

Unpak Lakukan Survei, Perumda Tirta Pakuan Peroleh Nilai Sangat Baik

Rilis: 30 November 2022 | Oleh: HUMAS



Unpak - Universitas Pakuan (Unpak) buat survei kepuasan pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Pakuan Kota Bogor.

Hasil survei yang dilakukan oleh Unpak ini, kepuasan pelanggan secara agregat mendapat nilai sangat baik yaitu 86 bagi produk dan jasa sebesar 85 persen, perolehan itu bisa dikatakan sebagai pencapaian sangat memuaskan.

Hasil survei tersebut, menjadi sebuah dasar Perumda Tirta Pakuan dalam mengembangkan sayap pada bidang usaha lainnya. Hal itu tentunya akan menambah penghasilan untuk salah satu Perumda yang berdiri di kota hujan tersebut.

Rektor Unpak Prof. Dr. rer. pol. Ir. Didik Notosudjono, M. Sc. mengatakan bahwa kegiatan tersebut adalah bentuk implementasi agreement antara Unpak dengan Perumda Tirta Pakuan di bidang kajian dan penelitian.

Menurut rektor, agreement tersebut merupakan kegiatan yang berkaitan dengan pemberdayaan. Hal tersebut terbilang cukup penting, sebab kontribusi perguruan tinggi

terhadap Perumda Tirta Pakuan yang melayani masyarakat, serta kepercayaan Tirta Pakuan kepada kampus Unpak.

Sementara itu, Direktur Utama (Dirut) Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor, Rino Indira Gusniawan mengaminkan hal yang disampaikan oleh rektor Unpak.

Terlebih, hasil survei tersebut adalah upaya mengupgrade pejabat dan karyawan Tirta Pakuan dalam menjangkau informasi yang diinginkan oleh masyarakat.

Terlihat pada hasil survei, Perumda Tirta Pakuan tidak memiliki tantangan, sebab telah memperoleh nilai yang bagus dari masyarakat.

Kemudian, Ketua Tim Survei Universitas Pakuan, Dr. Herman SE. MM menjelaskan dalam melakukan penilaian, Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor mengidentifikasi karakteristik pelanggan Perumda Tirta Pakuan didasarkan pada informasi yang disampaikan oleh 2300 pelanggan yang menjadi responden dalam kegiatan survei tahun 2022.

Tidak hanya itu, survei dilakukan pada klasifikasi kelompok pelanggan berdasarkan zona, wilayah administratif, dan golongan tarif. Zona terbagi menjadi 6 yang meliputi Zona 1 sampai dengan Zona 6. Wilayah administratif terbagi menjadi 7 yang meliputi Kabupaten Bogor, Tanah Sareal, Kecamatan Bogor Utara, Kecamatan Bogor Selatan, Kecamatan Bogor Tengah, Kecamatan Bogor Barat, dan Kecamatan Bogor Timur. Golongan tarif meliputi sosial (S), rumah tangga (R), instansi pemerintah (IP), niaga (N), dan industri (I).

Survei tersebut dilakukan sepanjang bulan September dan Oktober 2022. Hasilnya terdapat banyak informasi yang diterima, untuk menunjang keberlangsungan Perumda Tirta Pakuan.

Selain perhitungan secara agregat, yang menunjukkan produk dan jasa, juga dilakukan yang lebih detail terkait kondisi berdasarkan 5 variabel yaitu, Assurance, Reliability, Responsiveness, Emphaty, dan Tangibles.

Variabel assurance menghasilkan nilai IKP sebesar 83,8 yang artinya kinerja Perumda Tirta Pakuan sangat baik untuk kepastian akan produk dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Variabel reliability adalah 86,26 yang berarti bahwa Perumda Tirta Pakuan mampu memberikan kinerja yang baik serta dapat memenuhi harapan dari pelanggan terkait kualitas air yang diberikan.

Variabel responsiveness menghasilkan nilai IKP 83,95 yang berarti bahwa Perumda Tirta Pakuan mampu memberikan kinerja yang baik khususnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan. Sebagai contoh, respon cepat para petugas lapangan menangani kebocoran.

Variabel emphaty menghasilkan 85,42 yang menyatakan bahwa Perumda Tirta Pakuan mampu memberikan kesan baik kepada para pelanggan melalui channel komunikasi pelanggan yang ada secara verbal dan non-verbal.

Sementara, variabel Tangibles menghasilkan nilai sebesar 83,81 yang berarti bahwa Perumda Tirta Pakuan mampu memberikan kinerja yang sangat baik, terhadap pelayanan yang dapat dirasakan interaksinya secara langsung.

**Galeri kegiatan klik

- <https://drive.google.com/drive/folders/1FyZSA3Wke9rMIXIJ9kM-iBB9BvhsOR92>

