

IMPLEMENTATION OF QUALITY CONTROL ON SERVICE QUALITY AT PDAM TIRTA MEDAL SUMEDANG

Annisa Nurul Utami¹, Irma Delita², Fitri Siti Nurjanah³, Irma Hamdayani⁴, Pepi Lidya⁵
^{1,2,3,4,5}Universitas Sebelas April

Email : anisanurul191919@gmail.com¹, irmaadelitaa@gmail.com²,
nurjanahfitri117@gmail.com³, irma734323176980@gmail.com⁴, lidyapepi999@gmail.com⁵

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan pengendalian mutu terhadap mutu pelayanan di PDAM Tirta Medal Sumedang. Pengendalian mutu merupakan suatu upaya sistematis untuk menjaga mutu pelayanan, khususnya dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian mutu telah dilaksanakan melalui beberapa indikator yaitu metode kerja, analisis jabatan, organisasi kerja, dan komunikasi kerja. Mutu pelayanan dievaluasi menggunakan lima dimensi SERVQUAL yaitu tangibles, reliabilitas, daya tanggap, assurance, dan empathy. Meskipun sebagian besar aspek menunjukkan hasil yang baik, namun dimensi empathy masih memerlukan perbaikan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan infrastruktur dan pengujian mutu air secara berkala untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan.
Kata Kunci: Pengendalian Mutu, Mutu Pelayanan, PDAM, Kepuasan Pelanggan

Abstract

This study aims to analyze the implementation of quality control on service quality at PDAM Tirta Medal Sumedang. Quality control is a systematic effort to maintain service quality, particularly in the provision of clean water to the community. The research employs a descriptive qualitative approach with data collected through interviews, observation, and documentation study. The findings indicate that quality control has been implemented through several indicators: work methods, job analysis, work organization, and work communication. Service quality is evaluated using the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. While most aspects show good results, the empathy dimension still requires improvement. This study recommends infrastructure upgrades and regular water quality testing to optimize service performance.
Keywords: Quality Control, Service Quality, PDAM, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Kualitas suatu produk merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Menurut Assauri (2004) menyatakan

quality control sebagai suatu aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam menjamin segala proses produksi serta operasi yang ada dalam menciptakan sebua

produk berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat dan jika terjadi sesuatu kesalahan maka dapat diperbaiki agar rencana yang ada tetap dilaksanakan. Quality control adalah suatu sistem yang efektif untuk mengintegrasikan kegiatan-kegiatan pemeliharaan dan pengembangan mutu dalam suatu organisasi atau perusahaan sehingga dapat diperoleh produksi dan service yang memuaskan konsumen. Quality control bertujuan untuk memenuhi kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang baik dimana pelaksanaannya melibatkan seluruh seluruh kegiatan dalam perubahan mulai dari pimpinan sampai karyawan.

Paimer and O'Neill (2003) menyatakan bahwa persepsi kualitas pelayanan merupakan suatu cerminan dari kebutuhan dan keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa. Karena itu mengidentifikasi dimensi persepsi kualitas pelayanan bertujuan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah

daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap manajemen salah satunya adalah manajemen mutu.

Seperti halnya dengan kualitas, definisi manajemen mutu juga ada bermacam macam. Tjiptono dan Diana (2000) manajemen mutu adalah perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktifitas dan kepuasan pelanggan. Manajemen mutu merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Manajemen mutu adalah suatu pendekatan untuk menjalankan bisnis yang berusaha untuk memaksimalkan persaingan sebuah organisasi melalui perbaikan yang terus menerus atas mutu produk, jasa, orang, proses, dan lingkungannya.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang merupakan salah satu perusahaan daerah yang salah satu tugas pokoknya mengelola,

memproduksi, mendistribusikan air minum untuk keperluan masyarakat pelanggan yang memenuhi standart kesehatan. Agar pengelolaan air minum dapat terlaksana dengan baik diperlukan pengelolaan yang profesional, baik dari segi, perencanaan, kapasitas produksi, sistem pendistribusian, pengelolaan keuangan, serta pengawasan. Hal tersebut dapat terwujud apabila seluruh stakeholder menganal lebih dekat keberadaan PDAM.

Visi PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang "Menjadikan Perusahaan Yang Sehat, Maju, Profesional dengan Pelayanan yang andal dan mandiri di Tahun 2024". Misi PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang diantaranya: Meningkatkan Pemanfaatan Sumber Daya Air Baku, Meningkatkan Pelayanan Prima Melalui Pemenuhan K-3, Kualitas Kuantitas Dan Kontinuitas, Meningkatkan Cakupan Pelayanan, Meningkatkan Kinerja Dan Kompetensi SDM, Meningkatkan Laba Usaha Melalui Penjualan Air Minum dan Meningkatkan Kesejahteraan SDM.

Perusahaan PDAM Tirta Medal memiliki peran vital dalam menyediakan air bersih yang aman dan berkualitas bagi Masyarakat. Kualitas layanan yang diberikan oleh PDAM sangat mempengaruhi kesehatan masyarakat. Namun, masih terdapat berbagai tantangan

yang dihadapi PDAM dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, mulai dari masalah teknis, operasional hingga manajerial. Salah satu Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi tantangan tersebut adalah melalui implementasi quality control. Dalam konteks PDAM, quality control bertujuan untuk menjaga kualitas air yang disalurkan serta memastikan pelayanan kepada pelanggan dilakukan dengan baik. Penerapan quality control di PDAM dapat meliputi berbagai aspek, seperti pemeriksaan kualitas air secara berkala, pemeliharaan infrastruktur, pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan, serta penerapan standar operasional (SOP) yang ketat. Dengan adanya quality control, PDAM Tirta Medal diharapkan dapat mendeteksi dan mengatasi kualitas sejak dini, sehingga kualitas pelayanan kepada pelanggan dapat terjaga dengan baik.

Namun demikian, implementasi quality control di PDAM Tirta Medal tidak selalu berjalan mulus. Terdapat berbagai kendala yang mungkin dihadapi seperti keterbatasan sumber daya, resistensi terhadap perubahan, serta kurangnya pemahaman dan kesadaran akan pentingnya quality control. Oleh karena itu diperlukan penelitian yang mendalam untuk memahami bagaimana quality

control dapat diimplementasikan secara efektif di PDAM Tirta Meda.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi quality control terhadap kualitas pelayanan di PDAM Tirta Meda Sumedang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui implementasi quality control yang lebih efektif.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Quality Control

Pengendalian kualitas (Quality Control) menurut Kaoru Ishikawa (dalam Haming dan Mahfud, 2012:113) adalah mengembangkan, mendesain, memproduksi dan memberikan layanan produk bermutu yang paling ekonomis, paling berguna dan selalu memuaskan para pelanggannya. Quality Control dalam pelaksanaannya dilakukan dengan cara menetapkan standar yang tepat untuk suatu produk.

Indikator Quality Control

1. Metode Kerja

merupakan serangkaian prosedur, teknik, dan Langkah-langkah yang digunakan untuk menyelesaikan suatu tugas

atau pekerjaan dengan cara yang efisien dan efektif. Metode kerja dirancang untuk memastikan bahwa pekerjaan dilakukan dengan benar, konsisten dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Ini melibatkan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi dari setiap pekerjaan.

2. Analisis pekerjaan

adalah proses sistematis untuk mengidentifikasi dan menguraikan rincian tentang tugas, tanggung jawab, keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan efektif.

3. Penyelenggaraan kerja

adalah proses pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan aktivitas pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien.

4. Komunikasi kerja

adalah proses pertukaran informasi, ide, instruksi antara individu atau kelompok dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan kerja yang telah ditetapkan. Untuk memastikan semua anggota memahami tugas mereka, berkoordinasi dengan baik dan bekerja menuju tujuan bersama.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) “kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Indikator- Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithlam, Berry, dan Parasuraman, indikator kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1) Bukti Fisik (tangible)

tangible atau bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal atau masyarakat kemampuan sarana dan prasarana fisik sebuah perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya. Dimensi tangible ditentukan oleh indikator yang meliputi penampilan petugas, kenyamanan sarana dan prasarana, kedisiplinan petugas jaga loket pelayanan, dan penggunaan teknologi atau alat bantu komputer dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan.

2) Keandalan (Reliability)

Reliability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian alat bantu dalam

pelayanan publik. Meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada konsumen tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat bergantung pada sumber daya manusia dengan demikian petugas dalam menciptakan kualitas harus cukup memiliki kemampuan dan keahlian untuk melaksanakan tugasnya. Menurut Wycokf dalam Tjiptono, dkk, (2004:225) kualitas jasa merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dipersepsikan (perceived service). Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggan (Permasuran, Zeithaml, dan Berry, dalam Tjiptono, dkk 2004:255).

3) Ketanggapan (responsiveness)

Responsiveness merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Menurut Kotler dan Keller (2009:148) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah

dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan akan sangat puas.

4) Jaminan (Assurance)

Assurance merupakan pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Kesopanan merupakan sikap yang dilihat pelanggan dalam mengenakan jasa pelayanannya. Kesopanan meliputi kesantunan tutur kata, perbuatan atau tindakan dan penampilan. Selain itu penyampaian informasi dengan tutur kata yang sopan dan ramah memberi kesan kepada pelanggan untuk tidak bersikap emosi apabila terjadi suatu hal yang kurang menyenangkan.

5) Empathy (Empati)

Empathy merupakan sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap seseorang. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan yang dalam kaitannya penyediaan air bersih. Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti komunikasi yang baik dalam

melaksanakan hubungan, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak.

Penelitian Terdahulu

No	Judul	Peneliti	Metode	Hasil Penelitian	Tahun
1	Pengaruh <i>Quality Control</i> dan <i>customer Service</i> terhadap kualitas pelayanan pada Wondewash Laundry	Agustara	Kuantitatif	Menunjukkan bahwa variabel <i>quality control</i> dan <i>customer service</i> memiliki pengaruh yang simultan terhadap kualitas pelayanan pada Wondewash Laundry	2021
2	Analisis Penganilaian Kualitas Pengiriman Barang Melalui Penerapan Metod	Tuahaat, E. C., Tutuhatunewa, A., & Tupan, J. M.	Statistika Quality Control	Terdapat 3 faktor signifikan yang menyebabkan terjadinya kegagalan dalam pengiriman	2022

	Statistical Quality Control Pada PtPos Indonesia Cabang Ambo n.			barang yaitu faktor manusia, mesin dan lingkungan	
3	Evaluasi Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Organisasi Publik	Rahmat, T. R., & Ardiansyah, I. A.	Metode penelitian deskriptif analisis (kualitatif)	Perusahaan telah mengambil 3 strategi dalam mengatasi stockout. Hal ini disebabkan adanya manajemen yang baik dan penggunaan strategi	20 21
4	Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Manajemen Operasional di Intanaya Tour and	Maesaroh, I., & Purnama, S.	Kualitatif deskriptif	Implementasi Total Quality Management mempunyai 3 fase: persiapan, perencanaan, dan pelaksanaan.	20 21

	Travel Cabang Surabaya				
5	Meningkatkan mutu layanan PDAM menggunakan pendekatan servqu al dan metode six sigma (analisis kasus: PDAM Giri Tirta Gresik di Cabang Driyorejo)	Mu'Minin, T. P. A., & Oktaviany, O..	Kuantitatif	<i>lambatnya proses penanganan dan belum adanya follow up hasil penanganan Ketiga permasalahan tersebut disebabkan oleh tiga akar permasalahan yaitu kurangnya tenaga petugas, peralatan filter air yang tidak memadai, dan belum adanya format khusus untuk pengaduan.</i>	20 24

METODE PENELITIAN

1. Lokus Penelitian

Jl. Raya Sumedang-Cirebon Km 4,5,
Cimalaka, Sumedang

2. Pendekatan Penelitian

Dalam permasalahan dalam penelitian ini tentang implementasi quality control terhadap kualitas pelayanan di (PDAM) Tirta Medal Sumedang penulis menggunakan pendekatan kualitatif berupa informasi atau data yang disajikan.

3. Jenis, Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan penggambaran deskriptif untuk memberikan gambaran dan penjelasan yang tetap mengenai masalah yang dihadapi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer, data yang diperoleh langsung dari sumbernya melalui observasi dan wawancara. Dan data sekunder, data yang diperoleh melalui media perantara berupa data, dokumen. Dengan metode pengumpulan data yaitu wawancara langsung kepada informan untuk menggali informasi mengenai permasalahan yang sedang diteliti. Observasi, dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas perusahaan. Dan Studi Dokumentasi, dengan mengumpulkn nformasi dengan mempelajari dokumen

yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui bagaimana Quality Control Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) unit Sumedang. Peneliti menguraikan indikator quality control sebagai berikut:

1. Metode Kerja

Implementasi metode kerja di PDAM Tirta medal yaitu seperti pemeliharaan infrastruktur dengan mengidentifikasi area dimana efisiensi dan efektivitas dapat ditingkatkan. Kemudian menerapkan teknologi informasi untuk mempercepat proses internal seperti pengelolaan data pelanggan, pencatatan meteran, dan sistem pembayaran, yang dapat membantu mengurangi kesalahan dan mempercepat respon terhadap pelanggan. Memberikan pelatihan kepada pegawai tentang pentingnya pelayanan yang baik, penanganan keluhan, dan pengetahuan teknis terkait pekerjaan mereka. Dan melakukan monitoring secara berkala dan evaluasi untuk mengetahui area mana yang perlu perbaikan lebih lanjut.

2. Analisis Pekerjaan

Menentukan standar kualitas yang harus dipenuhi oleh air bersih yang

diproduksi oleh PDAM Tirta Medal sesuai dengan regulasi dan persyaratan yang berlaku. Standar ini dapat mencakup seperti kejernihan, kandungan zat kimia dan lainnya. Menyusun SOP yang jelas dan terstruktur untuk setiap tahap produksi air hingga distribusi ke pelanggan. Sehingga PDAM Tirta Medal dapat memastikan bahwa air bersih yang diproduksi dan layanan yang diberikan kepada pelanggan memenuhi standar kualitas untuk membangun kepercayaan pelanggan. Dan memastikan setiap tugas dan posisi berkontribusi secara efektif.

3. Penyelenggaraan Kerja

Implementasi penyelenggaraan kerja dalam quality control di PDAM Tirta Medal yaitu untuk memastikan bahwa semua proses terkait dengan produksi dan distribusi air bersih sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan. Salah satunya dengan menetapkan kebijakan dan sasaran kualitas yang jelas dan terukur, yang mencakup tujuan utama PDAM dalam memastikan kualitas air bersih.

4. Komunikasi Kerja

Implementasi komunikasi kerja di PDAM Tirta Medal sangat penting untuk

memastikan kualitas pelayanan yang tinggi. Dengan memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memahami standar kualitas, prosedur yang harus diikuti dan bagaimana menangani masalah yang muncul. Implementasi yang dilakukan di PDAM Tirta medal seperti mengadakan rapat rutin dan koordinasi setiap minggu atau bulanan untuk membagikan informasi terbaru dan mengevaluasi kinerja dan memastikan setiap departemen yang terkait berkoordinasi dan saling berbagi informasi.

Sedangkan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) unit Sumedang, peneliti menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. Bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi, yaitu Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

1) Dimensi Tangibel (Berwujud)

Dimensi tangibel ditentukan oleh indikator yang meliputi penampilan petugas, kenyamanan sarana dan prasarana, kedisiplinan petugas jaga loket pelayanan, dan penggunaan teknologi atau alat bantu komputer dalam melakukan pelayanan

kepada pelanggan. Adapun upaya PDAM Tirta Meda dalam menciptakan kualitas pelayanan dilakukan dengan memenuhi harapan masyarakat Kecamatan Sumedang mengenai pengaduan maupun keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan aparatur PDAM Tirta Meda. Upaya tersebut dapat tercapai apabila dapat memenuhi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi yang diperlukan dalam menunjang proses pelayanan kepada setiap keluhan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang diharapkan dapat tercapai oleh PDAM Unit Tirta Meda. Kualitas pelayanan publik di Kantor PDAM Tirta Meda yang terkait dengan tangible (bukti langsung) dalam proses pelayanan bisa dikatakan cukup baik karena dari indikator yang ada dalam dimensi tangibel hampir semuanya dianggap baik oleh pelanggan. Hal baik pada dimensi ini antara lain kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, dan kemudahan akses penggunaan teknologi dalam pelayanan. Bukti fisik yang selanjutnya yaitu kemudahan proses layanan yang diberikan PDAM Tirta Meda kepada pelanggan, bukti fisik tersebut meliputi konsistensi aparatur PDAM terhadap pekerjaan melayani masyarakat. Salah satunya adalah

dengan adanya website <http://pdamsumedang.com> yang dijadikan sebagai media informasi untuk memudahkan masyarakat pelanggan dalam mencari informasi dan menyampaikan keluhannya terhadap layanan-layanan yang diberikan PDAM Sumedang. Maka dari itu diharapkan dengan adanya sistem online melalui website maupun call center ini masyarakat memperoleh kemudahan dalam segala hal yang dibutuhkan yang berkaitan dengan informasi layanan PDAM. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan PDAM Tirta Meda dalam usahanya melayani pengaduan keluhan pelanggan cukup baik, pernyataan tersebut diberikan pelanggan yang dipermudah dengan adanya fasilitas penunjang dan kesiapan petugas yang melayani di setiap loket yang disediakan serta kemudahan dalam menyampaikan keluhan melalui media online. Hasil observasi yang dilakukan peneliti juga menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang dimiliki PDAM Tirta Meda cukup baik yaitu dengan tersedianya loket untuk pembayaran, fasilitas kantor yang cukup memadai dari segi ruangan, gedung, dan teknologi penunjang.

2) Realibility (Kehandalan)

Suatu instansi pemerintah seperti PDAM Tirta Meda dapat dikatakan berhasil jika pegawai memiliki keahlian,

pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Dalam dimensi realibility kualitas pelayanan di kantor PDAM Tirta Medal bisa dikatakan baik. Karena indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan baik. Indikator tersebut antara lain mempertahankan komitmen agar mutu terjamin, standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dan keahlian dalam penggunaan teknologi dan prosedur pelayanan yang mudah. Dimana petugas dalam melayani pelanggan cukup cepat dan kemampuan petugas mengoperasikan dan menguasai teknologi dalam sistem pelayanan publik di kantor PDAM cukup baik serta prosedur pelayanan yang mudah.

3) Responsiviness (Ketanggapan)

Sikap pegawai pelayanan PDAM merupakan prosedur yang biasa dijalankan untuk menanggapi berbagai macam keluhan dari pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. PDAM Tirta Medal cukup tanggap dalam memberikan pelayanan sambungan baru, pembayaran rekening, dan penanganan terhadap kerusakan. Hal itu terjadi karena kesiapan pegawai dalam melayani pelanggan. Dimana dalam menanggapi pengaduan pelanggan PDAM cukup tanggap merespon untuk perbaikan, namun

ada sebagian pelanggan yang merasa kurang puas terhadap penanganan karena harus menunggu antrian lama.

4) Assurance (Jaminan)

Pada dimensi assurance penelitian ini menunjukkan hasil yang baik dimana pegawai yang melayani dengan sopan menangani sehingga dapat menciptakan kesan yang baik bagi pelanggan.

5) Empathy (Empati)

PDAM dalam hal ini memastikan bahwa pelanggan telah mendapat pelayanan yang layak. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan khususnya pada indikator empati dapat dikatakan kurang baik. Karena pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Sebagian pelanggan masih mengeluhkan tentang buruknya pelayanan air seperti air mati atau kecil pada jam-jam tertentu, air terkadang berbau obat, walaupun dari segi pelayanan yang lain sudah dikatakan baik namun untuk indikator empati terhadap pelanggan belum maksimal. Untuk itu pihak PDAM harus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai dengan

apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut sebagaimana yang telah diuraikan, selanjutnya penulis dapat menarik kesimpulan dimana dari penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa implementasi quality control terhadap kualitas pelayanan di PDAM Tirta Medal Sumedang sudah optimal, walaupun masih terdapat hambatan-hambatan dalam pelayannya. Dengan menggunakan indikator yang sebelumnya telah dijelaskan diatas PDAM Tirta Medal telah melakukan quality control dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PDAM Tirta Medal yaitu:

1. Untuk menghasilkan air yang berkualitas, perlu diadakan pergantian pipa air yang sudah tua atau sarana produksi yang rusak untuk menghasilkan air yang berkualitas. Sehingga kualitas pelayanan dapat optimal.
2. Melakukan pengujian kualitas air secara rutin di berbagai titik distribusi

untuk memastika kesesuaian terhadap standar kualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Razak, I., & Rasmansyah, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3).

Bastian R. Parhusip, M. (2023). Quality Control Pedoman Penjaminan Mutu dan Pengendalian Mutu. Purbalingga: Eureka Media Aksara.

Agustiara, W. (2021). PENGARUH QUALITY CONTROL DAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA WONDERWASH LAUNDRY. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 15(1), 1-8.

Tuahatu, E. C., Tutuhunewa, A., & Tupan, J. M. (2022). Analisis Pengendalian Kualitas Pengiriman Barang Melalui Penerapan Metode Statistical Quality Control Pada Pt Pos Indonesia Cabang Ambon. *i tabaos*, 2(1), 12-22.

Rahmat, T. R., & Ardiansyah, I. A. (2021). Evaluasi Penerapan Total Quality Management (TQM) dan

Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Organisasi Publik. *KarismaPro*, 12(2), 32-46.

Dinasti International Journal of Education Management And Social Science, 5(5), 1325–1338.

- Maesaroh, I., & Purnama, S. (2021). Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Manajemen Operasional di Intanaya Tour and Travel Cabang Surabaya. *Journal of Islamic Management*, 1(1), 43-54.
- Mu'Minin, T. P. A., & Oktavianty, O. (2024). MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PDAM MENGGUNAKAN PENDEKATAN SERVQUAL DAN METODE SIX SIGMA (ANALISIS KASUS: PDAM GIRI TIRTA GRESIK DI CABANG DRIYOREJO). *Jurnal Rekayasa Sistem dan Manajemen Industri*, 2(2), 137-148
- de la Torre, P. F.-G., Zamorano-Ramos, M., Collao-Diaz, M., Quiroz-Flores, J. C., & Flores-Pérez, A. (2023). *The Impact of Marketing in Social Media on the Purchase Decision of the Fast Food Consumer*. 1–9.
- SEMNESIA. (2025). *35 Data Statistik E-commerce Indonesia 2025 Terbaru*.
- Social, W. are. (2025). *DIGITAL 2025*.
- Zahara, R. (2024). The Effect Of Product Quality On Purchasing Decisions.