

**PELAYANAN PERUMDA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
TIRTA MULIA KARIMUN CABANG TANJUNG BATU DI KECAMATAN KUNDUR
KABUPATEN KARIMUN**

Oleh

Urai Putri Marsita

NIM. 180563201079

ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mulia Karimun merupakan perusahaan BUMN yang memfasilitasi dan memenuhi kebutuhan air bersih untuk masyarakat wilayah Kabupaten Karimun. Permasalahan penelitian ini adalah 1) Saluran Pipa Air yang bermasalah mengakibatkan minimnya debit air yang mengalir keluar dan kualitas air yang buruk karena berwarna coklat, 2) Kurang tanggapnya PDAM dalam mengatasi keluhan, 3) PDAM kurang mensosialisasikan web yang dan media sosial yang mengakibatkan kurangnya informasi yang didapat pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan Teori Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, Zeithmal Dan Berry (1988:23) Indikator-indikator dalam Kualitas Pelayanan adalah Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Hasil Penelitian ini bahwa Pelayanan PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun masih perlu ditingkatkan dalam hal menanggapi dan menangani masalah pelayanan, sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang memadai dan pelayanan yang dirasakan pelanggan masih kurang sepenuh hati dalam melayani. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan pelayanan PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun kurang optimal dalam pelayanan. Saran dari peneliti adalah dalam melakukan pelayanan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun diupayakan maksimal dalam hal melayani untuk memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan atau menanyakan sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan dan sarana prasarana perlu diperhatikan lagi untuk kenyamanan para pelanggan.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, pelayanan dan PERUMDA Tirta Mulia Karimun.

**DRINKING PERUMDA IN INCREASING CUSTOMER SATISFACTION TIRTA MULIA
KARIMUN TANJUNG BATU BRANCH IN KUNDUR DISTRICT, KARIMUN REGENCY**

BY

URAI PUTRI MARSITA

180563201079

ABSTRACT

The Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Mulia Karimun is a state-owned company that facilitates and fulfills the need for clean water for the people of the Karimun Regency area. The problems of this research are 1) Water Pipelines that have problems resulting in minimal flow of water flowing out and poor water quality because it is brown and sandy, 2) PDAM's lack of responsiveness in dealing with complaints, 3) PDAM's lack of socialization of the web and social media which resulted in lack of customer information. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. This study uses the theory of public services according to Fitzimmons and Fitzsimmons in Sinambela (2008: 7-8) The indicators in public services are Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. In Kundur District, Karimun Regency, it still needs to be improved in terms of responding to and handling service problems, the available facilities and infrastructure are still inadequate and the service felt by customers is still not wholeheartedly in serving.

Keywords: customer satisfaction, service and PERUMDA Tirta Mulia Karimun