitas pelayanan jasa yang diberikan perusahaan.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai faktor pendukung dan penghambat dimensi kualitas pelayanan jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai dapat penulis uraikan sebagai berikut :

#### **Faktor Pendukung Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai**

Faktor pendukung merupakan indikator yang diduga memberikan capaian positif lebih banyak dari indikator lainnya terhadap capaian target dan sasaran perusahaan untuk kegiatan pemberian pelayanan jasa yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan perusahaan. Adapun faktor pendukung dimensi kualitas pelayanan jasa pada Pdam Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai diuraikan sebagai berikut :

Terdapatnya bukti fisik terhadap dimensi kualitas pelayanan jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai

Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota terdapat bukti fisik. Hal ini dapat dilihat selama penelitian dengan adanya tingkat kualitas air yang bersih, adanya kesesuaian bukti amper dengan besarnya tarif biaya yang di bebaskan kepada pelanggan. Hal demikian dapat dilihat melalui adanya kualitas air yang bersih yang disediakan untuk melayani pelanggan, adanya waktu air secara berkala yang dapat dinikmati pelanggan dan adanya kesesuaian bukti amper dengan tarif.

Terdapatnya kehandalan terhadap dimensi kualitas pelayanan jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai.

Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya kemampuan karyawan dalam menangani keluhan transaksi pelanggan. Kondisi demikian dapat dilihat dengan adanya karyawan yang langsung melayani pelanggan dan calon pelanggan yang datang ke kantor maupun menghubungi melalui panggilan seluler, adanya prosedur pelayanan yang jelas dan tidak memakan waktu lama, serta adanya kepastian waktu terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **Faktor Penghambat Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai**

Faktor penghambat merupakan indikator yang diduga memberikan capaian positif lebih sedikit dari indikator lainnya terhadap capaian target dan sasaran perusahaan untuk kegiatan pemberian pelayanan jasa yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan perusahaan. Apabila kondisi tersebut tidak diperbaiki kegiatannya di masa depan, akan berdampak buruk terhadap keberhasilan perusahaan.

Hal tersebut bukan berarti keadaan tersebut sangat buruk, hanya saja jika dibandingkan dengan indikator lainnya, indikator ini merupakan indikator yang harus di awasi lebih ketat oleh perusahaan di masa depan, guna menjadikan kegiatan pemberian pelayanan jasa dapat sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan perusahaan. Adapun faktor penghambat dimensi kualitas pelayanan jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai sebagai berikut:

Kurangnya daya tanggap terhadap dimensi kualitas pelayanan jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai

Kurangnya daya tanggap karyawan pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai dapat dilihat melalui kurangnya ketanggapan karyawan untuk memastikan kebutuhan ketersediaan air tetap terjaga. Hal tersebut berbeda dengan pendaftaran sambungan baru yang di respon secara cepat oleh perusahaan dan langsung diatasi jika keluhan mengenai sambungan baru yang dipilih. Pelanggan seakan dibuat mudah dengan prosedur yang ada. Hanya dengan memberikan identitas pribadi, metode pembayaran, pelanggan sudah dapat menjadi pelanggan dan mendapatkan formulir yang dibutuhkan pada hari yang sama.

Kurangnya jaminan terhadap dimensi kualitas pelayanan jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai

Kurangnya jaminan karyawan pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai dapat dilihat dengan kurangnya kemampuan karyawan untuk memastikan kualitas air tetap terjaga.

#### **SIMPULAN**

Analisis dimensi kualitas pelayanan jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai diperoleh tanggapan responden mengenai variabel dimensi kualitas pelayanan jasa yang diukur melalui indikator bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan mendapat jumlah skor sebesar 5.354 berada pada kategori baik. Faktor pendukung Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai yaitu terdapatnya bukti fisik tingkat kualitas air yang bersih, dengan adanya kesesuaian bukti amper dengan besarnya tarif biaya yang di bebaskan kepada pelanggan dan adanya kemampuan karyawan dalam menangani keluhan transaksi pelanggan. Sedangkan faktor penghambat Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai yaitu kurangnya ketanggapan karyawan untuk memastikan kebutuhan

ketersediaan air tetap terjaga dan kurangnya kemampuan karyawan untuk memastikan kualitas air tetap terjaga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Buchory, Herry Ahmad dan Saladin, Djaslim. 2010. Manajemen Pemasaran (ringkasan praktis, teori, aplikasi & tanya jawab). Bandung: Linda Karya
- Goesth dan Davis, 1994 . Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Norman dan Trilestari. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan implementasinya). Yogyakarta. Penerbit Gava Media
- Juran, Joseph, and A. Blanton Godfrey. "Quality handbook." Republished McGraw-Hill 173-8(1993)
- Kotler Philip dkk, 2012, Manajemen Pemasaran Perspektif Asia, Buku Dua, Edisi Pertama, Andy, Yogyakarta.
- . 2003. Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- . 2012. Manajemen Pemasaran: Jakarta.Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock, Christopher. 1994. Product Plus: How Product + Service= Competitive Advantage. New York: Prentice Hall. Inc
- Mu'ah. 2014. Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien. Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Pasalong, Harbani. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: PT ALFABETA.
- . 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Rangkuti, Freddy. 2017. Customer Care Excellence. Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja. Jakarta: PT Pustaka Utama
- Russell, R. S., & Taylor, B. W. (2017). Operation Management: Multimedia Version. New Jersey: The Prentice Hall Inc.
- Suryadi, Edi. 2018. Strategi Komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sinambela, Litjan poltak. 2010. Revormasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan dan implementasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Shinta, Agustina. 2011. Manajemen Pemasaran. Malang. UB Press
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Administrasi Edisi Revisi. Cetakan ke 15. Bandung: CV Alfabeta
- . 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: CV Alfabeta
- Salim, G.M. & Woodward, S.A (2018) The Manager Monitor. In: L. Willcocks & J. Harrow (eds). Rediscovering Public Services Management. London: McGraw-Hill Co. Singarimbun, Masri & Sofian E.
- Tjiptono, Fandy. (2006). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset
- . 2016. Service, Quality & Satisfaction edisi 4. Yogyakarta: Andi
- . 2003. Total Quality Management. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Wyckof dalam Lovelock C and Wright L. 2017. Principle of Service Marketing and management, Second Edition, Prentice Hall: Person Education International, Inc.
- Wijaya, Tony. 2018. Manajemen Kualitas Jasa. Edisi Kedua. Jakarta: Indeks
- Wibowo,2017. Manajemen Kinerja. Depok: PT. RajaGrafindo Persada
- Van Looy, A., & Shafagatova, A. (2018). Business process performance measurement: a structured literature review of indicators, measures and metrics. SpringerPlus, 5(1), 1797.
- Yaves et al and Sulistyawati, E. (2015) 'Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Taman Agung', E-Jurnal Manajemen Uud, 4(4), pp. 1119–1133.

Zemke, Ron and Schaaf, Dick. 1989. *The Service Edge*. United States: Nal Penguin

Zeithaml, Varlerie A.; Parasuratman AS.; and Barry Leonard L. 2020. *Delivering Quality of Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Prees

Junal:

Fatona, S. (2010). Kualitas Pelayanan Jasa yang mempengaruhi Loyalitas dan Relevansinya terhadap Kepuasan. JDM (*Jurnal Dinamika Management*)

Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado. Jurnal EMBA: *Jurnal Riset Ekonomi, Management, Bisnis dan Akuntansi*

Asdi. 2017. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Syekh Yusuf Sunggumanisa Kabupaten Gowa, Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar, Indonesia.

Angga Ramadan. 2016. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa dan Kepuasan Pelanggan Telkom Sleman, Fakultas Ekonomi Universitas Islam. Indonesia