


KUALITAS PELAYANAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA BINANGUN KABUPATEN KULON PROGO

Arka Juliantama

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo yang beralamat di Jalan Masjid Agung No.1, Area Sawah, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif dengan lima aspek, yaitu wujud fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Data diambil dengan metode kuantitatif melalui penggunaan kuesioner yang disebar melalui *Google Form* kepada seratus pelanggan PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*, dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* melibatkan seratus pelanggan PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo. Data yang digunakan terdiri dari data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan pengisian kuesioner serta data sekunder yang dikumpulkan melalui pihak lain seperti profil dan sejarah perusahaan, visi dan misi, jumlah pelanggan, struktur organisasi, dan data karyawan. Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis *arithmetic mean* untuk menghitung nilai rerata dengan menggunakan perhitungan aritmatika. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo dinilai telah terlaksana dengan baik. Namun kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah pelanggan masih perlu untuk ditingkatkan lagi dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaiknya Perusahaan dapat melakukan pengembangan karyawan melalui pelatihan dalam menyelesaikan suatu masalah yang dialami pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan*

30/1/24


***SERVICE QUALITY AT PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
TIRTA BINANGUN KABUPATEN KULON PROGO***

Arka Juliantama

Abstract

This research aims to determine the quality of service at PDAM Tirta Binangun, Kulon Progo Regency, which is located at Jalan Masjid Agung No.1, Area Sawah, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta. This research uses a descriptive quantitative approach with five aspects, namely physical form, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Data was collected using a quantitative method using a questionnaire distributed via Google Form to one hundred PDAM Tirta Binangun customers, Kulon Progo Regency. This research uses a non-probability sampling technique and the sampling technique used is a purposive sampling technique involving one hundred PDAM Tirta Binangun customers, Kulon Progo Regency. The data used consists of primary data collected using questionnaires as well as secondary data collected through other parties such as company profile and history, vision and mission, number of customers, organizational structure and employee data. The analysis in this study uses arithmetic mean analysis to calculate the average value using arithmetic calculations. The results of the analysis show that the quality of service at PDAM Tirta Binangun, Kulon Progo Regency is considered to have been implemented well. However, employees' abilities in solving customer problems still need to be improved in order to increase customer satisfaction. Companies should be able to develop employees through training in solving problems experienced by customers.

Keywords: *Service Quality*