

# ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PELANGGAN PDAM TIRTA MAHAKAM CABANG TENGGARONG

**Oleh: Sugeng Raharjo, Heru Suprpto**

Penulis adalah Dosen pada Fakultas Ekonomi & Bisnis  
Universitas Kutai Kartanegara

## **Abstract:**

*In line with the policy and regulations on Public Services, PDAM Tirta Mahakam needs to improve the quality of services and make continuous improvements so that PDAM Tirta Mahakam can perform its duties and roles in improving service quality.*

*To find out more about the commitment of PDAM Tirta Mahakam in providing public services for clean water supply, a survey was needed that can provide an overview of the public perception of PDAM Tirta Mahakam customers. The results of the survey are expected to provide assistance to programs to improve services and improve clean water services.*

*Respondents in this study were households that were registered as customers of PDAM Tirta Mahakam Tenggarong Branch until early 2019. Sampling was carried out proportionally by considering the distribution of respondents in the working area of PDAM Tirta Mahakam Tenggarong Branch. The population was based on the number of Household Connections (SRs) with a sample size of 375 respondents spread in 13 Urban Villages in Tenggarong District taken proportionally*

*The results of the study explained that based on the Service Element, the Satisfaction Index of the Tirta Mahakam Tenggarong Branch scored 2,942. This value means that the service performance of PDAM Tirta Mahakam Tenggarong Branch is categorized as Low Service Performance. There is one service element that has good performance, namely the service element from Product Specifications with a value of 3.165 while for the other eight elements it is not good. Based on the Urban Village, only four stated that their performance was good, namely Timbau, Loa Ipuh, Mangkurawang and Panji. Eight urban villages have low service performance. One other has poor service performance, namely Loa Ipuh Darat.*

*Based on important performance analysis, the attributes that need to be improved are due to high customer expectations, namely the smooth flow of the day, the accuracy of office service hours, the accuracy of bills with water usage, the suitability of bill costs with water quality, conformity with ability to pay, the quality of raw water, and clarity water.*

**Keywords : Service quality; Consumer Satisfaction Index; PDAM services; Important Performance Analysis**

## **PENDAHULUAN**

Air merupakan kebutuhan vital bagi kehidupan manusia. Jika kebutuhan air belum terpenuhi, akan memberikan dampak besar terhadap kerawanan kesehatan maupun sosial. Sehingga, ketersediaan air untuk kebutuhan manusia harus terpenuhi, baik kualitas, kuantitas maupun kontinuitasnya.

Keadaan dan kecenderungan yang terjadi dalam bidang air minum di Indonesia khususnya di Kabupaten Kutai Kartanegara yakni belum terpenuhinya pelayanan kualitas air minum serta masih rendahnya cakupan dan tingkat pelayanan air minum. Saat ini, kualitas air yang dialirkan PDAM hingga sampai ke pelanggan tidak/belum memenuhi kualitas standar air minum. Dengan kata lain, masih dalam batas kualitas air bersih. Hal itu terjadi karena terkontaminasinya air dalam proses pengalirannya yang disebabkan jaringan distribusi yang kurang layak dan kondisi

perpipaan yang buruk, maupun karena sumber air baku yang tercemar PERPAMSI (2010)

PDAM sebagai suatu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa air minum senantiasa dituntut terus meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat konsumen, apalagi setelah disyakkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen. Maka peningkatan pelayanan ini harus segera diimplementasikan dengan cara menyusun strategi-strategi pelayanan prima agar masyarakat konsumen merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM, dan tidak ada pengaduan-pengaduan yang mengarah kepada tuntutan ganti rugi.

Pada kurun waktu 2015 untuk seluruh cakupan wilayah kerja, PDAM tirtam mahakam menerima 7.632 laporan keluhan pelanggan. Keluhan tersebut menjadi catatan untuk

perbaikan kinerja layanan PDAM Tirta Mahakam.

Dalam Pasal 53 Ayat (1) Peraturan pemerintah Nomor 122 tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum, Pelanggan berhak untuk:

- a. memperoleh pelayanan Air Minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan; dan
- b. mendapatkan informasi tentang:
  - 1) struktur dan besaran tarif serta tagihan; dan
  - 2) kejadian atau keadaan yang bersifat khusus dan berpotensi menyebabkan perubahan atas kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan.

Selaras dengan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, PDAM Tirta Mahakam perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan evaluasi secara berkala dan berkesinambungan agar PDAM Tirta Mahakam dapat melaksanakan tugas dan peranannya dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana komitmen PDAM Tirta Mahakam dalam memberikan pelayanan publik penyediaan air bersih, diperlukan sebuah survei yang dapat memberikan gambaran tentang persepsi masyarakat pelanggan PDAM Tirta Mahakam Kukar. Hasil survei diharapkan dapat memberikan peta bagi penyusunan program-program peningkatan pelayanan dan peningkatan pelayanan air bersih selama ini.

### **Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk mendapatkan keuntungan individu dari organisasi lain. (Kotler, 2005:150) Selanjutnya menurut Goesch dan Davis dalam bukunya Tjiptono (2006: 51) merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Rangkuti (2005: 28) mengkhhususkan pada produk jasa, bahwa kualitas jasa adalah perbandingan harapan atas suatu pelayanan dengan kenyataan/ pengalaman yang mereka dapatkan atas pelayanan tersebut.

Dengan demikian kualitas layanan dalam hal ini merupakan ukuran kinerja organisasi perusahaan yang dapat dirasakan oleh konsumen atas penggunaan barang atau jasa organisasi.

### **Definisi dan Konsep Kepuasan Masyarakat**

Menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan.

Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2011:433) menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Selanjutnya Oliver dalam Tjiptono (2011:433), memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

### **Ruang Lingkup Kepuasan Masyarakat**

Ruang Lingkup Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi:

#### **1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### **2. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### **3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana  
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (Usaha, pembangunan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin)

dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

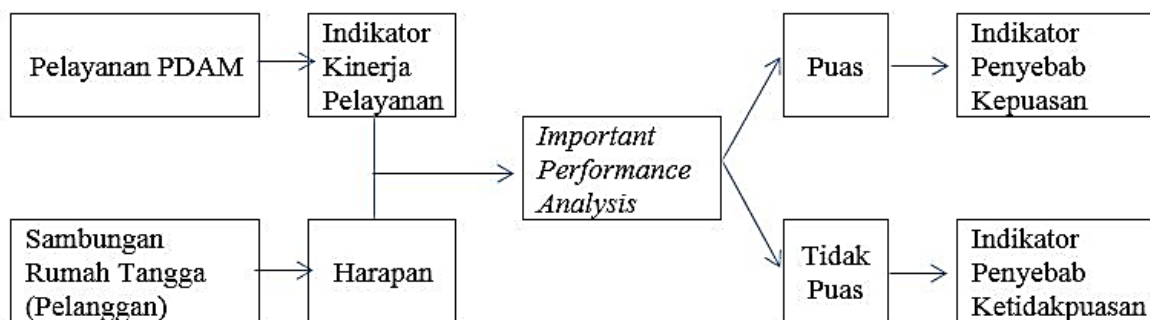
### Kualitas Air

Ketentuan Permenkes No 32 Tahun 2017 Ketentuan Umum Nomor 3 dinyatakan bahwa : Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi adalah air dengan kualitas tertentu yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya berbeda dengan kualitas air minum. Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi tersebut digunakan untuk pemeliharaan kebersihan perorangan seperti mandi dan sikat gigi, serta untuk keperluan cuci bahan pangan, peralatan makan, dan pakaian. Selain itu Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi dapat digunakan sebagai air baku air minum.

Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan untuk media Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi meliputi parameter fisik, biologi, dan kimia yang dapat berupa parameter wajib dan parameter tambahan. Parameter wajib merupakan parameter yang harus diperiksa secara berkala sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sedangkan parameter tambahan hanya diwajibkan untuk diperiksa jika kondisi geohidrologi mengindikasikan adanya potensi pencemaran berkaitan dengan parameter tambahan. Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi tersebut digunakan untuk pemeliharaan kebersihan perorangan seperti mandi dan sikat gigi, serta untuk keperluan cuci bahan pangan, peralatan makan, dan pakaian. Selain itu Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi dapat digunakan sebagai air baku air minum.

### Kerangka Konsep penelitian

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian



### METODE PENELITIAN

#### Populasi dan Sampel Responden

Dalam menunjang kegiatan ini maka responden yang diambil merupakan rumah tangga yang tercatat sebagai pelanggan PDAM

Tirta Mahakam Cabang Tenggara sampai dengan awal tahun 2019. Sampling dilakukan secara proporsional dengan mempertimbangkan sebaran responden pada wilayah kerja

PDAM Tirta Mahakam Cabang Tenggarong. Populasi didasarkan pada jumlah Sambungan Rumah Tangga (SR) adapun jumlah sampel ditentukan sesuai dengan karakter berdasarkan jarak antara Instalasi Pengalohan Air Minum (Dekat, Sedang dan Jauh) dengan rumah tangga pelanggan PDAM. Berdasarkan Tabel Krejcie, dengan jumlah populasi 21.185 SR maka jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 377 sampel

### Metode Pengumpulan Data

Untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM Tirta Mahakam Cabang Tenggarong, digunakan kuisisioner yang akan disebar kepada pemilik/ pengguna Sambungan Rumah Tangga. Kuisisioner tersebut disebar dengan cara mendatangi ke rumah responden.

### Metode Analisis

Alat analisis yang digunakan terdiri dari Indeks Kepuasan Masyarakat dan *Important*

*Performance Analysis*, didasarkan pengelompokan kategori jarak SR dengan IPA.

### Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat didasarkan pada pedoman yang telah dibuat oleh pemerintah tentang pelayanan publik yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan/indikator. Dengan melihat nilai skor IKM akan dapat diketahui mutu pelayanan dan kinerja pelayanan PDAM. Penyajian hasil penelitian ditampilkan secara diskriptif dengan visualisasi dengan diagram *pie* maupun dengan tabel

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval		Nilai Konversi		Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1.00	s.d 2.5996	25.00	s.d 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60	s.d 3.064	65.00	s.d 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644	s.d 3.532	76.61	s.d 88.30	B	Baik
4	3.5324	s.d 4.00	81.31	s.d 100	A	Sangat Baik

### *Important Performance Analysis*

Untuk tingkat kepuasan dan harapan konsumen PDAM atas indicator atau atribut yang digunakan untuk mengukur Kepuasan Konsumen dan Harapan Konsumen, digunakan analisa *Important Performance Analysis* (IPA) dengan alat bantu *Diagram Cartesius*. Penggunaan analisa IPA dapat mengetahui tingkat kepentingan pelayanan menurut konsumen dan tingkat kepuasan konsumen terhadap indicator/ atribut pelayanan yang diberikan oleh PDAM

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Gambaran Umum Responden Penelitian

Untuk mengukur Indeks Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Mahakam jumlah kuesioner yang disebar 375 responden dari target sampel sebanyak 377 responden. Sedangkan 2(dua) kuesioner tidak dapat diolah karena rusak.

Responden dalam penelitian ini merupakan sasaran rumah tangga (SR) yang berada pada wilayah kerja PDAM Tirta Mahakam Cabang Tenggarong yang disebar pada 13 Kelurahan yang ada di Tenggarong. Dengan pertimbangan kondisi bahwa Desa Bendang Raya belum terdapat jaringan sambungan pelayanan air bersih dari PDAM, maka Desa Bendang Raya dikeluarkan dari sampel penelitian.

### Indeks Kepuasan Masyarakat IKM Berdasarkan Kelurahan/ Desa

Pada penelitian ini wilayah sebaran Penelitian dilaksanakan pada 13 Kelurahan/Desa yang ada menjadi cakupan kerja PDAM Tirta Mahakam yang ada di Kecamatan tenggarong. Setiap Kelurahan /Desa memberikan persepsi berbeda terkait pelayanan PDAM Tirta Mahakam

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kelurahan /Desa

No	Kelurahan/Desa	Nilai Skala 4	Nilai Skala 100	Kinerja Pelayanan
1	Baru	3,021	75,517	Kurang Baik
2	Timbau	3,066	76,640	Baik
3	Loa Ipuh	3,070	76,755	Baik
4	Loa Tebu	3,026	75,640	Kurang Baik
5	Bukit Biru	3,019	75,466	Kurang Baik
6	Jahab	2,625	65,625	Kurang Baik
7	Loa Ipuh Darat	2,295	57,376	Tidak Baik
8	Rapak Lambur	2,972	74,310	Kurang Baik
9	Mangkurawang	3,140	78,498	Baik
10	Suka Rame	2,925	73,131	Kurang Baik
11	Panji	3,092	77,307	Baik
12	Melayu	3,031	75,773	Kurang Baik
13	Maluhu	3,055	76,372	Kurang Baik
	Rerata	2,942	73,550	Kurang Baik

Berdasarkan tabel 2. diatas secara umum berdasarkan rata-rata skor seluruh Kelurahan/ Desa sebesar 2,949 atau dengan kinerja Loa Ipuh, Mangkurawang dan Kelurahan Panji, kelurahan dinyatakan Kurang Baik dan Tidak Baik terdapat 8 dan 1 kelurahan/ desa lainnya Tidak Baik yaitu Kelurahan Loa Ipuh Darat Kurang Baik. Dari 13 Kelurahan/Desa hanya 4 dengan kinerja Baik yaitu Kelurahan Timbau.

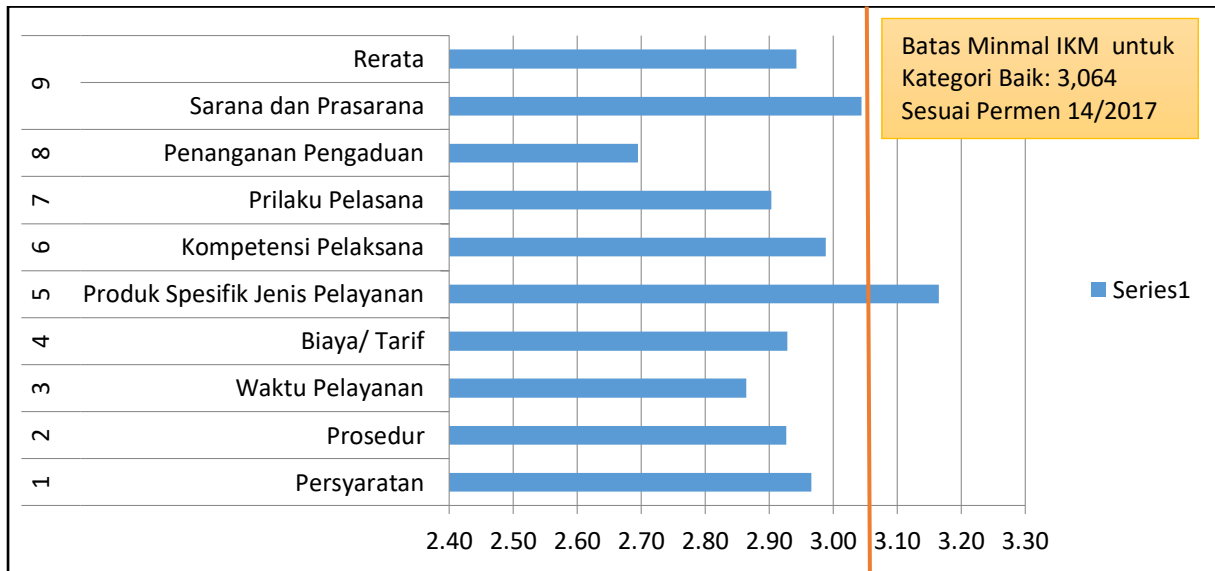
#### **IKM Berdasarkan Unsur Pelayanan**

Kinerja berdasarkan unsur pelayanan dapat digambarkan dalam tabel 3. dibawah ini. Dari tabel tersebut kinerja pelayanan secara umum masuk kategori kinerja pelayanan **Kurang Baik** dengan rata-rata nilai 2.942. hanya terdapat 1 unsur dengan kinerja Baik yaitu unsur pelayanan **Produk Spesifik Jenis Pelayanan**, 8 unsur lainnya masuk kategori Kurang baik

Tabel 3. Kinerja Pelayanan Berdasarkan Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Kinerja Unsur
1	Persyaratan	2,966	Kurang Baik
2	Prosedur	2,927	Kurang Baik
3	Waktu Pelayanan	2,864	Kurang Baik
4	Biaya/ Tarif	2,928	Kurang Baik
5	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	3,165	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,989	Kurang Baik
7	Prilaku Pelasana	2,903	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan	2,695	Kurang Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,045	Kurang Baik
	Rerata	2,942	Kurang Baik

Gambar 2. Kinerja Pelayanan Berdasarkan Unsur



Kinerja pelayanan berdasarkan Permen PAN&RB No 14 Tahun 2017 minimal memiliki nilai sebesar 3,0644, dari 9 indikator hanya satu yang melebihi batas minimal tersebut, yaitu Unsur Produk Spesifik Jenis Pelayanan.

#### Kepuasan Pelanggan Melalui *Important Performance Analysis*

Selain dianalisis dengan Indeks Kepuasan Masyarakat, dalam penelitian ini juga dianalisis menggunakan *Important Performance Analysis*. Analisis ini membandingkan antara Kinerja Pelayanan dengan Harapan Pelayanan

Tabel 4. *Important Performance Analysis*

Indikator		Sub Indikator	Kinerja Pelayanan (Y)	Harapan (X)	GAP
Persyaratan	1	Persyaratan Pendaftaran sebagai pelanggan Baru PDAM	3,029	3,143	-0,114
	2	Persyaratan Pembayaran Rekening	3,057	3,164	-0,107
	3	Persyaratan dalam Pengaduan dan Penanganan Keluhan	2,811	3,100	-0,289
Prosedur	4	Prosedur Pendaftaran Sebagai Pelanggan Baru PDAM	2,888	3,108	-0,220
	5	Prosedur Pembayaran Rekening	3,075	3,111	-0,036
	6	Prosedur Pengaduan dan Penanganan Keluhan pada PDAM	2,818	3,084	-0,266
Waktu Pelayanan	7	Kinerja Aliran Pasokan Air PDAM Selama 24 Jam	2,832	3,709	-0,877
	8	Kinerja aliran pasokan air PDAM selama Satu minggu	2,885	3,709	-0,824
	9	Kesesuaian Jam Pelayanan dengan jam kerja kantor	2,875	3,607	-0,732
Biaya/ Tarif	10	Akurasi tagihan rekening dengan pemakaian air pelanggan	2,895	3,561	-0,666
	11	Kesesuaian Biaya Tagihan yang anda bayar dengan kualitas air yang anda terima	2,897	3,588	-0,691
	12	Kesesuaian harga air dengan kemampuan anda membayar	2,994	3,569	-0,575

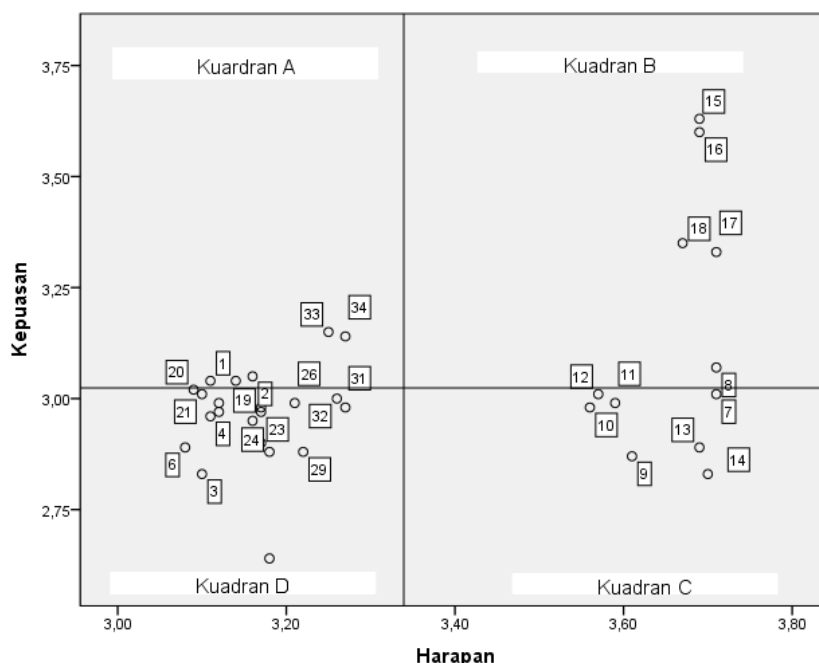
Produk Spesifik Jenis Pelayanan	13	Tingkat Kualitas Sumber Air Baku PDAM	2,775	3,687	-0,912
	14	Kualitas Air PDAM ditinjau dari aspek Kejernihan	2,743	3,704	-0,961
	15	Kualitas Air PDAM ditinjau dari Aspek Bau Air	3,587	3,693	-0,106
	16	Kualitas Air PDAM Produksi ditinjau dari aspek Rasa Air	3,538	3,687	-0,149
	17	Jumlah air yang mengalir ke rumah mencukupi kebutuhan sehari-hari	3,207	3,706	-0,499
	18	Tingkat Tekanan air (tingkat kekerasan air) yang mengalir	3,140	3,673	-0,533
Kompetensi Pelaksana	19	Keahlian Karyawan/Petugas PDAM dalam proses pelayanan secara umum	2,868	3,116	-0,248
	20	Kompetensi /Keahlian petugas pencatat meter air	2,859	3,094	-0,235
	21	Keahlian PDAM Penanganan Perbaikan kerusakan jaringan air/ instalasi air	2,843	3,102	-0,259
	22	Keahlian PDAM Pemeliharaan jaringan air/ instalasi air	2,989	3,119	-0,130
Prilaku Pelaksana	23	Keramahan/kesopanan karyawan PDAM dalam proses pelayanan secara umum	2,936	3,167	-0,231
	24	Keramahan/kesopanan petugas pencatat meter	2,940	3,164	-0,224
	25	Keramahan/kesopanan Petugas Perbaikan/Pemeliharaan	2,909	3,170	-0,261
	26	Kepedulian pihak PDAM	2,911	3,213	-0,302
	27	Kemudahan komunikasi pihak PDAM	2,819	3,179	-0,360
Penanganan Pengaduan	28	Tingkat Kecepatan waktu penanganan pengaduan	2,534	3,178	-0,644
	29	Kemampuan menyelesaikan masalah jaringan dan instalasi	2,793	3,221	-0,428
	30	Ketersediaan sarana/prasarana untuk memberikan saran dan masukan	2,759	3,170	-0,411
Sarana dan Prasarana	31	Pelaksanaan Tera/ Kalibrasi /Pengecekan Meteran Air	2,999	3,267	-0,268
	32	Tingkat Kualitas Meteran Air ditinjau Dari Akurasi Meteran	2,968	3,256	-0,288
	33	Daya tahan Meteran Air	3,072	3,253	-0,181
	34	Kondisi Sarana/ Prasarana/ Akses dalam pelayanan pembayaran rekening air	3,140	3,275	-0,135
		Rerata	2,942	3,339	

Pada tabel 4 diatas menggambarkan rata-rata jawaban responden atas tingkat kepuasan dan harapan terhadap indikator/ atribut **Layanan PDAM Tirta Mahakam Cabang Tenggarong**. Pada kolom kepuasan menunjukkan nilai yang sedikit lebih rendah jika dibanding dengan kolom harapan, hal ini menunjukkan bahwa persepsi

**Layanan PDAM** secara umum masih dibawah harapan konsumen.

Selanjutnya dari tabel 4 tersebut diplot kedalam diagram kartesius yang menginformasikan apa yang dialami oleh konsumen dan apa harapan konsumen atas atribut yang digunakan dalam Layanan PDAM tersebut.

Gambar 3. Diagram Kartesius



Berdasarkan Gambar 2 tersebut selanjutnya diplot kedalam matrik diagram kartesius untuk menentukan kinerja suatu atribut selanjutnya berdasarkan tingkat kepentingan pelanggan. Dari seluruh atribut yang terdistribusi kedalam 4 kuadran akan dapat dilihat atribut yang menjadi penting bagi pelanggan atau tidak serta diketahui bagaimana PDAM Tirta Mahakam Cabang Tenggarong memiliki kinerja atas atribut-atribut

tersebut. Jika suatu atribut memiliki kinerja sama atau lebih besar harapan pelanggan maka atribut tersebut dapat memuaskan pelanggan.

Dari hasil analisa terhadap 34 atribut yang diukur tersebut PDAM Tirta Mahakam Cabang Tenggarong dapat mengetahui atribut mana yang perlu diturunkan, dipertahankan, ditingkatkan atau diabaikan karena atribut tersebut kurang penting bagi pelanggan.

Tabel 5. Ploting Diagram Kartesius

No	Kuadran	Indikator	Keterangan
1	A	1:Persyaratan Pelanggan Baru 2:Persyaratan Pembayaran 5: Prosedur Pembayaran 33 : Daya Tahan Meteran Air 34 : Sarana Pembayaran	Atribut ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan PDAM tetapi pelayanannya sangat memuaskan, terhadap hal ini PDAM dapat <b>menurunkan perhatian</b> terhadap indikator tersebut.
2	B	8:Pasokan Aliran Per Minggu 15:Tingkat Kebauan 16:Tingkat Rasa 17:Jumlah Air 18:Tekanan Air	Atribut ini dianggap sangat penting oleh konsumen dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga PDAM harus <b>mempertahankan</b> kualitas pelayanannya.
3	C	7:Aliran Per Hari 9:Jam pelayanan kantor 10:Akurasi Tagihan 11: Kesesuaian Biaya Tagihan dgn kualitas air 12: Kesesuaian dgn Kemampuan Bayar 13 : Kualitas Air Baku	Atribut ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya <i>tidak memuaskan</i> sehingga PDAM <b>harus meningkatkan kualitas</b> pelayanan sehingga atribut tersebut akan bergeser dari



		14: Kejernihan	kuadran C menuju kuadran B.
4	D	3:Persyaratan Pengaduan 4: Prosedur Pelanggan Baru 6:Prosedur pengaduan 19:Kompetensi Proses Pelayanan Secara umum 20:Kompetensi Pencatat Air 21:Kompetensi Penanganan Perbaikan 22:Kompetensi dlm Pemeliharaan 23: Sikap dalam pelayanan 24:Sikap/Keramahan Pencatat meter 25:Sikap Petugas Perbaikan/ Pemeliharaan 26: Kepedulian 27:Kemudahan dlm Komunikasi 28:Kecepatan waktu dlm penanganan pengaduan 29:Kemampuan penyelesaian penangaduan 30:Ketersediaan Sarana Pengaduan 31:Pelaksanaan Tera 32:Kualitas Meteran Air	Atribut ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan, sehingga PDAM <b>tidak perlu melakukan perbaikan</b> terhadap indikator tersebut.

Dari tabel 5 diatas dapat disampaikan hasil dari plotting diagram kartesius sebagai berikut :

- Sub Unsur/ Indikator yang terdapat pada Kuadran A, merupakan atribut yang dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan PDAM tetapi pelayanannya sangat memuaskan yaitu pada sub-unsur atau indikator: Persyaratan Pelanggan Baru, Persyaratan Pembayaran, Prosedur Pembayaran, Daya Tahan Meteran Air, dan Sarana Pembayaran.
- Sub Unsur/ Indikator yang berada di kuadran B merupakan Atribut yang dianggap sangat penting oleh konsumen dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga PDAM harus **mempertahankan** kualitas pelayanannya. Atribut tersebut adalah : Air aliran Per Minggu, Tingkat Kebauan, Kualitas Rasa, Jumlah Air, dan Tekanan Air.
- Sub Unsur/ Indikator yang berada di kuadran C merupakan atribut yang dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya *tidak memuaskan* sehingga PDAM **harus meningkatkan kualitas** pelayanan, yaitu atribut : Aliran Per Hari, Jam pelayanan kantor, Akurasi Tagihan, Kesesuaian Biaya Tagihan dengan kualitas air, Kesesuaian dgn Kemampuan Bayar, Kualitas Air Baku, dan Kejernihan air.

Sub Unsur/ Indikator yang berada di kuadran D merupakan atribut yang dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan, sehingga PDAM **tidak perlu melakukan perbaikan** terhadap indikator tersebut, yaitu : Persyaratan Pengaduan, Prosedur Pelanggan Baru, Prosedur pengaduan, Kompetensi Proses Pelayanan Secara umum, Kompetensi Pencatat Air, Kompetensi Penanganan Perbaikan, Kompetensi dlm Pemeliharaan, Sikap dalam pelayanan , Sikap/Keramahan Pencatat meter, Sikap Petugas Perbaikan/ Pemeliharaan, Kepedulian, Kemudahan dlm Komunikasi, Kecepatan waktu dlm penanganan pengaduan, Kemampuan penyelesaian penangaduan, Ketersediaan Sarana Pengaduan, Pelaksanaan Tera, dan Kualitas Meteran Air.

## KESIMPULAN

### Kinerja Indek Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Kelurahan/Desa Indek Kepuasan Masyarakat PDAM Tirta Mahakam Cabang Tenggara disampaian sebagai berikut :

- Kinerja Pelayanan Berdasarkan Kelurahan/ Desa secara **umum** dinyatakan Kurang Baik, dengan nilai rata-rata Score 2,942.
- Kinerja pelayanan dinyatakan memiliki Kinerja **Baik** terdapat di 4 Kelurahan yaitu Kelurahan Timbau, Loa Ipuh, Mangkurawang dan Panji.

- c. Kinerja pelayanan dinyatakan memiliki Kinerja **Kurang Baik** terdapat di 8 Kelurahan/ Desa yaitu Baru, Loa Tebu, Bukit Biru, Jahab, Rapak Lambur, Sukarame, Melayu dan Maluhu
- d. Kinerja pelayanan dinyatakan **Tidak Baik** untuk satu desa Loa Ipuh Darat, dengan nilai terendah sebesar 2,295.

Berdasarkan Unsur Pelayanan Indek Kepuasan Masyarakat PDAM Tirta Mahakam Cabang Tenggaraong disampaikan sebagai berikut :

- a. Secara umum berdasarkan rata-rata jawaban responden sebesar **2,942**, nilai ini berarti kinerja pelayanan PDAM Tirta Mahakam Cabang Tenggaraong dinyatakan **Kurang Baik**.
- b. Terdapat unsur yang memiliki 1 yang memiliki kinerja Baik yaitu unsur pelayanan Produk Spesifikasi dengan nilai **3,165** selebihnya 8 unsur lain dinyatakan Kurang Baik.

### **Kinerja dan Harapan Pelanggan**

Berdasarkan Important Performance Analysis atau analisis Kinerja dan harapan terhadap pelanggan PDAM Tirta Mahakam Cabang Tenggaraong atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya karena harapan pelanggan tinggi yaitu terhadap atribut : Kelancaran Aliran sepanjang Hari, ketepatan waktu jam pelayanan kantor, Akurasi tagihan dengan pemakaian air, Kesesuaian biaya tagihan dengan kualitas air, Kesesuaian dengan Kemampuan Bayar, Kualitas Air Baku, dan Kejernihan air.

### **REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil kesimpulan dapat disusun rekomendasi sebagai berikut :

- a. Perlu dilakukan peningkatan kinerja pelayanan pada wilayah yang memiliki jangkauan/ aksesibilitas yang relative sulit atau jauh dengan mengembangkan Instalasi Pengelolaan Air mini dengan kerjasama dengan badan Usaha Milik Desa, Koperasi atau pola kerjasama lainnya.
- b. Hendaknya PDAM Tirta Mahakam Cabang Tenggaraong meningkatkan kinerja lebih baik dengan memperbaiki atribut yang dianggap penting oleh pelanggan yaitu :
  - Meningkatkan kelancaran aliran pasokan air setiap harinya, melalui peremajaan pipa saluran air bersih.
  - Meningkatkan kedisiplinan dengan memperbaiki jam pelayanan kantor.

- Meningkatkan Akurasi Tagihan dengan memperbaiki kinerja pencatat meter.
- Menyusun program kompensasi bagi pelanggan jika terdapat permasalahan berkaitan dengan kualitas air melalui pemotongan biaya

### **DAFTAR PUSTAKA**

Anonim, Peraturan Menteri Kesehatan, Nomor 32 Tahun 2017 tentang Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan Dan Persyaratan Kesehatan Air Untuk Keperluan Higiene Sanitasi, Kolam Renang, Solus Per Aqua, Dan Pemandian Umum

Anonim, Peraturan Pemerintah Nomor 122 tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum

Anonim, Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Anonim, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Bambang Sumantri, Herwan Parwiyanto. 2017. Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen. Jurnal Wacana Publik Vol 1 No 1, 2017 hlm 11 – 24. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Choliq Sabana, Siti Nurhayati, Alvis Muryodewanto. 2015. Analisis Indek Kepuasan Masyarakat PDAM Kota Pekalongan. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis. Volume 17. Nomor 02. September 2015. Universitas Negeri Pekalongan.

Fandy, Tjiptono. 2011. Pemasaran Jasa. Bayumedia. Malang.

Kotler, Philip & Kevin L. Keller. 2009. Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga

Nurul Prasetyani. 2009. Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak. Tesis. Program Studi Magister

Administrasi. Universitas Diponegoro  
Semarang

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan  
Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur  
Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik  
Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang  
Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

PERPAMSI.2010.Pemetaan Masalah PDAM di  
Indonesia (Mapping of PDAM Problem in  
Indonesia). Jakarta: Persatuan Perusahaan  
Air Minum Seluruh Indonesia (*Indonesian  
Water Supply Association*)