

## **KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) GIRI TIRTA: STUDI DI KECAMATAN MANYAR KABUPATEN GRESIK**

**Anisya Naharuddin**

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
[Anisyanaharuddin@gmail.com](mailto:Anisyanaharuddin@gmail.com)

\*Corresponding author

**Agus Widiyarta**

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
[Aguswidiyarta.adneg@upnjatim.ac.id](mailto:Aguswidiyarta.adneg@upnjatim.ac.id)

### **Abstract**

*This study aims to analyze the quality of service in the Giri Tirta Regional Public Company of Gresik Regency using the SERVQUAL approach, which includes five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This study uses a descriptive quantitative method with data obtained through questionnaire surveys filled out by customers. The SERVQUAL analysis was carried out to measure the gap between customer perception and service expectations. Study results show that the dimensions of Tangibles and Reliability have a positive gap, indicating that the physical facilities and service reliability are quite satisfactory. In contrast, the Responsiveness and Empathy dimensions show a negative gap, indicating the need to improve the speed of response to complaints and attention to customer needs. The Assurance dimension recorded a gap of zero, which suggests that the service is in line with expectations without more advantages. Improvements to dimensions with negative gaps are expected to improve overall service quality and customer satisfaction.*

**Keywords:** *Quality of service; Perumda Giri Tirta; Customer; Public services; SERVQUAL.*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik menggunakan pendekatan SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif digunakan dengan data yang diperoleh melalui survei kuesioner yang diisi oleh pelanggan. Analisis SERVQUAL dilakukan untuk mengukur gap antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Tangibles dan Reliability memiliki gap positif, menandakan bahwa fasilitas fisik dan keandalan layanan cukup memuaskan. Sebaliknya, dimensi Responsiveness dan Empathy menunjukkan gap negatif, mengindikasikan perlunya perbaikan pada kecepatan tanggapan terhadap keluhan dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Dimensi Assurance mencatat gap nol, yang menunjukkan pelayanan sesuai dengan harapan tanpa keunggulan lebih. Perbaikan terhadap dimensi dengan gap negatif diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan dan kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** *Kualitas pelayanan; Perumda Giri Tirta; Pelanggan; Pelayanan publik; SERVQUAL.*

## **PENDAHULUAN**

Kegiatan ekonomi dan pelayanan publik sangat penting untuk masyarakat (Tambunan et al. 2024). Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang baik (Razak et al. 2024). Pelayanan publik berbasis teknologi adalah konsep yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, aksesibilitas, dan kualitas layanan kepada masyarakat (Nugroho et al. 2024). Pelayanan publik yang berkualitas mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang adil, transparan, dan responsif dan mampu mencegah konflik (Syahrier et al. 2024). Sebagai entitas yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, Perusahaan Umum Daerah (Perumda) memegang peranan penting dalam memastikan terpenuhinya kebutuhan masyarakat secara efisien, efektif, dan berkeadilan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perumda menjadi indikator utama keberhasilan institusi tersebut dalam menjalankan fungsinya (Arisandi et al. 2020). Perumda dirancang untuk menjadi motor penggerak pembangunan daerah sekaligus penyedia layanan publik yang strategis, seperti pengelolaan air bersih, transportasi, pengelolaan pasar, hingga pengolahan limbah. Namun demikian, tantangan yang dihadapi Perumda dalam memberikan pelayanan berkualitas tidaklah ringan.

Pada latar belakang penelitian ini, disoroti pentingnya kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, terutama dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, seperti air bersih. Air bersih merupakan kebutuhan esensial yang mendukung kesehatan, kesejahteraan, dan kualitas hidup masyarakat. Akses terhadap air bersih yang berkualitas tidak hanya menjadi hak dasar warga negara tetapi juga salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang optimal. Dalam hal ini, Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) memiliki peran strategis sebagai penyedia layanan yang bertugas mendistribusikan air bersih secara merata dan memadai. PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik, sebagai salah satu badan usaha milik daerah, bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat, khususnya di wilayah yang berkembang pesat seperti Kecamatan Manyar. Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Giri Tirta Kabupaten Gresik, yang bertanggung jawab dalam menyediakan pasokan air bersih bagi masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan yang disebutkan pada Undang - Undang

No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Namun, meskipun kebutuhan terhadap air bersih terus mengalami peningkatan sejalan dengan pertumbuhan jumlah penduduk dan pembangunan, banyak pelanggan di Kecamatan Manyar yang mengeluhkan kualitas pelayanan air yang tidak memadai. Masalah ini mencakup aliran air yang tidak lancar dan kurang responsifnya manajemen dalam menangani keluhan. Pelayanan publik yang efektif tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, tetapi juga harus responsif terhadap harapan dan ekspektasi pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan, seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990 mencakup aspek *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Indikator-indikator ini menjadi alat ukur utama dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan PDAM Giri Tirta di Kecamatan Manyar, sekaligus menentukan sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Pada kenyataannya, dalam beberapa tahun terakhir, PDAM di Kabupaten Gresik atau yang saat ini dikenal sebagai Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta telah menerima sejumlah keluhan yang signifikan dari masyarakat. Keluhan-keluhan ini mencakup beragam masalah, mulai dari kualitas air yang meragukan hingga responsifitas yang rendah dalam menanggapi permintaan dan keluhan pelanggan. Keluhan-keluhan ini telah menciptakan perasaan ketidakpuasan dan kekecewaan di antara pelanggan, yang merasa pelayanan yang mereka terima belum memadai. Tidak hanya itu, keluhan-keluhan tersebut juga dapat merusak citra Perumda dan juga menimbulkan ketidakpercayaan publik terhadap Perumda. Berdasarkan penjelasan tersebut berikut data keluhan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik cabang kota sebagai berikut:

**Tabel 1.** Jumlah Keluhan Pelanggan

<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH KELUHAN</b>
<b>2021</b>	1205
<b>2022</b>	1184
<b>Per Oktober 2023</b>	2503

Sumber: Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik (Diolah oleh penulis, 2023)

Selain itu, indeks kinerja yang didapatkan oleh Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik juga mendapatkan hasil yang kurang optimal, fakta tersebut terkonfirmasi melalui data berikut yang dihimpun dari Buku Kinerja Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Air

Minum tahun 2022, yang kemudian diolah oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat:

**Tabel 2.** Nilai Kinerja BUMD Air Minum Tahun 2022

<b>NO</b>	<b>NAMA BUMD AIR MINUM</b>	<b>NILAI KINERJA</b>	<b>KINERJA</b>	<b>JUMLAH PELANGGAN</b>
1.	PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	3,82	Sehat	629.281
2.	Perumda Tirta Kanjuruhan Malang	4,32	Sehat	147.088
3.	Perumda Tugu Tirta Kota Malang	4,08	Sehat	175.965
4.	Perumdam Tirta Pandalungan Kab. Jember	3,23	Sehat	52.155
5.	Perumda Delta Tirta Kab. Sidoarjo	3,46	Sehat	191.413
6.	Perumdam Kab. Banyuwangi	4,45	Sehat	78.135
7.	PDAM Kab. Kediri	3,13	Sehat	17.167
8.	PDAM Kab. Pasuruan	3,81	Sehat	36.883
9.	Perumda Kab. Lamongan	3,16	Sehat	26.927
10.	Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik	2,51	Kurang sehat	109.616

Sumber: Buku Kinerja BUMD Air Minum 2022 (Diolah oleh penulis, 2023)

Berdasarkan Tabel di atas menjelaskan bahwa nilai kinerja yang didapatkan Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik memiliki nilai kinerja yang paling rendah di Provinsi Jawa Timur bahkan se Pulau Jawa yaitu dengan nilai kinerja 2,51 dengan keterangan kinerja kurang sehat, yang berarti nilai kinerja masih kurang. Kecamatan Manyar dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu wilayah yang memiliki peran strategis di Kabupaten Gresik yang mengalami pertumbuhan signifikan, baik dari segi populasi maupun aktivitas ekonomi. Peningkatan ini, terutama didorong oleh perkembangan kawasan industri dan urbanisasi, secara langsung meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap pasokan air bersih. PDAM Giri Tirta diharapkan dapat berperan sebagai penyedia layanan publik yang mampu menjamin ketersediaan, kualitas, dan keberlanjutan pasokan air di wilayah ini. Namun, berbagai kendala dalam pelayanan sering kali menjadi sorotan, seperti keterbatasan

infrastruktur, gangguan pasokan air, serta respon yang lambat terhadap keluhan pelanggan. Masalah-masalah ini tidak hanya menurunkan tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga berdampak pada citra dan kepercayaan publik terhadap institusi penyedia layanan.

Berdasarkan deskripsi permasalahan sebagaimana telah dijabarkan di atas, Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang masih kurang optimal, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Kajian literatur yang digunakan mengacu pada teori kualitas pelayanan publik, dengan referensi dari penelitian sebelumnya yang relevan mengenai efektivitas pelayanan dan model kualitas pelayanan, seperti yang diungkapkan oleh Mukarom & Laksana (2015) dan Hardiyansyah (2011). Melalui analisis ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai masalah kualitas pelayanan air bersih di Kabupaten Gresik, khususnya di Kecamatan Manyar, dan menawarkan solusi praktis untuk peningkatan pelayanan tersebut. Penelitian ini memiliki signifikansi dalam memberikan informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan kebijakan yang lebih baik dalam mengelola layanan air bersih di wilayah tersebut.

## **STUDI LITERATUR**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencukupi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang ada. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, instansi pemerintah diharapkan memberikan pelayanan yang optimal kepada warga negara (Moenir, 2008). Auliyaa et al. (2021) menekankan bahwa pelayanan publik harus dilakukan sesuai prosedur yang jelas dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Nuryanto (2014) mengidentifikasi karakteristik pelayanan publik yang ideal, yaitu efektivitas, kesederhanaan, dan transparansi dalam prosedur, biaya, serta jadwal penyelesaian pelayanan. Pelayanan publik yang efektif dan responsif dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta mendukung good governance. Pelayanan publik juga memainkan peran penting dalam interaksi antara negara dan masyarakat, mencerminkan pemerintahan yang bersih dan efisien, serta melibatkan pemerintah, masyarakat, dan pasar dalam penyelenggaraan layanan. Kesimpulannya, pelayanan

publik adalah mekanisme yang diatur oleh pemerintah guna mencukupi keperluan masyarakat dan mendukung terciptanya pemerintahan yang baik.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan saat memberikan layanan. Konsep ini berkaitan dengan sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, mampu memenuhi kebutuhan, dan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat (Sinambela, 2008). Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2014), kualitas layanan merupakan output dari interaksi berbagai elemen, termasuk pendekatan dalam penyediaan layanan, peran tenaga kerja sebagai pelaksana, strategi yang diterapkan, serta hubungan yang terjalin dengan pelanggan. Tjiptono dan Diana (2003) menjelaskan bahwa akan ada rasa kepuasan jika para pelanggan menerima pelayanan sesuai dengan standar yang diinginkan. Jika pelayanan melebihi ekspektasi, maka pelayanan tersebut dianggap ideal. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memenuhi ekspektasi, maka kualitas pelayanan dapat dianggap buruk. Kualitas pelayanan ini sangat bergantung pada kemampuan petugas atau penyedia layanan dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut Gaster (1995) yang dikutip oleh Along (2020), kualitas pelayanan dari perspektif pengguna dapat tercapai dengan membangun interaksi yang baik antara pemerintah dan masyarakat, yang mana akan membuat pelayanan dapat berjalan dengan efektif. Mukarom dan Laksana (2015) menambahkan bahwa standar pelayanan yang konkret diperlukan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi, yaitu:

1. **Tangibles (Bukti Fisik):** Meliputi sarana fisik, perangkat, dan perlengkapan yang disediakan, serta penampilan karyawan.
2. **Reliability (Keandalan):** Kemampuan untuk memberikan layanan yang tepat dan akurat sesuai dengan janji atau standar yang telah ditetapkan.
3. **Responsiveness (Tanggap):** Keinginan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.
4. **Assurance (Jaminan):** Kemampuan untuk membangun kepercayaan dengan menggunakan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan individu.

5. Empathy (Empati): Memberikan perhatian secara individual terhadap kebutuhan pelanggan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan, Zeithaml dkk. mengembangkan model SERVQUAL, yang menggunakan skala multi-item untuk mengukur persepsi dan keyakinan pelanggan serta ketidaksesuaian dalam kualitas pelayanan. Pengukuran ini sering menggunakan skala Likert atau Semantik Diferensial, dengan responden memilih tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap pernyataan yang diberikan. Agar pelayanan dapat dijalankan dengan baik dan optimal, beberapa aspek penting yang harus dipenuhi antara lain: pemahaman yang jelas oleh pemimpin dan pelaksana pelayanan, keberadaan dasar hukum yang jelas, mekanisme organisasi yang dinamis dan responsif, ketersediaan dana yang memadai, serta kesesuaian antara keterampilan dan tugas yang diemban oleh pegawai.

### **Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dikelola pemerintah, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962. Tugas utama PDAM meliputi produksi, pengawasan, dan distribusi air bersih kepada masyarakat (Astuti & Wahyuni, 2023). Selain itu, PDAM berperan dalam mengembangkan sistem penyediaan air bersih dengan tarif terjangkau untuk berbagai kelompok pelanggan, di bawah pengelolaan direksi yang diawasi oleh kepala daerah atau pemegang saham (Suriyani, 2017). Berbeda dengan perusahaan komersial, PDAM lebih berfokus pada pelayanan masyarakat daripada keuntungan finansial. Tujuan utamanya adalah memenuhi kebutuhan dasar masyarakat terhadap air bersih, mendukung kesejahteraan, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Hal ini menegaskan peran strategis PDAM dalam pelayanan publik, yang mengutamakan kesehatan dan kualitas hidup masyarakat sebagai prioritas utama. Selain aspek pelayanan, PDAM bertanggung jawab mengelola operasionalnya secara transparan, akuntabel, dan berkelanjutan. Kegiatan PDAM harus memperhatikan kelestarian lingkungan dan sumber daya air agar dapat terus memenuhi kebutuhan masyarakat dalam jangka panjang. Dengan prinsip keberlanjutan, PDAM tidak hanya menjadi penyedia air bersih, tetapi juga pelopor pengelolaan sumber daya air yang bertanggung jawab. Keberadaannya sangat penting dalam menghadapi tantangan

masa depan, seperti perubahan iklim dan pertumbuhan populasi, sekaligus mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kuantitatif untuk memaparkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik, khususnya di Kecamatan Manyar. Pendekatan kuantitatif dipilih karena bertujuan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dan membandingkannya dengan harapan pelanggan. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) digunakan sebagai alat untuk mengukur lima dimensi kualitas pelayanan: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden yang terdiri dari pelanggan aktif PERUMDA Giri Tirta di Kecamatan Manyar. Sampel penelitian dipilih menggunakan *accidental sampling*, di mana sampel dipilih secara kebetulan berdasarkan pertemuan yang terjadi antara peneliti dan individu yang memenuhi kriteria, sehingga orang yang ditemui secara tidak sengaja dapat dijadikan sampel jika dianggap relevan dengan tujuan penelitian. Teknik ini dipilih untuk memastikan responden memiliki pengalaman yang relevan dalam menilai kualitas pelayanan. Metode kuantitatif ini dipilih karena memungkinkan pengukuran variabel secara objektif dan memberikan data yang dapat dianalisis secara statistik. Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian mampu memberikan pemahaman yang komprehensif tentang kualitas layanan yang disediakan serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan mutu layanan di masa mendatang.

## **PEMBAHASAN**

Dalam rangka mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Giri Tirta Kabupaten Gresik, penelitian ini menggunakan teori yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), yang dikenal dengan model SERVQUAL. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Kelima dimensi ini menjadi indikator penting dalam mengevaluasi

sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan, dilakukan analisis perbandingan antara ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang diharapkan dengan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Proses ini menghasilkan kesenjangan atau gap yang menunjukkan selisih antara harapan dan realitas pelayanan. Gap ini digunakan sebagai indikator untuk menilai sejauh mana kualitas layanan yang diterima memenuhi ekspektasi pelanggan. Dalam penelitian ini, gap diukur menggunakan rumus Skor SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1990), yang menghitung perbedaan antara skor persepsi dan skor harapan pelanggan. Rumus ini secara matematis dapat dinyatakan sebagai berikut:  $Gap = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$ .

Penggunaan rumus ini memungkinkan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Hasil dari pengukuran ini akan memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik, serta mengidentifikasi area yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Berikut hasil uji analisis kualitas pelayanan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Giri Tirta Kabupaten Gresik, studi di Kecamatan Manyar:

**Tabel 3. Hasil Analisis**

No.	Item	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Selisih	Klasifikasi	Kualitas Pelayanan
<i>Tangibles</i>						
	X1.1	3,4	3,45	-0,05	Sedang	Cukup baik
	X1.2	3,73	3,52	0,21	Sedang	Cukup baik
	X1.3	3,93	3,44	0,49	Sedang	Cukup baik
	<b>Rata-rata</b>	3,69	3,47	0,22	Sedang	Cukup baik
<i>Reliability</i>						
	X2.1	3,84	3,47	0,37	Sedang	Cukup baik
	X2.2	3,78	3,58	0,2	Sedang	Cukup baik
	X2.3	3,48	3,62	-0,14	Sedang	Cukup baik
	X2.4	3,53	3,64	-0,11	Sedang	Cukup baik
	<b>Rata-rata</b>	3,65	3,58	0,07	Sedang	Cukup baik
<i>Responsiveness</i>						
	X3.1	3,45	3,7	-0,25	Sedang	Cukup baik
	X3.2	3,37	3,73	-0,36	Sedang	Cukup baik
	X3.3	3,47	3,6	-0,13	Sedang	Cukup baik
	<b>Rata-rata</b>	3,43	3,68	-0,25	Sedang	Cukup baik
<i>Assurance</i>						

	X4.1	3,51	3,62	-0,11	Sedang	Cukup baik
	X4.2	3,62	3,52	0,1	Sedang	Cukup baik
	<b>Rata-rata</b>	3,57	3,57	0	Sedang	Cukup Baik
	<b>Empathy</b>					
	X5.1	3,42	3,81	-0,39	Sedang	Cukup baik
	X5.2	3,4	3,76	-0,36	Sedang	Cukup baik
	X5.3	3,47	3,68	-0,21	Sedang	Cukup baik
	<b>Rata-rata</b>	3,43	3,75	-0,32	Sedang	Cukup baik

Sumber: Diolah dari data primer, 2024

Merujuk pada data yang ditampilkan dalam tabel di atas, analisis lebih lanjut perlu dilakukan untuk mengaitkan hasil yang diperoleh dengan kajian teoritis yang akan dibahas pada bagian berikutnya. Dalam penelitian ini, penulis mengadopsi teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. (1990), yang memuat lima dimensi utama dalam pengukuran kualitas pelayanan. Pemilihan teori ini dianggap sangat relevan dan tepat untuk menggambarkan karakteristik dalam penilaian kualitas pelayanan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Giri Tirta Kabupaten Gresik, mengingat teori tersebut mampu mencakup berbagai aspek penting yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima.

### **Tangibles (Bukti Fisik)**

Menurut Kotler dalam (Mustajab & Amelia, 2023) dimensi *Tangibles* atau bukti fisik merujuk pada kompetensi sebuah perusahaan agar menampilkan bentuknya secara nyata kepada pihak eksternal. Dimensi ini mencakup elemen-elemen yang dapat dilihat atau dirasakan secara langsung sebagai representasi dari kualitas layanan yang diberikan. Bukti fisik dapat berupa berbagai aspek, seperti fasilitas yang disediakan, peralatan yang digunakan, atau elemen visual lainnya yang merepresentasikan layanan tersebut. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi pada dimensi Tangibles adalah 3,69, sedangkan nilai rata-rata harapan adalah 3,47, menghasilkan gap positif sebesar 0,22. Ini berarti bahwa fasilitas fisik seperti ruang tunggu, kebersihan, dan penampilan petugas sudah memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Sintia Bela, 2020), yang juga menunjukkan pentingnya bukti fisik dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Namun, meskipun fasilitas sudah memadai, peningkatan kecil seperti penambahan kapasitas ruang tunggu atau fasilitas kenyamanan tambahan dapat semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **Reliability (Keandalan)**

Menurut Tjiptono dalam (Maramis et al., 2018) Keandalan mengacu pada kompetensi suatu perusahaan guna memberikan layanan secara tepat waktu, akurat, konsisten, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Dimensi ini menekankan pentingnya konsistensi dalam memenuhi janji layanan, kecepatan dalam memberikan respons terhadap kebutuhan pelanggan, serta keakuratan dalam setiap aspek penyampaian layanan. Untuk dimensi Reliability, nilai persepsi adalah 3,65 dan nilai harapan adalah 3,58, dengan gap sebesar 0,07. Hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa bahwa Perumda Giri Tirta cukup andal dalam memberikan layanan, meskipun masih ada kekhawatiran terkait ketidakkonsistenan distribusi air, yang menjadi keluhan utama. Seperti yang ditemukan dalam penelitian oleh Lulu Syarifah (2021), keandalan dalam distribusi air masih menjadi tantangan utama di Perumda Giri Tirta, terutama di kawasan padat industri. Meskipun berada dalam kategori "cukup baik," beberapa pelanggan mengeluhkan ketidakkonsistenan distribusi air, terutama pada waktu tertentu. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek keandalan, seperti pengelolaan distribusi air yang lebih stabil dan responsif .

### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Menurut Kotler (2008), pada dimensi ini *responsiveness* atau daya tanggap adalah kecakapan yang dimiliki oleh perusahaan, yang diimplementasikan karyawan secara langsung, guna melaksanakan layanan dengan gesit dan responsif. Dimensi Responsiveness menunjukkan gap negatif terbesar dengan nilai persepsi 3,43 dan nilai harapan 3,68, menghasilkan gap sebesar -0,25. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan terhadap keluhan pelanggan masih terlambat dan menempatkan dimensi ini sebagai salah satu yang membutuhkan perhatian lebih. Temuan ini mengkonfirmasi kesimpulan penelitian oleh Ardian Bagus Setiawan (2022), yang menyatakan bahwa kecepatan respons merupakan kelemahan umum dalam pelayanan publik, khususnya pada sektor yang memiliki masalah infrastruktur yang rumit seperti air bersih. Memperbaiki Penerapan sistem pelaporan digital dapat menjadi solusi untuk memperbaiki responsivitas pelayanan .

### **Assurance (Jaminan)**

Jaminan mengacu pada pengetahuan dan perilaku yang dimiliki karyawan, yang pada gilirannya membangun kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap

layanan yang diberikan. Faktor ini memiliki peran penting, karena mencakup bagaimana konsumen memandang risiko ketidakpastian terkait dengan kemampuan penyedia layanan. Karyawan yang berinteraksi langsung dengan konsumen sangat berperan dalam menciptakan kepercayaan dan loyalitas dari pelanggan (Kotler, 2008). Pada dimensi Assurance, nilai persepsi adalah 3,57 dan nilai harapan adalah 3,57, sehingga tidak ada gap antara persepsi dan harapan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup aman dan yakin dengan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas. Namun, meskipun tidak ada gap, beberapa pelanggan masih menginginkan informasi yang lebih transparan tentang biaya dan waktu penyelesaian keluhan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Zeithaml et al. (1990), yang menunjukkan bahwa kejelasan informasi dan jaminan dalam pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan. Namun, ada masukan mengenai perlunya peningkatan dalam memberikan informasi yang lebih transparan dan detail terkait biaya atau waktu penyelesaian layanan.

### ***Empathy (Empati)***

Menurut Tjiptono dalam (Maramis et al., 2018) Empati merujuk pada kesiapan dan kemampuan karyawan untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, melalui komunikasi yang efektif, perhatian pribadi, serta pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan dan keinginan individu pelanggan. Dimensi *Empathy* memiliki gap negatif sebesar -0,32, dengan nilai persepsi 3,43 dan nilai harapan 3,75. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa kurang mendapatkan perhatian khusus, terutama di kawasan dengan kebutuhan lebih besar seperti kawasan industri. Meski demikian, pelanggan di wilayah perumahan merasa cukup puas dengan perhatian yang diberikan. Penemuan ini mendukung temuan dari Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa empati sangat penting dalam membangun hubungan yang baik antara pelanggan dan penyedia layanan. Meski tergolong "cukup baik," hasil ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap pelanggan, khususnya pelanggan dengan kebutuhan khusus seperti kawasan industri, masih dapat ditingkatkan. Peningkatan komunikasi yang lebih personal dan pendekatan yang lebih responsif diharapkan mampu memperbaiki dimensi ini.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup

lima dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perumda Giri Tirta berada pada tingkat yang beragam antara dimensi yang satu dengan yang lain. Dimensi *Tangibles* dan *Reliability* menunjukkan hasil positif, dengan gap yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima pelanggan sedikit melebihi harapan mereka. Sebaliknya, dimensi *Responsiveness* dan *Empathy* menunjukkan gap negatif yang signifikan, yang menunjukkan adanya ketidakpuasan pelanggan terkait kecepatan tanggapan terhadap keluhan dan perhatian personal dari petugas. Dimensi *Assurance* menunjukkan gap nol, yang berarti pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, meskipun tidak ada keunggulan lebih yang diharapkan. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar Perumda Giri Tirta melakukan perbaikan dalam hal responsivitas terhadap keluhan pelanggan dan meningkatkan perhatian terhadap kebutuhan khusus pelanggan, khususnya di kawasan industri. Implementasi sistem pelaporan yang lebih efisien dan peningkatan pelatihan untuk petugas dalam memberikan perhatian lebih kepada pelanggan dapat menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Perumda Giri Tirta.

## REFERENSI

- Arisandi, Diki, Amir Syamsuadi, Tengku Fahrul Gafar, Seri Hartati, and Muhammad Fajar Anugerah. 2020. "Pembinaan Masyarakat Peduli Api Sebagai Bentuk Partisipasi Warga Desa Dayun Dalam Menangani Bencana Kebakaran Lahan." *IKRA-ITH ABDIMAS* 3(3): 34–37.
- Along, A. 2020. "Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 6(1): 94–99.
- Auliyaa, P., R. Hidayat, R. Nababan, and U. Singaperbangsa. 2021. "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Ogan Lopian." *Kinerja* 18(4): 2021–2502. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>.
- Anandar, A. P. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang." *Universitas Mulawarman*.
- Aprilia, Sintia Bela, and N. U. Sintia. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Respon Publik* 14(5): 1–13.
- Dwiyanto, A. 2021. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press.

- Hardiyansyah. 2011. "Kualitas Pelayanan Publik: Konsep Dimensi, Indikator, dan Implementasinya." *JAPB* 3(2). Gava Media
- Kotler, Philip. 2008. *Principles of Marketing* 12th ed. Prinsip-prinsip Pemasaran (12th Ed). Translated by Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., Soegoto, A. S., & Kualitas (1658). "The Influence Of Product Quality, Price And Quality Of Service To Customer Satisfaction At Pt. Air Manado". In *Jurnal EMBA* 6 (1)
- Moenir, A. S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.
- Mukarom, Z., and M. W. Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nugroho, Sapto Setyo, Fajar Alan Syahrier, Liza Trisnawati, and Luluk Elvitaria. 2024. "Implementasi Pemerintahan Digital Pada Sistem Penilaian Kinerja Secara Elektronik (E-Sikap) Organisasi Perangkat Daerah." *SUMUR-Jurnal Sosial Humaniora* 2(1): 12–20.
- Razak, Muhammad Rais Rahmat, Ade Putra Ode Amane, Buyamin Buyamin, Bonataon Maruli Timothy Vincent Simandjorang, Paisal Halim, Surjanto Surjanto, Supratman Tahir, et al. 2024. *Eureka Media Aksara Administrasi Publik Di Era Digitalisasi*. ed. Agus Hendrayady. Eureka Media Aksara.
- Syahrier, Fajar Alan, Zakly Hanafi Ahmad, Uswatun Asiah, and Sapto Setyo Nugroho. 2024. "Dinamika Konflik Kepemilikan Lahan Di Kelurahan Pangkalan Kasai Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu." *SUMUR-Jurnal Sosial Humaniora* 2(2): 56–64
- Setiawan, A. B., and A. Widiyarta. 2022. "Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan di Kota Pasuruan." *Fikri: Jurnal Kajian Agama, Sosial dan Budaya* 7(1): 30–43.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Edited by M. Dr. Ir. Sutopo, S.PD. Yogyakarta: Alfabeta
- Suriyani, E. 2017. "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) di Kantor Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong." *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis* 1(2): 463–474.
- Syafirah, L., and E. R. Nawangsari. 2021. "Efektivitas Pelayanan Pengaduan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik." *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* 3(2): 6.
- Tambunan, Ayu Anggraini, Agus Purwoko, Wahyudi Rambe, and M Irvanni Bahri. 2024. "Strategi Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pengembangan Desa Wisata Kampoeng Lama." *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA* 8(1).