



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Karanganyar

Service Quality and Facility and Infrastructure Completeness in Relation to Customer Satisfaction at PDAM Karanganyar Regency

Anteng Nirwanto

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Hukum dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Jl. A. Yani – Sukoharjo – Jawa Tengah 57169

***Corresponding Author: E-mail: an664@ums.ac.id**

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 18 Jan, 2026

Revised: 08 Feb, 2026

Accepted: 23 Feb, 2026

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Kepuasan Pelanggan, PDAM, Pelayanan Publik

Keywords:

Service Quality, SERVQUAL, Customer Satisfaction, PDAM, Public Service

DOI: 10.56338/jks.v9i2.10384

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan sarana dan prasarana terhadap tingkat kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 54 responden pelanggan PDAM. Instrumen penelitian mengacu pada model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Analisis data dilakukan menggunakan analisis GAP dan diagram kartesius untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Karanganyar telah memenuhi harapan pelanggan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and the adequacy of facilities and infrastructure on the level of customer satisfaction at the Regional Drinking Water Company (PDAM) of Karanganyar Regency. The study employs a quantitative approach using a survey method involving 54 PDAM customers as respondents. The research instrument is based on the SERVQUAL model, which consists of five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data analysis was conducted using GAP analysis and a Cartesian diagram to measure the discrepancies between customer expectations and perceptions. The results indicate that, in general, the service performance of PDAM Karanganyar Regency has met customer expectations, although several aspects still require improvement. These findings are expected to serve as an evaluative reference for PDAM in continuously enhancing the quality of public service delivery.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi indikator penting keberhasilan pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara serta mewujudkan prinsip *good governance* (Dwiyanto, 2006). Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dan bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat adalah pelayanan penyediaan air minum melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Air bersih tidak hanya berfungsi sebagai kebutuhan konsumsi, tetapi juga menjadi faktor penentu kesehatan masyarakat, kualitas lingkungan, serta produktivitas sosial dan ekonomi (WHO, 2017).

PDAM sebagai badan usaha milik daerah memiliki mandat untuk menyediakan air minum yang aman, berkelanjutan, dan terjangkau bagi masyarakat. Dalam pelaksanaannya, PDAM tidak hanya dituntut untuk menjamin kontinuitas pasokan air, tetapi juga memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan (Moenir, 2006). Namun demikian, berbagai studi menunjukkan bahwa pelayanan PDAM di banyak daerah masih menghadapi persoalan klasik, seperti gangguan distribusi, kualitas air yang fluktuatif, keterbatasan infrastruktur, serta pelayanan administratif yang belum optimal (Rangkuti, 2006; Suyadi, 2012).

Kualitas pelayanan dalam sektor publik menjadi isu penting karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan kondisi emosional yang muncul setelah pelanggan membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas, sebaliknya jika pelayanan berada di bawah harapan maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai kinerja organisasi pelayanan, termasuk PDAM (Tjiptono, 2014).

Berbagai penelitian menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik pada sektor swasta maupun sektor publik. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengembangkan model SERVQUAL sebagai alat ukur kualitas pelayanan yang banyak digunakan dalam penelitian jasa dan pelayanan publik. Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut merepresentasikan aspek pelayanan yang dirasakan langsung oleh pelanggan dalam proses interaksi dengan penyedia layanan.

Dalam konteks PDAM, dimensi *tangibles* mencakup kondisi fasilitas fisik seperti gedung pelayanan, ruang tunggu, peralatan pelayanan, serta sarana teknis pendukung distribusi air. Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan PDAM dalam menyediakan air secara konsisten dan sesuai dengan janji layanan. *Responsiveness* mencerminkan kecepatan dan ketanggapan petugas dalam menangani keluhan pelanggan, sementara *assurance* berhubungan dengan kompetensi, profesionalisme, serta rasa aman yang diberikan kepada pelanggan. Adapun *empathy* mencerminkan perhatian dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan pelanggan secara individual (Zeithaml et al., 1990; Lovelock & Wirtz, 2011).

Penelitian empiris di berbagai daerah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian oleh Dewi dan Mursyidah (2022) pada PDAM Delta Tirta Sidoarjo menemukan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan dimensi *responsiveness* dan *reliability* sebagai faktor dominan. Hasil serupa juga ditemukan oleh Sudapet (2021) pada PDAM Kota Surabaya yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, faktor kelengkapan sarana dan prasarana merupakan elemen krusial dalam pelayanan PDAM. Sarana dan prasarana mencakup jaringan pipa distribusi, instalasi pengolahan air, peralatan teknis, sistem informasi pelayanan, serta fasilitas pendukung pelayanan pelanggan. Menurut Grigg (2012), keberhasilan sistem penyediaan air minum sangat ditentukan oleh kesiapan dan

keberlanjutan infrastruktur yang dimiliki. Infrastruktur yang tidak memadai dapat menurunkan kualitas pelayanan dan berdampak langsung pada ketidakpuasan pelanggan. Dalam pelayanan publik, sarana dan prasarana bukan sekadar pendukung, tetapi menjadi bagian integral dari kualitas pelayanan itu sendiri (Ratminto & Winarsih, 2010). Penelitian Rinaldi dan Nugroho (2019) menunjukkan bahwa keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan publik berkontribusi signifikan terhadap rendahnya kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian pada sektor air minum yang menunjukkan bahwa gangguan teknis, kebocoran pipa, dan keterbatasan fasilitas pelayanan menjadi sumber utama keluhan pelanggan PDAM (Akbar & Nuryanto, 2020).

Studi lain oleh Yuliana et al. (2023) pada PDAM Kabupaten Bantaeng mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dan kondisi sarana prasarana secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun pelayanan administratif dinilai cukup baik, keterbatasan sarana teknis distribusi air menyebabkan tingkat kepuasan pelanggan belum mencapai kategori sangat puas. Temuan ini menguatkan pandangan bahwa kualitas pelayanan dan sarana prasarana harus dikelola secara terpadu dalam pelayanan PDAM. Kepuasan pelanggan PDAM memiliki implikasi strategis bagi keberlanjutan organisasi. Pelanggan yang puas cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, bersedia membayar tagihan tepat waktu, serta memberikan citra positif terhadap organisasi penyedia layanan (Oliver, 1997). Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan dapat memicu meningkatnya keluhan, menurunnya loyalitas, serta tekanan publik terhadap kinerja PDAM sebagai badan usaha milik daerah (Dwiyanto, 2006).

Kabupaten Karanganyar sebagai salah satu wilayah yang terus berkembang di Jawa Tengah menghadapi tantangan dalam penyediaan layanan air minum yang berkualitas seiring dengan pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi. PDAM Kabupaten Karanganyar dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat sarana serta prasarana agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara optimal. Namun demikian, masih ditemui berbagai keluhan pelanggan terkait pelayanan dan fasilitas PDAM, sehingga perlu dilakukan kajian empiris untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan kelengkapan sarana prasarana mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kelengkapan sarana dan prasarana terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Karanganyar menjadi relevan dan penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan kajian pelayanan publik, khususnya di sektor penyediaan air minum, serta menjadi dasar rekomendasi kebijakan dan perbaikan kinerja PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dimana penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesa yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Lokasi Penelitian

Penyusunan penelitian ini menetapkan lokasi penelitian berada di PDAM Kabupaten Karanganyar yang merupakan salah satu unit usaha milik daerah di Kabupaten Karanganyar. Objek dari penelitian ini adalah pelanggan PDAM Kabupaten Karanganyar. Sedangkan waktu yang digunakan

dalam penelitian ini pada bulan November minggu ke 3 2019 merupakan masa dimana batas akhir pembayaran PDAM sehingga masyarakat banyak yang melakukan pembayaran pada minggu tersebut.

Populasi atau Sampel

Populasi berasal dari kata *Population* yang berarti jumlah penduduk. Selain itu juga penelitian populasi ini hanya akan dapat dilakukan jika jumlah populasinya tidak terlalu banyak. Jika populasinya terlalu banyak, penelitian dapat dilakukan pada sebagian populasi atau sampel di dalam penelitian ini. Populasinya adalah pelanggan PDAM yang ingin melakukan pembayaran di PDAM Karanganyar.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan dan kuesioner atau angket. Metode pengamatan merupakan teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan untuk mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku kegiatan, benda-benda, waktu, dan perasaan. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati kondisi di dalam kantor PDAM Karanganyar untuk menilai apakah sudah memiliki standar pelayanan yang baik atau belum. Selain itu, digunakan metode kuesioner atau angket, yaitu metode untuk memperoleh data dengan cara memberikan pertanyaan yang disusun dalam suatu daftar yang dijawab oleh subjek penelitian. Kuesioner berisi daftar pertanyaan secara tertulis yang ditujukan kepada responden untuk dijawab secara tertulis pula.

Instrumen data dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tangible adalah aspek-aspek yang nyata dan dapat dilihat secara fisik, di antaranya koleksi dan fasilitas. Reliability adalah kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi untuk melayani pengguna, di antaranya kepedulian petugas dan sikap petugas. Responsiveness adalah kepedulian petugas terhadap kebutuhan mahasiswa yang meliputi komunikasi terhadap layanan yang cepat dan akurat. Assurance adalah keamanan serta kenyamanan mahasiswa yang meliputi perilaku petugas dan kenyamanan di administrasi. Empathy adalah aspek perhatian atau pemahaman kepada mahasiswa yang meliputi petugas administrasi memahami dan melakukan pelayanan khusus kepada pengguna. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, yaitu kepuasan pengguna antara harapan dan kenyataan yang ada di administrasi FISIP. Selain itu, komunikasi yang dilakukan peneliti dengan responden akan menimbulkan loyalitas mahasiswa bertambah, dan diharapkan dengan komunikasi dapat memberikan pikiran positif terhadap pelayanan mahasiswa.

Skala Data

Skala data yang digunakan untuk mengukur variable independen adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam metode ini responden diminta untuk menjawab pertanyaan yang diberikan dan jawaban dibagi dalam lima macam yang digambarkan sebagai berikut : Untuk Kuesioner Kualitas Pelayanan Yang di Harapkan.

Tabel 1. Skala Penilaian Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Tingkat Persetujuan

SPS	=	Sangat Penting Sekali	(Bernilai 5)
SP	=	Sangat Penting	(Bernilai 4)
P	=	Penting	(Bernilai 3)
TP	=	Tidak Penting	(Bernilai 2)
STP	=	Sangat Tidak Penting	(Bernilai 1)
Untuk Kuesioner Kualitas Kinerja Pelayanan			

SSS	=	Sangat Setuju Sekali	(Bernilai 5)
SS	=	Sangat Setuju	(Bernilai 4)
S	=	Setuju	(Bernilai 3)
TS	=	Tidak Setuju	(Bernilai 2)
STS	=	Sangat Tidak Setuju	(Bernilai 1)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang telah kami peroleh melalui tujuh indikator yang telah kami susun dengan masing-masing pertanyaan berjumlah 20 soal untuk mengukur dan mengetahui Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Karanganyar maka hasilnya kami paparkan dalam bab ini.

Hasil Analisis Data

Jumlah Responden : 54 Orang

Jumlah pertanyaan : 20 Soal

Tabel 2. Harapan Pelayanan PDAM Kabupaten Karanganyar

No	Dimensi	harapan					jumlah	Y
A. Bukti Fisik (Tangibles)								
1	Perusahaan memiliki lokasi yang strategis	25	28	1	0	0	240	4,44
2	Perusahaan memiliki ruang kantor yang bersih	23	31	0	0	0	239	4,42
3	Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman	22	32	0	0	0	243	4,50
4	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	19	33	1	1	0	229	4,24
B. Keandalan								
5	Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	20	30	4	0	0	232	4,29
6	Karyawan memberikan layanan yang tepat pada waktunya	23	31	0	0	0	239	4,42
7	Jenis layanan yang diberikan telah sesuai dengan yang ditawarkan	13	41	0	0	0	229	4,24
8	Karyawan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya	18	28	8	0	0	226	4,18
C. Daya Tanggap								
9	Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	24	30	0	0	0	240	4,44
10	Kecepatan dan ketangkapan karyawan dalam pelayanan	24	30	0	0	0	240	4,44
11	Karyawan selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat	16	29	9	0	0	223	4,12
12	Karyawan siap membantu pelanggan bila mengalami kesulitan	20	34	0	0	0	236	4,37
D. Jaminan (Assurance)								
13	Kemampuan karyawan dapat dipercaya	14	40	0	0	0	230	4,25

14	Karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan	26	28	0	0	0	242	4,48
15	Karyawan terampil dalam melayani pelanggan	21	30	3	0	0	234	4,33
16	Keterampilan petugas teknik dalam melayani gangguan teknik	20	34	0	0	0	236	4,37
E. Empati								
17	Karyawan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan	21	25	8	0	0	229	4,24
18	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan	16	30	8	0	0	224	4,14
19	Karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan	18	36	0	0	0	234	4,33
20	Karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan	16	38	0	0	0	232	4,29
Jumlah								86,53

Untuk nilai rata-rata $\sum Y = 86,53 = 4,32$

Tabel 3. Kinerja Pelayanan Pdam Kabupaten Karanganyar

No	Dimensi	Realita					jumlah	X
A. Bukti Fisik (Tangibles)								
1	Perusahaan memiliki lokasi yang strategis	22	30	1	1	0	235	4,35
2	Perusahaan memiliki ruang kantor yang bersih	21	0	31	2	0	202	3,74
3	Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman	19	34	1	0	0	234	4,3
4	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	19	33	1	1	0	232	4,29
B. Keandalan								
5	Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	15	34	4	1	0	225	4,16
6	Karyawan memberikan layanan yang tepat pada waktunya	20	30	3	1	0	232	4,29
7	Jenis layanan yang diberikan telah sesuai dengan yang ditawarkan	11	41	2	0	0	225	4,16
8	Karyawan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya	18	27	8	1	0	224	4,14
C. Daya Tanggap								
9	Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	17	30	6	0	1	224	4,14
10	Kecepatan dan ketangkapan karyawan dalam pelayanan	18	29	6	0	1	225	4,16
11	Karyawan selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat	14	29	9	1	1	216	4,0
12	Karyawan siap membantu pelanggan bila mengalami kesulitan	13	34	7	0	0	222	4,11
D. Jaminan (Assurance)								
13	Kemampuan karyawan dapat dipercaya	12	40	2	0	0	226	4,18

14	Karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan	21	28	5	0	0	232	4,29
15	Karyawan terampil dalam melayani pelanggan	21	30	3	0	0	249	4,61
16	Keterampilan petugas teknik dalam melayani gangguan teknik	17	34	3	0	0	230	4,25
E. Empati								
17	Karyawan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan	19	25	8	0	2	221	4,09
18	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan	15	30	8	0	1	220	4,07
19	Karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan	14	36	4	0	0	226	4,18
20	Karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan	11	38	5	0	0	222	4,11

Untuk nilai rata-rata $\sum X = 79,58 = 3,97$

Analisis GAP

Peneliti menggunakan analisis GAP yaitu GAP ke 5, dapat disimpulkan bahwa pemosisian persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan pada kontinum bergantung pada sifat kesenjangan antara *Expected Service* (ES) dengan *Perceived Service* (PS), yang dirangkum dalam :

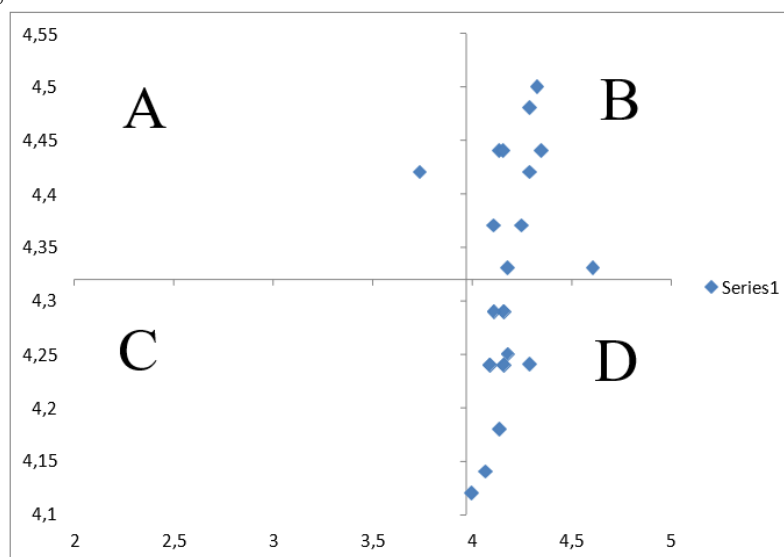
1. Kala $ES > PS$, kualitas diterima lebih kecil ketimbang kepuasan dan akan membawa pada kualitas tidak bisa diterima secara total, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS.
2. Kala $ES = PS$, kualitas diterima adalah memuaskan.
3. Kala $ES < PS$, kualitas diterima lebih dari yang diharapkan dan akan membawa pada kualitas ideal, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS. (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985).

Perhitungan Kesenjangan keseluruhan

$$PSQ = \sum \text{rata-rata harapan} - \sum \text{rata-rata kinerja}$$

$$PSQ = 5 - 3,8$$

$$PSQ = 1,2$$



Gambar 1. Analisis GAP (Kuadran Kartesius)

Dari diagram tersebut dapat dianalisis sebagai berikut :

Perusahaan memiliki lokasi yang strategis : Berdasarkan hasil pemetaan Importance Performance Analysis (IPA), indikator lokasi perusahaan berada pada kuadran B dengan koordinat (4,35; 4,44). Posisi ini menunjukkan bahwa tingkat harapan pelanggan dan kinerja perusahaan sama-sama tinggi, sehingga aspek lokasi telah memenuhi ekspektasi pelanggan dan perlu dipertahankan. Secara empiris, lokasi Kantor PDAM Kabupaten Karanganyar dinilai sangat strategis karena berada di kawasan pusat pemerintahan Kabupaten Karanganyar serta berdekatan dengan Alun-alun Kabupaten Karanganyar. Kondisi ini memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan PDAM, baik menggunakan kendaraan pribadi maupun transportasi umum. Keberadaan di pusat aktivitas publik juga meningkatkan visibilitas dan citra kelembagaan PDAM sebagai penyedia layanan publik yang mudah dijangkau.

Perusahaan memiliki ruang kantor yang bersih: Indikator kebersihan ruang kantor berada pada kuadran A dengan koordinat (3,74; 4,42). Posisi ini menunjukkan bahwa harapan pelanggan tinggi, sementara kinerja perusahaan sudah baik namun masih memerlukan perhatian khusus karena berada pada area prioritas utama. Hasil ini mengindikasikan bahwa kebersihan ruang layanan merupakan aspek yang sangat penting bagi pelanggan. Temuan ini diperkuat oleh hasil observasi lapangan, di mana peneliti melihat petugas kebersihan yang selalu siaga membersihkan area pelayanan, mulai dari ruang tunggu, loket pembayaran, hingga area umum lainnya. Kebersihan ruang kantor menciptakan kenyamanan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan PDAM.

Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman : Indikator ini berada pada kuadran B dengan koordinat (4,33; 4,50), yang berarti tingkat harapan dan kinerja sama-sama tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa lingkungan gedung PDAM Kabupaten Karanganyar telah mampu memberikan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan. Salah satu faktor pendukungnya adalah kesiapsiagaan satuan keamanan yang bertugas menjaga area parkir dan lingkungan sekitar gedung. Dengan adanya pengamanan tersebut, pelanggan merasa lebih tenang saat meninggalkan kendaraan dan berada di lingkungan kantor PDAM, sehingga kenyamanan selama proses pelayanan dapat terjaga dengan baik.

Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman : Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator ini berada pada kuadran D dengan koordinat (4,29; 4,24). Artinya, harapan pelanggan relatif rendah namun kinerja perusahaan tinggi. Kondisi ini menandakan bahwa PDAM Kabupaten Karanganyar telah memberikan fasilitas ruang tunggu yang melebihi ekspektasi pelanggan. Ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC) serta kursi sofa yang nyaman, sehingga pelanggan dapat menunggu antrian dengan lebih santai dan tidak merasa jenuh. Fasilitas ini memberikan nilai tambah terhadap kualitas pelayanan meskipun awalnya tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan.

Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan : Indikator pelayanan sesuai janji berada pada kuadran D dengan koordinat (4,16; 4,29), yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dinilai tinggi meskipun tingkat harapan masyarakat relatif rendah. Hal ini menunjukkan bahwa PDAM Kabupaten Karanganyar mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Pelanggan merasakan bahwa waktu dan proses pelayanan yang dijanjikan oleh petugas dapat direalisasikan dengan baik, terutama dalam hal kecepatan pelayanan administrasi.

Karyawan memberikan layanan yang tepat pada waktunya: Indikator ini terletak pada kuadran B dengan koordinat (4,29; 4,42). Posisi ini menandakan bahwa pelanggan memiliki harapan tinggi terhadap ketepatan waktu pelayanan dan kinerja PDAM telah mampu memenuhi harapan tersebut. Berdasarkan pengamatan, ketika pelanggan datang ke kantor PDAM, petugas langsung merespons dan memberikan pelayanan tanpa penundaan yang berarti. Ketepatan waktu ini mencerminkan efektivitas sistem kerja dan kedisiplinan pegawai.

Jenis layanan yang diberikan telah sesuai dengan yang ditawarkan : Indikator ini berada pada kuadran D dengan koordinat (4,16; 4,24). Artinya, kinerja pelayanan lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat harapan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai PDAM memahami kebutuhan dan tujuan kedatangan pelanggan, sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan informasi dan prosedur

yang telah ditawarkan sebelumnya. Keselarasan antara informasi dan praktik pelayanan ini meningkatkan kepuasan pelanggan.

Karyawan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya Indikator ini berada pada kuadran D dengan koordinat (4,14; 4,18). Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun pelanggan tidak terlalu menaruh harapan tinggi terhadap informasi produk, karyawan PDAM telah memberikan kinerja yang baik dalam menjelaskan produk dan layanan yang tersedia. Informasi yang diberikan membantu pelanggan memahami hak, kewajiban, serta pilihan layanan yang dapat dimanfaatkan. Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan Indikator ini berada pada kuadran B dengan koordinat (4,14; 4,44), yang menunjukkan bahwa harapan dan kinerja sama-sama tinggi. Observasi peneliti menunjukkan bahwa petugas PDAM bersikap sigap dalam menerima dan menindaklanjuti keluhan pelanggan, khususnya yang berkaitan dengan gangguan distribusi air. Kecepatan penanganan keluhan ini menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan pelanggan.

Kecepatan dan ketangkasan karyawan dalam pelayanan Indikator ini berada pada kuadran B dengan koordinat (4,16; 4,44). Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai PDAM dinilai cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan. Ketangkasan pegawai tercermin dari kemampuan mereka dalam memahami permasalahan pelanggan serta memberikan solusi secara langsung tanpa prosedur yang berbelit. Karyawan selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat Indikator ini berada pada kuadran B dengan koordinat (4,00; 4,12). Meskipun tingkat harapan pelanggan relatif lebih rendah, kinerja yang diberikan tergolong tinggi. Hal ini menunjukkan komitmen PDAM Kabupaten Karanganyar dalam merespons keluhan pelanggan secara cepat dan bertanggung jawab, sehingga pelanggan merasa diperhatikan.

Karyawan siap membantu pelanggan bila mengalami kesulitan Indikator ini berada pada kuadran B dengan koordinat (4,11; 4,37). Hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan memiliki harapan tinggi dan kinerja PDAM mampu memenuhinya. Pegawai PDAM secara aktif membantu pelanggan yang mengalami kesulitan, baik terkait prosedur pembayaran, pengaduan, maupun ketidaktahuan pelanggan terhadap layanan tertentu.

Kemampuan karyawan dapat dipercaya : Indikator ini berada pada kuadran D dengan koordinat (4,18; 4,25). Posisi ini menunjukkan bahwa meskipun harapan pelanggan tidak terlalu tinggi, kinerja yang diberikan sangat baik. Kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan karyawan tercermin dari kecepatan, ketepatan, dan konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan.

Karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan Indikator ini berada pada kuadran B dengan koordinat (4,29; 4,48). Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai menjadi aspek penting yang diharapkan pelanggan dan telah dipenuhi oleh PDAM. Profesionalisme terlihat dari kepatuhan pegawai terhadap jam istirahat, sistem antrian yang tertib, serta pemanggilan pelanggan sesuai nomor antrian.

Karyawan terampil dalam melayani pelanggan : Indikator ini berada pada kuadran B dengan koordinat (4,61; 4,33). Hasil ini menunjukkan tingkat harapan dan kinerja yang sama-sama tinggi. Keterampilan pegawai tercermin dari kemampuan mereka dalam menggali informasi keluhan pelanggan serta memberikan solusi yang tepat dan mudah dipahami.

Keterampilan petugas teknik dalam melayani gangguan Teknik : Indikator ini berada pada kuadran B dengan koordinat (4,25; 4,37). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan sangat mengharapkan keterampilan petugas teknik dan PDAM telah mampu memenuhi harapan tersebut. Petugas teknik dinilai memiliki kompetensi dalam menangani gangguan teknis secara efektif dan profesional.

Karyawan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan : Indikator ini berada pada kuadran D dengan koordinat (4,09; 4,24). Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja PDAM dalam hal sikap dan etika pelayanan dinilai tinggi meskipun harapan pelanggan relatif rendah. Permintaan maaf dari pegawai

merupakan bagian dari standar pelayanan PDAM Kabupaten Karanganyar dan menjadi bentuk tanggung jawab moral ketika terjadi kesalahan dalam pelayanan.

Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan: terletak pada kuadran D dengan kordinat (4.07, 4.14) yang artinya memiliki harapan rendah dan kinerja tinggi.

Karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan: terletak pada kuadran B dengan kordinat (4.18, 4.33) yang artinya memiliki harapan tinggi dan kinerja tinggi. Pegawai pada perusahaan PDAM Kabupaten Karanganyar penempatan pegawai sudah sesuai dengan kemampuan dan keahliannya masing-masing. Karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan: terletak pada kuadran B dengan kordinat (4.11, 4.29) yang artinya memiliki harapan yang tinggi dan kinerja yang tinggi. Terbukti dengan pegawai selalu siap membantu mengatasi keluhan dan kepentingan para pelanggan yang datang ke perusahaan PDAM Kabupaten Karanganyar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Karanganyar secara umum telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan pelanggan, yang ditunjukkan oleh dominannya indikator pelayanan pada kuadran B dengan tingkat harapan dan kinerja yang sama-sama tinggi. Aspek-aspek seperti lokasi yang strategis, kenyamanan lingkungan, ketepatan waktu pelayanan, kecepatan dan ketanggapan karyawan, serta kompetensi dan profesionalisme pegawai menjadi kekuatan utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih perlu mendapat perhatian, khususnya kebersihan ruang kantor yang memiliki tingkat harapan pelanggan tinggi, sehingga peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan tetap diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Karanganyar.

DAFTAR RUJUKAN

- Akbar, A. A., & Nuryanto, I. (2020). Analisis kualitas pelayanan PDAM dengan pendekatan SERVQUAL. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 4(2), 101–115.
- Dewi, I. M., & Mursyidah, L. (2022). The influence of service quality on customer satisfaction of PDAM Delta Tirta. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 9(1), 45–56.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Grigg, N. S. (2012). *Water, Wastewater, and Stormwater Infrastructure Management*. Boca Raton: CRC Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. New Jersey: Pearson.
- Moenir, A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- 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.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rinaldi, R., & Nugroho, R. (2019). Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 87–98.
- Sudapet, N. (2021). Analisis kualitas pelayanan PDAM Kota Surabaya. *BISMA*, 15(1), 23–35.
- Suyadi. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- WHO. (2017). *Guidelines for Drinking-Water Quality*. Geneva: World Health Organization.

-
- Yuliana, Y., Saleh, A., & Herdianzah, Y. (2023). Analisis kepuasan pelanggan PDAM dengan pendekatan SERVQUAL dan IPA. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 211–224
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: Free Press.