

KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA DARMA AYU KABUPATEN INDRAMAYU (STUDI KASUS DI KELURAHAN MARGADADI)

Yanto Heryanto

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Swadaya Gunung Jati (UNSWAGATI) Cirebon**

Email: yanto@unswagati-crb.ac.id

Abstrak

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah, yang bergerak di bidang pendistribusian air bersih bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Darma Ayu di Kabupaten Indramayu, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Darma Ayu, untuk mengetahui faktor yang menghambat kualitas pelayanan dan untuk mengetahui upaya-upaya sudah dilaksanakan oleh PDAM Tirta Darma Ayu untuk mengatasi hambatan-hambatan kualitas pelayanan. Dalam mengatasi masalah tersebut di harapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan (PDAM) Tirta Darma Ayu. Penelitian ini memakai metode Deskriptif Kualitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan informan kunci sumber informasinya yaitu pengguna jasa PDAM Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu dan Kepala Urusan Layanan Langgan sedangkan Informan Pendukung yaitu Pegawai di PDAM Tirta Darma Ayu. Adapun metode pengumpulan datanya adalah dengan studi kepustakaan/ literature, studi lapangan, dan studi dokumentasi. Kemudian untuk teknik pengecekan keabsahan atau validitas data adalah dengan metode Triangulasi. Menurut hasil penelitian ditemukan hasil Kualitas Pelayanan khususnya dalam pelayanan Pengaduan Hubungan Langgan (Administrasi) dan Pengaduan Hubungan Langgan (Teknik) yang jenis pengaduannya itu meliputi kualitas air, kuantitas air, kontinuitas air, rekening, kebocoran dan lain-lain. Sehingga peneliti melihat dari masalah pelayanan dalam teori Zeithaml,dkk (1990) (dalam Hardiyansyah (2011:46) untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan hasilnya adalah Tangible : belum optimal, Reliability : belum optimal, Responsivines : belum optimal, Assurance : belum optimal, Empathy: sudah optimal dan dapat dilihat pula dari aspek kepuasan pelanggan dalam teori Philip Kotler (2008:139): Pelayanan sudah sesuai keinginan Pelanggan: belum optimal, Pelayanan Melebihi keinginan Pelanggan : belum optimal.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

Pendahuluan

Air bersih merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi kehidupan manusia. Sebagian besar dari bumi ini merupakan perairan, namun tidak semua ketersediaan air di bumi ini dapat digunakan langsung oleh manusia. Ada beberapa jenis air yang perlu dilakukan pengolahan terlebih dahulu agar layak untuk/ dapat digunakan. Pengelolaan tersebut melalui proses pengelolaan dan pengolahan air bersih atau yang umumnya disebut dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Keberadaan PDAM dimaksudkan untuk mendistribusikan air layak konsumsi/ bersih kepada seluruh masyarakat di Kabupaten Indramayu.

Melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari Pelayanan umum yang dimaksud adalah segala sesuatu yang bersifat layanan dan dilakukan oleh lembaga maupun Instansi Pemerintahan, baik Pusat, Daerah, maupun di lingkungan BUMN atau BUMD. Bentuk pelayanan tersebut sifatnya banyak, karena itu, layanan tersebut baik dalam bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam masalah pelaksanaan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian yang dimaksud dengan pelayanan publik ialah layanan yang diberikan oleh lembaga atau instansi pemerintah terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum. Sebagaimana dijelaskan lebih lanjut pada Ayat 2 bahwa setiap lembaga maupun instansi pemerintahan yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Perda Kabupaten Indramayu No 16 tahun 2008 mengenai layanan air bersih PDAM Tirta Darma Ayu adalah dalam rangka usaha meningkatkan layanan serta menjamin kelancaran dan keseimbangan penyediaan air minum kepada para pelanggan perlu dikelola secara profesional dengan memperhatikan prinsip-prinsip ekonomi perusahaan yang sehat.

Sejalan dengan perkembangan zaman dan pesatnya pertumbuhan jumlah penduduk pada umumnya, khususnya di Kabupaten Indramayu. Menjadi tantangan dan masalah baru dalam pelayanan air bersih di Kabupaten Indramayu. Artinya tuntutan terhadap layanan air bersih pun mengalami masalah. PDAM sebagai perusahaan yang

bergerak dibidang layanan air bersih, yang direkomendasikan oleh pemerintah untuk mengelola air bersih dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat umum, baik untuk kebutuhan komersil, industri, instansi pemerintah maupun swasta, industri, rumah tangga, dan lain sebagainya. Mengingat sangat pentingnya pelayanan PDAM pada konsumen maka, mutu layanan tidak hanya dipandang pada satu sisi saja. Artinya penilaian terhadap layanan air bersih tidak hanya dipandang oleh PDAM saja, melainkan oleh pengguna dari layanan tersebut juga. Dengan demikian, kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuai dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan.

Menurut Kotler, kepuasan pengguna merupakan tingkat emosional seorang pelanggan dalam menerima layanan, apakah layanan tersebut sudah sesuai dengan harapannya atau tidak (dalam Fandy Tjiptono & Anastasia Diana (2003:14). Dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada seluruh pelanggan, maka PDAM Kabupaten Indramayu harus memenuhi standar waktu, tempat, biaya, kualitas dan prosedur yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan. Namun pada kenyataannya, berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa pelanggan merasa tidak puas, Misalnya masih sering dijumpai adanya keluhan-keluhan dari pelanggan mengenai tidak tersedianya pasokan air bersih yang banyak dan berkualitas baik. Dengan kata lain, sering macet dan airnya masih ada yang keruh. Rekening Tinggi (High Bill), Keluhan terkait rekening bulanan yang terlalu tinggi atau diasumsikan oleh pelanggan tidak sesuai dengan pemakaian dan hasil pembacaan meter yang mereka terima setiap bulan, tidak sesuai dengan ukuran meter, dan kebocoran.

Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah yang ditempuh peneliti untuk menggali informasi dan data yang diinginkan sehingga mendukung tercapainya tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dimana peneliti akan menjelaskan penelitiannya dengan mendeskripsikan, menjelaskan data dan informasi yang didapatkan kedalam bentuk deskriptif. Artinya dalam hal ini akan menggambarkan masalah-masalah yang sinergis saat penelitian dilakukan. Sugiyono dalam Harbani Pasolong (2013: 161) mengemukakan bahwa:

“Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan peneliti dalam menjelaskan obyek penelitian secara alamiah. Sebagai bahannya adalah dengan menggali informasi melalui triangulasi data dengan sifat induktif. Pada dasarnya hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna generalisasi”

Alasan penulis memilih metode tersebut adalah karena penelitian yang diselenggarakan bukan untuk mencari hubungan antar variabel pada obyek yang diteliti bersifat interaktif yaitu saling mempengaruhi, akan tetapi penelitian dilakukan untuk menggali, menemukan, menjelaskan dan memaparkan tentang “Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu”

Informan dan Teknik pemilihan Informan

Dalam pengambilan informan ini, penulis menggunakan teknik pengambilan informan *Purposive sampling*, artinya bahwa pengambilan sampel-informan sesuai yang dibutuhkan, informan terdiri dari : Informan kunci :

1. Kepala Urusan (Ka.Urs) Pelayanan Langgan di PDAM Tirta Darma Ayu Cabang Indramayu Kabupaten Indramayu.
2. Pelanggan PDAM Tirta Darma Ayu

Kabupaten Indramayu dan Informan pendukung : 1. Pegawai di PDAM Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu

Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan oleh adalah sebagai berikut; (Sugiyono 2017: 226-240):

1. Studi kepustakaan

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari literatur, buku-buku, dokumen-dokumen dan sumber-sumber tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang penulis teliti untuk diperlukan penulis sebagai bahan referensi dan acuan penelitian.

2. Study Lapangan

Study lapangan, yaitu terdiri dari :

- 1) Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung dilokasi penelitian

- 2) Wawancara, yaitu metode pengumpulan data, penggalian informasi melalui tanya jawab *face to face* dengan instrumen pertanyaan yang sudah ditentukan sebelumnya.
 - a). Kepala Urusan (Ka.Urs)
Pelayanan Langgan di PDAM Tirta Darma Ayu Cabang Indramayu
Kabupaten Indramayu.
 - b). Pelanggan PDAM Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu.
- 3) Studi Dokumentasi, yaitu merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dengan mengambil dokumen dalam bentuk tulisan seperti dokumen harian, profil kehidupan, sejarah, biografi, peraturan, kebijakan dan dokumen dalam bentuk gambar/foto yang relevan dengan masalah yang diteliti.

Adapun jenis data pada penelitian ini adalah:

1. Data primer yakni data yang didapatkan dari obyek masalah yang diteliti. Adapun cara untuk mendapatkannya adalah dengan menggunakan metode wawancara kepada informan yang berkepentingan.
2. Data sekunder, merupakan data yang didapatkan dari yang tidak langsung. Mencari data-data yang tersedia yang dibutuhkan penulis sebagai referensi dan bahan acuan penelitian. Seperti bahan-bahan referensi, study kepustakaan, melalui literature-literature yang dibutuhkan penulis.

Teknik Pengujian Keabsahan Data

Penulis melakukan keabsahan data dengan melakukan teknik triangulasi. Wiersma (dalam sugiyono, 2017 :273), menyatakan bahwa :

“Triangulation is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures.”

Triangulasi ini digunakan untuk mengecek validitas data dari berbagai sumber-sumber dengan berbagai cara, serta waktu. Oleh karena itu, menurut jenisnya triangulasi memiliki jenis yang berbeda, seperti triangulasi narasumber, waktu, dan dalam masalah teknik pengumpulan data. Alasan penulis melakukan teknik triangulasi adalah dengan teknik ini dapat menghindari kesenjangan data yang didapatkan dari lapangan. Adapun cara mengoperasionalkan triangulasi adalah;

Adapun cara yang digunakan dalam triangulasi ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat perbandingan data hasil pengamatan di lapangan dan hasil wawancara dengan para informan.
2. Membuat perbandingan data antara yang disampaikan diruang publik dengan yang disampaikan di ruang privat (pribadi).
3. Membuat perbandingan antara hasil wawancara dengan dokumen yang didapatkan dari sumber lain.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, yaitu suatu penulisan yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian berlangsung. Kemudian data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan serta dibantu dengan keterangan tambahan yang dapat mendukung penelitian.

Miles and Huberman (dalam sugiyono, 2017:246–252) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu :

1. Reduksi Data, yaitu Dalam menggali informasi dan data, jumlah yang diperoleh pastilah banyak. Untuk itu, dalam sebuah penelitian jika semakin lama dilapangan maka konsekuensinya akan mendapatkan data semakin banyak. Dengan demikian maka perlu dilakukan analisis data, inventarisir data melalui reduksi data. Mereduksi data artinya menginventarisir data, memilah-milah data, data mana yang sangat pokok data mana yang tidak pokok. Artinya dari data ini akan mengerucut pada kebutuhan data yang diinginkan si peneliti dalam membantu mengungkapkan masalah penelitian. Oleh karena itu, reduksi data pada dasarnya memberikan penjelasan dan mempermudah peneliti untuk menyelesaikan penelitiannya. Dalam pelaksanaan reduksi data, peneliti membutuhkan alat pendukung seperti catatan, atau sejenis pelaratan komputer untuk membuat pengkodean pada aspek tertentu.
2. Penyajian Data; Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data adalah tahapan menyapaikan data melalui bentuk deskripsi data atau uraian data. Dengan menyajikan data peneliti akan mudah memahami tentang masalah penelitian, atau hasil penghimpunan data. Kemudian setelah tahap tersebut dilakukan maka dilakukanlah rencana kerja penelitian. Namun yang perlu diperhatikan adalah, bahwa peneliti ketika menyajikan data agar

tidak monoton maka diperlukan penyajian dengan cara lain selain deskripsi atau naratif data. Artinya data dapat dibentuk menjadi grafik, diagram, matrik dan lain sebagainya.

3. *Conclusion Drawing / Verivication*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitataif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti–bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, di dukung oleh bukti–bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang *credible*.

Hasil dan Pembahsan

Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu

Kualitas Pelayan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu dikategorikan belum optimal atau terlaksana dengan baik dilihat dari Dimensi Kualitas Pelayanan.

Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Ayu di Kabupaten Indramayu

Jadi dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu dikategorikan belum optimal dilihat dari dimensi kepuasan pelanggan.

Faktor-faktor yang menghambat Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu

1. Faktor Musim, dalam hal ini pada saat musim kemarau. Pada saat musim tersebut Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sangat susah mencari sumber air, dan jika pada musim Hujan juga sulit karena tingkat kekeruhan tinggi, sehingga sulit untuk diolah.
2. Faktor dari pelanggan, apabila ada pelanggan yang menunggak pembayaran air

Faktor dari pegawai, karena kurangnya pegawai dari bidang Teknik atau Distribusi

Upaya-upaya yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk mengatasi hambatan-hambatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu

1. Upaya yang dilakukan saat air menjadi keruh karena faktor musim hujan yaitu dengan menambah kadar obat-obatannya atau zat kimianya seperti tawas, seperti kaporit untuk menanggulangi kekeruhannya itu.
2. Pemutusan Sambungan Langganan sesuai dengan aturan menurut Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 16 tahun 2008 tentang Pelayanan AirMinum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu pasal 22 yang berbunyi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dapat melakukan pemutusan.

Sambungan kepada pelanggan karena hal-hal sebagai berikut :

1. Menunggak / tidak membayar rekening air selama 2 bulan berturut – turut.
2. Pelanggaran yang mengakibatkan kerugian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu (Studi Kasus di Kelurahan Margadadi) maka penulis menarik kesimpulan :

1. Kualitas Pelayanan langganan yang di dalamnya terdapat Pelayanan Pengaduan Hubungan Langganan (Administrasi) dan Pengaduan Hubungan Langganan (Teknik) dan jenis pengaduannya itu meliputi kualitas air, kuantitas air, kontinuitas air, rekening, kebocoran dan lain-lain yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Indramayu dinilai masih kurang optimal dan belum sesuai dengan dimensi dan parameter kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di lokasi penelitian apabila dilihat dari setiap dimensi dan

parameter kualitas pelayanan masih ditemukan respon negatif dari beberapa informan.

Berikut adalah penjabaran dari setiap dimensi dan parameter berdasarkan teori dari kualitas pelayanan Zeithmal dkk 1990 (dalam Hardiyansyah 2011:46)

a) *Tangible* (Berwujud) Pada Dimensi *Tangible* memiliki 4 parameter, adapun parameternya yaitu :

- 1) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan (Belum Optimal)
- 2) Kemudahan dalam proses pelayanan (Sudah Optimal)
- 3) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan (Sudah Optimal)
- 4) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan (Belum Optimal)

Dilihat dari 4 parameter tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa masih ada 2 parameter yang belum terlaksana dengan baik dalam pelaksanaannya dan mendapat respon negatif.

b) *Realibility* (Kehandalan) Pada Dimensi *Realibility* memiliki 2 parameter, adapun parameternya yaitu :

- 1) Kecermatan Petugas dalam melayani pelanggan (Belum Optimal)
- 2) Memiliki Standar pelayanan yang jelas (Belum Optimal)

Dilihat dari 2 parameter tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa 2 parameter tersebut belum terlaksana dengan baik dalam pelaksanaannya.

c) *Responsiviness* (Ketanggapan) Pada Dimensi *Responsiviness* memiliki 4 parameter, adapun parameternya yaitu :

- 1) Merespon setiap pelanggan atau permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan (Belum Optimal)
- 2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat (Belum Optimal)
- 3) Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat (Belum Optimal)
- 4) Semua Keluhan Pelanggan direspon oleh petugas (Sudah Optimal)

Dilihat dari 4 parameter tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa 3 parameter belum terlaksana dengan baik dalam pelaksanaannya.

d) *Assurance* (Jaminan) Pada Dimensi *Assurance* memiliki 3 parameter, adapun parameternya

yaitu :

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan (Belum Optimal)

- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan (Belum Optimal)
- 3) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan (Sudah Optimal)

Dilihat dari 3 Parameter tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa ada 2 parameter yang belum terlaksana dengan baik dalam pelaksanaannya.

e) *Empathy* (Empati) : Sudah Optimal

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan (Sudah Optimal)
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah (Sudah Optimal)
- 3) Pegawai melayani dan menghargai setiap pelanggan (Sudah Optimal)

Dilihat dari 3 parameter tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa 3 parameter tersebut sudah terlaksana dengan baik dalam pelaksanaannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu dikategorikan belum meningkat atau terlaksana dengan baik dilihat dari Dimensi Kualitas Pelayanan.

2. Kepuasan Pelanggan menurut Philip Kotler (2008:139)

a) Pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan Pada Dimensi Pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan memiliki 2 parameter, adapun parameternya yaitu :

- 1) Pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan (Belum Optimal)
- 2) Waktu Pelayanan sesuai harapan (Belum Optimal)

Dilihat dari 2 parameter tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa 2 parameter tersebut belum terlaksana dengan baik dalam pelaksanaannya.

b) Pelayanan melebihi harapan pelanggan , adapun parameternya yaitu : Pada Dimensi Pelayanan melebihi harapan pelanggan memiliki 2 parameter, adapun parameternya yaitu :

- 1) Pelayanan yang diterima melebihi harapan (Belum Optimal)
- 2) Waktu pelayanan melebihi harapan (Belum Optimal)

Dilihat dari 2 parameter tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa 2 parameter tersebut belum terlaksana dengan baik dalam pelaksanaannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu dikategorikan belum optimal dilihat dari dimensi kepuasan pelanggan.

3. Faktor – faktor yang menghambat Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu.

Faktor penghambat kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terutama bagian pelayanan langganan yaitu :

- a. Faktor Musim, dalam hal ini pada saat musim kemarau. Pada saat musim tersebut Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sangat susah mencari sumber air, dan jika pada musim hujan juga sulit karena tingkat kekeruhan tinggi, sehingga sulit untuk diolah.
 - b. Faktor dari pelanggan, apabila ada pelanggan yang menunggak pembayaran air.
 - c. Faktor dari pegawai, karena kurangnya pegawai dari bidang Teknik atau Distribusi.
4. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk mengatasi hambatan-hambatan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu.
 - a. Upaya yang dilakukan saat air menjadi keruh karena faktor musim hujan yaitu dengan menambah kadar obat-obatannya atau zat kimianya seperti tawas, seperti kaporit untuk menanggulangi kekeruhannya itu.
 - b. Pemutusan Sambungan Langganan sesuai dengan aturan menurut Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 16 tahun 2008 tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu pasal 22 yang berbunyi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dapat melakukan pemutusan sambungan kepada pelanggan karena hal-hal sebagai berikut :
 - 1) Menunggak/ atau tidak membayar rekening air minum selama 2 (dua) bulan berturut-turut;
 - 2) Pelanggaran yang mengakibatkan kerugian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
 - 3) Karena permintaan pelanggan.

BIBLIOGRAFI

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Java Media.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi ketiga Belas Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Edisi pertama Cetakan ke-8. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak.Dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017 *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfa Beta.
- Sunarto. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : AMUS Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. 2003 *Total Quality Management*, Yogyakarta : CV. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : CV. Andi.
- Undang-undang RI nomer 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Keputusan Menteri Pendayagunaan
- Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan
- Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 15 Tahun 2008 tentang Perusahaan