

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM
(Studi Pada PDAM Kota Malang)**

Siti Rochmah

**Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
Jln. MT. Haryono No.165 Malang (0341)551396**

Abstract: This study aims to determine the level of customer satisfaction to service quality of the Regional Water Company Malang. The research method used in this research is quantitative descriptive with a population of Malang PDAM customers. The sample in this study of 180 respondents taken with the probability sample. Data taken with questionnaires and interviews and using descriptive percentages. The results showed overall customer satisfaction level would include poor service quality that is equal to 62.25%, which means that customers feel less satisfied with the service taps. Elements of customer satisfaction that are less good at, there are 9 categories of Serviceability, delivery systems, service procedures, disciplinary care workers, service personnel responsibilities, personnel service capabilities, service cost reasonableness, cost certainty, and certainty of service schedules. While there are 8 elements of both categories of product quality, service requirements, clarity of frontline employees, speed of service, justice get service, politeness and friendliness of staff, comfortable environment, and environmental security. Because customer satisfaction is a comparison between expectations and actual performance it is recommended to the taps to increase the service element that has not met customer expectations or the category of poor service and conduct regular research to determine customer satisfaction on the quality of services provided and research results need to be evaluated and followed up.

Keywords: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

Fungsi sosial maupun fungsi ekonomi yang dimiliki air dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena seiring dengan pertumbuhan penduduk maka kebutuhan air tidak dapat dipungkiri akan semakin meningkat. Maka dalam menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik Negara sesuai dengan undang-undang nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintah di daerah yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang biasanya lebih dikenal sebagai PDAM.

PDAM tersebar diseluruh daerah dan kota di Indonesia termasuk Kota Malang yang merupakan satu-satunya perusahaan milik pemerintah Kota Malang dengan mengemban tugas sebagai pengelola air bersih dan mendistribusikan air bagi masyarakat kota Malang serta perusahaan-perusahaan daerah yang diharapkan mampu memberikan tambahan pendapatan anggaran daerah.

Harapan bahwa PDAM dapat memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata tidak sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi kinerja PDAM setelah menggunakan produk atau jasa dari PDAM. Setiap hari banyak pengaduan dari pelanggan mengenai keburukan kinerja PDAM dalam keseriusannya mengelola air. Selain itu banyaknya keluhan pelanggan yang tercatat pada surat kabar, rata-rata keluhan itu berisi meteran belum dicatat sehingga tidak ada pedoman yang jelas untuk bayar tagihan rekening air, pipa bocor tidak segera diperbaiki sehingga sering macet, air sering mati, air sering tidak mengalir dan sistem yang buruk dalam pengelolaan air. Sedangkan dari wawancara dan pengamatan sementara PDAM Malang yang paling banyak mengalami pengaduan, maka penelitian difokuskan ke PDAM Malang.

Maka dari itu, kualitas pelayanan prima seharusnya ditampilkan oleh Badan Umum Milik Negara khususnya PDAM sebagai satu-satunya perusahaan pengolah air bersih, dengan tujuan untuk menghasilkan pelanggan dengan perasaan senang dalam berhubungan dengan bisnis air ini. Kualitas pelayanan prima juga dipengaruhi oleh penilaian-penilaian yang bersifat *intangibile* (tidak berwujud) yaitu emosi pada saat berhubungan dengan sebuah produk maupun jasa sebagai luapan emosi yang ditandai oleh perasaan puas maupun tidak puas dalam mempersepsi performance sebuah produk atau jasa sesuai dengan kebutuhannya masing-masing atau pun dengan harapan pelanggan.

Kesenjangan yang terjadi di PDAM sebagai perusahaan Negara yang seharusnya mengutamakan pelayanan bagi masyarakat membuat penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Milik Negara di Kota Malang ini.

Untuk itu penelitian ini akan meneliti tentang Bagaimana tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang? Dengan konteks penelitian yang dikhususkan pada tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang.

Ada beberapa konsep pokok yang digunakan dalam penelitian ini dan perlu diberikan penjelasan. Hal ini dilakukan dengan maksud untuk menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan interpretasi makna dalam menggunakan konsep dan istilah dalam penelitian. Konsep dan istilah yang perlu dijelaskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pelanggan

Pelanggan menurut Dharmmesta dan Handoko (1997:12) yaitu individu-individu yang melakukan pembelian untuk memenuhi kebutuhan pribadinya atau konsumsi rumah tangga.

Kepuasan pelanggan

Kotler (2002:42) menyatakan bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya.

Kualitas pelayanan

Definisi dari Nasution (2004:47) bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Karena pada akhirnya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan perusahaan daerah air minum Kota Malang.

METODE

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Oleh Azwar (2003:5) dinyatakan sebagai prosedur penelitian yang menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistik.

Data dikumpulkan melalui angket dan wawancara yang dilakukan pada pelanggan PDAM Kota Malang. Angket atau bisa disebut kuesioner tentang Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Angket ini terdiri dari 89 item yang semuanya bersifat favorabel atau penyebaran yang memihak. Penyebaran pengkodean atau pemberian skor pada setiap pernyataan bergerak dari nilai empat untuk jawaban sangat sesuai, nilai tiga untuk jawaban sesuai, nilai dua untuk jawaban kurang sesuai dan nilai satu untuk jawaban tidak sesuai. Sedangkan wawancara dalam penelitian ini hanya sebagai metode pendukung pengambilan data penelitian.

Metode analisis yang digunakan adalah pada penelitian ini adalah analisis statistik. Dalam penelitian untuk menghitung Indeks Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{4} = 0,017$$

Untuk memperoleh nilai indeks kepuasan pelanggan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks nilai penimbang} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Kepuasan Pelanggan}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Menurut (KEP/25M.PAN/2/2004), untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKP yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan} \times 25$$

Nilai rata-rata Indeks kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan masing-masing unsur kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dikonversikan melalui interval berikut:

Tabel 1. Interval Nilai Persepsi, Interval Konversi IKP, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No.	Nilai Interval konversi atau persentase	Kualitas Pelayanan	Kategori
1	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik

3	62,51 – 81,25	B	Baik
4	81,26 - 100	A	Sangat baik

HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

Berdasarkan data hasil penelitian di lapangan rata-rata kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan mencapai 62,25% dengan kata lain kualitas pelayanan dinilai C dalam kategori kurang baik atau kurang puas.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM dapat dilihat dari kriteria yang dihitung dengan cara sebagai berikut:

Persentase minimal	:	$(1 : 4) \times 100\% = 25 \%$
Keterangan	:	1= Skor terendah tingkat kinerja / kenyataan 4= Skor tertinggi tingkat kepentingan / harapan.
Persentase ideal (puas)	:	$(4 : 4) \times 100\% = 100\%$
Keterangan	:	4 = Skor tertinggi tingkat kinerja / kenyataan. 4= Skor tertinggi tingkat kepentingan / harapan.

Sugiarto (2002: 23) mengatakan bahwa kepuasan akan dirasakan seseorang apabila suatu kinerja/ produk/ tujuan yang ada telah sesuai dengan harapan maka 100% menunjukkan kepuasan ideal seseorang.

Rentang : $100\% - 25\% : 75\%$

Panjang kelas interval : $75\% : 4 : 18,75\%$

Dengan panjang kelas interval 18,75% dan persentase minimal 25%, maka dapat dibuat kriteria sebagai berikut :

Tabel 2. Interval untuk Indeks Kepuasan pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan

No.	Nilai Interval konversi atau persentase	Kualitas Pelayanan	Kategori
1	25 – 43,75	D	Tidak Baik / Tidak Puas
2	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik / Kurang Puas
3	62,51 – 81,25	B	Baik / Puas
4	81,26 - 100	A	Sangat baik / Sangat Puas

Kemudian setiap hasil dari setiap unsur dibandingkan dengan setiap kriteria interval indeks kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan diatas. Gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang telah diperoleh melalui penelitian di lapangan, dapat dijelaskan dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NilaiInterval Konversi	Kualitas Pelayanan	Kategori
1	Kualitas produk	65,31	B	Baik
2	<i>Serviceability</i>	59,69	C	Kurang Baik
3	Sistem pengiriman	47,95	C	Kurang Baik
4	Prosedur pelayanan	58,94	C	Kurang Baik
5	Persyaratan pelayanan	66,97	B	Baik
6	Kejelasan petugas pelayanan	65,17	B	Baik
7	Kedisiplinan petugas pelayanan	59,17	C	Kurang Baik
8	Tanggung jawab petugas pelayanan	62,36	C	Kurang Baik
9	Kemampuan petugas pelayanan	61,91	C	Kurang Baik
10	Kecepatan pelayanan	64,09	B	Baik
11	Keadilan mendapatkan pelayanan	68,30	B	Baik
12	Kesopanan dan keramahan petugas	65,26	B	Baik
13	Kewajaran biaya pelayanan	61,32	C	Kurang Baik
14	kepastian biaya pelayanan	62,36	C	Kurang Baik
15	Kepastian jadwal pelayanan	58,85	C	Kurang Baik
16	Kenyamanan Lingkungan	63,03	B	Baik
17	Keamanan Lingkungan	66,94	B	Baik

Sumber: Data diolah

Terlihat dari tabel diatas ternyata dari 17 unsur pelayanan ada 9 unsur pada kategori kurang baik. Unsur tersebut yaitu *serviceability* sebesar 59,69% diikuti sistem pengiriman sebesar 47,95%, prosedur pelayanan sebesar 58,94%, kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 59,17%, tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 61,36%, kemampuan pelayanan petugas 61,91%, kewajaran

biaya pelayanan 61,32%, kepastian biaya 62,36%, dan kepastian jadwal pelayanan 58,85%. Sedangkan unsur dalam kategori baik ada 8 unsur yaitu kualitas produk sebesar 65,31%, persyaratan pelayanan sebesar 66,97%, kejelasan petugas pelayanan 65,17%, kecepatan pelayanan sebesar 64,09%, keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 68,30% diikuti kesopanan dan keramahan petugas sebesar 65,17%, kenyamanan lingkungan sebesar 64,03%, dan keamanan lingkungan sebesar 66,94%.

Mengenai gambaran hasil penelitian setiap unsur kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM dapat diuraikan sebagai berikut :

Kualitas Produk

Ditinjau dari kualitas produk yang dikeluarkan PDAM sebagian besar responden yang menjadi pelanggan PDAM menyatakan baik, seperti tercantum pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tentang Kualitas Produk

No	Interval	Kriteria	f	%
1	25 – 43,75	Tidak Baik	12	6,67
2	43,76 – 62,50	Kurang Baik	55	30,56
3	62,51 – 81,25	Baik	105	58,33
4	81,26 - 100	Sangat Baik	8	4,44
Jumlah			180	100

Sumber: Data diolah

Terlihat pada tabel diatas terdapat 105 pelanggan atau 58,33% yang menyatakan kualitas produk baik, terdapat 55 pelanggan atau 30,56 % yang menyatakan kualitas produk kurang baik, terdapat 12 pelanggan atau 6,67 yang menyatakan kualitas produk tidak baik dan terdapat 8 pelanggan atau 4,44% menyatakan kualitas produk yang dihasilkan sangat baik.

Serviceability

Serviceability yaitu ketanggapan perusahaan untuk menerima pengaduan pelanggan, maka ditinjau dari persepsi pelanggan terhadap serviceability menyatakan kurang baik. Seperti tercantum pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Tentang Serviceability

No	Interval	Kriteria	F	%
1	25 – 43,75	Tidak Baik	15	8,33
2	43,76 – 62,50	Kurang Baik	105	58,33

3	62,51 – 81,25	Baik	49	27,23
4	81,26 - 100	Sangat Baik	11	6,1
Jumlah			180	100

Sumber : Data diolah

Terlihat dari tabel diatas terdapat 105 pelanggan atau 58,33% menyatakan *serviceability* PDAM kurang baik, terdapat 49 pelanggan atau 27,23% menyatakan *serviceability* PDAM baik, terdapat 15 pelanggan atau 8,33% menyatakan *serviceability* PDAM tidak baik dan terdapat 11 pelanggan atau 6,1% menyatakan *serviceability* PDAM sangat baik.

Sistem Pengiriman

Ditinjau dari sistem pengiriman yang dilakukan PDAM, setiap responden yang menjadi pelanggan PDAM menyatakan bahwa sistem pengiriman tidak baik. Seperti tercantum pada tabel berikut:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Tentang Sistem Pengiriman

No	Interval	Kriteria	F	%
1	25 – 43,75	Tidak Baik	88	48,89
2	43,76 – 62,50	Kurang Baik	77	42,78
3	62,51 – 81,25	Baik	12	6,67
4	81,26 - 100	Sangat Baik	3	1,67
Jumlah			180	100

Sumber : Data diolah

Terlihat dari tabel diatas terdapat 88 pelanggan atau 48,89% merasakan sistem pengiriman PDAM tidak baik, terdapat 77 pelanggan atau 42,78% menyatakan kurang baik, terdapat 12 pelanggan atau 6,67% menyatakan baik dan hanya terdapat 3 pelanggan atau 1,67% yang menyatakan sangat baik.

Prosedur Pelayanan

Ditinjau dari prosedur pelayanan yang atur oleh PDAM, setiap responden yang menjadi pelanggan PDAM menyatakan bahwa prosedur pelayanan termasuk kurang baik. Seperti tercantum pada tabel berikut:

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Tentang Prosedur Pelayanan

No	Interval	Kriteria	F	%
1	25 – 43,75	Tidak Baik	21	11,67
2	43,76 – 62,50	Kurang Baik	92	51,1
3	62,51 – 81,25	Baik	64	35,5
4	81,26 - 100	Sangat Baik	3	1,67
Jumlah			180	100

Sumber : Data diolah

Terlihat dari tabel diatas terdapat 92 pelanggan atau 51,1% merasakan prosedur pelayanan yang ada pada PDAM kurang baik, terdapat 64 pelanggan atau 35,56 menyatakan baik, terdapat 21 pelanggan atau 11,67 menyatakan tidak baik dan hanya terdapat 3 pelanggan atau 1,67 yang menyatakan sangat baik.

Persyaratan Pelayanan

Ditinjau dari persyaratan pelayanan yang atur oleh PDAM, setiap responden yang menjadi pelanggan PDAM menyatakan bahwa persyaratan pelayanan termasuk baik. Seperti tercantum pada tabel berikut:

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Tentang Persyaratan Pelayanan

No	Interval	Kriteria	f	%
1	25 – 43,75	Tidak Baik	2	1,11
2	43,76 – 62,50	Kurang Baik	51	28,33
3	62,51 – 81,25	Baik	114	63,33
4	81,26 - 100	Sangat Baik	13	7,2
Jumlah			180	100

Sumber : Data diolah

Terlihat dari tabel diatas terdapat 114 pelanggan atau 63,33% merasakan persyaratan pelayanan yang ada pada PDAM sudah baik, terdapat 51 pelanggan atau 28,33% menyatakan kurang baik, terdapat 13 pelanggan atau 7,2% menyatakan sangat baik dan hanya terdapat 2 pelanggan atau 1,11% yang menyatakan tidak baik.

Kejelasan Petugas

Ditinjau dari kejelasan petugas PDAM, setiap responden yang menjadi pelanggan PDAM menyatakan bahwa prosedur pelayanan termasuk baik. Seperti tercantum pada tabel berikut:

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Tentang Kejelasan Petugas

No	Interval	Kriteria	f	%
1	25 – 43,75	Tidak Baik	18	10
2	43,76 – 62,50	Kurang Baik	70	38,89
3	62,51 – 81,25	Baik	80	44,44
4	81,26 - 100	Sangat Baik	12	6,67
Jumlah			180	100

Sumber : Data diolah

Terlihat dari tabel diatas terdapat 80 pelanggan atau 44,4% menyakan tentang kejelasan petugas PDAM baik, terdapat 70 pelanggan atau 38,89% menyatakan kurang baik, terdapat 18 pelanggan atau 10% menyatakan tidak baik dan terdapat 12 pelanggan atau 6,67 yang menyatakan sangat baik.

Kedisiplinan Petugas

Ditinjau dari kedisiplinan petugas PDAM, setiap responden yang menjadi pelanggan PDAM menyatakan bahwa prosedur pelayanan termasuk baik. Seperti tercantum pada tabel berikut:

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Tentang Kedisiplinan Petugas

No	Interval	Kriteria	f	%
1	25 – 43,75	Tidak Baik	21	11,67
2	43,76 – 62,50	Kurang Baik	90	50
3	62,51 – 81,25	Baik	60	33,33
4	81,26 - 100	Sangat Baik	9	5
Jumlah			180	100

Sumber: Data diolah

Terlihat dari tabel diatas terdapat 90 pelanggan atau 50% menyakan tentang kedisiplinan petugas PDAM termasuk kurang baik, terdapat 60 pelanggan atau 33,33% menyatakan baik, terdapat 21 pelanggan atau 11,67% menyatakan tidak baik dan terdapat 9 pelanggan atau 5% yang menyatakan sangat baik.

Tanggung Jawab Petugas

Ditinjau dari tanggung jawab petugas PDAM, setiap responden yang menjadi pelanggan PDAM menyatakan bahwa tanggung jawab petugas termasuk kurang baik. Seperti tercantum pada tabel berikut:

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Tentang Tanggung Jawab Petugas

No	Interval	Kriteria	f	%
1	25 – 43,75	Tidak Baik	13	7,22
2	43,76 – 62,50	Kurang Baik	80	44,45
3	62,51 – 81,25	Baik	79	43,89
4	81,26 - 100	Sangat Baik	8	4,45
Jumlah			180	100

Sumber : Data diolah

Terlihat dari tabel diatas terdapat 80 pelanggan atau 44,45% menyakan tentang tanggung jawab petugas PDAM yang dirasa kurang baik, terdapat 79 pelanggan atau 43,89% menyatakan baik, terdapat 13 pelanggan atau 7,22%

menyatakan tidak baik dan terdapat 8 pelanggan atau 4,45% yang menyatakan sangat baik.

Kemampuan Petugas

Ditinjau dari kemampuan petugas PDAM, setiap responden yang menjadi pelanggan PDAM menyatakan bahwa kemampuan petugas termasuk kurang baik. Seperti tercantum pada tabel berikut:

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Tentang Kemampuan Petugas

No	Interval	Kriteria	f	%
1	25 – 43,75	Tidak Baik	11	6,11
2	43,76 – 62,50	Kurang Baik	85	47,22
3	62,51 – 81,25	Baik	75	41,66
4	81,26 - 100	Sangat Baik	9	5
Jumlah			180	100

Sumber : Data diolah

Terlihat dari tabel diatas terdapat 85 pelanggan atau 47,22% menyakan tentang kemampuan petugas PDAM kurang baik, terdapat 75 pelanggan atau 41,66% menyatakan baik, terdapat 11 pelanggan atau 6,11% menyatakan tidak baik dan terdapat 9 pelanggan atau 5% yang menyatakan sangat baik.

Kecepatan Pelayanan

Ditinjau dari kecepatan pelayanan PDAM, setiap responden yang menjadi pelanggan PDAM menyatakan bahwa kecepatan pelayanan termasuk baik. Seperti tercantum pada tabel berikut:

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Tentang Kecepatan Pelayanan

No	Interval	Kriteria	f	%
1	25 – 43,75	Tidak Baik	23	12,78
2	43,76 – 62,50	Kurang Baik	69	38,3
3	62,51 – 81,25	Baik	78	43,33
4	81,26 - 100	Sangat Baik	10	5,56
Jumlah			180	100

Sumber: Data diolah

Terlihat dari tabel diatas terdapat 78 pelanggan atau 43,33% menyakan tentang kecepatan pelayanan PDAM baik, terdapat 69 pelanggan atau 38,33%

menyatakan kurang baik, terdapat 23 pelanggan atau 12,78% menyatakan tidak baik dan terdapat 10 pelanggan atau 5,56 yang menyatakan sangat baik.

Keadilan Pelayanan

Ditinjau dari keadilan pelayanan PDAM, setiap responden yang menjadi pelanggan PDAM menyatakan bahwa keadilan pelayanan termasuk baik. Seperti tercantum pada tabel berikut:

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Tentang Keadilan Pelayanan

No	Interval	Kriteria	f	%
1	25 – 43,75	Tidak Baik	10	5,56
2	43,76 – 62,50	Kurang Baik	65	36,11
3	62,51 – 81,25	Baik	88	48,89
4	81,26 - 100	Sangat Baik	17	9,44
Jumlah			180	100

Sumber: Data diolah

Terlihat dari tabel diatas terdapat 88 pelanggan atau 48,89% menyatakan tentang keadilan pelayanan PDAM termasuk baik, terdapat 65 pelanggan atau 36,11% menyatakan kurang baik, terdapat 17 pelanggan atau 9,44% menyatakan sangat baik dan terdapat 10 pelanggan atau 5,56% yang menyatakan tidak baik.

Kesopanan dan Keramahan Petugas

Ditinjau dari kesopanan dan keramahan petugas PDAM, setiap responden yang menjadi pelanggan PDAM menyatakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas termasuk baik. Seperti tercantum pada tabel berikut:

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas

No	Interval	Kriteria	f	%
1	25 – 43,75	Tidak Baik	23	12,78
2	43,76 – 62,50	Kurang Baik	63	35
3	62,51 – 81,25	Baik	83	46,11
4	81,26 - 100	Sangat Baik	11	6,11
Jumlah			180	100

Sumber : Data diolah

Terlihat dari tabel diatas terdapat 83 pelanggan atau 46,11% menyakan tentang kejelasan petugas PDAM baik, terdapat 63 pelanggan atau 35%

menyatakan kurang baik, terdapat 23 pelanggan atau 12,78% menyatakan tidak baik dan terdapat 11 pelanggan atau 6,11% yang menyatakan sangat baik.

Kewajaran Biaya

Ditinjau dari kewajaran biaya PDAM, setiap responden yang menjadi pelanggan PDAM menyatakan bahwa kewajaran biaya termasuk baik. Seperti tercantum pada tabel berikut:

Tabel 16. Distribusi Frekuensi Tentang Sistem Pengiriman

No	Interval	Kriteria	f	%
1	25 – 43,75	Tidak Baik	20	11,11
2	43,76 – 62,50	Kurang Baik	73	40,56
3	62,51 – 81,25	Baik	71	39,44
4	81,26 - 100	Sangat Baik	16	8,89
Jumlah			180	100

Sumber : Data diolah

Terlihat dari tabel diatas terdapat 73 pelanggan atau 40,56% menyakan tentang kewajaran biaya tergolong kurang baik, terdapat 71 pelanggan atau 39,44% menyatakan baik, terdapat 20 pelanggan atau 11,11% menyatakan tidak baik dan terdapat 16 pelanggan atau 8,89% yang menyatakan sangat baik.

Kepastian Biaya

Ditinjau dari kepastian biaya PDAM, setiap responden yang menjadi pelanggan PDAM menyatakan bahwa kepastian biaya termasuk baik. Seperti tercantum pada tabel berikut:

Tabel 17. Distribusi Frekuensi Tentang Kepastian Biaya

No	Interval	Kriteria	f	%
1	25 – 43,75	Tidak Baik	14	7,78
2	43,76 – 62,50	Kurang Baik	83	46,11
3	62,51 – 81,25	Baik	74	41,11
4	81,26 - 100	Sangat Baik	9	5
Jumlah			180	100

Sumber: Data diolah

Terlihat dari tabel diatas terdapat 83 pelanggan atau 46,11% menyakan tentang kepastian biaya tergolong kurang baik, terdapat 74 pelanggan atau 41,11% menyatakan baik, terdapat 14 pelanggan atau 7,78% menyatakan tidak baik dan terdapat 9 pelanggan atau 5% yang menyatakan tidak baik.

Kepastian Jadwal

Ditinjau dari kepastian jadwal pada PDAM, setiap responden yang menjadi pelanggan PDAM menyatakan bahwa kepastian jadwal termasuk kurang baik. Seperti tercantum pada tabel berikut:

Tabel 18. Distribusi Frekuensi Tentang Kepastian Jadwal

No	Interval	Kriteria	f	%
1	25 – 43,75	Tidak Baik	33	18,33
2	43,76 – 62,50	Kurang Baik	90	50
3	62,51 – 81,25	Baik	52	28,89
4	81,26 - 100	Sangat Baik	5	2,78
Jumlah			180	100

Sumber: Data diolah

Terlihat dari tabel diatas terdapat 90 pelanggan atau 50% menyatakan tentang kepastian jadwal tergolong kurang baik, terdapat 52 pelanggan atau 28,89% menyatakan baik, terdapat 33 pelanggan atau 18,33% menyatakan tidak baik dan terdapat 5 pelanggan atau 2,78% yang menyatakan sangat baik.

Kenyamanan Lingkungan

Ditinjau dari kenyamanan lingkungan di PDAM, setiap responden yang menjadi pelanggan PDAM menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan di PDAM termasuk baik. Seperti tercantum pada tabel berikut:

Tabel 19. Distribusi Frekuensi Tentang Kenyamanan Lingkungan

No	Interval	Kriteria	f	%
1	25 – 43,75	Tidak Baik	5	2,78
2	43,76 – 62,50	Kurang Baik	75	41,67
3	62,51 – 81,25	Baik	89	49,44
4	81,26 - 100	Sangat Baik	11	6,11
Jumlah			180	100

Sumber: Data diolah

Terlihat dari tabel diatas terdapat 89 pelanggan atau 49,44% menyatakan tentang kenyamanan lingkungan tergolong baik, terdapat 75 pelanggan atau 41,67% menyatakan kurang baik, terdapat 11 pelanggan atau 6,11% menyatakan tidak baik dan terdapat 5 pelanggan atau 2,78% yang menyatakan tidak baik.

Keamanan Lingkungan

Ditinjau dari keamanan lingkungan di PDAM, setiap responden yang menjadi pelanggan PDAM menyatakan bahwa keamanan lingkungan termasuk baik. Seperti tercantum pada tabel berikut:

Tabel 20. Distribusi Frekuensi Tentang Keamanan Lingkungan

No	Interval	Kriteria	f	%
1	25 – 43,75	Tidak Baik	7	3,89
2	43,76 – 62,50	Kurang Baik	73	40,56
3	62,51 – 81,25	Baik	86	47,78
4	81,26 - 100	Sangat Baik	14	7,78
Jumlah			180	100

Sumber: Data diolah

Terlihat dari tabel diatas terdapat 86 pelanggan atau 47,78% menyatakan tentang keamanan lingkungan di PDAM tergolong baik, terdapat 73 pelanggan atau 40,56% menyatakan kurang baik, terdapat 14 pelanggan atau 7,78% menyatakan sangat baik dan terdapat 7 pelanggan atau 3,89% yang menyatakan tidak baik.

PEMBAHASAN

Dari hasil analisis data penelitian menunjukkan secara umum kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM melalui penilaian dengan sampel responden sejumlah 180 pelanggan pada rata-rata umur lebih dari 20 tahun dan pernah mengetahui semua bentuk pelayanan di PDAM sehingga pelanggan bisa memberikan keterangan jelas. Dari hasil penelitian penelitian diperoleh rata-rata indeks kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan sebesar 62,25% yang berarti kualitas pelayanan termasuk pada nilai C atau dalam kategori kinerja unit pelayanan yang kurang baik. Hal ini diperjelas oleh Gunarto seorang anggota dewan pakar LP2K dalam Suara Merdeka (2006) bahwa rata-rata inefisiensi PDAM se-Indonesia hanya sekitar 38%, apalagi PDAM kota Semarang terbilang buruk dengan indeks kinerja perusahaan yang hanya mencapai angka 48 dari skor tertinggi dalam parameter kinerja adalah 100, salah satu penyebabnya adalah tingkat kebocoran air pada tahun 2005 mencapai 61,30%.

Bila kualitas pelayanan kurang baik pada sudut pandang pelanggan maka pelanggan merasakan kurang puas atas pelayanan yang diberikan PDAM. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Kurt dan Clow dalam Haryanti (2000:50) menemukan bahwa evaluasi yang dirasakan pelanggan mengenai kualitas pelayanan akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan. Kemudian sehubungan dengan kepuasan pelanggan Suchman, C. (1995)

memberikan hasil penelitiannya bahwa kepuasan pelanggan secara langsung dipengaruhi oleh persepsi pelanggan akan nilai perasaan puas atau tidak puas dalam relasinya dengan perusahaan dan produk serta jasa yang diberikan perusahaan tersebut.

Total kepuasan pelanggan tergantung pada evaluasi terhadap masing-masing unsur dan kemudian memberikan bobot yang berbeda-beda untuk setiap unsur. Dari 17 unsur yang diungkap dalam penelitian ini, terdapat 9 unsur yang dinyatakan masih kurang baik pada kualitas pelayanan yaitu *serviceability*, sistem pengiriman, prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan. Terdapat 8 unsur yang dinyatakan baik yaitu kualitas produk, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan. Maka 9 unsur yang masih kurang baik sebaiknya ada perbaikan menuju peningkatan pelayanan karena hal tersebut merujuk pada ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, sebagaimana penelitian Kotler (2002: 45) menunjukkan bahwa walaupun para pelanggan tidak puas terhadap satu dari setiap empat pembelian, kurang dari 5% pelanggan yang tidak puas akan mengeluh.

Dari 17 unsur yang diteliti, sistem pengiriman air adalah unsur dengan nilai terendah dengan rata-rata kinerja pelayanan sebesar 47,95% pada kategori kurang baik. Sebenarnya pelanggan mengharapkan sistem pengiriman yang sesuai dengan jadwal yaitu selama 24 jam sehari tetapi dari hasil wawancara yang telah dilakukan sebagian besar pelanggan menerima air dua hari sekali itu pun mengalirnya tidak beraturan kadang siang hari bahkan ada wilayah yang dialiri air pada malam hari dan ada pula pelanggan yang pernah tidak menerima air selama enam bulan.

Pada 17 unsur yang termasuk pada kategori nilai A yang berarti sangat baik atau sangat puas, B yang berarti baik atau puas, C yang berarti kurang baik atau kurang puas dan D yang berarti Tidak baik atau tidak puas bisa diperjelas dengan rangkuman bagan di bawah ini :

A (Sangat Baik)	B (Baik) Kualitas pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan
C (Kurang Baik) Serviceability, sistem pengiriman, prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal pelayanan	D (Tidak Baik)

Gambar 1.

Bagan unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM

Unsur-unsur yang mempengaruhi kualitas pelayanan diatas merupakan hal pokok yang menentukan apakah harapan pelanggan telah terpenuhi demi terwujudnya kepuasan pelanggan. Menurut Lupiyoadi (2001:160) kepuasan atau ketidakpuasan akan suatu produk atau jasa adalah akhir dari proses penjualan yang kemudian pelanggan memberikan reaksi. Pada penelitian ini sebagian besar pelanggan memberikan reaksi yang kurang memuaskan mengenai unsur-unsur pelayanan PDAM. Salah satu unsur yang dipersepsi kurang bahkan tidak memuaskan adalah sistem pengiriman air. Kemudian Unsur yang sering dikeluhkan setiap harinya adalah ketidaksesuain antara pemakaian air dengan jumlah uang yang harus dibayarkan. Hal ini disebabkan karena ketidakakuratan petugas pencatatan meteran, Pada kenyataannya bagi pelanggan kepuasan akan dirasakan apabila harga yang telah dibayarkan sesuai dengan hasil yang dirasakan. Unsur lain yang dipersepsikan kurang baik adalah kedisiplinan, tanggung jawab dan kemampuan petugas pelayanan, seharusnya hal ini menjadi perhatian pihak PDAM karena menurut Tjiptono (2003:125) kualitas pelayanan internal akan mendorong terwujudnya kepuasan karyawan kemudian akan mendorong loyalitas karyawan pada perusahaan yang berdampak pada produktivitas sehingga tercipta nilai pelayanan eksternal menuju kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian tentang Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Kota Malang, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Kota Malang pada kategori C yaitu kurang baik dengan nilai rata-rata 62,25%. Dimana unsur-unsur pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan agar sesuai dengan harapan pelanggan karena berkategori kurang baik yaitu : *Serviceability*, Pelanggan tidak pernah mendapat informasi yang jelas tentang kemacetan yang terjadi, dan PDAM tidak pernah memberikan solusi yang terbaik bila air tidak mengalir sehari-hari; Sistem pengiriman, sebagian pelanggan mengeluh air sering macet sehari-hari sampai 2 atau 3 hari; Prosedur pelayanan, masih berbelit-belit, tidak efektif dan menyita waktu; Kedisiplinan petugas, ada sebagian petugas yang tidak konsisten saat pencatatan stan meter setiap bulannya; Tanggung jawab petugas, sebelum pemadaman air tidak ada pemberitahuan yang jelas minimal dari media cetak dan kesalahan pencatatan oleh petugas tidak pernah diklarifikasi secara memuaskan oleh PDAM; Kemampuan petugas, ada sikap tidak profesional petugas dengan seringnya salah pencatatan karena faktor kelelahan, pagar rumah pelanggan tinggi dan ada anjingnya sehingga petugas tidak berani masuk dan mencatat angka stan meter; Kewajaran biaya, beban biaya yang ditetapkan masih tergolong mahal karena tidak sesuai dengan fasilitas yang didapat oleh pelanggan; Kepastian biaya, biaya yang tercatat dalam rekening terkadang tidak sesuai dengan angka dalam stan meter, ada biaya tambahan yang tidak diketahui oleh pelanggan seperti uang sampah; Kepastian jadwal pelayanan, air tidak mengalir sesuai jadwal yaitu 24 jam tetapi 2 hari atau 3 hari sekali. Kemudian air mengalir tidak menentu terkadang siang atau bahkan malam air baru bisa mengalir.

Selain itu, unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan karena berkategori baik yaitu (1) kualitas Produk, air yang diterima pelanggan dalam keadaan jernih, bersih dan sehat. Pipa dan meteran air dalam kondisi baik. (2) Persyaratan pelayanan, mudah dimengerti dan tidak membebani pelanggan. (3) Kejelasan petugas pelayanan, uniform yang dikenakan petugas seperti seragam dan co-card yang digunakan dapat memperjelas identitas. (4) Kecepatan pelayanan, menurut pelanggan sudah

baik terutama saat pembayaran rekening air namun tentang pelayanan pengaduan pengiriman air masih lamban. (5) Keadilan mendapatkan pelayanan, petugas PDAM tidak membedakan status ekonomi dan status sosial dalam setiap pelayanan sehingga pelanggan merasa diperlakukan secara adil. (6) Kesopanan dan keramahan petugas, menurut pelanggan sudah baik karena petugas dapat menunjukkan sikap dan raut muka yang ramah, sopan dan menghargai pada setiap pelanggan. (7) Kenyamanan lingkungan pelayanan, ruangan dilengkapi oleh kipas, penataan kursi dan loket dengan rapih sehingga memberikan rasa nyaman. (8) Keamanan lingkungan pelayanan, sekitar lingkungan PDAM dilengkapi oleh satpam dan tukang parkir sehingga pelanggan tidak ragu-ragu saat melakukan pembayaran atau transaksi pelayanan dari PDAM.

DAFTAR RUJUKAN

- Azwar, S. 1996. *Tes Prestasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- 2003. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dharmmesta, Basu Swasta dan Hani Handoko. Edisi Pertama. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Edisi Pertama. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. Edisi ke-dua. 1985. *Prinsip-prinsip Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Midas Serum Grafindo.
- Kotler, Philip. 2002. Edisi Milenium. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- and Gary Armstrong. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Purnomo, Hari. 2003. Edisi Pertama. *Pengantar Tehnik Industri*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Suchman, M.C. 1995. Kepuasan Konsumen dan Penelitian Manajemen Loyalitas. *Academy Of Management Review Journal*, vol. 20, pp. 571-610.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, Fandi. 2004. Edisi Ke-empat. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI.

----- 2003. Edisi Ke-tiga. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI.

----- dan Anastasia Diana. 2003. Edisi Ke-lima. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: ANDI.

----- dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004/. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah.
<http://www.menpan.go.id/Direktori%20Menpan/default.asp>