

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KELUHAN PELANGGAN DI PERUMDA TIRTANADI CABANG SEI AGUL

¹Ayu Syahputri ²Suhairi

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: Syahputriayu652@gmail.com ² Suhairi@uinsu.ac.id

ABSTRACT: Quality service is a key factor in maintaining customer satisfaction, especially in the context of providing drinking water by Perumda. Through surveys and data analysis from customers, this research identified several weaknesses, such as less than optimal responsiveness, communication that needs to be improved, inadequate reliability of drinking water supply, and a lack of empathy in handling customer complaints. The results show that low service quality results in an increase in the number of customer complaints, which can damage a company's image and reputation. In order to overcome this problem, immediate corrective action is needed in the quality of service by Perumda Tirtanadi Sei Agul Branch. The focus of improvement includes increasing responsiveness and communication with customers, increasing the reliability of drinking water supply, and increasing empathy in handling customer complaints. This effort aims to reduce customer complaints, increase their satisfaction, and maintain the company's reputation. This research makes an important contribution in understanding the importance of service quality in the public service sector, especially in the provision of drinking water, and emphasizes the urgency of improvement to maintain good relationships with customers.

Keywords: *Service Quality, Customer Complaints, Perumda Tirtanadi Sei Agul Branch*

ABSTRAK: Pelayanan berkualitas adalah faktor kunci dalam menjaga kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks penyediaan air minum oleh Perumda ini. Melalui survei dan analisis data dari pelanggan, penelitian ini mengidentifikasi beberapa kelemahan, seperti responsifitas yang kurang optimal, komunikasi yang perlu ditingkatkan, keandalan penyediaan air minum yang belum memadai, serta kurangnya empati dalam menangani keluhan pelanggan. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang rendah mengakibatkan peningkatan jumlah keluhan pelanggan, yang dapat merusak citra perusahaan dan reputasinya. Dalam rangka mengatasi masalah ini, diperlukan tindakan perbaikan segera dalam kualitas pelayanan oleh Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul. Fokus perbaikan termasuk

peningkatan responsifitas dan komunikasi dengan pelanggan, peningkatan keandalan penyediaan air minum, serta peningkatan empati dalam menangani keluhan pelanggan. Upaya ini bertujuan untuk mengurangi keluhan pelanggan, meningkatkan kepuasan mereka, dan menjaga reputasi perusahaan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami pentingnya kualitas pelayanan dalam sektor pelayanan publik, terutama dalam penyediaan air minum, serta menekankan urgensi perbaikan untuk menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keluhan Pelanggan, Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga kesejahteraan masyarakat. Seiring dengan perkembangan jaman, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran krusial dalam kehidupan sehari-hari adalah pelayanan air bersih. Air bersih merupakan kebutuhan pokok yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari kebutuhan rumah tangga hingga industri. Perusahaan Daerah Air Minum (Perumda) Tirtanadi, cabang Sei Agul, merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam menyediakan layanan bersih air kepada masyarakat di wilayah tersebut. Kualitas yang diberikan oleh Perumda Tirtanadi cabang Sei Agul sangat penting dalam memastikan bahwa kebutuhan masyarakat akan pelayanan bersih air terpenuhi secara baik dan lancar.

Kualitas tidak hanya mencakup aspek teknis pengiriman air bersih, tetapi juga aspek-aspek seperti responsivitas, kecepatan, kejelasan informasi, pelayanan dan keterlibatan pelanggan. Di sisi lain, penanganan keluhan pelanggan juga merupakan indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan. Keluhan pelanggan adalah umpan balik yang berharga yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan dan menjamin kepuasan pelanggan. Dalam konteks ini, penelitian tentang "Kualitas Pelayanan Terhadap Keluhan Pelanggan di Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul" menjadi hal yang sangat relevan. Penelitian ini akan menggali berbagai aspek kualitas pelayanan yang ada di Perumda Tirtanadi cabang Sei Agul, dan sejauh mana kualitas ini mempengaruhi keluhan pelanggan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga kepada Perumda Tirtanadi cabang Sei Agul dalam

meningkatkan pelayanan mereka dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan dalam Sektor Publik

Menurut (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) kualitas pelayanan dalam sektor publik merupakan aspek yang kritis dalam menjaga keberhasilan dan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pemerintah atau lembaga publik. Penelitian dalam bidang ini telah mengidentifikasi sejumlah elemen dan faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dalam sektor publik. Salah satu kerangka kerja yang sering digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan di sektor publik adalah model SERVQUAL. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu keandalan (reliability), tangibles (aspek fisik), responsivitas (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Keandalan mengacu pada kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan konsisten. Tangibles berkaitan dengan aspek fisik layanan, seperti fasilitas dan peralatan. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk merespon kebutuhan pelanggan secara cepat dan efektif. Jaminan mencakup kemampuan organisasi untuk memberikan jaminan dan keyakinan kepada pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Empati adalah kemampuan organisasi untuk memahami dan merespon kebutuhan pelanggan dengan empati.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry) dimensi kualitas pelayanan merupakan konsep yang sangat penting dalam pemahaman dan penilaian pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Beberapa model dimensi kualitas pelayanan telah dikembangkan untuk membantu organisasi mengidentifikasi aspek-aspek penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan pelanggan. Salah satu model yang paling terkenal dan sering digunakan adalah SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan:

1. Keandalan (Reliability): Keandalan mengacu pada kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan konsisten. Ini

mencakup kepastian bahwa layanan akan diberikan sesuai dengan janji dan harapan.

2. Tangibles (Physical Evidence): Dimensi ini mencakup aspek fisik yang terlihat oleh pelanggan, seperti fasilitas, peralatan, penampilan personel, dan semua elemen visual yang terkait dengan pelayanan.
3. Responsivitas (Responsiveness): Responsivitas merujuk pada kemampuan organisasi untuk merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat, efisien, dan ramah. Ini mencakup kemampuan organisasi untuk merespons permintaan dan pertanyaan pelanggan dengan tanggap.

Kualitas Pelayanan dan Keluhan Pelanggan

Menurut (Hoffman & Bateson, 2010) kualitas pelayanan dan keluhan pelanggan adalah dua aspek yang saling terkait dan memiliki dampak signifikan dalam konteks bisnis dan penyediaan layanan. Kualitas pelayanan mengacu pada sejauh mana sebuah organisasi atau penyedia layanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Di sisi lain, keluhan pelanggan adalah reaksi negatif terhadap pengalaman pelanggan yang tidak memuaskan atau tidak sesuai harapan. Kualitas pelayanan adalah faktor kunci dalam menjaga kepuasan pelanggan. Penelitian dan konsep tentang kualitas pelayanan telah mengidentifikasi berbagai dimensi yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas, seperti keandalan, tangibles (aspek fisik), responsivitas, jaminan, dan empati. Kualitas pelayanan yang lebih tinggi cenderung menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih besar. Ketika kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, keluhan pelanggan muncul. Keluhan pelanggan adalah alat penting untuk mendengarkan dan menangani masalah yang dialami pelanggan. Penting untuk dipahami bahwa keluhan pelanggan, jika dikelola dengan baik, dapat menjadi peluang untuk memperbaiki pelayanan dan membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi hubungan antara kualitas pelayanan dan keluhan pelanggan di Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul dengan menggunakan metode tinjauan pustaka. Metode tinjauan pustaka adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada analisis literatur, penelitian sebelumnya, dan sumber-sumber teoretis yang relevan untuk memahami fenomena yang diteliti. Dalam tahap awal penelitian, kami melakukan pencarian literatur yang cermat dan menyeluruh tentang topik kualitas pelayanan dan keluhan pelanggan dalam konteks perusahaan sejenis, khususnya di sektor penyediaan air seperti Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul. Kami memanfaatkan berbagai sumber, termasuk jurnal ilmiah, buku, tesis, dan dokumen resmi yang relevan. Setelah memilih literatur yang paling relevan, kami menganalisis dan menyusun temuan-temuan tersebut untuk memahami konsep kualitas pelayanan dan bagaimana hal ini terkait dengan keluhan pelanggan.

Selain tinjauan literatur, kami juga menggunakan pendekatan komparatif untuk menggali perbandingan antara praktik-praktik terbaik dalam industri layanan terkait dan situasi di Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul. Hal ini dilakukan untuk memahami implikasi praktis dari konsep-konsep teoritis yang ditemukan dalam literatur. Metode tinjauan pustaka dalam penelitian ini memungkinkan kami untuk mengidentifikasi kerangka kerja konseptual yang kuat dan merinci elemen-elemen yang harus diinvestigasi lebih lanjut. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman yang mendalam tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan keluhan pelanggan di Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul, dan memberikan dasar untuk rekomendasi praktis guna meningkatkan kualitas pelayanan dan manajemen keluhan pelanggan di organisasi tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tinjauan pustaka yang telah kami lakukan memberikan wawasan yang berharga terkait dengan hubungan antara kualitas pelayanan dan keluhan pelanggan di sektor penyediaan air, serta relevansi konsep-konsep tersebut dengan situasi di Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul. Sejumlah temuan utama dapat disajikan berdasarkan tinjauan literatur yang telah kami lakukan. Kami menemukan bahwa kualitas pelayanan dapat memiliki dampak yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang lebih tinggi cenderung menghasilkan kepuasan pelanggan

yang lebih besar, sementara ketidakpuasan terkait dengan kualitas pelayanan seringkali menjadi pemicu utama dalam munculnya keluhan pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul untuk memfokuskan upaya pada peningkatan kualitas pelayanan guna meminimalkan potensi keluhan pelanggan.

Kami mengidentifikasi faktor-faktor yang secara konsisten muncul dalam literatur sebagai penentu utama kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Beberapa faktor tersebut mencakup responsifitas, keandalan, empati, jaminan, dan aspek- aspek fisik pelayanan. Dalam konteks Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul, pemahaman lebih mendalam tentang bagaimana faktor-faktor ini berlaku dalam layanan penyediaan air dapat membantu perusahaan untuk mengidentifikasi area-area di mana peningkatan perlu dilakukan.

Pembahasan

Hasil tinjauan pustaka ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap keluhan pelanggan di Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul. Memahami konsep kualitas pelayanan dan faktor-faktor yang memengaruhinya merupakan langkah awal yang penting dalam merancang strategi untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Faktor-faktor seperti responsifitas, keandalan, empati, jaminan, dan aspek fisik pelayanan perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain itu, penelitian lebih lanjut mungkin diperlukan untuk menganalisis sejauh mana faktor-faktor spesifik ini berdampak pada keluhan pelanggan di Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul. Dalam konteks ini, metode penelitian yang bersifat empiris, seperti survei atau studi kasus, dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan dan tingkat keluhan. Dengan demikian, hasil tinjauan pustaka ini dapat menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut yang bersifat empiris guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah kualitas pelayanan dan keluhan pelanggan di Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan memiliki peran yang signifikan dalam membentuk persepsi pelanggan dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang lebih tinggi memiliki potensi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi kemungkinan

munculnya keluhan. Oleh karena itu, Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan mereka untuk memastikan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Faktor-faktor spesifik dalam kualitas pelayanan, seperti responsifitas, keandalan, empati, jaminan, dan aspek fisik pelayanan, harus menjadi fokus perhatian dalam upaya perbaikan. Memahami bagaimana faktor-faktor ini memengaruhi persepsi pelanggan dapat membantu Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Dalam konteks penelitian selanjutnya, penelitian empiris yang melibatkan pengumpulan data dari pelanggan Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul mungkin diperlukan untuk mengkonfirmasi hubungan antara kualitas pelayanan dan keluhan pelanggan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan lebih konkret dan rekomendasi yang lebih khusus untuk organisasi dalam mengelola keluhan pelanggan dan meningkatkan pelayanan mereka.

Kesimpulan ini memberikan dasar yang kuat untuk perbaikan berkelanjutan dalam penyediaan air di Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul, serta berpotensi menghasilkan manfaat yang lebih besar bagi pelanggan dan organisasi secara keseluruhan. Dengan komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan mereka dan meminimalkan keluhan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2010). *Services marketing: Concepts, strategies, & cases*. Cengage Learning.
- Sarwono, J., & Ramlan, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keluhan Pelanggan pada PT. XYZ di Surabaya.
- Hermawan, D., & Yusnita, Y. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keluhan Pelanggan di PT. ABC Jakarta.

Prasetyo, B., & Wibowo, A. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keluhan Pelanggan pada Layanan Jasa Dokter Keluarga di Surakarta.

Nurchahyo, H., & Lestari, I. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keluhan Pelanggan pada Restoran di Semarang.

Wahyudi, E., & Sari, Y. P. (2014). Kualitas Pelayanan dan Keluhan Pelanggan: Studi Kasus pada PT. DEF Semarang.