

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah keunggulan pelayanan publik yang memiliki urgensi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik ini memiliki tolak ukur dan penilaian yang akurat dalam aspek kualitas pelayanan sebagai dukungan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Akhyar, 2023). Salah satu wujud dari implementasi penyelenggaraan pelayanan publik adalah penyediaan air minum bersih bagi kalangan masyarakat di bawah pengelolaan PDAM. Lanjutnya, PDAM ini secara terstruktur membagi dalam beberapa cakupan Perseroda. Secara fungsional, air bersih merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat guna menunjang kehidupan sehari-hari (Simanjuntak et al., 2021). Keberadaannya tentu diharuskan dalam kondisi aman, mudah diakses, dan layak. Hal ini menjadi bagian dari tuntutan penjaminan oleh penyedia air minum bersih atas imperatur pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam konteks ini memiliki salah satu penentu dasar untuk menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan (Pramuditha, 2021). Adanya sifat kausalitas yang terbentuk antara kualitas pelayanan akan nampak dalam tingkat kepuasan pelanggan yang diharapkan sesuai dengan harapan pelanggan. Beberapa poin penting harapan pelanggan atau masyarakat adalah keramahan petugas, ketepatan waktu pelayanan, kemudahan dalam menyampaikan keluhan, dan kejelasan memberikan informasi.

Permasalahan umum yang kerap muncul dalam indikasi penyelenggaraan publik di sektor ini adalah keterlambatan penanganan ketika dalam masalah, kurang jelasnya informasi yang diperoleh masyarakat, hingga ketidakramahan petugas dalam merespon keluhan masyarakat. Hal ini berkaitan dengan degradasi penurunan kepuasan pelanggan yang berkaitan dimensi kualitas pelayanan. PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda) merupakan salah satu perusahaan milik daerah (PDAM) yang memiliki tanggung jawab sebagai penyedia layanan air bersih bagi masyarakat di Kabupaten Balangan. PT Air Minum Sanggam ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal sebagai pelanggan dalam pemenuhan air minum bersih.

Penggalian informasi secara teoritis terhadap kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan adalah fenomena ekonomi dalam penyedia jasa. Model yang tercermin dalam kualitas pelayanan banyak berasumsi pada konsep SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Pemikiran ini merupakan teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Konsep ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki indikator penting yang dapat diukur melalui keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Keandalan merupakan bagian dari urgensi pelayanan publik untuk menjamin ketepatan dan ketangkasan petugas dalam memenuhi pelayanan kepada pelanggan yakni masyarakat. Urgensi dari ketangkasan dalam bagian keandalan ini tentu akan berdampak besar pada kepuasan pelanggan (Yaleanti & Kumala, 2025). Selain itu, daya tanggap dan juga empati berkontribusi guna memenuhi pelayanan yang tepat dan profesional bagi pelanggan dalam urusan perusahaan air minum. Sementara itu, jaminan adalah

bagian dari ketepatan pelayanan yang dapat memberikan rasa aman dan kepastian kepada pelanggan mengenai permasalahan yang dikeluhkan.

Sementara itu, kualitas pelayanan yang baik yang tinggi akan berdampak *positif* terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Menurut teori manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan akan tercapai apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan (Purba et al., 2023). Dengan demikian, perusahaan penyedia layanan publik dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Harapan masyarakat sebagai pelanggan tentu menginginkan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif. Pelanggan berharap setiap gangguan layanan dapat ditangani dengan cepat, petugas mampu memberikan informasi yang jelas dan akurat, serta menunjukkan sikap ramah dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan harus mampu memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik sehingga pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diterima. Namun dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan air minum masih sering menghadapi berbagai permasalahan.

PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda) sebagai penyedia layanan air minum di wilayah ini masih menghadapi berbagai permasalahan operasional nyata yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan. Berdasarkan data resmi Laporan Pengaduan Pelanggan pada Tahun 2025 yang diperoleh dari pihak perusahaan, tercatat total keluhan resmi yang diajukan oleh masyarakat sepanjang tahun 2025 mencapai 777 laporan pengaduan. Data sebaran laporan pengaduan pelanggan berdasarkan klasifikasi masalah dari wilayah Ibu Kota dan Kecamatan (IKK) dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini:

Table 1. 1 Data Laporan Pengaduan Pelanggan PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda) Tahun 2025

No	Uraian	Jenis Pengaduan/Keluhan				Jumlah Pengaduan	Penyelesaian
		Macet/Bocor	Tagihan Rekening	Pelayanan	Lain-Lain		
1	Paringin I dan II	382	0	0	0	382	Sudah diselesaikan
2	IKK Awayan	31	15	19	3	68	Sudah diselesaikan
3	IKK Lampihong	26	26	5	0	57	Sudah diselesaikan
4	IKK Halong	36	5	41	0	82	Sudah diselesaikan
5	IKK Juai	38	3	6	2	49	Sudah diselesaikan
6	IKK Batumandi	44	15	16	0	75	Sudah diselesaikan
7	IKK Paringin Selatan	39	15	9	1	64	Sudah diselesaikan
8	IKK Tebing Tinggi	0	0	0	0	0	Sudah diselesaikan
Jumlah		596	79	96	6	777	

Sumber: PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda), data diolah 2026

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, keluhan pelanggan didominasi oleh masalah teknis seperti kebocoran pipa atau air macet yaitu sebanyak 596 kasus. Namun, yang tidak kalah penting untuk diperhatikan dalam kaitannya dengan interaksi langsung perusahaan adalah keluhan yang bersinggungan pada dimensi pelayanan petugas sebanyak 96 kasus dan masalah administrasi tagihan rekening air sebanyak 79 kasus. Tingginya angka laporan keluhan masyarakat yang masuk ini terutama dengan akumulasi aduan yang sempat memuncak pada bulan Oktober 2025 hingga mencapai 90 aduan menjadi indikator kuat adanya kendala nyata dalam aspek kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan di lapangan.

Permasalahan tersebut juga menunjukkan bahwa dalam kenyataannya pelayanan air minum di berbagai daerah masih menghadapi sejumlah kendala yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Beberapa permasalahan yang sering terjadi dan terekam dalam laporan pengaduan tersebut antara lain keterlambatan dalam penanganan gangguan distribusi air, kurangnya kecepatan respons petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan, serta kurang optimalnya komunikasi antara pihak perusahaan dan pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perusahaan masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan masyarakat. Perbedaan antara kondisi yang diharapkan (*das sollen*), yaitu pelayanan yang berkualitas dan responsif sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, dengan kondisi nyata yang terjadi di lapangan (*das sein*), yaitu masih tingginya angka keluhan dan pengaduan pelanggan yang mencapai 777 kasus terhadap pelayanan air minum sepanjang tahun 2025, menunjukkan adanya kesenjangan yang jelas dan perlu dikaji lebih lanjut melalui pendekatan ilmiah.

Kesenjangan antara harapan pelanggan (*das sollen*) dengan kondisi pelayanan yang terjadi (*das sein*) dapat berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan. Apabila kualitas pelayanan petugas tidak berjalan dengan baik, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan penyedia layanan air minum. Sebaliknya, apabila perusahaan mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu, memberikan jaminan pelayanan yang baik, serta menunjukkan empati kepada pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

Permasalahan khusus yang masih dihadapi oleh PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda) berkaitan dengan beberapa aspek pelayanan kepada pelanggan. Dalam praktiknya, masih terdapat keluhan masyarakat mengenai ketidakteraturan distribusi air, tekanan air yang terkadang rendah, serta lambatnya penanganan laporan gangguan dari pelanggan. Adanya 96 kasus keluhan khusus pada sektor pelayanan dan 79 kasus pada tagihan rekening di tahun 2025 mempertegas bahwa keterbatasan sarana pendukung pelayanan dan informasi yang belum tersampaikan secara optimal kepada pelanggan turut menimbulkan kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap layanan air minum dengan kondisi pelayanan yang diterima. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek daya tanggap petugas dan kejelasan informasi pelayanan, masih menjadi hal penting untuk diperhatikan agar kepuasan serta kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dapat terus ditingkatkan.

Berdasarkan uraian tersebut, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan oleh PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian

untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, jaminan pelayanan, serta empati petugas terhadap pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan yang diberikan perusahaan serta mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda)**” guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini disusun sebagai arahan agar penelitian tetap terfokus dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini membatasi kajian pada variabel kualitas pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda). Variabel kualitas pelayanan (X) dalam penelitian ini menggunakan konsep SERVQUAL yang dikemukakan oleh (Parasuraman et al., 1988), dengan indikator keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Variabel kepuasan pelanggan (Y) dalam penelitian ini menggunakan teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh (Kotler, Philip and Keller, 2021), dengan indikator yaitu: Kualitas produk, Kualitas pelayanan, Emosional, Harga, Biaya.

1.3 Rumusan Masalah

Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda)?

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda).

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan publik dan manajemen pemasaran jasa, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik pelayanan publik dan kepuasan pelanggan yang berkenaan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman peneliti dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda).

c. Bagi Akademisi atau Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau sumber informasi bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam bidang pelayanan publik yang berkenaan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Air Minum Sanggam Balangan (Perseroda).

