ISSN 3063-7112
AEJ (Advances in Education Journal)

Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Keuangan Perumda Air Minum Tirta Merangin

Mohd Arieffandi*
Program Studi Manajemen Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Al-Khafa Bangko, Kabupaten Merangin, Jambi, Indonesia
Email: arieffandi45@gmail.com
*Korespondensi: arieffandi45@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:
Received 1 November 2026
Revised 15 November 2026
Accepted 20 November 2026
Available online 24 November 2026

Abstrak

Public water utilities must reconcile financial sustainability with customer expectations. This study examines financial performance and service quality at Tirta Merangin following a tariff adjustment reported in 2022. A descriptive-analytical approach combined 2023–2024 financial statements with a survey of 100 household customers in three service areas. Financial ratios, SERVQUAL gaps, and SWOT analysis were used. Operating revenue declined from IDR 16.73 billion in 2023 to IDR 16.59 billion in 2024, while operating expenses increased to IDR 18.58 billion. Net income changed from a profit of IDR 77.43 million to a loss of IDR 1.99 billion. All five service-quality dimensions showed negative gaps; reliability had the largest gap (−1.40). Priority actions include controlling costs, improving water-distribution reliability, and strengthening complaint handling. The descriptive evidence does not establish a causal effect of the tariff adjustment.

Kata kunci: *financial performance; service quality; SERVQUAL; tariff adjustment; water utility*

Pendahuluan

Penyediaan air minum merupakan layanan publik yang menentukan kesehatan dan aktivitas ekonomi masyarakat. Perusahaan air minum daerah memiliki dua tanggung jawab yang perlu dikelola secara bersamaan, yaitu menjaga kesinambungan keuangan dan memberikan layanan yang andal serta terjangkau. Kualitas pelayanan tidak cukup dinilai dari keberadaan jaringan fisik; pelanggan juga memperhatikan keteraturan distribusi, kecepatan penanganan keluhan, kepastian informasi, dan perhatian petugas. Dalam kajian jasa, penilaian tersebut dapat dibaca melalui selisih antara harapan dan persepsi pelanggan (Parasuraman et al., 1990; Tjiptono, 2000).

Skripsi yang menjadi dasar artikel ini melaporkan penyesuaian tarif air minum sebesar 14% melalui Peraturan Bupati Merangin Nomor 79 Tahun 2022, berlaku sejak 1 Agustus 2022. Kebijakan tarif dalam perusahaan utilitas berkaitan dengan kebutuhan menutup biaya produksi dan distribusi, tetapi harga yang lebih tinggi tidak dengan sendirinya menjamin peningkatan mutu pelayanan (Kotler, 1997; Gaspersz, 2002). Perbedaan antara capaian keuangan dan pengalaman pelanggan menjadi penting untuk dianalisis secara bersamaan, terutama ketika beban operasional perusahaan terus meningkat.

Pada Oktober 2024, dokumen penelitian mencatat 4.275 sambungan pelanggan, terdiri atas 3.868 pelanggan rumah tangga, 304 pelanggan niaga, dan 103 pelanggan sosial. Kelompok rumah tangga, yang mencapai sekitar 90,5% dari total pelanggan, dijadikan populasi survei. Artikel ini membahas kinerja keuangan 2023–2024, kesenjangan lima dimensi SERVQUAL, dan prioritas strategi internal–eksternal. Analisis bersifat deskriptif, bukan pengujian sebab-akibat kebijakan tarif.

Metode

Penelitian menggunakan rancangan deskriptif-analitis yang memadukan analisis dokumen keuangan dan survei pelanggan. Sumber data sekunder berupa ringkasan laporan keuangan PDAM/Perumda Tirta Merangin tahun 2023 dan 2024, yang meliputi pendapatan, beban usaha, laba/rugi, aset, liabilitas, dan ekuitas. Data primer dalam skripsi berasal dari kuesioner pelanggan rumah tangga serta informasi manajemen untuk mengidentifikasi kondisi internal dan eksternal perusahaan. Populasi survei adalah 3.868 sambungan rumah tangga aktif; sampel ditetapkan 100 responden dengan pendekatan area random sampling, terdiri atas Bangko (71 responden), Sungai Manau–Muara Madras (19 responden), dan Rantau Panjang (10 responden), sebagaimana alokasi yang disajikan dalam skripsi (Nazir, 2003).

Analisis keuangan dilakukan dengan membandingkan besaran nominal antarperiode serta menghitung perubahan pendapatan dan beban, net profit margin (laba bersih dibagi pendapatan usaha), dan debt-to-equity ratio (total liabilitas dibagi ekuitas), sesuai fungsi analisis rasio untuk menilai kondisi usaha (Munawir, 2007; Riyanto, 1997; Gunawan & Wahyuni, 2013). Kualitas pelayanan diukur dengan lima dimensi SERVQUAL—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—melalui skor kesenjangan (gap = persepsi − harapan). Hasil deskriptif kemudian dipadukan dengan identifikasi strength, weakness, opportunity, dan threat untuk menyusun rekomendasi strategis (Rangkuti, 2003). Rancangan skripsi mencantumkan pengujian instrumen (Azwar, 2000; Ruseffendi, 1994), tetapi hasil uji serta data mentah responden tidak disajikan pada bagian hasil yang digunakan di sini; karena itu, artikel tidak melaporkan koefisien maupun pengujian signifikansi yang tidak tersedia.

Hasil

Perubahan kinerja keuangan

Ringkasan laporan keuangan memperlihatkan penurunan pendapatan usaha sebesar Rp142.351.092 (0,85%) antara 2023 dan 2024. Pada saat yang sama, beban usaha naik Rp1.890.380.921 (11,32%). Perbedaan arah ini menjelaskan perubahan laba bersih tahun 2023 menjadi kerugian bersih pada 2024. Perbandingan indikator utama disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator kinerja keuangan perusahaan tahun 2023–2024

Indikator	2023	2024
Pendapatan usaha (Rp)	16.733.730.711	16.591.379.619
Beban usaha (Rp)	16.693.429.260	18.583.810.181
Laba/rugi bersih (Rp)	77.433.591	(1.992.542.026)
Pendapatan air (Rp)	12.248.752.875	11.766.053.550
Pendapatan nonair (Rp)	4.484.977.836	4.825.326.069
Net profit margin	0,46%	−12,01%
Debt-to-equity ratio	0,086	0,107

Sumber: Diolah dari tabel laporan keuangan dan perhitungan pada Bab IV skripsi.

Pendapatan air turun Rp482.699.325 (3,94%), sedangkan pendapatan nonair meningkat Rp340.348.233 (7,59%). Data posisi keuangan juga menunjukkan aset turun dari Rp28.993.876.273 menjadi Rp27.346.019.112, sementara liabilitas meningkat dari Rp2.306.246.335 menjadi Rp2.650.931.199. Debt-to-equity ratio naik dari 0,086 menjadi 0,107; rasio ini menggambarkan struktur pembiayaan yang masih didominasi ekuitas, tetapi tidak menghapus persoalan kerugian operasional. Net profit margin menurun dari 0,46% menjadi −12,01%.

Kesenjangan kualitas pelayanan pelanggan

Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan membandingkan rerata persepsi dan harapan pada lima dimensi SERVQUAL. Seluruh dimensi menunjukkan kesenjangan negatif, dengan selisih terbesar pada reliability atau keandalan. Data lengkapnya diringkas dalam Tabel 2.

Tabel 2. Kesenjangan persepsi dan harapan pelanggan (SERVQUAL)

Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap
Tangibles	3,20	4,30	−1,10
Reliability	3,00	4,40	−1,40
Responsiveness	3,10	4,35	−1,25
Assurance	3,30	4,25	−0,95
Empathy	3,40	4,20	−0,80

Sumber: Hasil SERVQUAL yang dilaporkan pada Bab IV skripsi.

Kesenjangan reliability sebesar −1,40 menunjukkan perbedaan paling lebar antara kualitas layanan yang diharapkan dan yang dialami pelanggan. Responsiveness memiliki gap −1,25, diikuti tangibles −1,10, assurance −0,95, dan empathy −0,80. Urutan tersebut menempatkan kesinambungan pasokan dan ketanggapan penanganan keluhan sebagai prioritas pelayanan. Nilai yang dicantumkan merupakan rerata agregat dalam skripsi; frekuensi respons per butir dan hasil uji beda tidak tersedia untuk ditafsirkan lebih jauh.

Faktor internal, eksternal, dan prioritas SWOT

Analisis internal pada skripsi menandai beban operasional yang tinggi, keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia, serta potensi kehilangan air sebagai faktor yang memerlukan perhatian. Faktor eksternalnya mencakup kebijakan tarif pemerintah daerah, daya beli masyarakat, ketersediaan sumber air, dan meningkatnya harapan pelanggan. Kombinasi faktor tersebut menghasilkan tiga arah strategi: efisiensi biaya produksi dan operasional, pembenahan jaringan distribusi, serta peningkatan mutu penanganan pelanggan. Karena tabel skor terperinci IFAS–EFAS tidak tercantum dalam hasil, posisi kuadran SWOT tidak dinyatakan secara numerik.

Diskusi

Perbandingan dua tahun menunjukkan persoalan utama pada ketidakseimbangan pertumbuhan pendapatan dan beban. Beban usaha naik lebih cepat daripada pendapatan sehingga perusahaan bergeser dari laba bersih Rp77,43 juta pada 2023 menjadi rugi Rp1,99 miliar pada 2024. Dalam analisis kinerja keuangan, rasio laba perlu dibaca bersama struktur modal dan efisiensi biaya (Munawir, 2007; Riyanto, 1997). Rasio utang terhadap ekuitas yang relatif rendah tidak otomatis berarti kinerja operasional telah baik. Temuan ini mendukung prioritas pengendalian biaya energi, pegawai, dan pemeliharaan yang dibahas dalam skripsi; kebutuhan penghematan tetap harus diuji agar tidak justru mengurangi kualitas distribusi.

Turunnya pendapatan air merupakan sinyal perlunya audit atas volume pemakaian tercatat, tingkat penagihan, kehilangan air, serta gangguan distribusi. Namun, penurunan pendapatan tersebut tidak dapat langsung disamakan dengan penurunan konsumsi atau dinyatakan sebagai akibat kenaikan tarif, karena data volume terjual dan faktor lain tidak ditampilkan. Begitu pula, karena pembandingan laporan hanya mencakup 2023–2024 dan tidak meliputi deret waktu sebelum kebijakan 2022, studi ini tidak cukup untuk menyimpulkan dampak kausal penyesuaian tarif. Penerapan analisis tarif yang lebih kuat

pada penelitian lanjutan memerlukan data tarif aktual, volume penjualan, biaya satuan, serta pembanding periode prakebijakan.

Dari sisi pelanggan, lima gap negatif mengindikasikan bahwa persepsi kualitas masih tertinggal dari harapan. Dalam pendekatan SERVQUAL, gap menjadi penanda area prioritas perbaikan jasa (Parasuraman et al., 1990; Supranto, 1997). Keandalan yang memiliki gap paling lebar patut dikedepankan dalam standar kontinuitas distribusi, pemeliharaan jaringan, dan pemberitahuan gangguan. Dimensi responsiveness berikutnya berkaitan dengan akses saluran pengaduan, target waktu tanggapan, dan penyampaian status penyelesaian. Pelayanan publik yang baik juga menuntut prosedur yang jelas serta komunikasi yang mudah dijangkau masyarakat (Sianipar, 1999).

Strategi terpadu perlu menghubungkan hasil audit keuangan dengan indikator layanan. Manajemen dapat menetapkan pemantauan berkala terhadap beban listrik per meter kubik, kehilangan air, jam kontinuitas, penyelesaian keluhan, dan persepsi pelanggan. Prinsip manajemen kualitas menekankan pemanfaatan umpan balik pengguna untuk perbaikan proses, sedangkan pengukuran kepuasan sebaiknya teratur agar perkembangan layanan dapat dibandingkan dari waktu ke waktu (Gaspersz, 2002; Rangkuti, 2003; Tjiptono, 2000). Penilaian kinerja perusahaan air minum juga dapat mempertimbangkan kerangka standar evaluasi yang relevan (Kementerian Dalam Negeri, 1999). Dengan pendekatan ini, kebijakan tarif ditempatkan sebagai satu unsur keberlanjutan usaha, bukan pengganti kewajiban peningkatan layanan.

Kesimpulan

Kinerja keuangan Perumda Air Minum Tirta Merangin memburuk dalam perbandingan 2023–2024: pendapatan usaha turun 0,85%, beban usaha naik 11,32%, dan laba bersih Rp77,43 juta berubah menjadi kerugian Rp1,99 miliar. Seluruh dimensi SERVQUAL menunjukkan gap negatif, terutama reliability (−1,40) dan responsiveness (−1,25). Temuan ini memperlihatkan perlunya pembenahan efisiensi operasional dan keandalan distribusi secara simultan. Prioritas manajemen adalah pengendalian biaya yang tidak mengorbankan kualitas, pemeliharaan jaringan, penanganan keluhan yang terukur, dan evaluasi tarif secara transparan. Hasilnya bersifat deskriptif; hubungan sebab-akibat dengan kenaikan tarif belum dapat dibuktikan dari data yang tersedia.

Referensi

Azwar, S. (2000). Sikap manusia: Teori dan pengukurannya. Pustaka Pelajar.

Gaspersz, V. (2002). Manajemen kualitas dalam industri jasa. Gramedia Pustaka Utama.

Gunawan, A., & Wahyuni, S. F. (2013). Pengaruh rasio keuangan terhadap pertumbuhan laba pada perusahaan perdagangan di Indonesia. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 13.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (1999). Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang standar penilaian kinerja PDAM.

Kotler, P. (1997). Dasar-dasar pemasaran. Prenhallindo.

Munawir, S. (2007). Analisis laporan keuangan (Edisi keempat). Liberty.

Nazir, M. (2003). Metode penelitian. Ghalia Indonesia.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Free Press.

PDAM Tirta Buana Kabupaten Merangin. (2024). Data perusahaan dan laporan keuangan yang dikutip dalam skripsi [Dokumen internal].

Pemerintah Kabupaten Merangin. (2022). Peraturan Bupati Merangin Nomor 79 Tahun 2022 [Peraturan sebagaimana disebut dalam skripsi].

Rangkuti, F. (2003). Measuring customer satisfaction: Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan. Gramedia Pustaka Utama.

Riyanto, B. (1997). Dasar-dasar pembelanjaan perusahaan (Edisi keempat). BPFE.

Ruseffendi, E. T. (1994). Pengajaran matematika modern dan masa kini untuk guru dan PGSD D2. Tarsito.

Sianipar, J. P. G. (1999). Manajemen pelayanan masyarakat. LAN-RI.

Supranto, J. (1997). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Rineka Cipta.

Tjiptono, F. (2000). Manajemen jasa. Andi.