

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Selatan Kota Semarang

Candra, Susi Sulandari, Tri Yuniningsih

Jurusan Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

Email : andra.wija@yahoo.com

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the level of quality of service, to analyze people's satisfaction and to analyze public satisfaction index about Water Supply Company in the southern branch office of Semarang. This research uses qualitative descriptive method. The source of the data in this study is a questionnaire with the number of respondents 150 people which are selected by using accidental sampling method.

*Based on the results seen from 14 dimensions of community satisfaction (IKM) are service procedures, service requirements, clarity of service officer, disciplinary care of service officer, the responsibility of service officer, the ability of service officer, speed of service, justice to get the service, friendliness of service officer, reasonableness of the service charge, certainty of service schedule, environmental comfort and environmental safety. It is showed that the service performance of Water Supply Company in the southern branch office of Semarang is 'Good', this is seen from the public Satisfaction Index value of 2.95 with conversion value of 73,6. From these percentages seen that all units of the average quality of service is **good**.*

The conclusion of this research is the values of IKM index from 14 dimensions of community satisfaction is the average of all elements is good. The Suggestion can be given that there are several service dimensions that urged to promptly repaired, such as a service requirements and service schedule certainty in Water Supply Company in the southern branch office of Semarang.

Keywords : Public services, The quality of service, Water Supply Company

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Salah satu tugas organisasi publik ini adalah melayani kepentingan masyarakat luas atau warga negara pada umumnya, selain menjadi implementor suatu program. Sehingga pelayanan yang diberikan para organisasi publik ini sangat banyak disoroti, karena organisasi publik ini banyak mendapatkan penilaian dari masyarakat.

Dalam pelayanan publik, banyak dikenal istilah pelayanan prima, yaitu pelayanan yang mengutamakan pelanggan atau jika dalam organisasi publik mengutamakan kepentingan publik atau masyarakat penerima layanan, yaitu pelayanan yang mudah atau tidak berbelit-belit, murah atau tidak memungut biaya yang besar, ramah, akuntabel, tepat dan terdapat kepastian waktu. Didalam organisasi publik seharusnya sudah menerapkan prinsip pelayanan prima ini, karena pelayanan yang baik saat ini telah menjadi kebutuhan setiap pelanggan pengguna layanan dari organisasi publik. Untuk itu pemerintah baik di tingkat nasional, provinsi maupun kabupaten hendaknya melakukan evaluasi dalam pelayanan yang diberikan dinas yang berada di dalamnya, karena hal ini terkait dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, atau kepuasan masyarakat terhadap pemerintah itu sendiri, selain itu evaluasi ini juga untuk mengetahui gejala akan pelayanan buruk yang diberikan oleh pelayanan publik, sehingga dapat segera diperbaiki, sehingga pelayanan yang baik merupakan gambaran pemerintah atau organisasi publik yang kompeten. Namun untuk mengetahui apakah suatu pelayanan telah dikategorikan sebagai pelayanan yang baik atau belum, maka harus ada ukuran atau standar yang jelas mengenai pelayanan yang baik itu sendiri, untuk dapat mengukur suatu pelayanan telah baik atau belum dapat menggunakan indeks kepuasan pelanggan, tingkat keramahan, kecepatan, ketepatan dan masih banyak ukuran lainnya.

PDAM Cabang Selatan Kota Semarang merupakan salah satu organisasi publik yang merupakan dinas yang mengurus atau mengatur kebutuhan air bersih. Perusahaan ini merupakan bagian yang penting didalam Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah karena kebutuhan air bersih untuk sehari-hari di Kota Semarang khususnya daerah Semarang Selatan, tanpa Perusahaan Daerah ini tentu Pemerintah Kota Semarang akan sulit mengatasi berbagai pemenuhan kebutuhan air bersih. Untuk itu pelayanan yang diberikan PDAM banyak menjadi perhatian.

Identifikasi masalah yang ada pada Kantor Cabang Selatan Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah ini yaitu

1. Masalah kebocoran pipa
2. Masalah distribusi air tangki untuk konsumen
3. Masalah Sambungan baru
4. Masalah air tidak mengalir setiap hari / Ketidaktepatan menyala
5. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

PDAM terus melakukan perbaikan supaya menekan tingkat permasalahan pada pelanggan semakin menurun. Secara bertahap telah membenahi semua keluhan pelanggan akibat pelayanan yang kurang maksimal tersebut.

2. TUJUAN PENELITIAN

Adapun mengenai tujuan diadakannya penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan di PDAM Cabang Selatan Kota Semarang.
2. Menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di PDAM Cabang Selatan Kota Semarang dilihat dari 14 dimensi kepuasan masyarakat.
3. Menganalisis nilai indeks kepuasan masyarakat tentang kantor PDAM Cabang Selatan Kota Semarang.

3. TEORI

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik.

Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Publik

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik
2. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan publik
3. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
5. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
6. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik
7. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas kualitas pelayanan publik
8. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.

(Hardiyansyah, 2011 : 73-74)

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat. Merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

Pengukuran indeks kepuasan pelanggan dilakukan dengan pengisian kuesioner yang telah disiapkan oleh unit pelayanan instansi pemerintah tentang 14 unsur pelayanan tersebut.

Penetapan responden dilakukan secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Jumlah responden minimal 150 orang dengan dasar "Jumlah Unsur" ditambah 1 dikalikan 10. Apabila unsur indeks kepuasan pelanggan 14 unsur, maka respondennya sebanyak $(14+1) \times 10 = 150$ responden.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/Pelanggan dihitung dengan menggunakan Nilai Rata-rata Tertimbang (NRT) masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan, maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah}}{\text{Bobot per Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0.071$
--

Unit pelayanan dapat pula memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 unsur yang dipandang dominan dengan catatan jumlah bobot seluruhnya tetap 1 (satu).

Untuk mendapatkan Nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan NRT dengan rumus sebagai berikut:

$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$
--

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian dari rumus tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25.

Nilai persepsi, Nilai Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kualifikasi Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tersebut dalam tabel berikut:

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

(Sumber : Pengolahan data pengukuran indeks kepuasan masyarakat)

4. METODE

Berdasarkan jenis penelitian yang dikemukakan diatas, penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan model penelitian diskriptif kualitatif. Dengan metode diskriptif kualitatif akan mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh PDAM Cabang Selatan Kota Semarang.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

- Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung maupun tidak langsung terhadap responden agar didapat data yang sesuai dengan keadaan yang diinginkan.
- Wawancara yaitu percakapan dengan maksud tertentu, wawancara dilakukan oleh dua

pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas maksud wawancara.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara dilakukan secara terstruktur, teknik struktur artinya sudah di sediakan materi sebelum melakukan wawancara .

- Kuesioner (tertutup) yaitu Kuesioner yang sudah diberi alternatif jawaban (a. Tidak mendukung, b. Cukup mendukung, c. Mendukung dan d. Sangat mendukung)
- Studi pustaka yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensial, laporan-laporan dan informasi dari media lainnya

Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan analisis data kuantitatif dengan menghitung korelasi antara masing-masing variabel. Kuantitatif adalah analisis yang digunakan pada data-data yang dapat diklasifikasikan dalam ukuran tertentu dan berwujud angka untuk mencari jawaban analisis tingkat kepentingan dan kinerjanya yang diperoleh dari kuesioner.

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui gambaran umum tentang keadaan masyarakat dalam penelitian ini akan disajikan beberapa tabel yang berisi tentang identitas masyarakat yang terdiri atas :

Umur

Identitas responden atau pelanggan PDAM Cabang Selatan Kota Semarang meliputi usia, sebagai berikut:

Tabel
Masyarakat Menurut Kelompok Umur

No.	Kelompok Umur (tahun)	Jumlah	%
1	22-32	24	16
2	33-42	42	28
3	43-52	55	37
4	53-62	29	19
	Jumlah	150	100

*Diolah dari jawaban pertanyaan 1

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa pelanggan PDAM yang menjadi masyarakat berusia 22 sampai 62 tahun dengan total masyarakat berjumlah 150 masyarakat. Di mana terbagi ke dalam 4 kelompok, dengan rincian sebagai berikut : kelompok terbesar adalah berusia antara 43-52

dengan jumlah 55 masyarakat atau 37 %, kemudian kelompok umur 33-42 tahun dengan jumlah 42 masyarakat atau 28 %, kelompok umur 53-62 tahun dengan jumlah 29 masyarakat atau 19% dan kelompok yang paling sedikit umur 22-32 tahun dengan jumlah 24 masyarakat atau 16%.

Jenis Kelamin

Identitas responden atau pelanggan PDAM Cabang Selatan Kota Semarang, sebagai berikut :

Tabel

Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	92	62
2	Perempuan	58	38
	Jumlah	150	100

*Diolah dari jawaban pertanyaan 1

Berdasarkan tabel diatas, dari 150 total masyarakat, laki-laki yakni 92 masyarakat atau 62%. Sedangkan masyarakat berjenis kelamin perempuan berjumlah 58 masyarakat atau 38%. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar masyarakat berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 92 masyarakat atau 62%.

Pendidikan Terakhir

Identitas responden atau pelanggan PDAM Cabang Selatan Kota Semarang, sebagai berikut:

Tabel

Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan	Jumlah	%
1	SD	14	9
2	SMP	27	18
3	SMA	21	15
4	D3	29	19
5	S1	35	21
6	Pascasarjana	27	18
	Jumlah	150	100

*Diolah dari jawaban pertanyaan 1

Tabel menunjukkan bahwa dari 150 masyarakat berpendidikan terakhir adalah SD, SMP, SMA, D3, S1 dan Pascasarjana, dengan rincian sebagai berikut S1 adalah pendidikan terakhir terbanyak dengan jumlah 35 masyarakat atau 21%, kemudian pendidikan terakhir D3 dengan jumlah 29 masyarakat atau 19%, pendidikan terakhir SMP dan Pascasarjana mempunyai nilai sama yaitu 27 masyarakat atau 18%, pendidikan terakhir SMA mempunyai jumlah 21 masyarakat atau 15% dan pendidikan terakhir paling sedikit adalah SD dengan jumlah 14 masyarakat atau 9%.

Variabel Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yaitu suatu bentuk pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan di dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Indikator-indikator dari variabel kualitas pelayanan ini adalah kemampuan pegawai pelayanan, kecepatan pelayanan, respon akan kebutuhan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan pelayanan, tanggung jawab pegawai pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan mendapatkan pelayanan dan keamanan pelayanan. Adapun persepsi masyarakat tentang variabel ini:

Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tabel

Pemahaman Masyarakat Terhadap Prosedur Pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Tidak Mampu	11	7
2	Kurang Mudah	14	10
3	Mudah	116	77
4	Sangat Mudah	9	6
	Jumlah	150	100
	X	2,95	Baik

*Diolah dari pertanyaan III no. 1

Pada tabel di atas, 11 masyarakat (7%) menjawab tidak mampu, 14 masyarakat (10%) menjawab kurang mudah, 127 masyarakat (84%) menjawab mudah dan 9 masyarakat (6%) menjawab sangat mudah. Berdasarkan data yang didapat seperti yang telah ditunjukkan di atas, menjelaskan bahwa secara mayoritas masyarakat dari total 150 masyarakat menjawab PDAM Cabang Selatan Kota Semarang **Mudah** dalam memberikan pelayanan. Apabila dilihat dari nilai X = 2,95 unit pelayanan ini berkategori **Baik**.

Kesamaan Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya

Tabel

Kesamaan Persyaratan Pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Tidak Sesuai	7	4
2	Kurang Sesuai	34	23
3	Sesuai	97	65
4	Sangat Sesuai	12	8
	Jumlah	150	100
	X	2,74	Baik

*Diolah dari pertanyaan III no.2

Pada tabel di atas, 7 masyarakat (4%) menjawab tidak sesuai, 34 masyarakat (23%) menjawab kurang sesuai, 97 masyarakat (65%) menjawab sesuai dan 12 masyarakat (8%) menjawab

sangat sesuai. Berdasarkan data yang didapat seperti yang telah ditunjukkan di atas, menjelaskan bahwa secara mayoritas masyarakat dari total 150 masyarakat menjawab PDAM Cabang Selatan Kota Semarang **Sesuai** dalam memberikan kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. Apabila dilihat dari nilai $X = 2,74$ unit pelayanan ini berkategori **Baik**.

Kejelasan Dan Kepastian Pegawai Pelayanan

: **Tabel**

Kejelasan Dan Kepastian Pegawai Pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Tidak Jelas	9	6
2	Kurang Jelas	16	11
3	Jelas	99	66
4	Sangat Jelas	26	17
Jumlah		150	100
X		2.89	Baik

***Diolah dari pertanyaan III no.3**

Pada tabel di atas, 9 masyarakat (6%) menjawab Tidak Jelas, 16 masyarakat (11%) menjawab Kurang Jelas, 99 masyarakat (66%) menjawab Jelas dan 26 masyarakat (17%) menjawab Sangat Jelas. Berdasarkan data yang didapat seperti yang telah ditunjukkan di atas, menjelaskan bahwa secara mayoritas masyarakat dari total 150 masyarakat menjawab PDAM Cabang Selatan Kota Semarang **Jelas** dalam memberikan Kejelasan Dan Kepastian Pegawai Dalam Melayani. Apabila dilihat dari nilai $x = 2,95$ unit pelayanan ini berkategori **Baik**.

Kedisiplinan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Tabel
Kedisiplinan Pegawai Dalam Melayani

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Tidak Disiplin	13	9
2	Kurang Disiplin	16	13
3	Disiplin	103	69
4	Sangat Disiplin	14	9
Jumlah		150	100
X		2,99	Baik

***Diolah dari pertanyaan III no.4**

Pada tabel di atas, 13 masyarakat (9%) menjawab Tidak Disiplin, 16 masyarakat (13%) menjawab Kurang Disiplin, 103 masyarakat (69%) menjawab Disiplin dan 14 masyarakat (9%) menjawab Sangat Disiplin. Berdasarkan data yang didapat seperti yang telah ditunjukkan di atas, menjelaskan bahwa secara mayoritas masyarakat dari

total 150 masyarakat menjawab PDAM Cabang Selatan Kota Semarang **Disiplin** dalam memberikan Kedisiplinan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan. Apabila dilihat dari nilai $X = 2,99$ unit pelayanan ini berkategori **Baik**.

Tanggung Jawab Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Tabel
Tingkat Tanggung Jawab Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Tidak Bertanggung Jawab	7	5
2	Kurang Bertanggung Jawab	15	10
3	Bertanggung Jawab	114	76
4	Sangat Bertanggung Jawab	14	9
Jumlah		150	100
X		2,99	Baik

***Diolah dari pertanyaan III no.5**

Pada tabel di atas, 7 masyarakat (5%) menjawab Tidak Bertanggung Jawab, 15 masyarakat (10%) menjawab Kurang Bertanggung Jawab, 114 masyarakat (76%) menjawab Bertanggung Jawab dan 14 masyarakat (9%) menjawab Sangat Bertanggung Jawab. Berdasarkan data yang didapat seperti yang telah ditunjukkan di atas, menjelaskan bahwa secara mayoritas masyarakat dari total 150 masyarakat menjawab PDAM Cabang Selatan Kota Semarang **Bertanggung Jawab** dalam memberikan Tanggung Jawab Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan. Hal itu terlihat dari tindakan pegawai dalam membantu pelanggan akan pelayanan mengenai kebutuhan air bersih terutama bagi yang belum mengerti akan tata cara serta aturan yang berlaku dalam aturan PDAM Cabang Selatan Kota Semarang. Hanya saja terdapat kesalahan-kesalahan sedikit yang seharusnya bisa dipertanggung jawabkan, misalnya : kesalahan-kesalahan pencatatan meteran yang sering terjadi bila dikonfirmasi tidak mendapat jawaban yang memuaskan. Apabila dilihat dari nilai $X = 2,99$ unit pelayanan ini berkategori **Baik**.

Kemampuan Pegawai Dalam Melakukan Pelayanan

Tabel
Kemampuan Pegawai Pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Tidak Mampu	8	5
2	Cukup Mampu	26	17
3	Mampu	94	63
4	Sangat Mampu	22	15
	Jumlah	150	100
X		2,99	Baik

***Diolah dari pertanyaan III no. 6**

Pada tabel di atas, 8 masyarakat (5%) menjawab Tidak Mampu, 26 masyarakat (17%) menjawab Cukup Mampu, 94 masyarakat (63%) menjawab Mampu dan 22 masyarakat (15%) menjawab Sangat Mampu. Berdasarkan data yang didapat seperti yang telah ditunjukkan di atas, menjelaskan bahwa secara mayoritas masyarakat dari total 150 masyarakat menjawab PDAM Cabang Selatan Kota Semarang **Mampu** dalam memberikan pelayanan. Jawaban ini berdasarkan apa yang telah dirasakan oleh pelanggan, dimana masyarakat merasa bahwa PDAM Cabang Selatan Kota Semarang dalam memberikan pelayanan pada khususnya pada rekening sudah baik, tetapi ada keluhan sedikit tentang pendistribusian air bersih dan air berbau kaporit. Apabila dilihat dari nilai $X = 2,99$ unit pelayanan ini berkategori **Baik**.

Tingkat Kecepatan Pelayanan

Tabel

Kecepatan Pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Tidak Cepat	24	16
2	Cukup Cepat	24	16
3	Cepat	80	53
4	Sangat Cepat	22	15
	Jumlah	150	100
X		2,94	Baik

***Diolah dari pertanyaan III no. 7**

Pada tabel di atas, 24 masyarakat (16%) menjawab Tidak Cepat, 26 masyarakat (16%) menjawab Cukup Cepat, 80 masyarakat (53%) menjawab Cepat dan 22 masyarakat (15%) menjawab Sangat Cepat. Berdasarkan data yang didapat seperti yang telah ditunjukkan di atas, menjelaskan bahwa secara mayoritas masyarakat dari total 150 masyarakat menjawab PDAM Cabang Selatan Kota Semarang **Cepat** dalam memberikan pelayanan. Penilaian ini berdasarkan dari pengalaman pelanggan, pelanggan menilai ada beberapa pelayanan yang dirasakan sudah cepat oleh pelanggan seperti halnya pada pembayaran rekening, di dalam kantor tersedia 2 loket yang akan melayani pembayaran rekening, selain loket yang ada di kantor PDAM Cabang Selatan Kota Semarang juga

menyediakan loket-loket pembayaran (*Payment Point*) yang tersebar di Kota Semarang serta bekerja sama dengan PT Pos dan perbankan dengan menyediakan *Payment Point* pada lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, guna mempermudah para pelanggan serta meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. Apabila dilihat dari nilai $X = 2,94$ unit pelayanan ini berkategori **Baik**.

Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Tabel

Keadilan Pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Tidak Adil	9	6
2	Cukup Adil	11	7
3	Adil	85	57
4	Sangat Adil	45	30
	Jumlah	150	100
X		2,94	Baik

***Diolah dari pertanyaan III no. 8**

Pada tabel di atas, 9 masyarakat (6%) menjawab Tidak Adil, 11 masyarakat (7%) menjawab Cukup Adil, 85 masyarakat (57%) menjawab Adil dan 45 masyarakat (30%) menjawab Sangat Adil. Berdasarkan data yang didapat seperti yang telah ditunjukkan di atas, menjelaskan bahwa secara mayoritas masyarakat dari total 150 masyarakat menjawab PDAM Cabang Selatan Kota Semarang **Adil** dalam memberikan pelayanan. Pelanggan mengakui tidak adanya perbedaan pelayanan yang diterima antara warga yang kaya / miskin, laki-laki / perempuan semuanya diperlakukan dengan adil. Antrian saat membayar rekening pun dengan system mengumpulkan rekening di depan kasir sehingga pelanggan yang datang terlebih dahulu, dia yang pertama di panggil. Hanya saja, dalam pembayaran rekening tidak adanya nomor antrian, rekening yang dimiliki oleh pelanggan hanya dikumpulkan begitu saja di kotak di depan kasir. Apabila dilihat dari nilai $X = 2,94$ unit pelayanan ini berkategori **Baik**.

Kesopanan dan Keramahan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Tabel

Tingkat Kesopanan dan Keramahan Pegawai

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	13	9

2	Cukup Sopan dan Ramah	53	35
3	Sopan dan Ramah	70	47
4	Sangat Sopan dan Ramah	14	9
	Jumlah	150	100
	X	3,09	Baik

***Diolah dari pertanyaan III no. 9**

Pada tabel di atas, 13masyarakat (9%) menjawab Tidak Sopan dan Ramah, 53masyarakat (35%) menjawab Cukup Sopan dan Ramah, 70masyarakat (47%) menjawab Sopan dan Ramah dan 14masyarakat (9%) menjawab Sangat Sopan dan Ramah. Berdasarkan data yang didapat seperti yang telah ditunjukkan di atas, menjelaskan bahwa secara mayoritas masyarakat dari total 150 masyarakat menjawab PDAM Cabang Selatan Kota Semarang **Sopan dan Ramah** dalam memberikan pelayanan. Baik pegawai lapangan maupun pegawai di dalam kantor pegawai rekening tidak pernah menunjukkan wajah dan sikap yang tidak baik saat berkomunikasi kepada pelanggan, pegawai menunjukkan tutur kata yang halus sehingga pelanggan merasa dihormati dan dihargai saat melakukan pelayanan terutama saat membayar rekening air. Pegawai meteran yang datang kerumah bersikap dengan baik, mengucapkan permissi dan selesaimengucapkan salam.. Apabila dilihat dari nilai $X = 3,09$ unit pelayanan ini berkategori **Baik**.

Kewajaran Biaya Dalam Pelayanan

Tabel

Tingkat Kewajaran Biaya

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Tidak Wajar	14	9
2	Cukup Wajar	24	16
3	Wajar	63	42
4	Sangat Wajar	49	33
	Jumlah	150	100
	X	2,84	Baik

***Diolah dari pertanyaan III no. 10**

Pada tabel di atas, 14masyarakat (9%) menjawab Tidak Wajar, 24masyarakat (16%) menjawab Cukup Wajar, 63masyarakat (42%) menjawab Wajar dan 49masyarakat (33%) menjawab Sangat Wajar. Berdasarkan data yang didapat seperti yang telah ditunjukkan di atas, menjelaskan bahwa secara mayoritas masyarakat dari total 150 masyarakat menjawab PDAM Cabang Selatan Kota Semarang **Wajar**dalam memberikan pelayanan.. Apabila dilihat dari nilai $X = 2,84$ unit pelayanan ini berkategori **Baik**.

Kepastian Biaya Antara Yang Dibayarkan Dengan Ditetapkan

Tabel

Kesesuaian Biaya Antara Dibayarkan Dengan Ditetapkan

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Tidak Sesuai	19	13
2	Cukup Sesuai	46	31
3	Sesuai	33	22
4	Sangat Sesuai	52	34
	Jumlah	150	100
	X	3,02	Baik

***Diolah dari pertanyaan III no. 11**

Pada tabel di atas, 19 masyarakat (13%) menjawab Tidak Sesuai, 46 masyarakat (31%) menjawab Cukup Sesuai, 33 masyarakat (22%) menjawab Sesuai dan 52 masyarakat (34%) menjawab Sangat Sesuai. Berdasarkan data yang didapat seperti yang telah ditunjukkan di atas, menjelaskan bahwa secara mayoritas masyarakat dari total 150 masyarakat menjawab PDAM Cabang Selatan Kota Semarang **Sangat Sesuai** dalam memberikan pelayanan. Pelanggan merasakan sendiri saat penyambungan baru, ataupun saat perbaikan pipa-pipa bocor, pegawai memaatok harga sesuai dengan SOP yang berlaku.Apabila dilihat dari nilai $X = 3,02$ unit pelayanan ini berkategori **Baik**.

Ketetapan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan

Tabel

Ketetapan Pelaksanaan Waktu Pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Tidak Tepat	16	11
2	Cukup Tepat	51	34
3	Tepat	71	47
4	Sangat Tepat	12	8
	Jumlah	150	100
	X	2,74	Baik

***Diolah dari pertanyaan III no. 12**

Pada tabel di atas, 16 masyarakat (11%) menjawab Tidak Tepat, 51 masyarakat (34%) menjawab Cukup Tepat, 71 masyarakat (47%) menjawab Tepat dan 12 masyarakat (8%) menjawab Sangat Tepat. Berdasarkan data yang didapat seperti yang telah ditunjukkan di atas, menjelaskan bahwa secara mayoritas masyarakat dari total 150 masyarakat menjawab PDAM Cabang Selatan Kota Semarang **Tepat** dalam memberikan pelayanan. Kantor PDAM Cabang Selatan Kota Semarang melaksanakan ketetapan pelaksanaan waktu pelayanan tepat waktu dalam melayani. Pelanggan sendiri merasa senang karena waktu masing-masing pelanggan yang berbeda-beda dan menuntut pelayanan tepat waktu saat pelanggan di Kantor PDAM Cabang Selatan Kota Semarang.. Apabila

dilihat dari nilai $X = 2,74$ unit pelayanan ini berkategori **Baik**.

Tingkat Kenyamanan Lingkungan Dalam Pelayanan

Tabel
Tingkat Kenyamanan Pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Tidak Nyaman	19	13
2	Cukup Nyaman	23	15
3	Nyaman	78	52
4	Sangat Nyaman	30	20
	Jumlah	150	100
	X	3,20	Baik

*Diolah dari pertanyaan III no. 13

Pada tabel di atas, 19 masyarakat (13%) menjawab Tidak Nyaman, 23 masyarakat (15%) menjawab Cukup Nyaman, 78 masyarakat (52%) menjawab Nyaman dan 30 masyarakat (20%) menjawab Sangat Nyaman. Berdasarkan data yang didapat seperti yang telah ditunjukkan di atas, menjelaskan bahwa secara mayoritas masyarakat dari total 150 masyarakat menjawab PDAM Cabang Selatan Kota Semarang **Nyaman** dalam memberikan pelayanan. Sikap dan perilaku yang bijaksana, mimik wajah yang tenang, tidak kaku serta berbicara dengan baik adalah modal awal pegawai dalam membuat pelayanan PDAM menjadi lebih baik sehingga membuat rasa nyaman pada pelanggan. Dan juga tempat loket dan tempat pengaduan yang bersih, tertata rapi, dan ac dingin juga mendukung salah satu kenyamanan. . Apabila dilihat dari nilai $X = 3,20$ unit pelayanan ini berkategori **Baik**.

Keamanan Pelayanan

Tabel
Tingkat Keamanan Dalam Pelayanan

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Tidak Aman	13	9
2	Cukup Aman	29	19
3	Aman	97	65
4	Sangat Aman	11	7
	Jumlah	150	100
	X	3,05	Baik

*Diolah dari pertanyaan III no. 14

Pada tabel di atas, 13 masyarakat (9%) menjawab Tidak Aman, 29 masyarakat (19%) menjawab Cukup Aman, 97 masyarakat (65%) menjawab Aman dan 11 masyarakat (7%) menjawab Sangat Aman.

Berdasarkan data yang didapat seperti yang telah ditunjukkan di atas, menjelaskan bahwa secara mayoritas masyarakat dari total 150 masyarakat menjawab PDAM Cabang Selatan Kota Semarang **Aman** dalam memberikan pelayanan. Kategori aman adalah pilihan yang banyak, dipilih oleh responden

dari total 150 masyarakat, pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi pembayaran rekening maupun ada gangguan pengaduan. Tempat dari tempat kendaraan sampai tempat antrian di rancang mengutamakan keamanan pelanggannya. . Apabila dilihat dari nilai $X = 3,05$ unit pelayanan ini berkategori **Baik**.

Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel
Rekapitulasi Kualitas Pelayanan

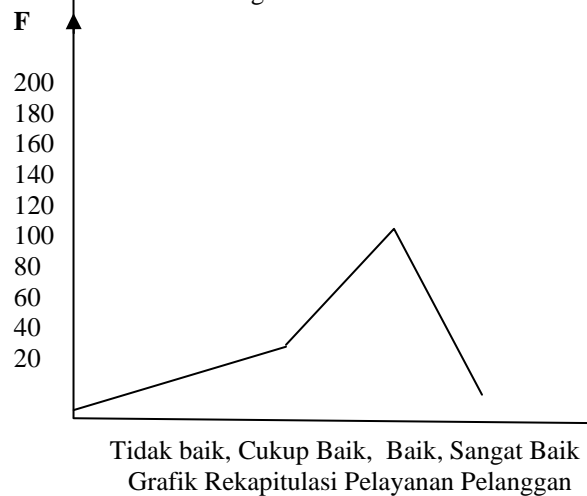
No.	Keterangan	Frekuensi	%
1	Tidak Baik	-	0
2	Cukup Baik	34	23
3	Baik	110	73
4	Sangat Baik	6	4
	Jumlah	150	100

(Sumber : Kuesioner no. 1 s/d 14)

Dari tabel diatas menunjukkan capaian indeks kepuasan masyarakat sebesar **73%** dan masuk kategori **Baik**. Pada perspektif penelitian ini, persyaratan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan masih kurang baik.

Pelanggan mungkin masih kurang jelas persyaratan di dalam setiap kendala, entah itu ada gangguan atau sambungan baru pelanggan masih merasa persyaratan sedikit rumit. Setelah menyampaikan pengaduan gangguan oleh pelanggan, biasanya pihak PDAM belum terlalu sigap menyelesaikan problem yang dialami pelanggan dikarena banyaknya pengaduan dan sedikit pegawai yang mengatasi di lapangan.

Kualitas Pelayanan dari semua unsur-unsur indeks kepuasan masyarakat yaitu 14 unsur indeks kepuasan masyarakat adalah **2,94** berkategori **Baik** dalam pelayanan pelanggan di PDAM Cabang Selatan Kota Semarang



Berdasarkan hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan

diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

Nilai rata- rata unit pelayanan :

Berdasarkan hasil penelitian telah didapat tingkat kualitas pelayanan di PDAM Cabang Selatan Kota Semarang, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(2,95 \times 0,071) + (2,94 \times 0,071) + (2,89 \times 0,071) + (2,99 \times 0,071) + (2,99 \times 0,071) + (2,99 \times 0,071) + (2,94 \times 0,071) + (2,94 \times 0,071) (3,09 \times 0,071) + (2,84 \times 0,071) + (3,02 \times 0,071) + (2,74 \times 0,071) (3,20 \times 0,071) + (3,05 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } 2,944$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $= 2,944 \times 25 = 73,6$
- b. Mutu pelayanan **B**
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

6. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan di PDAM Cabang Selatan Kota Semarang dikategori baik dalam melayani masyarakat dilihat dari semua unsur pada indeks kepuasan masyarakat yaitu prosedur pelayanan (2,95),persyaratan pelayanan (2,74), kejelasan petugas pelayanan (2,89), kedisiplinan petugas pelayanan (2,99), tanggung jawab petugas pelayanan (2,99), kemampuan petugas pelayanan (2,99),kecepatan pelayanan (2,94), keadilan mendapatkan pelayanan (2,94), kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (3,09),kewajaran biaya pelayanan (2,84), kepastian biaya pelayanan (3,02), kepastian jadwal pelayanan (2,74),

kenyamanan lingkungan (3,20) dan keamanan pelayanan (3,05). Dihat dari semua unsur indeks kepuasan masyarakat tersebut, unsur terendah yaitu persyaratan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.

2. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Cabang Selatan Kota Semarang adalah rata-rata masyarakat sebagai responden menilai baik dalam melayani masyarakat.
3. Nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan perhitungan nilai indeks unit pelayanan kepuasan masyarakat atau IKM menunjukkan angka 73,6 %. Berdasarkan presentase tersebut maka pelayanan di PDAM Cabang Selatan Kota Semarang dikategori **Baik**

SARAN

- Hasil dari penelitian ini menunjukkan semua unit pelayanan nilai indeks kepuasan masyarakat dikategorikan baik tetapi ada pelayanan yang rendah nilai indeks kepuasan masyarakat yaitu Persyaratan Pelayanan dan Kepastian Jadwal Pelayanan ini perlu diperbaiki unit pelayanan ini. Caranya dengan membuat prosedur persyaratan yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat, petunjuk pelayanan yang mudah dan kepastian jadwal pelayanan perlu menambah petugas lapangan supaya pekerjaan teknisnya dilapangan cepet menyelesaikannya serta diproses administrasinya di kantor sehingga kecepatan dan ketetapan pelayanan lebih baik dari sebelumnya demi mengutamakan pelanggan PDAM Cabang Selatan Kota Semarang yang sudah dilaksanakan.