

EVALUASI PELAYANAN AIR BERSIH DI KECAMATAN PUUWATU DENGAN METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)

¹Abdul Rahman, ²Romy Talanipa, ³Rini Sriyani
^{1, 2, 3}Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Halu Oleo

Koresponden Author : romy.talanipa_ft@uho.ac.id

ABSTRAK

PDAM adalah salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum, yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan agar dapat terus bertahan. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta globalisasi informasi menyebabkan harapan akan kualitas pelayanan terus berkembang. Kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang didapatkan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penyediaan air bersih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan penyediaan air bersih di Kecamatan Puuwatu selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat mengenai pelayanan dari penyedia air bersih di Kecamatan Puuwatu. Penelitian ini merupakan penelitian survey deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Penelitian ini berdasarkan tingkat kepuasan pelayanan air bersih di Kecamatan Puuwatu dilihat dari enam dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *pelayanan* dimana masing-masing dimensi terdapat tiga atribut kecuali dimensi *pelayanan* terdapat enam atribut yang dinilai berdasarkan harapan dan kenyataan.

Berdasarkan hasil analisis tingkat pelayanan air bersih di Kecamatan Puuwatu diperoleh 61,90% menyatakan pelayanan sudah memuaskan dan 38,10% menyatakan pelayanannya belum memuaskan. Sedangkan hasil ekspektasi yang didapatkan oleh masyarakat menyatakan 66,67% menyatakan sudah sesuai ekspektasi dan 33,33% menyatakan belum sesuai ekspektasi. Diharapkan kepada pihak PDAM untuk melakukan penilaian berkala terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan memberikan tindak lanjut yang relevan demi perbaikan di masa mendatang.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, PDAM, *Importance Performance Analysis*(IPA)

ABSTRACT

PDAM is one of the regional-owned business units, which is engaged in the distribution of clean water for the general public, which prioritizes service quality in order to continue to survive. The science and technology development and globalization information led to grow the expectation of the quality of services. The suitability between expectations and reality gained greatly determines the level of community satisfaction with clean water supply services. This reserch aims to determine the level of water supply services in the District of Puuwatu besides that this study also aims to determine the level of community satisfaction regarding the services of providers of clean water in the District of Puuwatu. This research is a descriptive survey research using a quantitative approach with the IPA method (Importance Performance Analysis). This research is based on the level of satisfaction of clean water services in Puuwatu Subdistrict viewed from six dimensions of service quality, namely the dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, services where each dimension has three attributes except the service dimension, there are six attributes assessed by hope and reality.

Based on the analysis of the level of service of clean water in the District of Puuwatu obtained 61,90% stated that the service was satisfactory and 38,10% stated that the service was not satisfactory. While the results of the expectations obtained by the community stated that 66,67% stated that they were in line with expectations and 33,33% stated that they were not in line with expectations. It is expected that the PDAM will make periodic assessments of the level of community satisfaction and provide relevant follow-up actions for future improvements.

Keywords : Community Satisfaction, PDAM, *Importance Performance Analysis* (IPA)

1. PENDAHULUAN

Air merupakan sumber kehidupan yang sangat penting bagi makhluk hidup terutama manusia yaitu untuk memenuhi kebutuhan hidup seperti pemenuhan kebutuhan publik (komersial, industri, pertanian, dll) maupun keperluan rumah

tingga (memasak, mandi, dan mencuci). Dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No.416/MENKES/PER/IX/1990 disebutkan bahwa yang dimaksud dengan air bersih adalah air yang dapat dipergunakan untuk keperluan sehari-hari dan kualitasnya memenuhi persyaratan kesehatan dan dapat diminum apabila dimasak.

Dalam kinerja penyediaan air bersih, kualitas air bersih menjadi penting mengingat sumber daya air merupakan salah satu sumber daya alam yang paling banyak digunakan oleh masyarakat untuk mendukung kehidupan sehari-hari (Lestari et al, 2009).

Air bersih merupakan salah satu hal yang penting dan mendapat prioritas dalam perencanaan kota. Pelayanan air bersih perpipaan di perkotaan Indonesia umumnya masih tergantung oleh PDAM. Kondisi tingkat pelayanan PDAM saat ini belum optimal, sampai tahun 2010 terdapat 381 PDAM yang melayani kurang dari 50% penduduk kota dan 10% penduduk desa (BPPSPAM, 2010). Kecamatan Puuwatu adalah salah satu kecamatan yang ada di Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara. Kecamatan Puuwatu memiliki luas daerah daratan seluas 45,79 km² atau 4579 ha. Saat ini, kecamatan Puuwatu terdiri dari 6 (enam) wilayah kelurahan (Badan Pusat Statistik, 2018). Di Kecamatan Puuwatu kebutuhan akan air bersih dari tahun ketahun pasti akan selalu bertambah seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk tercatat dari tahun 2011 – 2017 jumlahnya, 28.301, 29.175, 30.061, 32.143, 33.254, 34.390, 35.478 orang (Badan Pusat Statistik, 2018). Masyarakat Puuwatu sesuai dengan survey awal terjadi beberapa keluhan-keluhan diantaranya tidak mengalirnya air secara merata, air yang didapatkan keruh.

Menurut Sinulingga (2013), kontinuitas air bersih juga diartikan bahwa air bersih harus tersedia 24 jam per hari, atau setiap saat diperlukan, kebutuhan air tersedia. Untuk menentukan tingkat kontinuitas pemakaian air dapat dilakukan dengan cara pendekatan aktifitas konsumen terhadap prioritas pemakaian air. Prioritas pemakaian air minimal selama 12 jam per hari, yaitu pada jam-jam aktifitas kehidupan, pada pukul 06.00-18.00. Terdapat beberapa elemen yang mempengaruhi keberlanjutan sistem penyediaan air bersih, meliputi kelembagaan, pengembangan keahlian, perilaku masyarakat yang mendukung, pengembangan pelayanan masyarakat, tingkat pelayanan, dan teknologi. Hal ini merupakan alasan mendasar untuk mengevaluasi kinerja penyediaan air bersih di Kecamatan Puuwatu apakah air yang didistribusikan kemasyarakat dapat terpenuhi secara merata.

2. KAJIAN LITERATUR

Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia, tanpa air tidak akan ada kehidupan di bumi. Air bersih merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa. Air adalah rahmat bagi kehidupan umat manusia di bumi. Mensyukuri rahmat dan karunia Tuhan ini tentu saja merupakan hal yang diperlukan dalam menyikapi segala persoalan yang terkait dengan air dan pemanfaatannya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat, tetapi hal ini tidak cukup dalam menjawab tantangan yang ada.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 416/MENKES/IX/1990 menyebutkan air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesejahteraan yang dapat diminum. Air bersih merupakan sumber kehidupan bagi setiap orang, sehingga kita wajib menjaga kelestariannya dan keberadaan air tersebut baik kuantitas maupun kualitasnya dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu masyarakat harus berperan secara aktif dalam upaya pelestarian kualitas air. Pembangunan sarana dan prasarana publik seperti air bersih juga penting yaitu bagi pemerataan pembangunan dan penyebaran penduduk; membuka keterisolasian wilayah pedalaman dan terpencil; juga mendorong peningkatan mutu kehidupan masyarakat (WASPOLA, 2003).

Bagi suatu kota, ketersediaan prasarana dan pelayanan air bersih yang baik penting bagi pemerataan dan penyebaran penduduk; mendorong peningkatan mutu kehidupan masyarakat; dan memberikan kesempatan bagi kota untuk tumbuh dan berkembang lebih baik (Sutrisno, 2004). Selain itu ketersediaan akses terhadap prasarana air bersih penting dalam rangka memenuhi kebutuhan air bersih yang merupakan kunci utama bagi perkembangan suatu kegiatan dan elemen penting bagi keberlanjutan suatu produktivitas perekonomian (Thuran, 1995 dalam Arika, 2007). Air bersih merupakan salah satu hal yang penting dan mendapat prioritas dalam perencanaan kota (Catanese & Snyder, 1989). Air dapat digunakan untuk memenuhi berbagai keperluan yaitu keperluan umum, keperluan industri, dan keperluan rumah tangga (Chatib, 1996).

Menurut Sasongko (1991) penyediaan air bersih adalah air yang disadap untuk pemakaian rumah tangga, perdagangan, industri, dan lain-lain, parameter yang umum yaitu kekeruhan, bahan

padat terlarut keseluruhan, senyawa-senyawa beracun, mutu bakteri. Menurut Sutrisno (2004) sumber-sumber air meliputi air laut, air atmosfer atau air meteorologik, air permukaan, dan air tanah. Kepuasan pelanggan dalam industri jasa pelayanan merupakan respon terhadap penilaian pelanggan atas jasa pelayanan yang diterimanya. Adapun indikator untuk mengevaluasi pelayanan, sekaligus sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan adalah Tangible, yang mencakup kinerja PDAM yang dapat dilihat secara fisik, sehingga pelanggan dapat memberikan penilaian terhadap proses pelayanan yang dilaksanakan oleh PDAM (Tjiptono, 2012). Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, serta Pelayanan. Menurut Oliver (Supranto, 2001), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakannya dengan harapan. Sama halnya dengan Kotler (Tjiptono, 1996) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan Santoso (2006) memaparkannya dalam bentuk diagram kartesius tingkat harapan dan kenyataan dengan empat kuadran.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi (Amstrong & Baron, 1998). Menurut Supranto (2011), perusahaan dapat mengetahui peringkat pelayanan menurut kepuasan pelanggan dan kinerja perusahaan serta mengidentifikasi strategi atau tindakan apa yang perlu dilakukan manajemen perusahaan melalui penjabaran keseluruhan dimensi kualitas pelayanan ke dalam diagram kartesius dengan beberapa cara, yaitu Kuadran A (*high importance, low performance*), Kuadran B (*high importance, high performance*), Kuadran C (*low importance, high performance*), dan Kuadran D (*low importance, low performance*).

3. METODE PENELITIAN

Jenis atau rancangan penelitian ini adalah *deskriptif kuantitatif*. Metode *deskriptif kuantitatif* yaitu suatu bentuk penelitian yang berdasarkan data yang dikumpulkan berdasarkan penelitian secara sistematis berdasarkan fakta-fakta dan sifat-sifat dari obyek yang diteliti kemudian diinterpretasikan berdasarkan teori-teori dan

literatur (Nazir, 2005). Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Puuwatu, Kota Kendari. Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian ini dilakukan pada bulan September - Oktober tahun 2018, termasuk pengumpulan data primer dan sekunder, pengolahan serta penyajian data.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang menerima dan menggunakan jasa pelayanan air bersih (PDAM) pada daerah Kecamatan Puuwatu, Kota Kendari tahun 2018 tercatat sebanyak 3.076 pelanggan (Data jumlah pelanggan PDAM Tirta Anoa Kota Kendari, 2018). Sampel diambil dari masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan air bersih (PDAM). Besar sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus perhitungan Slovin (Umar, 2000).

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2} \quad \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

- n = Besar sampel
- N = Besaran Populasi
- d = Persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan contoh yang masih dapat ditolerir (pada penelitian ini ditetapkan 10 %)

Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Agar karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasi, maka sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi maupun kriteria eksklusi (Notoatmodjo, 2010). Instrumen penelitian ini berupa kuesioner. Kuesioner terdiri atas 2 bagian. Bagian pertama tentang kenyataan dan bagian kedua tentang harapan pasien pada layanan air bersih (PDAM).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner. Pertanyaan dalam kuesioner untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini dikur dengan menggunakan Skala *Likert*, dimana nilai variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka yang akan disajikan dalam bentuk tabel. Sugiyono (2014) menerangkan bahwa skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap sebuah fenomena sosial yang dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tahap editing, coding, entry data dan cleaning.

Analisis pada penelitian ini adalah analisis univariat dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian serta diagram kartesius tingkat kenyataan dan tingkat harapan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pelanggan dan Data Responden

Jumlah pelanggan PDAM di Kecamatan Puuwatu dari tahun 2014 sampai 2108 dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1. Jumlah Pelanggan di Kecamatan Puuwatu dari Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah Pelanggan
2014	3298
2015	3229
2016	3266
2017	3153
2018	3076

Sumber : PDAM Tirta Anoa Kota Kendari, 2018

Sedangkan data responden yang dijadikan sebagai penelitian diambil 100 sampel dari jumlah pelanggan yang menggunakan pelayanan air bersih (PDAM) di Kecamatan Puuwatu sehingga didapatkan data-data responden sebagai berikut:

Tabel 4.2. Data Responden di Kecamatan Puuwatu

Umur (Tahun)	Jumlah Pelanggan	Pendidikan Terakhir	Jumlah Pelanggan	Pekerjaan Utama	Jumlah Pelanggan
< 20	0	SD/Sederajat	11	PNS/TNI/Polri	21
20-30	12	SMP/Sederajat	13	Pegawai Swasta	16
30-40	10	SMA/Sederajat	32	Tani/Buruh	6
40-50	17	D1-D2-D3	3	Pelajar/Mahasiswa	0
>50	61	S1	38	Ibu Rumah Tangga	35
		Lainnya	3	Lainnya	22
Jumlah	100	Jumlah	100	Jumlah	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2018

b. Metode IPA (Importance Performance Analysis)

1) Distribusi Jawaban Tingkat Kenyataan Responden pada Layanan Air Bersih

Dimensi *tangibles* diwakilkan oleh tiga atribut yang mewakili, yaitu peralatan yang berfungsi (TA1), tempat pembayaran (TA2), tempat layanan pengaduan (TA3). Berdasarkan penelitian diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden tersebar dan mayoritas pada jawaban puas. Artinya persepsi responden atas kenyataan

atribut dimensi *tangibles* yang diterima bermacam-macam. Dimensi *reliability* diwakilkan oleh tiga atribut yang mewakili, yaitu air yang mengalir (RE1), pencatatan dan perhitungan rekening air (RE2), ketepatan informasi (RE3). Diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden tersebar pada jawaban sangat tidak puas sampai sangat puas. Artinya persepsi masyarakat atas kenyataan atribut dimensi *tangibles* yang diterima itu beragam sesuai dengan persepsi responden.

Dimensi *responsiveness* diwakilkan oleh tiga atribut yang mewakili, yaitu kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani pelanggan baru (RS1), tanggapan petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat (RS2), penyelesaian keluhan pelanggan secara cepat dan benar (RS3). Diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban puas yaitu sebesar 47%. Artinya mayoritas penilaian responden dalam hal ini pasien menganggap sudah puas pada atribut yang mewakili dimensi *responsiveness* tersebut. Dimensi *assurance* diwakilkan oleh tiga atribut yang mewakili yaitu jaminan pelayanan sehingga tidak menyebabkan kerugian bagi pelanggan (AS1), ketepatan waktu dalam memberikan informasi (AS2), keterampilan petugas dalam menangani gangguan teknik (AS3). Diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden tersebar mulai dari sangat tidak puas dengan presentasi paling kecil sampai dengan sangat puas. Artinya penilaian responden pada dimensi tersebut cenderung beragam.

Dimensi *empathy* diwakilkan oleh tiga atribut yang mewakili yaitu kemudahan dalam menyampaikan keluhan (EM1), upaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan (EM2), kemudahan dalam memperoleh informasi (EM3). Diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden tersebar mulai dari sangat tidak puas sampai sangat puas. Artinya penilaian responden pada dimensi tersebut cenderung beragam. Dimensi *pelayanan* diwakilkan oleh enam atribut yang mewakili yaitu air mengalir lancar (P1), air yang didistribusikan ke pelanggan jernih (P2), air yang didistribusikan ke pelanggan tidak berasa (P3), air yang didistribusikan ke pelanggan tidak berbau (P4), air yang didistribusikan ke pelanggan dapat digunakan (P5), dan tarif yang dikenakan ke pelanggan terjangkau (P6). Diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden tersebar mulai dari sangat tidak puas sampai sangat puas. Artinya penilaian responden pada dimensi tersebut cenderung beragam.

2) Distribusi Jawaban Tingkat Harapan Responden pada Layanan Air Bersih

Dimensi *tangibles* diwakilkan oleh tiga atribut yang mewakili, yaitu peralatan yang berfungsi (TA1), tempat pembayaran (TA2), tempat layanan pengaduan (TA3). Diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban sangat penting yaitu sebesar 45%. Artinya mayoritas responden menganggap sangat penting dan berharap pada atribut yang mewakili dimensi *tangibles* tersebut. Dimensi *reliability* diwakilkan oleh tiga atribut yang mewakili, yaitu air yang mengalir (RE1), pencatatan dan perhitungan rekening air (RE2), ketepatan informasi (RE3). Diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban sangat penting yaitu sebesar 54%. Artinya mayoritas responden menganggap sangat penting atau berharap pada atribut yang mewakili *reliability* tersebut.

Dimensi *responsiveness* diwakilkan oleh tiga atribut yang mewakili, yaitu kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani pelanggan baru (RS1), tanggapan petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat (RS2), penyelesaian keluhan pelanggan secara cepat dan benar (RS3). Diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban penting yaitu sebesar 43%. Artinya mayoritas responden menganggap penting atau berharap pada atribut yang mewakili dimensi *responsiveness* tersebut. Dimensi *assurance* diwakilkan oleh tiga atribut yang mewakili yaitu jaminan pelayanan sehingga tidak menyebabkan kerugian bagi pelanggan (AS1), ketepatan waktu dalam memberikan informasi (AS2), keterampilan petugas dalam menangani gangguan teknik (AS3). Diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden beragam dan mayoritas pada jawaban sangat penting yaitu sebesar 40%. Artinya mayoritas responden menganggap sangat penting atau berharap pada atribut yang mewakili *assurance* tersebut.

Dimensi *empathy* diwakilkan oleh tiga atribut yang mewakili yaitu kemudahan dalam menyampaikan keluhan (EM1), upaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan (EM2), kemudahan dalam memperoleh informasi (EM3). Diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden beraneka ragam dan mayoritas pada jawaban penting yaitu sebesar 36%. Artinya mayoritas responden menganggap penting atau berharap pada atribut yang mewakili dimensi *empathy* tersebut. Dimensi *elayanan* diwakilkan oleh enam atribut

yang mewakili yaitu air mengalir lancar (P1), air yang didistribusikan ke pelanggan jernih (P2), air yang didistribusikan ke pelanggan tidak berbau (P3), air yang didistribusikan ke pelanggan tidak dapat digunakan (P4), dan tarif yang dikenakan ke pelanggan terjangkau (P6). Diperoleh informasi bahwa distribusi jawaban responden beraneka ragam dan mayoritas pada jawaban sangat penting yaitu sebesar 59%. Artinya mayoritas responden menganggap sangat penting atau berharap pada atribut yang mewakili dimensi *elayanan* tersebut.

3) Perhitungan Skor Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan Responden

Pada tingkat kenyataan, setiap atribut diskorkan lalu ditotal dan dirata-ratakan diperoleh bahwa terdapat 12 atribut yang dianggap telah memadai atau kualitas pelayanannya baik oleh responden yang ditunjukkan dengan penilaian rata-rata skor atribut yang berada di atas rata-rata skor tingkat kenyataan. Pada tingkat harapan, setiap atribut diskorkan lalu ditotal dan dirata-ratakan. Diperoleh bahwa terdapat 10 atribut yang dianggap sangat penting atau diharapkan oleh responden yang ditunjukkan dengan penilaian rata-rata skor atribut yang berada di atas rata-rata skor tingkat harapan.

4) Perhitungan Tingkat Kesesuaian

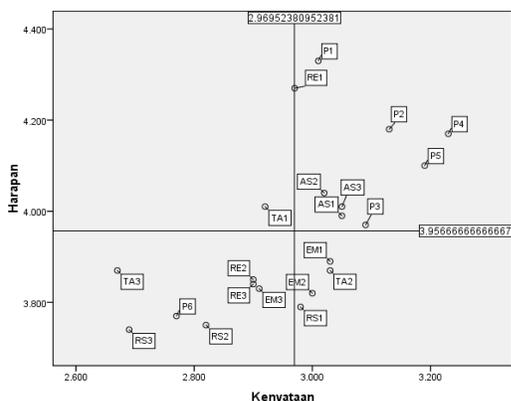
Dari tingkat kesesuaian ini, distribusi penilaian kepuasan setiap atribut dan setiap dimensi berdasarkan tingkat kesesuaian secara keseluruhan. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa terdapat 10 atribut yang dianggap sangat penting atau diharapkan oleh responden yang ditunjukkan dengan penilaian rata-rata skor atribut. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dari 21 atribut, terdapat 13 atribut atau 61,90 % yang memiliki tingkat kesesuaian \geq tingkat kesesuaian keseluruhan sehingga dapat dikatakan atribut tersebut sudah memuaskan masyarakat. Sisanya terdapat 8 atribut atau 38,10 % yang memiliki tingkat kesesuaian $<$ tingkat kesesuaian keseluruhan sehingga dapat dikatakan atribut tersebut belum memuaskan masyarakat yang menggunakan jasa layanan air bersih (PDAM) di Kecamatan Puuwatu.

Selain kepuasan setiap atribut, dinilai pula kepuasan setiap dimensi. Diperoleh informasi dari 6 dimensi penilaian pelayanan PDAM, terdapat 4 dimensi atau 66,67 % yaitu pada dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance* dimensi

empathy dan dimensi *pelayanan* memiliki tingkat kesesuaian \geq tingkat kesesuaian keseluruhan sehingga dapat dilakukan dimensi tersebut sudah memuaskan masyarakat. Sedangkan 2 dimensi atau 33,33 % lainnya yaitu dimensi *tangibles* dan dimensi *reability* memiliki tingkat kesesuaian $<$ tingkat kesesuaian keseluruhan sehingga dapat dikatakan dimensi tersebut belum memuaskan masyarakat.

5) Diagram Kartesius Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan

Untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan air bersih (PDAM) di Kecamatan Puuwatu, maka dilakukan analisis melalui diagram kartesius.



Gambar 4.1. Diagram Kartesius Layanan Air Bersih (PDAM) Di Kecamatan Puuwatu
 Sumber : Hasil Analisis, 2018

Dari diagram kartesius didapatkan persebaran atribut yang diteliti. Atribut tersebar menjadi 4 kuadran, yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D. Setiap atribut membutuhkan strategi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan air bersih (PDAM) di Kecamatan Puuwatu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil seluruh pembahasan yang telah diuraikan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian dengan sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan analisis tingkat pelayanan air bersih di Kecamatan Puuwatu diperoleh 61,90 % menyatakan pelayanan sudah memuaskan dan 38,10 % menyatakan pelayanannya belum memuaskan.

- 2) Berdasarkan analisis tingkat pelayanan air bersih di Kecamatan Puuwatu diperoleh 66,67% yang sudah memuaskan atau sesuai dengan ekspektasi masyarakat dan 33,33% yang belum memuaskan atau belum sesuai ekspektasi masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan dalam penelitian ini, terdapat saran dan rekomendasi yang diberikan, yaitu:

- 1) Pada dimensi *tangibles*, diharapkan untuk melakukan perbaikan ataupun pengadaan baru untuk sistem perpipaan agar pendistribusian bisa merata dan menyediakan tempat pelayanan pengaduan bagi masyarakat. Pada dimensi *reliability*, diharapkan waktu pengaliran air ditingkatkan atau dengan kata lain durasinya diperpanjang dari jam-jam biasanya. Pada dimensi *responsiveness*, diharapkan petugas PDAM dapat menyelesaikan keluhan pelanggan secara cepat dan tanggap. Pada dimensi *assurance*, diharapkan petugas tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada dimensi *empathy*, diharapkan untuk selalu menjaga dan mempertahankan atribut yang dinilai sudah memuaskan masyarakat. Pada dimensi *pelayanan*, diharapkan petugas untuk tetap kontinu dalam mengalirkan air ke masyarakat, petugas juga diharapkan agar air yang didistribusikan ke pelanggan itu jernih, dan masyarakat juga berharap tarif yang dikenakan terjangkau.
- 2) Diharapkan di masa akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data untuk penelitian selanjutnya dan dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan faktor lainnya, variabel yang berbeda, jumlah sampel yang lebih banyak, dan tempat yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, Y. P. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di RSU Kota Tangerang Selatan tahun 2013*. (S1), UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta.

Andini, dkk. 2017. *Evaluasi kinerja penyediaan air bersih di Kelurahan Baru Ulu, Kecamatan Balikpapan Barat, Kota Balikpapan*. Journal of Regional and Rural Development Planning.

Anthony J. Catanese dan C. James C. Snyder, 1989. *Edisi Kedua. Perencanaan Kota*. Erlangga. Jakarta.

- Apriyana, Prima. 2010. *Evaluasi kinerja pelayanan air bersih komunal di Wilayah Pengembangan Ujung Berung Kota Bandung*. Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota, Vol. 21 No. 2.
- Arika, Dian Mangiring. 2007. *Kajian Pola Konsumsi Air Bersih Rumah Tangga di Kelurahan Setiamanah, Kota Cimahi Sebagai Masukan Bagi Upaya Konservasi. Tugas Akhir Program Perencanaan Wilayah dan Kota*. Institut Teknologi Bandung: Bandung.
- Armstrong, M. and Baron, A. 1998. *Performance Management – The New Realities*. London: Institute of Personnel and Development.
- Astuti, Novitri. 2014. *Penyediaan air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur*. eJournal Administrasi Negara, 2014, 3(2).
- BPPSPAM. 2010. *Petunjuk Teknis penilaian Kinerja PDAM Kementerian Pekerjaan Umum Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum*. BPPSPAM, Jakarta.
- BPS. 2018. *Sulawesi Tenggara Dalam Angka*. Sulawesi Tenggara: Badan Pusat Statistik Sulawesi Tenggara.
- Chatib, Benny. 1996. *Sistem Penyediaan Air Bersih*. Diklat Tenaga Teknik PAM. Bandung : LPM-ITB.
- Departemen Kesehatan. 1990. *Peraturan Menteri Kesehatan No. 416/MENKES/PER/IX/1990 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air*. Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit: Andi, Yogyakarta.
- Halief, Kartini., & Putro, Haryono. 2013. *Analisis tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kahuripan Cabang Pelayanan VI Ciomas*. Jurnal Desain Konstruksi Volume 16 No.1 .
- Husein, Umar. 2000. *Riset Pemasaran Dan Penilaian Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Lestari, A. S., Aditajaya, Widianingsih, E., & Dharmawan, H. 2009. *Monitoring Kualitas Air Oleh Masyarakat*. Jakarta: USAID.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 1999. *Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum*.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2004. *Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air*.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2005. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 16 Tahun 2005 Tentang Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Bersih*.
- Santoso, S. 2006. *Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sasongko, Djoko, 1991. *Teknik Sumber Daya Air*. Jakarta: Erlangga.
- Sinulingga S. 2013. *Metode Penelitian. Edisi 3*. Medan: USU Press.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alifbeta.
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 230, 243
- Supranto, J. 2011. *Analisis Multivariat: Arti dan Interpretasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutrisno, Hadi, *Metodologi Research 2*, Andi Offset, Yogyakarta, 2004
- Sutrisno, Totok, 2004. *Penyediaan Air Minum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- WASPOLA. 2003. *Kebijakan Nasional Pembangunan Air Minum dan Penyehatan Lingkungan Berbasis Masyarakat*. Bappenas: Jakarta.

Halaman ini sengaja di kosongkan