

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PDAM KABUPATEN KLATEN

Sarwono Nursito¹, Arif Julianto², Abdul Haris⁴

¹ Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Dharma
sarwononursito@yahoo.com

² Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Dharma
arifjuliantosn72@gmail.com

⁴ Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Dharma
dzulhari@gmail.com

Article Info

Abstract

ARTICLE HISTORY

Received:
18/01/2022
Reviewed:
18/01/2022
Revised:
18/01/2022
Accepted:
20/01/2022

DOI: 10.54840/wijob.v1i1.29.

This study aims to determine the Community Satisfaction Index (IKM) of public services provided by PDAM Klaten Regency. The method used is a survey method using a questionnaire to collect research data. Respondents who were the sample of the study were 404 customers. The sampling technique used is cluster sampling, where the population is divided based on the service area and stratified sampling, where the population is divided based on the customer class. While the data analysis uses the Community Satisfaction Index (IKM) analysis, both as a whole and per service element. The result of the analysis shows that the overall IKM value is 76.18, which is in the good category.

Keywords : satisfaction, quality, public service, customers

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting yang tidak bisa diabaikan oleh suatu organisasi. Hal tersebut bukan menjadi kepentingan pelanggan saja, organisasi juga sebenarnya sangat berkepentingan dan tidak dapat mengabaikan faktor tersebut. Menjadi kewajiban bagi setiap organisasi untuk menjamin pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas. Dengan menawarkan produk yang berkualitas, konsumen akan memberikan apresiasi positif dan memperoleh kepuasan. Kualitas produk yang baik menjadi indikator keseriusan suatu organisasi dalam menempatkan pelanggan sebagai stakeholder penting bagi organisasi. Pada sisi lain, organisasi juga akan mendapatkan keuntungan dengan kepuasan pelanggan. Loyalitas pelanggan, sampai dengan citra organisasi yang positif sampai dengan reputasi yang baik dapat menjadi hasil positif dari pelanggan yang puas. Aspek kualitas dan kepuasan pelanggan juga menjadi tinjauan penting dalam industri jasa. Dengan karakteristiknya yang berbeda dengan produk berupa barang, jasa memerlukan analisis tersendiri untuk menghantarkan produk yang berkualitas dan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Harapan pelanggan dan kinerja aktual menjadi dua hal penting dalam jasa. Penyedia jasa harus berupaya untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen aktual sehingga akan tercipta kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan juga perlu mendapatkan perhatian dan kajian dari penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan amanat UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik diwajibkan meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik dan memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat kelemahan dan belum memenuhi harapan masyarakat dalam hal kinerja dari

organisasi penyelenggara pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari masih adanya keluhan atau pengaduan masyarakat, melalui berbagai media, terkait pelayanan publik yang dapat memunculkan citra yang kurang baik dari pihak penyelenggara pelayanan publik.

Berdasar pada realitas tersebut dan mengingat pentingnya fungsi penyelenggara pelayanan publik yang berperan dalam memenuhi kebutuhan dasar dan mencapai dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, maka organisasi penyelenggara pelayanan publik sangat perlu dan mendesak untuk secara terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, adalah dengan melaksanakan survei untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

PDAM Klaten sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, memiliki tanggung jawab yang besar untuk dalam hal penyediaan air minum untuk masyarakat di Kabupaten Klaten. Sebagai konsekuensinya, PDAM Klaten harus memantau dan menganalisis kinerjanya secara terus menerus untuk memastikan pelayanan publik yang diberikan telah memenuhi standar dan harapan masyarakat. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dapat menjadi orientasi strategi jangka panjang PDAM Klaten yang berbasis pada relasi yang berkualitas antara organisasi dan stakeholdernya yang akan menentukan keberlanjutan (sustainability) PDAM Klaten. Dalam rangka untuk mencapai tujuan tersebut, maka sangat penting untuk melakukan riset terkait Survey Kepuasan Pelanggan (SKP) untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan PDAM Klaten. Hasil survey tersebut dapat menjadi informasi penting bagi manajemen untuk pengambilan keputusan dalam meningkatkan kinerja, menyusun strategi serta mencapai visi dan misi organisasi. Berdasarkan uraian tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh PDAM Klaten.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas menjadi variabel penting yang, baik bagi pelanggan dan bagi organisasi/perusahaan. Kualitas dapat didefinisikan sebagai penilaian secara keseluruhan yang berupa sikap terhadap layanan yang diberikan penyedia jasa dan berfungsi sebagai anteceden dari kepuasan pelanggan (Parasuraman, 2001). Sementara itu, konsep lain menurut Kotler (2002), kualitas pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, serta perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Konseptualisasi lain dari Phiri dan Mcwabe (2013), yang secara jelas, mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Aspek harapan pelanggan juga menjadi perhatian Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2002) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau memiliki harapan.

Untuk memahami kualitas, maka perlu pemahaman mengenai apa saja yang menjadi dimensi kualitas jasa. Menurut Parasuraman et al., (1985) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : (1) Tangibles, dimensi ini terkait dengan aspek penampilan dan kemampuan serta sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan, (2) Reliability, dimensi ini terkait dengan kemampuan untuk menepati apa yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya, misalnya memberikan pelayanan sesuai janji, memberikan pelayanan tepat waktu dan memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan, (3) Responsiveness, dimensi ini terkait dengan keinginan penyedia jasa untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin seperti memberikan pelayanan yang cepat dan kerelaan untuk membantu konsumen, (4) Assurance, dimensi ini terkait dengan pengetahuan serta kesopansantunan para pegawai penyedia jasa serta kemampuannya dalam menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan, (5) Empathy, dimensi ini terkait dengan aspek perhatian yang tulus yang diberikan pegawai penyedia jasa kepada konsumen, memberikan perhatian individu kepada konsumen atau memahami keinginan konsumennya.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan banyak didefinisikan oleh berbagai akademisi dan peneliti. Kepuasan pelanggan, menurut Kotler dan Keller (2007) terkait dengan aspek perasaan dalam diri konsumen, setelah konsumen tersebut membandingkan persepsi dan kenyataan dari produk yang dikonsumsi. Konseptualisasi tersebut senada dengan Kotler (2000) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa konsumen, dimana hal tersebut berasal dari komparasi antara persepsi terhadap kinerja sesuatu produk dengan harapannya.

Kepuasan mencerminkan penilaian konsumen terhadap suatu produk dengan membandingkan ekspektasi dengan kinerja riil produk tersebut. Day (dalam Tjiptono dan Tjandra, 2002) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan suatu respon terhadap ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan pelanggan terkait dengan harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Perbandingan antara perkiraan kinerja riil dengan harapan terhadap suatu produk juga dinyatakan oleh Kotler dan Keller (2009), dimana jika produk memenuhi ekspektasi maka pelanggan akan merasa puas, dan sebaliknya pelanggan tersebut tidak puas apabila kinerja produk tidak sesuai dengan ekspektasinya.

Konsep-konsep tersebut diperkuat oleh Engel et al (dalam Tjiptono, 2005) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli, dimana pelanggan akan puas apabila alternatif produk yang dikonsumsi minimal memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan pelanggan, sebaliknya, pelanggan akan tidak puas apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapannya. Konseptualisasi lainnya yaitu menurut Lovelock dan Wright (2007), dimana kepuasan pelanggan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian yang dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, dan kesenangan.

METODE PENELITIAN

Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 404 pelanggan PDAM Klaten. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *cluster sampling*, dimana populasi dibagi menjadi 11 wilayah pelayanan; dan *stratified sampling*, dimana populasi dibagi dalam 3 golongan pelanggan yaitu RT.1, RT.2 dan RT.3. Gambaran lengkap sampel dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Sampel Survei Kepuasan Pelanggan

| No | Wilayah Pelayanan | | |
|--------------------|-------------------|--------|-------|
| | Nama Wilayah | Jumlah | % |
| 1 | Klaten Kota | 174 | 43,07 |
| 2 | Prambanan | 11 | 2,72 |
| 3 | Karangnongko | 6 | 1,49 |
| 4 | Kemalang | 18 | 4,46 |
| 5 | Wedi | 27 | 6,68 |
| 6 | Delanggu | 37 | 9,16 |
| 7 | Karanganom | 48 | 11,88 |
| 8 | Jatinom | 3 | 0,74 |
| 9 | Ceper | 26 | 6,44 |
| 10 | Pedan | 4 | 0,99 |
| 11 | Cawas | 50 | 12,38 |
| | Total | 404 | 100 |
| Golongan Pelanggan | | | |
| No | Golongan | Jumlah | % |
| 1 | R1 | 9 | 2,23 |
| 2 | R2 | 248 | 61,39 |
| 3 | R3 | 147 | 36,39 |
| | Total | 404 | 100 |

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tersebut terkait dengan kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Klaten. Kualitas pelayanan diukur dengan 14 unsur pelayanan, yaitu : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, keadilan yang didapatkan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan.

Penelitian ini menggunakan 2 jenis data, yaitu : (1) Data primer, yang diperoleh secara langsung dari responden yang meliputi karakteristik responden, unsur-unsur pelayanan, dan data-data lainnya. (2) Data sekunder, data-data yang diperoleh dari instansi PDAM Klaten. Data sekunder tersebut meliputi data alamat responden, jenis pelanggan dan lain-lain. Data dikumpulkan wawancara terstruktur dengan berdasar pada pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner dalam survei ini terdiri dari 2 bagian, yaitu bagian utama dan tambahan. Bagian utama terdiri dari 3 sub-bagian yang diantaranya terdiri dari bagian identitas responden dan bagian mutu pelayanan publik (respon terhadap 14 unsur pelayanan).

Analisis data pada survei ini menggunakan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), baik keseluruhan maupun per unsur pelayanan. Analisis IKM keseluruhan dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan (14 unsur pelayanan). Sedangkan IKM per unsur pelayanan dihitung dari nilai persepsi setiap unsur dalam IKM secara terpisah untuk melihat kualitas pelayanan pada setiap unsur. Selanjutnya penilaian mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dilakukan dengan mengklasifikasikan nilai IKM ke dalam interval nilai konversi IKM baik keseluruhan maupun per unsur. Selanjutnya diinterpretasikan apakah kinerja unit pelayanan PDAM Klaten masuk ke dalam kategori tidak baik, kurang baik, baik atau sangat baik berdasarkan kriteria yang disajikan pada Tabel 2 berikut ini :

Tabel 2
Interval Konversi nilai IKM keseluruhan dan per Unsur

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00 – 1,75 | 25,00 - 43,75 | D | Tidak Baik |
| 2 | 1,76 – 2,50 | 43,76 - 62,50 | C | Kurang Baik |
| 3 | 2,51 – 3,25 | 62,51 - 81,25 | B | Baik |
| 4 | 3,26 – 4,00 | 81,26 - 100,00 | A | Sangat Baik |

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Profil responden penelitian, yaitu sebanyak 404 responden penelitian yang didasarkan pada karakteristik usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan disajikan dalam tabel 3 berikut ini :

Tabel 3
Profil Responden

| No | Usia | Frekuensi | % |
|----|---------|-----------|-------|
| 1. | 15 – 24 | 15 | 3,71 |
| 2. | 25 – 34 | 23 | 5,69 |
| 3. | 35 – 44 | 110 | 27,23 |
| 4. | 45 – 54 | 102 | 25,25 |

| | | | |
|--------------|----------------------|------------------|----------|
| 5. | 55 – 64 | 93 | 23,02 |
| 6. | ≥ 65 | 61 | 15,10 |
| Total | | 404 | 100 |
| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | % |
| 1. | Laki-laki | 251 | 62,13 |
| 2. | Perempuan | 153 | 37,87 |
| Total | | 404 | 100 |
| No | Pendidikan | Frekuensi | % |
| 1. | SD kebawah | 63 | 15,59 |
| 2. | SLTP | 46 | 11,39 |
| 3. | SLTA | 198 | 49,01 |
| 4. | D1-D2-D3 | 32 | 7,92 |
| 5. | S1 | 57 | 14,11 |
| 6. | S2 ke atas | 8 | 1,98 |
| Total | | 404 | 404 |
| No | Pekerjaan | Frekuensi | % |
| 1. | PNS/TNI/Polri | 27 | 6,68 |
| 2. | Pegawai Swasta | 63 | 15,59 |
| 3. | Wiraswasta/Usahwan | 78 | 19,31 |
| 4. | Pelajar/Mahasiswa | 12 | 2,97 |
| 5. | Lainnya | 224 | 55,45 |
| Total | | 404 | 404 |

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Keseluruhan

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat keseluruhan digunakan untuk menggambarkan persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan terkait, dalam hal ini adalah pelayanan PDAM Klaten. Secara ringkas, hasil analisis IKM keseluruhan disajikan pada Tabel 4 berikut ini :

Tabel 4. Nilai IKM Keseluruhan
PDAM Klaten Tahun 2017
Analisis yang dilakukan menunjukkan hasil bahwa nilai IKM secara keseluruhan di

| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | U12 | U13 | U14 |
|-------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Jumlah Responden | 404 | | | | | | | | | | | | | |
| \sum Nilai per Unsur | 1251 | 1223 | 1233 | 1255 | 1258 | 1243 | 1222 | 1218 | 1255 | 1172 | 1254 | 1283 | 1234 | 1239 |
| NRR per Unsur | 3,10 | 3,03 | 3,05 | 3,11 | 3,11 | 3,08 | 3,02 | 3,01 | 3,11 | 2,90 | 3,10 | 3,18 | 3,05 | 3,07 |
| Tertimbang | 0,22 | 0,21 | 0,22 | 0,22 | 0,22 | 0,22 | 0,21 | 0,21 | 0,22 | 0,21 | 0,22 | 0,23 | 0,22 | 0,22 |
| \sum NRR Tertimbang | 3,05 | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai IKM (Keseluruhan) | 76,18 | | | | | | | | | | | | | |

lingkungan PDAM Klaten adalah sebesar 76,18. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa

secara keseluruhan kualitas pelayanan unit penyelenggara pelayanan publik PDAM Klaten tahun 2017 masuk dalam kategori B dan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori baik.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan

Analisis IKM per unsur pelayanan dilakukan untuk mendapatkan nilai IKM per unsur pelayanan dari unit penyelenggara pelayanan publik, yaitu dalam hal ini adalah PDAM Kabupaten Klaten. Analisis ini didasarkan pada nilai rata-rata (NRR) masing-masing unsur dari U1 sampai dengan U14 yang dinilai secara sendiri-sendiri atau terpisah per unsur pelayanan. Secara ringkas, hasil analisis IKM per unsur pelayanan pada PDAM Klaten disajikan pada Tabel 5 berikut ini :

Tabel 5
Nilai IKM per Unsur Pelayanan PDAM Klaten Tahun 2017

| Unsur | Deskripsi | Nilai IKM | Peringkat |
|-------|----------------------------------|-----------|-----------|
| U1 | Prosedur Pelayanan | 74,41 | 13 |
| U2 | Persyaratan Pelayanan | 75,68 | 10 |
| U3 | Kejelasan Petugas Pelayanan | 76,30 | 9 |
| U4 | Kedisiplinan Petugas Pelayanan | 77,66 | 3 |
| U5 | Tanggung Jawab Petugas Pelayanan | 77,85 | 2 |
| U6 | Kemampuan Petugas Pelayanan | 76,92 | 6 |
| U7 | Kecepatan Pelayanan | 75,62 | 11 |
| U8 | Keadilan Mendapatkan Pelayanan | 75,37 | 12 |
| U9 | Kesopanan dan Keramahan Petugas | 77,66 | 4 |
| U10 | Kewajaran Biaya Pelayanan | 72,52 | 14 |
| U11 | Kepastian Biaya Pelayanan | 77,60 | 5 |
| U12 | Kepastian Jadwal Pelayanan | 79,39 | 1 |
| U13 | Kenyamanan Lingkungan | 76,36 | 8 |
| U14 | Keamanan Pelayanan | 76,67 | 7 |

Data pada Tabel 5 menunjukkan hasil analisis dari penilaian IKM per unsur pelayanan PDAM Klaten tahun 2017 semua unsur pelayanan PDAM Klaten masuk dalam nilai interval 62,51 sampai dengan 81,25. Hal ini berarti bahwa semua unsur pelayanan PDAM Klaten tahun 2017 menunjukkan mutu dan kinerja yang baik.

Secara rinci, unsur pelayanan yang memiliki kinerja paling baik adalah unsur kepastian jadwal pelayanan (U12) dengan nilai IKM per unsur pelayanan adalah sebesar 79,39. Semen-tara itu, unsur yang mendapatkan nilai paling rendah adalah unsur kewajaran biaya pelayanan (U10) dengan nilai IKM per unsur 72,52. Selanjutnya adalah unsur tanggung jawab petugas pelayanan (U5) memiliki nilai IKM per unsur 77,68; kemudian unsur kedisiplinan petugas pelayanan (U4) serta kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (U9) memiliki nilai yang sama yaitu 77,66. Unsur kepastian biaya pelayanan (U11) memiliki nilai IKM per unsur pelayanan 77,60.

Selanjutnya, unsur keamanan pelayanan (U14) dengan nilai 76,67, kenyamanan lingkungan (U13) dengan nilai 76,36 dan unsur kejelasan petugas pelayanan (U3) dengan nilai 76,30. Sedangkan tiga unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM per unsur dalam kisaran 75,00 yaitu : persyaratan pelayanan (U2) dengan nilai 75,68, kecepatan pelayanan (U7) dengan nilai 75,62 dan unsur keadilan mendapatkan pelayanan (U8) dengan nilai 75,37. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai rendah adalah unsur prosedur pelayanan (U1) dengan nilai 74.41.

Analisis Deskriptif

Kepuasan Responden terhadap Suplai Air (Kuantitas, Kualitas dan Kontinuitas Air)

Pada aspek ini kepuasan responden terhadap suplai air diklasifikasikan menjadi dua, yaitu pada musim kemarau dan penghujan. Berdasarkan analisis data, diperoleh hasil, dari 50% dari total responden memberikan penilaian puas terhadap suplai air pada musim kemarau dan 58,66% dari total

responden puas terhadap suplai air pada musim penghujan. Kepuasan pelanggan terhadap suplai air disajikan dalam Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6
Tingkat Kepuasan terhadap Suplai Air

| Penilaian | Kemarau | | Penghujan | |
|------------------|---------|-------|-----------|-------|
| | Jumlah | % | Jumlah | % |
| Sangat Memuaskan | 53 | 13,12 | 71 | 17,57 |
| Memuaskan | 202 | 50,00 | 237 | 58,66 |
| Cukup Memuaskan | 119 | 29,46 | 80 | 19,80 |
| Tidak Memuaskan | 30 | 7,43 | 16 | 3,96 |
| Jumlah | 404 | 100 | 404 | 100 |

Kepuasan Responden terhadap Pelayanan Meter Air

Aspek kepuasan terhadap meter air diklasifikasikan menjadi kepuasan terhadap sikap petugas pembaca, kondisi meter air, pencatatan jumlah pemakaian, dan jadwal pencatatan meter. Berdasarkan analisis data, hasil menunjukkan kepuasan terhadap sikap petugas pembaca meter sebesar 75% dari total responden, kepuasan terhadap kondisi meter air sebesar 74,75%, kepuasan terhadap pencatatan jumlah pemakaian air sebesar 76,24% dan kepuasan terhadap jadwal pencatatan meter dengan proporsi sebesar 74,50% dari total responden. Kepuasan responden terhadap pelayanan meter air disajikan dalam Tabel 7 berikut ini :

Tabel 7
Tingkat Kepuasan terhadap Meter Air

| Penilaian | Sikap Petugas Pembaca | | Kondisi Meter | | Pencatatan Jumlah Pemakaian | | Jadwal Pencatatan | |
|------------------|-----------------------|-------|---------------|-------|-----------------------------|-------|-------------------|-------|
| | Jumlah | % | Jumlah | % | Jumlah | % | Jumlah | % |
| Sangat Memuaskan | 31 | 7,67 | 30 | 7,43 | 27 | 6,68 | 33 | 8,17 |
| Memuaskan | 303 | 75 | 302 | 74,75 | 308 | 76,24 | 301 | 74,50 |
| Cukup Memuaskan | 61 | 15,10 | 64 | 15,84 | 61 | 15,10 | 60 | 14,85 |
| Tidak Memuaskan | 9 | 2,23 | 8 | 1,98 | 8 | 1,98 | 10 | 2,48 |
| Jumlah | 404 | 100 | 404 | 100 | 404 | 100 | 404 | 100 |

Kepuasan Responden terhadap Sistem Pembayaran

Aspek ini menganalisis kepuasan responden terkait sistem pembayaran. Aspek ini diklasifikasikan menjadi tingkat kepuasan terhadap jadwal pembayaran, jumlah tagihan, pelayanan petugas, dan prosedur pembayaran. Berdasarkan analisis data, pelayanan yang terkait dengan sistem pembayaran dinilai memuaskan yang dilihat dari dilihat dari 74,01% dari total responden puas terhadap jadwal pembayaran, pelayanan petugas dipersiapkan memuaskan oleh 74,26% responden dan prosedur pembayaran yang dipersiapkan memuaskan 76,24% responden. Sedangkan kepuasan responden terhadap jumlah tagihan dinilai memuaskan oleh 66,83% responden. Tingkat kepuasan responden terhadap sistem pembayaran disajikan dalam Tabel 8 berikut ini :

Tabel 8
Tingkat Kepuasan terhadap Sistem Pembayaran

| Penilaian | Jadwal Pembayaran | | Jumlah Tagihan | | Pelayanan Petugas | | Prosedur Pembayaran | |
|-----------|-------------------|---|----------------|---|-------------------|---|---------------------|---|
| | Jumlah | % | Jumlah | % | Jumlah | % | Jumlah | % |

| | | | | | | | | |
|------------------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|
| Sangat Memuaskan | 27 | 6,68 | 12 | 2,97 | 25 | 6,19 | 18 | 4,46 |
| Memuaskan | 299 | 74,01 | 270 | 66,83 | 300 | 74,26 | 308 | 76,24 |
| Cukup Memuaskan | 74 | 18,32 | 113 | 27,97 | 74 | 18,32 | 75 | 18,56 |
| Tidak Memuaskan | 4 | 0,99 | 9 | 2,23 | 5 | 1,24 | 3 | 0,74 |
| Jumlah | 404 | 100 | 404 | 100 | 404 | 100 | 404 | 100 |

Kepuasan Responden terhadap Perbaikan dan Pemeliharaan

Aspek ini menganalisis persepsi kepuasan responden terkait dengan perbaikan dan pemeliharaan. Aspek ini diklasifikasikan menjadi tingkat kepuasan laporan kerusakan, waktu perbaikan, respon dan kesiapan, dan petugas perbaikan. Berdasarkan analisis data, pelayanan terkait dengan perbaikan dan pemeliharaan dinilai memuaskan oleh responden. Hal ini dapat dilihat dari 72,52% responden merasa puas dengan pelayanan petugas perbaikan, dan sebesar 71,53% dan 71,28% responden yang merasa puas terhadap laporan kerusakan serta respon dan kesiapan petugas perbaikan dan pemeliharaan. Sedangkan tingkat kepuasan responden terhadap waktu perbaikan dinilai memuaskan oleh 69,55 % responden. Tingkat kepuasan responden terhadap perbaikan dan pemeliharaan disajikan dalam Tabel 9 berikut ini :

Tabel 9
Tingkat Kepuasan terhadap Perbaikan dan Pemeliharaan

| Penilaian | Laporan Kerusakan | | Waktu Perbaikan | | Respon dan Kesiapan | | Petugas Perbaikan | |
|------------------|-------------------|-------|-----------------|-------|---------------------|-------|-------------------|-------|
| | Jumlah | % | Jumlah | % | Jumlah | % | Jumlah | % |
| Sangat Memuaskan | 39 | 9,65 | 39 | 9,65 | 38 | 9,41 | 34 | 8,42 |
| Memuaskan | 289 | 71,53 | 281 | 69,55 | 288 | 71,29 | 293 | 72,52 |
| Cukup Memuaskan | 65 | 16,09 | 76 | 18,81 | 69 | 17,08 | 68 | 16,83 |
| Tidak Memuaskan | 11 | 2,72 | 8 | 1,98 | 9 | 2,23 | 9 | 2,23 |
| Jumlah | 404 | 100 | 404 | 100 | 404 | 100 | 404 | 100 |

Kepuasan Responden terhadap Tarif dan Kesesuaian Tarif Pelayanan PDAM

Pada aspek ini penilaian responden terhadap tarif pelayanan PDAM diklasifikasikan menjadi tiga kategori, yaitu mahal, cukup dan murah. Hasil analisis data menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa tarif pelayanan PDAM adalah cukup, yang ditunjukkan oleh 71,04% dari total responden. Sedangkan responden yang mempersepsikan tarif pelayanan PDAM adalah mahal adalah sebesar 25,25% dari total responden. Sementara 3,71% responden menilai bahwa tarif pelayanan responden adalah murah. Jawaban responden terhadap tarif pelayanan disajikan dalam Tabel 10 berikut ini :

Tabel 10
Tarif Pelayanan

| Kategori | Frekuensi | % |
|----------|-----------|-------|
| Mahal | 102 | 25,25 |
| Cukup | 287 | 71,04 |
| Murah | 15 | 3,71 |
| Total | 404 | 100 |

Kesesuaian/Ketidaksesuaian Tarif dengan Aspek-Aspek Tertentu

Aspek ini diklasifikasikan menjadi kesesuaian/ketidaksesuaian tarif terhadap kualitas, kuantitas dan kontinuitas air terhadap pelayanan PDAM. Berdasarkan analisis data, didapatkan hasil yaitu : kesesuaian tarif dengan pelayanan sebesar 95,79% dari total responden, kesesuaian tarif

dengan kualitas air sebesar 94,31% dari total responden dan kesesuaian tarif dengan kuantitas air sebesar 92,08% dari total responden. Selanjutnya kesesuaian tarif dengan kontinuitas sebesar 88,37% dari total responden. Pada sisi lain, ketidaksesuaian tarif memiliki memiliki nilai yang rendah. Aspek kuantitas air dan pelayanan ketidaksesuaiannya lebih kecil dari 10%. Sedangkan tarif dengan kontinuitas air dipersepsikan tidak sesuai oleh 11,63% responden. Kesesuaian/ketidaksesuaian tarif disajikan dalam Tabel 11 berikut ini :

Tabel 11
Kesesuaian/Ketidak Sesuaian Tarif

| Kategori | Sesuai | | Tidak Sesuai | | Total | |
|-----------------|--------|-------|--------------|-------|-------|-----|
| | Jumlah | % | Jumlah | % | 404 | 100 |
| Kualitas Air | 381 | 94,31 | 23 | 5,69 | 404 | 100 |
| Kuantitas Air | 372 | 92,08 | 32 | 7,92 | 404 | 100 |
| Kontinuitas Air | 357 | 88,37 | 47 | 11,63 | 404 | 100 |
| Pelayanan PDAM | 387 | 95,79 | 17 | 4,21 | 404 | 100 |

Unsur Pelayanan dalam Kaitannya dengan Akuntabilitas Pelayanan Publik

Penilaian masyarakat yang terekam dalam nilai IKM perlu dikaitkan dengan Akuntabilitas Pelayanan Publik untuk mendapatkan peta kekuatan atau kelemahan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hal tersebut tertuang dalam Keputusan Menteri PAN nomor : KEP /26/M.PAN/2/2004 tentang Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik, Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik dan Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik. Nilai tersebut disajikan dalam Tabel 12 berikut ini :

Tabel 12
Unsur Pelayanan dalam Kaitannya dengan Akuntabilitas Pelayanan Publik
PDAM Klaten Tahun 2017

| Akuntabilitas | Aspek | Unsur | Nilai | Ran-king | |
|--------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|----------|----|
| Kinerja Pelayanan Publik | Petugas Pelayanan | Kejelasan petugas pelayanan (U3) | 76,30 | 9 | |
| | | Kedisiplinan petugas pelayanan (U4) | 77,66 | 3 | |
| | | Tanggung jawab petugas pelayanan (U5) | 77,85 | 2 | |
| | | Kemampuan petugas pelayanan (U6) | 76,92 | 6 | |
| | | Kesopnan petugas pelayanan (U9) | 77,66 | 4 | |
| | | Keadilan mendapatkan pelayanan (U8) | 75,37 | 12 | |
| | Sarana dan Prasarana | Kenyamanan lingkungan (U13) | 76,36 | 8 | |
| | | Keamanan pelayanan (U14) | 76,67 | 7 | |
| Biaya Pelayanan Publik | Biaya Pelayanan | Kewajaran biaya pelayanan (U10) | 72,52 | 14 | |
| | | Kepastian biaya pelayanan (U11) | 77,60 | 5 | |
| Produk Pelayanan Publik | Persyaratan Teknis dan Administrasi | Prosedur pelayanan (U1) | 74,41 | 13 | |
| | | Proses dan Timeline | Persyaratan pelayanan (U2) | 75,68 | 10 |
| | | | Kecepatan pelayanan (U7) | 75,62 | 11 |
| | | | Kepastian jadwal pelayanan (U12) | 79,39 | 1 |

KESIMPULAN DAN SARAN

Survei Kepuasan Pelanggan bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik yang dinilai dari unsur-unsur pelayanan berdasarkan penilaian responden yang dinyatakan dalam nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. (IKM). Hasil survei menunjukkan bahwa nilai IKM secara keseluruhan

di PDAM Klaten tahun 2017 adalah 76,18. Nilai IKM keseluruhan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Klaten masuk dalam kategori B dan menunjukkan kinerja pelayanan yang baik.

Survei Kepuasan Pelanggan PDAM Klaten menghasilkan nilai IKM yang menggambarkan kualitas dan kinerja pelayanan yang baik. Untuk mempertahankan dan ditingkatkan kinerja pelayanan, maka direkomendasikan : Pertama, PDAM Klaten perlu memprioritaskan upaya peningkatan pada unsur pelayanan yang nilainya relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya, yaitu : kewajaran biaya pelayanan (U10), prosedur pelayanan (U1), keadilan mendapatkan pelayanan (U8), kecepatan pelayanan (U7) dan persyaratan pelayanan (U2). Kedua, PDAM Klaten diharapkan memberikan perhatian maupun umpan balik positif terhadap keluhan maupun saran dari responden pada beberapa aspek pelayanan, diantaranya yaitu : kualitas air yang konsisten baik dalam rentang harian maupun antara di musim kemarau dan penghujan, peningkatan interaksi dengan pelanggan, stabilitas tarif, serta apresiasi terhadap pelanggan dan pelayanan secara *on line*.

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, L, 1986 "Big Ideas in services marketing" *Journal of Consumer Marketing*, Spring, h 47-57
- Cooper, Donald, R., & Pamela S Schindler. 2009, *Business Research Method* 8th ed. New York: MC. Graw Hill
- Cronin JJ, Taylor SA 1992 Measuring Service Quality: A reexamination and extension, *Journal of Marketing* 6; 55-68
- Gronroos 1984 "A Service quality Model and its marketing Implication", *Europe Journal Marketing*, 18 (4); 36-44
- Hair J.F., Anderson, R.E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2006), *Multivariate Data Analysis*". 7th ed. New Jersey; Prentice-Hall International, Inc.
- KemenPan RB, (2009) *UU No 25, IKM Pelayanan Publik*, Jakarta
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control* (9th Ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Amstrong, Philip Kotler. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. (Edisi Terjemahan). Jakarta : Prehalindo.
- Kotler, P. and Keller, K. N. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. N. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, C., & Wright, L. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Cetakan Kedua). Jakarta: PT. Indeks.
- Luk, Sh TK and Layton, R 2002 "Perception Gaps in Customer expectations : Managers versus service providers and customers" *the Service Industries Journal*, Vol 22 No 2 April pp 109-128
- Parasuraman, A., Zeithamal, V., and I. Berry, L. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication", *Journal of Marketing*, Vol. 49 (fall) pp 41-50
- Phiri, M. A., & Mcwabe, T. 2013. Customer's expectations and perceptions of service quality: the case of pick n pay supermarket stores in Pietermaritzburg Area, South Africa. *International Journal of Research In Social Sciences*, 3(1), 96-104.
- Sekaran, U. 2007, *Research Methods for Business, A Skill Building Approach*, 5nd ed. John Willey & Sons, Inc.
- Tjiptono, F dan Chandra, 2002. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, F. 2005. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Zeithaml, VA, Parasuraman, A., & Berry, LL. 1990. *Delivering quality service, balancing customer perceptions and expectations*, NY: The Free Press