

KUALITAS PELAYANAN PERUMDA TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH BAGI MASYARAKAT DI KOTA BOGOR

Bella Nur Anisa¹, Rita Rahmawati², Faisal Tri Ramdani³ .

¹Universitas Djuanda Bogor, bellanuranisa2000@gmail.com

²Universitas Djuanda Bogor, rita.rahmawati@unida.ac.id

³Universitas Djuanda Bogor, faisaltr@unida.ac.id

Corresponding author: Rita Rahmawati, Universitas Djuanda, E-mail: rita.rahmawati@unida.ac.id

ABSTRAK

Perusahaan air minum ialah perusahaan pelayanan jasa yang berperan memberikan kemudahan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan air, tetapi dalam memberikan layananannya ditemukan adanya permasalahan diantaranya dalam hal pelayanan penyediaan air bersih yang belum optimal. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan PERUMDA Tirta Pakuan Bogor pada pengadaan Air Bersih. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan mengambil lokasi pada Perumda Tirta Pakuan Bogor. Sampel yang digunakan sebanyak 30 orang pegawai dari populasi 400 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Untuk memperoleh data yang komprehensif, dilakukan pengambilan data pada sumber data Masyarakat, dengan sampel sebanyak 119 orang dari populasi sebanyak 174.410, yang diambil melalui rumus Slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan studi literatur. Analisis data menggunakan analisis statistic sederhana melalui Weigh Mean Score (WMS). Hasil penelitian menunjukkan temuan data bahwa kualitas pelayanan PERUMDA Tirta Pakuan Bogor pada pengadaan air bersih untuk masyarakat di kota Bogor sudah sangat bagus, hal ini ditunjukkan dari rata-rata nilai yang diperoleh sebesar 4,29 dengan kriteria sangat baik berdasarkan hasil penilaian pegawai. Namun penilaian pelanggan rata-rata sebesar 3.61 pada semua indikator dengan kriteria baik. Indikator yang memperoleh penilaian tinggi adalah indikator kenyamanan tempat pelayanan, yang mendapatkan skor nilai 3,89 dengan kriteria baik, sedangkan rata-rata nilai yang paling rendah adalah indikator “memberikan jaminan terhadap masalah” dengan rata-rata skor 3,29 kriteria cukup baik. Hal tersebut terjadi karena pegawai memberikan janji yang tidak ditepati.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan; kebutuhan Masyarakat; penyediaan air bersih; Bukti fisik; Keandalan Pegawai.

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan seluruh makhluk hidup dimuka bumi tidak akan bisa hidup tanpa air. Manusia membutuhkan air yang bersih untuk kebutuhan sehari-hari selain itu untuk industri, limbah perkotaan, pertanian, dll. (Warlina, 2004). Dalam upaya meningkatkan infrastruktur lingkungan salah satunya adalah menjaga kuantitas serta kualitas air tetap bersih. Meskipun air ini penting untuk sumber kehidupan, air juga salah satu penyebab masalah lingkungan bagi masyarakat perkotaan. Air Baku untuk Air Minum Rumah Tangga ini disebutkan pada PP RI No 122 Tahun 2015. Air baku ini merupakan air yang sumbernya dari permukaan air tanah, air laut, serta air hujan yang telah mencukupi mutu menjadi air minum. Sektor pembangunan pada masyarakat pun akan terdorong dengan adanya kualitas air yang memadai ini. UUD 1945 pasal 33 ayat (3) mengutarakan “Bumi, air serta kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai negara dan digunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”. Sebagai perwujudan atas UU tersebut, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berupaya menyediakan keperluan air bersih untuk penduduk yang ada di seluruh wilayah Indonesia. Sebagai perusahaan daerah, PDAM memiliki tanggung jawab atas pengembangan serta pengelolaan sistem penyediaan air bersih dan pelayanan yang baik kepada kelompok konsumen. Sebagai instansi pemerintah terhadap penyedia air minum (PDAM) berkewajiban memenuhi kepuasan masyarakat. Pelayanan penyediaan air bersih merupakan pelayan public.

UU No 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 mengutarakan “bahwa layanan publik ialah aktivitas maupun rangkaian aktivitas dalam rangka memenuhi keperluan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk tiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa, serta maupun pelayanan administratif yang disiapkan penyelenggara layanan publik”. Berdasarkan Permen PAN (Pendayagunaan Aparatur Negara) No 63 Tahun 2003 terkait panduan umum menggelar layanan publik, meliputi prosedur layanan, persyaratan layanan, kualifikasi petugas, kecepatan layanan, keadilan dalam menerima layanan, kepastian layanan, biaya serta

kepastian jadwal layanan, pemerintah berdampak pada peningkatan layanan publik. Keluhan pelanggan pada tahun 2022 jumlah keluhan mencapai 16.977 dan jumlah realisasi mencapai 14.936 dengan berbagai keluhan yang pelanggan alami seperti keluhan beberapa warga mengenai keterbatasan untuk mendapatkan air yang bersih seperti halnya masih menjadi kendala bagi masyarakat Kota Bogor. Selain itu, beberapa kendala dalam hal penyediaan air bersih tersebut diantaranya, memberikan pelayanan air terhadap masyarakat yang masih belum maksimal dan tuntas, seperti banyaknya pengaduan terhadap air yang tidak mengalir dengan merata, volume air yang disalurkan kepada masyarakat dan keluhan pelanggan mengenai pembayaran perbulan yang naik dari bulan-bulan sebelumnya.

METODE PENELITIAN

Rumus statistika digunakan pada penelitian ini untuk menerapkan metode pendekatan penelitian kuantitatif dalam analisis data dan permasalahan yang diperoleh dari responden. Kemudian penelitian ini mempergunakan metode deskriptif. Penelitian deskriptif ialah penelitian yang dilaksanakan agar nilai variabel mandiri baik satu ataupun lebih dapat diketahui dengan tidak dibuat perbandingan antara satu dengan yang lain (Sugiyono, 2008). Kualitas pelayanan PERUMDA Tirta Pakuan terkait masyarakat di kota Bogor adalah unit analisis dalam penelitian ini. Populasi ialah objek ataupun subjek yang terdapat dalam wilayah generalisasi dengan kuantitas serta memiliki ciri tertentu yang diterapkan peneliti kemudian mempelajarinya agar dapat membuat kesimpulan (Sugiyono: 2012). Pada penelitian ini yang menjadi data populasi adalah 80 Pegawai dan 119 Konsumen di Kantor perusahaan umum daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor. Sampel pada pegawai serta konsumen di Kantor PERUMDA Air Minum Tirta Pakuan Bogor menggunakan teknik purposive sampling dan mendapatkan jumlah sampel yaitu 30 pegawai dari keseluruhan jumlah 400 pegawai dan sampel konsumen berjumlah 119 dari jumlah populasi Konsumen sebanyak 174.410. Wawancara, observasi, kuisioner,

dokumentasi, serta pengumpulan data dengan studi kepustakaan (*Library Research*) adalah teknik yang dipergunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian lapangan (*field research*). Rumus weight mean score (WMS) digunakan pada metode analisis data, lalu skala likert digunakan untuk mengukur bagaimana kualitas pelayanan Pdam pada penyediaan keperluan air bersih di Kota Bogor dan setiap jawaban itu diperoleh menggunakan rumus likert. Adapun lokasi dilaksanakannya penelitian di kantor PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Didasarkan “Perda No.5 Tahun 1977 tanggal 31 Maret 1977, yang disahkan dengan SK Gubernur Jabar No.300/HK.011/SK/1977 tanggal 5 Juli 1977”, didirikanlah PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Status perusahaan menjadi berbadan hukum setelah berlakunya Perda No.5 Tahun 1977. Pada tahun 1930 serta 1950, dalam mencukupi kebutuhan air untuk masyarakat Kota Bogor, Kebon Salada (milik PAM DKI Jaya) melakukan penambahan debit air setiap sebanyak 30 I/dt, sehingga berjumlah 60 I/dt. Karena pertumbuhan penduduk yang bertambah pada tahun 1996 air minum di kota Bogor mulai kekurangan sehingga diadakanlah survei serta adanya perencanaan dari Departemen PUTL (Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik). Berdasarkan survei yang telah dilaksanakan sekitar 50% air telah hilang ini karena sambungan antar meteran keadaannya tidak baik serta kondisi pipa yang sudah terlalu tua.

Dalam pengadaan kebutuhan air bersih untuk masyarakat kota Bogor ini merupakan salah satu wewenang dari Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor. Sekarang, yang mengelola keperluan air bersih bagi rumah tangga serta industri di wilayah Bogor ialah PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor serta telah mengalami perubahan di tahun 2019 didasarkan Perda Kota Bogor No 21 Tahun 2019 terkait PERUMDA Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor. Pasca mengalami perubahan nama di tahun 2020 PERUMDA Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor mengevaluasi pada beberapa aspek yang kemudian lahirnya program RKJM (Rencana Kerja Jangka Menengah) sampai

tahun 2022. Responden pada penelitian ini yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan di PDAM Tirta Pakuan Bogor sebanyak 119 responden dan pegawai PDAM Tirta Pakuan bogor sebanyak 30 responden, dan dibagi sesuai dengan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir. Pendekatan yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Bogor pada pengadaan air bersih untuk masyarakat di Kota Bogor. Ada lima dimensi pada kualitas pelayanan dengan teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:14):

1. *Tangibles*, indikator yang mencakup bukti fisik, serta kemampuan perusahaan untuk menjaga prasarana fisik perusahaan dan pegawainya.
2. *Reliability*, indikator yang menunjukkan bagaimana agar perusahaan mampu untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan juga seperti *reliability*, memberi layanan secara cepat dan tepat serta menyampaikan informasi secara jelas.
4. *Assurance*, maupun jaminan serta kepastian yaitu indikator pengetahuan, kesopanan santunan, serta bagaimana cara pegawai dapat menciptakan kepercayaan pelanggan pada perusahaan.
5. *Empathy*, yaitu indikator yang memiliki keterampilan untuk memberi perhatian lebih secara individu pada pelanggan dengan menggali apa yang diinginkan pelanggan tersebut.

Berikut adalah rekapitulasi tanggapan responden mengenai indikator dari setiap item tentang kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan di kota Bogor pada pengadaan air bersih untuk masyarakat yaitu :

1. *Tangible* (bukti fisik)

Dibawah ini hasil rekapitulasi penilaian indikator Kelengkapan fasilitas, Kenyamanan tempat pelayanan, dan Kemudahan akses pelayanan pada dimensi *Tangible* diantaranya sebagai berikut :

Tabel 1.1
Rekapitulasi indikator dimensi *Tangible*

No	Pegawai			Masyarakat	
	Indikator	Mean	Kriteria	Mean	Kriteria
1	Dimensi <i>Tangible</i> (bukti fisik)	Kelengkapan fasilitas	4,26	Sangat baik	Baik
2		Kenyamanan tempat pelayanan	4,2	Baik	Baik
3		Kemudahan akses pelayanan	4,6	Baik	Baik
Jumlah			4,35	Sangat baik	Baik

Berdasarkan rekapitulasi dimensi *tangible* menunjukkan hasil baik dimana tiap item dari pertanyaan indikator yang ada pada dimensi itu meliputi kelengkapan fasilitas, kenyamanan tempat dan kemudahan akses pelayanan pada pegawai mendapatkan nilai 4,35 yang termasuk kedalam kriteria sangat baik sedangkan pada masyarakat mendapatkan nilai 3,88 yang termasuk kedalam kriteria baik. Kemudian perbedaan penilaian terendah dari rekapitulasi indikator dimensi *tangible* menurut pegawai yang mencapai 4,2 dengan kriteria baik sedangkan penilaian terendah dari pelanggan mencapai 3,85 dengan kriteria baik. Meskipun mendapatkan nilai baik namun terdapat hasil nilai “tidak baik” dari indikator kemudahan akses pelayanan dan kelengkapan fasilitas PERUMDA Tirta Pakuan Bogor.

2. *Reliability* (kehandalan)

Dibawah ini hasil rekapitulasi penilaian indikator Jumlah sumber daya manusia, Kualitas air, Penyaluran air, dan Ketepatan waktu pelayanan pada dimensi *Reliability* diantaranya sebagai berikut :

Tabel 1.2
Rekapitulasi indikator dimensi *Reliability*

No	Pegawai			Masyarakat	
	Indikator	Mean	Kriteria	Mean	Kriteria
1	Jumlah sumber daya manusia	4,3	Baik	3,68	Baik

2	Dimensi <i>realbility</i> (kehandalan)	Kualitas air	4,33	Sangat baik	3,47	Baik
3		Penyaluran air	3,86	Baik	3,34	Cukup baik
4		Ketepatan waktu pelayanan	4,03	Baik	3,49	Baik
Jumlah			4,13	Baik	3,49	Baik

Pada hasil rekapitulasi dimensi *reliability* menunjukkan hasil baik yang nilai rata-rata tiap item pertanyaan indikator yang terdapat pada dimensi itu meliputi jumlah sumber daya manusia, kualitas air, penyaluran air dan ketepatan waktu pelayanan pada pegawai senilai 4,13 yang termasuk pada kriteria baik sedangkan pada masyarakat senilai 3,49 yang termasuk kedalam kriteria baik. Kemudian perbedaan penilaian terendah dari Rekapitulasi indikator dimensi *reliability* menurut pegawai yang mencapai 3,86 dengan kriteria baik. sedangkan penilaian terendah dari pelanggan mencapai 3,34 dengan kriteria cukup baik hal tersebut dikarenakan pelayanan pada penyaluran air yang dilakukan oleh pegawai masih kurang terdapat beberapa keluhan penyaluran air yang macet sehingga volume air yang dihasilkan menjadi kecil.

3. *Responsive* (daya tanggap)

Dibawah ini hasil rekapitulasi penilaian indikator Adanya kejelasan terhadap masalah, Pelayanan yang cepat, dan Etika pelayanan yang sopan pada dimensi *Responsive* diantaranya sebagai berikut :

Tabel 1.3
Rekapitulasi indikator dimensi *Responsive*

No	Dimensi <i>responsive</i> (daya tanggap)	Pegawai			Masyarakat	
		Indikator	Mean	Kriteria	Mean	Kriteria
1		Adanya kejelasan terhadap masalah	4,36	Sangat baik	3,52	Baik
2		Pelayanan yang cepat	4,23	Sangat Baik	3,41	Baik
3		Etika pelayanan yang sopan	4,46	Sangat Baik	3,72	Baik
Jumlah			4,35	Sangat baik	3,55	Baik

Secara keseluruhan rekapitulasi dimensi *responsive* menunjukkan hasil baik yang nilai rata-rata setiap item pertanyaan indikator yang ada pada dimensi tersebut meliputi adanya kejelasan terhadap masalah, pelayanan yang cepat dan etika pelayanan yang sopan pada pegawai senilai 4,35 yang termasuk kedalam kriteria sangat baik sedangkan pada masyarakat senilai 3,55 yang termasuk kedalam kriteria baik. Kemudian perbedaan penilaian terendah dari rekapitulasi indikator *responsive* menurut pegawai mencapai 4,23 dengan kriteria sangat baik sedangkan penilaian terendah dari pelanggan mencapai 3,41 dengan kriteria baik. Meskipun mendapatkan nilai baik namun terdapat hasil nilai “tidak baik”. Diantara indikator terkait kejelasan masalah, pelayanan cepat, dan etika pelayanan sopan, terdapat beberapa faktor yang muncul dari tanggung jawab pegawai PDAM dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang kurang memuaskan.

4. *Assurance* (jaminan)

Dibawah ini hasil rekapitulasi penilaian indikator Memberikan jaminan terhadap masalah, Memberikan penjelasan secara jujur, dan Memberikan pelayanan secara tuntas pada dimensi *Assurance* diantaranya sebagai berikut :

Tabel 1.4
Rekapitulasi indikator dimensi Assurance

No	Pegawai			Masyarakat		
	Indikator	Mean	Kriteria	Mean	Kriteria	
1	Dimensi assurance (jaminan)	Memberikan jaminan terhadap masalah	4,13	Baik	3,29	Cukup baik
2		Memberikan penjelasan secara jujur	4,26	Sangat Baik	3,48	Baik
3		Memberikan pelayanan secara tuntas	4,13	Baik	3,41	Baik
Jumlah			4,17	Baik	3,39	Cukup baik

Rekapitulasi dimensi assurance menunjukkan hasil baik dimana nilai rata-rata tiap item pertanyaan indikator yang terdapat di dimensi itu meliputi memberikan jaminan terhadap masalah, jujur dalam memberikan penjelasan dan memberikan pelayanan secara tuntas. pada pegawai senilai 4,17 yang

termasuk pada kriteria baik sedangkan pada masyarakat senilai 3,39 yang termasuk pada kriteria cukup baik. Kemudian perbedaan terendah dari rekapitulasi indikator Assurance menurut pegawai yang mencapai 4,13 dengan kriteria baik sedangkan penilaian terendah dari pelanggan mencapai 3,29 dengan kriteria cukup baik. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan pegawai dalam penjaminan masalah dinilai kurang baik, karena pegawai selalu berjanji untuk menyelesaikan permasalahan, namun tidak dilaksanakan dengan benar.

5. *Empaty* (perhatian)

Dibawah ini hasil rekapitulasi penilaian indikator dapat berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, dan Adil dalam memberikan pelayanan pada dimensi *Empaty* diantaranya sebagai berikut :

Tabel 1.5
Rekapitulasi indikator dimensi *Empaty*

No	Dimensi <i>empaty</i> (perhatian)	Pegawai			Masyarakat	
		Indikator	Mean	Kriteria	Mean	Kriteria
1		dapat berkomunikasi dengan baik	4,46	Sangat Baik	3,78	Baik
2		memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	4,46	Sangat Baik	3,80	Baik
3		Adil dalam memberikan pelayanan	4,43	Sangat Baik	3,65	Baik
Jumlah			4,45	Sangat Baik	3,74	Baik

Secara keseluruhan rekapitulasi dimensi *empaty* menunjukkan hasil baik dengan pertanyaan indikator yang ada pada dimensi tersebut meliputi dapat berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan dan adil dalam memberikan pelayanan. pada pegawai senilai 4,45 yang termasuk kedalam kriteria sangat baik sedangkan pada masyarakat senilai 3,74 bisa dimasukan kriteria baik. Kemudian perbedaan penilaian terendah dari rekapitulasi indikator dimensi *Empaty* menurut pegawai yang menilai 4,43

dengan kriteria sangat baik sedangkan penilaian terendah dari pelanggan mencapai 3,65 dengan kriteria baik.

Hasil Analisis Weight Means Score (WMS)

Sesuai dengan hasil penelitian pada kualitas pelayanan PERUMDA Tirta Pakuan Bogor pada pengadaan air bersih untuk masyarakat di kota Bogor menunjukkan hasil akhir penelitian menurut pegawai dengan nilai rata-rata 4,29 bisa dimasukan kriteria sangat baik dan menurut pelanggan hasil nilai rata-rata 3.61 masuk kriteria baik.

Skor tertinggi dari kelima dimensi menurut hasil penilaian pegawai yaitu dimensi *empaty* memperoleh kriteria sangat baik dengan nilai rata-rata 4,45. Dalam dimensi ini terdapat 3 indikator pertanyaan yaitu pegawai dapat berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan dan adil dalam memberikan pelayanan. Sedangkan skor nilai terendah menurut hasil penilaian pegawai dari kelima indikator tersebut yaitu dimensi *reliability* mendapatkan kriteria baik dengan nilai rata-rata 4,13. Dengan indikator ketersediaan jumlah sumber daya manusia, kualitas air, penyaluran air dan ketepatan waktu pelayanan. Selanjutnya nilai tertinggi dari kelima dimensi *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, serta *empaty* pada hasil penilaian pelanggan yaitu pada dimensi *tangible* didapat kriteria baik dengan nilai rata-rata 3,88. Terkait indikator kelengkapan fasilitas, kenyamanan tempat pelayanan, dan kemudahan akses pelayanan. Sedangkan skor nilai terendah menurut hasil penilaian pelanggan dari kelima dimensi tersebut yaitu dimensi *assurance* mendapatkan kriteria cukup baik dengan nilai rata-rata 3,39 pada indikator memberikan jaminan terkait masalah, memberikan penjelasan secara jujur, dan memberikan pelayanan secara tuntas.

Dalam kegiatan pelayanan suatu perusahaan pasti terdapat kendala dan permasalahan terhadap kualitas pelayanannya. PERUMDA Tirta Pakuan Bogor menjadi elemen pada penyelenggaraan sistem penyediaan air bersih di kota Kotta Bogor sangat berperan besar dalam upaya mengoperasikan dan memelihara sarana

air bersih serta bertanggung jawab untuk mengembangkan tata kelola pelayanan air bersih. Upaya yang bisa dilakukan yaitu dengan terpenuhinya keinginan pelanggan yang sesuai dibutuhkan, kemudian untuk mewujudkan pelayanan yang baik dapat dilakukan dengan siapnya perusahaan untuk memberi layanan laporan pada pelanggan agar dapat menangani setiap masalah yang terjadi. Laporan keluhan secara online ini akan memudahkan masyarakat dalam memberitahu mengenai permasalahan yang sedang timbul dan sedang terjadi di lapangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada kualitas pelayanan PERUMDA Tirta Pakuan Bogor pada pengadaan air bersih bagi masyarakat di kota Bogor menunjukkan hasil akhir penelitian menurut pegawai dengan memperoleh kriteria sangat baik dengan nilai rata-rata 4,29 serta menurut pelanggan mendapatkan kriteria baik dengan hasil nilai rata-rata 3,61. Hasil penilaian tertinggi pelanggan yaitu pada dimensi tangible mendapatkan kriteria baik dengan nilai rata-rata 3,88. Pada skor nilai terendah yaitu pada dimensi reliability dapat kriteria baik dengan nilai rata-rata 4,13. Berdasarkan hasil analisis penilaian pelanggan rata-rata mendapatkan hasil dengan kriteria baik pada setiap indikator skor hasil nilai tertinggi yaitu pada indikator kenyamanan tempat pelayanan dimensi tangible, mendapatkan skor nilai 3,89 dengan kriteria baik pada indikator itu tidak terdapat pelanggan yang memberikan penilaian tidak baik serta sangat tidak baik hal tersebut karena kebersihan ruangan dan kerapian dari aspek tempat pelayanan yang memberikan nilai baik oleh pelanggan.

Faktor yang menjadi kendala dalam pelayanan secara umum permasalahan ini terdapat beberapa keluhan dan ada beberapa pelanggan yang masih belum mendapatkan pelayanan yang sesuai harapannya, seperti pelayanan terhadap masalah kebocoran pipa yang perbaikannya terkadang lambat yang mengakibatkan masalah tagihan air menjadi melonjak. Usaha yang digunakan untuk menguraikan permasalahan sehingga memberi peningkatan kualitas pelayanan yaitu dengan cara

penerapan budaya disiplin kerja pegawai di kantor maupun di lapangan dengan kecepatan pegawai dalam melakukan pekerjaannya, agar kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan bogor diakui baik pelanggan.

Saran

Diharapkan kepada seluruh petugas PERUMDA Tirta Pakuan Bogor bisa menjalankan pengawasan dengan lebih teliti serta juga menyeluruh kepada masyarakat. Petugas PERUMDA Tirta Pakuan Bogor dapat mengecek secara rutin satu bulan sekali secara menyeluruh sehingga tercipta kualitas pelayanan yang baik, berupaya lebih sigap dalam melakukan tugas dilapangan, serta dapat membantu dan memberikan data-data secara rinci kepada mahasiswa/i yang sedang melakukan penelitian.

REFERENSI

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73-82.
- Astuti, N. (2014). Penyediaan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur. *Journal Administrasi Negara*, 3(2), 678-689.
- Billah, M. N. M. T., & Warsono, H. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Wedung II Kabupaten Demak. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(2), 823-840.
- Cecep Triwibowo, *Etika Dan Hukum Kesehatan* (Yogyakarta: Nuha Medika,2014)hlm.16.
- Dinah, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang. *Jurnal Kompetitif*, 3(1).

- Fadillah, T., & Nurhayati, N. (2022). Strategi PDAM Tirta Sari Binjai dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Bersih di Kota Binjai (Studi Pada Kantor PDAM Kota Binjai). *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 635-639.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media 2011) hal.46.
- Harahap, D. A., & Amanah, D. (2019). Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 26(1).
- Sihotang, M. F. (2018). Penerapan Prinsip-Prinsip Hazard Analysis Critical Control Point (Haccp) Di Instalasi Gizi Rumah Sakit Indrasari Rengat Tahun 2017.
- Kurniati, T., & Nurhayati, N. (2020). Analisis Kredit Bermasalah Dilihat Dari Standar Non Performing Loan (NPL) Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) TBK. *Inovator*, 9(1), 17-22.
- Kristina, L., Rahmawati, R., & Salbiah, E. (2018). Peningkatan kualitas pelayanan IMB dalam meningkatkan pendapatan asli daerah Kota Bogor diwilayah Kecamatan Bogor Timur. *Jurnal Governansi*.
- Maser, A., Hardianto, W. T., & Firdaus, F. (2018). Strategi PDAM dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih untuk Menunjang Pembangunan di Kota Wisata Batu (Studi Pada Kantor PDAM Kota Batu). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(2).
- Maimuna, S. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan air bersih terhadap kepuasan pelanggan pada pdam ikk jejangkit di kecamatan jejangkit kabupaten barito kuala*. (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Mizanullah, I. Q., Pratidina, G., & Apriliani, N. V. (2023). Kualitas Pelayanan Program Bantuan Langsung Tunai (BLT). *Karimah Tauhid*, 2(6), 2371-2378.
- Novaldy, T., & Mahpudin, A. (2021). Penerapan Aplikasi Dengan Menggunakan Barcode Dan Aplikasi Untuk Laporan Presensi Kepada Orang Tua. *ICT Learning*, 5(1).

- Rafi, M., Rahmawati, R., & Purnamasari, I. (2023). Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola pada Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 2(6), 3202-3212.
- Rahmawati, R., Fitriyana, D., Pratidina, G., & Seran, G. G. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1349-1361.
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1), 9-28.