

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN AIR MINUM DAERAH LEMATANG ENIM KABUPATEN MUARA ENIM

Wahyu Ningsih, Heni Fitriani, Febrian. H

Universitas Sriwijaya

Email:

Abstrak

Banyak permasalahan mendasar yang menyebabkan tingkat kinerja dan pelayanan di PDAM Lematang Enim menjadi rendah seperti rendahnya debit air Sungai Enim, tercemarnya sumber air baku, kondisi air baku yang berubah-ubah, pendistribusian air ke rumah-rumah penduduk yang sering mengalami kemacetan, air yang keruh dan tak layak untuk dikonsumsi. Dari permasalahan-permasalahan di atas penelitian ini mengangkat satu permasalahan pada PDAM Lematang Enim Kabupaten Muara Enim yaitu menganalisis terkait kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa maupun produk yang diberikan oleh PDAM. Penelitian sebelumnya mengenai PDAM cukup banyak dilakukan, namun penelitian tingkat kepuasan pelanggan pada PDAM Lematang Enim Muara Enim masih terbatas dan belum banyak dilakukan, sehingga perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menilai bagaimana penilaian pelanggan terhadap PDAM yang akan dianalisa dan bisa menjadi acuan kinerja PDAM Lematang Enim. Analisis data yang digunakan pada penelitian terdiri dari analisis indeks kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Index/ CSI), dan analisis regresi logistik biner. Analisis CSI dilakukan untuk melakukan penilaian terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan PDAM Lematang Enim Muara Enim. Hasil analisis CSI kemudian akan digunakan untuk mengetahui factor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan menggunakan analisis regresi logistik biner. Adapun hasil yang didapatkan dari penelitian ini dari 135 responden yang merupakan pelanggan PDAM Lematang Enim adalah PDAM Lematang Enim secara umum telah melaksanakan kegiatan operasional dengan cukup baik secara keseluruhan yang sudah masuk dalam kategori Puas dengan nilai CSI pada angka 67,6075028.

Kata kunci: PDAM; Kepuasan Pelanggan; Pelayanan.

Abstract

Many basic problems cause the level of performance and service in PDAM Lematang Enim to be low such as low water discharge of the Enim River, polluted raw water sources, changing raw water conditions, distribution of water to people's homes that often experience congestion, turbid water and unfit for consumption. From the above problems, this study raises one problem in PDAM Lematang Enim, Muara Enim Regency, namely analyzing customer satisfaction with the services and

How to cite:	Wahyu Ningsih, Heni Fitriani, Febrian. H (2023) Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Air Minum Daerah Lematang Enim Kabupaten Muara Enim, (8) 8, http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

products provided by PDAM. Previous research on PDAMs was quite widely conducted, but research on the level of customer satisfaction in PDAM Lematang Enim Muara Enim is still limited and has not been done much, so further research is needed to assess how customer ratings of PDAMs will be analyzed and can be a reference for PDAM Lematang Enim performance. The data analysis used in the study consisted of customer satisfaction index (CSI) analysis, and binary logistic regression analysis. CSI analysis was conducted to assess the level of satisfaction of PDAM Lematang Enim Muara Enim service users. The results of the CSI analysis will then be used to determine the factors that affect the level of service user satisfaction using binary logistic regression analysis. The results obtained from this study from 135 respondents who are customers of PDAM Lematang Enim are PDAM Lematang Enim in general has carried out operational activities quite well overall which has been included in the Satisfied category with a CSI value of 67.6075028.

Keywords: TAPS; Customer Satisfaction; Service.

Pendahuluan

Untuk memenuhi ketercukupan air dan kualitas air layak konsumsi maka perlu adanya penyedia jasa layanan air bersih. Di Indonesia Jasa layanan air bersih seperti Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) belum optimal terkait layanan produk dan jasa dalam bentuk air bersih (Permen PUPR Nomor 4 Tahun 2020) (Bubang, 2022). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim merupakan Badan Usaha Milik Pemerintah Kabupaten Muara Enim (BUMD) yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 1986 tanggal 9 Mei 1986, yang berkedudukan dan berkantor pusat di Kota Muara Enim.

Berdasarkan kajian Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum di Kabupaten Muara Enim Tahun 2021-2041, tarif harga jual air masih dibawah harga pokok produksi yang menunjukkan bahwa tarif PDAM Lematang Enim Kabupaten Muara Enim belum Full Cost Recovery. Hal ini berarti bahwa tingkat penjualan air belum sebanding dengan tingkat produksi dan menunjukkan dalam kondisi merugi. Hukka dkk menerapkan kebijakan penyesuaian kenaikan harga dalam peningkatan pelayanan infrastruktur air. Massarutto juga menerapkan full cost recovery dan pemberian insentif dalam pengambilan kebijakan pengembangan asset pelayanan infrastruktur air.

Permasalahan-permasalahan yang ada pada setiap unit pada sistem penyediaan air bersih di PDAM Lematang Enim Kabupaten Muara Enim sangatlah bervariasi mulai dari permasalahan yang ada pada unit air baku, transmisi, produksi, distribusi, dan pelayanan. Banyak permasalahan mendasar yang menyebabkan tingkat kinerja dan pelayanan di PDAM Lematang Enim menjadi rendah seperti rendahnya debit air Sungai Enim, tercemarnya sumber air baku, kondisi air baku yang berubah-ubah, pendistribusian air ke rumah-rumah penduduk yang sering mengalami kemacetan, air yang keruh dan tak layak untuk dikonsumsi.

Tingkat cakupan pelayanan teknis di wilayah pelayanan PDAM Lematang Enim baru mencapai 50%. Rendahnya cakupan pelayanan ini disebabkan karena adanya

keterbatasan sumber air baku, kapasitas instalasi pengolahan air (IPA), jaringan transmisi dan distribusi, pendanaan PDAM, serta adanya alternatif sumber air lain yang membuat masyarakat kurang berminat menjadi pelanggan PDAM.

Kementerian PUPR mencatat sebanyak 239 PDAM masuk dalam kategori sehat, sementara 52 PDAM masuk dalam golongan sakit, penilaian kinerja tersebut menggunakan empat (4) indikator yang telah diterapkan sejak tahun 2010 yang terdiri dari aspek keuangan dengan bobot 25%, aspek pelayanan 25%, aspek operasional 35%, dan aspek sumber daya manusia dengan bobot sebesar 15%. Menurut Badan Peningkatan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM) setelah melakukan evaluasi kinerja penyelenggara SPAM PDAM maka empat (4) aspek tersebut sangat diperhatikan mulai dari penyedia jasa dan pelanggan sebagai tujuan dari SPAM.

Hasil laporan evaluasi kinerja BUMD air minum tahun 2020 Rachman, (2018) menyebutkan bahwa aspek pelayanan PDAM Lematang Enim belum memadai dan termasuk dalam kategori sakit. Tahun 2021 peringkat PDAM Lematang Enim menduduki posisi ke-99 dari 108 dari nilai Kinerja BUMD air minum wilayah 1 dengan kinerja 1.81 dan jumlah pelanggan 35.677 SL. Hal ini mengharuskan adanya perubahan kinerja pelayanan pada PDAM Lematang Enim, sehingga diperlukan rekomendasi agar menjadikan PDAM lebih sehat.

Penelitian sebelumnya mengenai PDAM cukup banyak dilakukan, namun penelitian tingkat kepuasan pelanggan pada PDAM Lematang Enim Muara Enim masih terbatas dan belum banyak dilakukan, sehingga perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menilai bagaimana penilaian pelanggan terhadap PDAM yang akan dianalisa dan bisa menjadi acuan kinerja PDAM Lematang Enim. Berdasarkan uraian permasalahan di atas, PDAM Lematang Enim perlu mendapat perhatian serius sehingga dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Muara Enim.

Air merupakan salah satu elemen sumber daya yang tidak bisa dipisahkan oleh aktivitas manusia (Sillberg, Kullavanijaya, & Chavalparit, 2021). Aulia & Syarvina (2022) menjelaskan bahwa kebutuhan air bersih terbagi menjadi dua yaitu, kebutuhan domestik (keperluan rumah tangga) dan kebutuhan non domestik (industri, tempat ibadah serta tempat umum lainnya).

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (2010) juga menjelaskan bahwa pemanfaatan dan pelestarian sumber air digolongkan sesuai peruntukannya dalam empat kelas yaitu: (1) Golongan A, air yang dapat digunakan sebagai air minum secara langsung tanpa pengolahan terlebih dahulu. (2) Golongan B, air yang dapat digunakan sebagai air baku air minum; (3) Golongan C, air yang dapat digunakan untuk keperluan perikanan dan peternakan; (4) Golongan D, air yang dapat digunakan untuk keperluan pertanian dan dapat dimanfaatkan untuk usaha perkotaan, industri, dan pembangkit listrik tenaga air.

Golongan air B yaitu semua air baku yang dapat digunakan untuk air minum. Air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum (Permenkes RI No. 492/Menkes/Per/IV/2010) [4]. Secara umum, air minum yang aman adalah kebutuhan

semua orang, termasuk kesediaan jumlah yang memadai untuk memasak, minum, fasilitas kebersihan dan sanitasi yang penting untuk kesehatan (Kumar & Tripathi, 2018). Kondisi ini menjadikan, akses terhadap air yang aman dan andal (bersih dan segar) adalah hak dasar manusia (Samra, Crowley, & Smith Fawzi, 2011). Air baku dapat digolongkan sebagai air minum jika memenuhi beberapa kriteria kualitas air baik secara fisik maupun kimia (Muzafri & Alfiah, 2021).

Pelayanan adalah setiap tindakan dari berbagai kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Zakaria, 2017). Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan dan mengurus penyelesaian kebutuhan seseorang atau sekelompok anggota organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan (Pandipa, 2020). Kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik suatu produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (Hakim, 2021).

Pelanggan yang puas dengan pelayanan besar harapan akan menggunakan kembali pelayanan tersebut di masa mendatang (Gultom, Arif, & Fahmi, 2020). Hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada PDAM Tirta Jasa Lampung (Hakim, 2021).

Oleh karena itu, Parasuraman (1985) menjabarkan bahwa kualitas pelayanan mempresentasikan perbedaan antara nilai yang diterima dengan nilai yang diharapkan, yang tercakup dalam lima dimensi diantaranya yaitu: 1) Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan andal dan akurat. 2) Daya Tanggap (Responsiveness), yaitu kemampuan untuk dapat membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. 3) Jaminan (assurance), yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan handal, bebas dari bahaya, santun dan terampil. 4) Empati (emphaty), yaitu kemampuan memberikan pelayanan secara komunikatif, memberikan pendekatan personal dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. 5) Bukti Fisik (tangibles), yaitu kondisi fasilitas fisik yang melingkupi penyampaian jasa.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja dari suatu produk (perceived performance) dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Secara singkat, kepuasan (pleasureable fulfillment) yaitu kondisi terpenuhinya perasaan seseorang terhadap suatu barang atau jasa, akibat reaksi emosional pelanggan paska pembelian yang dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan (Gultom et al., 2020). Kepuasan pelanggan akan berdampak pada kesetiaan pelanggan, sehingga memberikan dampak positif pada kelangsungan suatu organisasi dan dapat memberikan rekomendasi kepada calon pelanggan yang baru (Gultom et al., 2020).

Peran pelanggan memiliki keterkaitan nyata dengan usaha PDAM. Atribut kualitas produk dan jasa yang menjadi prioritas dalam peningkatan pelayanan serta menganalisis tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap kinerja PDAM (Halief & Putro, 2017). metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 115 orang pelanggan PDAM dan dianalisis dengan menggunakan metode Importance and Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), dan analisis deskripsi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan adalah sebagai berikut: 1) Tangible (Pelayanan Bersifat Nyata) seperti peralatan yang berfungsi dengan baik, tempat pembayaran yang mudah diakses, tersedianya layanan pengaduan. 2) Reliability (Keandalan) seperti air mengalir selama 24 jam, Pencatatan dan perhitungan rekening air dilakukan secara benar dan akurat, Ketepatan informasi. 3) responsiveness (bersikap tanggap) seperti kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan pelanggan baru, tanggapan terhadap keluhan, pihak pdam menyelesaikan keluhan pelanggan secara benar dan cepat. 4) Assurance (dapat menjamin) seperti jaminan pelayanan sehingga tidak menyebabkan kerugian pelanggan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik. 5) Empathy (kesungguhan) seperti kemudahan/akses untuk menyampaikan keluhan/laporan, upaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan, kemudahan dalam memperoleh informasi.

Metode Penelitian

Alur penelitian diawali dengan perumusan masalah serta penentuan tujuan dan diteruskan dengan penulisan tinjauan pustaka. Langkah selanjutnya yaitu penulisan draft kuesioner untuk dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Kuesioner yang telah dilakukan pengujian awal digunakan untuk pengambilan data. Data yang diambil dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu, data primer yang diambil langsung ke pelanggan PDAM Lematang Enim terkait kepuasan pelanggan serta data sekunder yang diambil dari internal PDAM Lematang Enim.

Penelitian ini diawali dari latar belakang yang menggambarkan kondisi ketersediaan air bersih di Kabupaten Muara Enim dan kondisi perusahaan PDAM Lematang Enim. Kondisi tersebut didapatkan suatu permasalahan-permasalahan yang ditemukan. Permasalahan tersebut dibuat suatu rumusan masalah yang dibahas pada penelitian ini.

Metode yang digunakan untuk penentuan sampel adalah accidental sampling, yaitu penentuan sampel dengan cara kebetulan. Penentuan jumlah responden didasarkan pada pendapat Slovin dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana :

N = Jumlah Populasi

n = Sampel

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan

Sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan. Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa jumlah pelanggan PDAM Lematang Enim Muara Enim berjumlah 35.677 pelanggan. Maka jumlah sampel untuk penelitian ini dengan batas toleransi kesalahan sebesar 10 % adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \dots\dots\dots (3.2)$$

$$n = \frac{35.677}{1 + 35.677(0,1)^2} \dots\dots\dots (3.3)$$

$$n = 99,72 \sim 100 \quad \dots\dots\dots (3.4)$$

Dengan demikian jumlah responden yang diambil sebanyak 100 orang pelanggan. variable dan istilah yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: 1) Kualitas distribusi air merupakan kemampuan PDAM untuk mendistribusikan air bersih hingga tempat – tempat yang sulit di jangkau dalam suatu wilayah. 2) Kuantitas air merupakan kemampuan PDAM untuk mendistribusikan air bersih terkait kecukupan air yang sampai pada pelanggan PDAM. 3) Kontinuitas air yaitu bagaimana PDAM medistribusikan air bersih kepada pelanggan agar air akan tercukupi secara terus. 4) Bukti fisik (Tangible) merupakan aspek-aspek nyata yang dapat dilihat seperti gedung, tempat parkir, perlengkapan, sarana dan sebagainya. 5) Keandalan (Reliability) merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. 6) Ketanggapan (Responsiveness) yaitu kemampuan pegawai untuk membantu pelanggan menyediakan jasa dengan cepat. 7) Jaminan (Assurance) yaitu layanan yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan. Mencakup pengetahuan, kompetensi, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. 8) Empati (Empathy) Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. 9) Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Analisis data yang digunakan pada penelitian terdiri dari analisis indeks kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Index/ CSI), dan analisis regresi logistik biner. Analisis CSI dilakukan untuk melakukan penilaian terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan PDAM Lematang Enim Muara Enim. Hasil analisis CSI kemudian akan digunakan untuk mengetahui factor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan menggunakan analisis regresi logistik biner. Analisis data pada penelitian ini akan menggunakan bantuan program Microsoft Excel dan STATA.

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan PDAM Lematang Enim Muara Enim secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/harapan dari atribut-atribut jasa pelayanan. Untuk mengetahui besarnya nilai CSI, maka langkahlangkah yang dilakukan yaitu:

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS) atau rata-rata skor kepentingan. Nilai ini diperoleh dari rata-rata tingkat kepentingan/harapan pengguna jasa.

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Y_i)}{n} \quad \dots\dots\dots (3.5)$$

di mana:

n = jumlah responden

Y_i = Nilai kepentingan indikator ke-i

2. Menghitung Weight Faktor (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF = \frac{MSI_i}{\sum_{i=1}^p MSI_i} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (3.6)$$

di mana:

p = Indikator kepentingan ke-p

MIS = Mean Importance Score

3. Menghitung Weight Score (WS) atau Skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kinerja (Mean Performance Score = MPS).

$$WSI = WFi \times MPS \quad \dots\dots\dots (3.7)$$

dimana:

MPS = Mean Performance Score

4. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (3.8)$$

dimana:

p = indikator kepentingan ke-p

HS = Highest Scala (skala maksimum yang digunakan)

Bila nilai CSI > 50% maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa telah merasa puas, sebaliknya bila CSI < 50% maka pengguna jasa belum merasa puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas seperti dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	X > 0,80	Sangat Puas
2	0,66 – 0,81	Puas
3	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4	0,35 – 0,50	Kurang Puas
5	0,00 – 0,34	Tidak Puas

Analisis kuadran ini berfungsi untuk memetakan kinerja dan kepentingan (harapan) dari pengguna jasa terminal penumpang terhadap beberapa indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Simanullah, 2016). Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan menjadi tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Skor rata-rata tingkat penilaian kinerja dari responden selanjutnya ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (sumbu X) merupakan skor rata-rata tingkat penilaian kinerja X dan sumbu tegak (sumbu Y) adalah skor rata-rata tingkat penilaian kepentingan/harapan indikator Y.

Hasil dan Pembahasan

A. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini dilakukan pada pelanggan PDAM Lematang Enim Kabupaten Muara Enim yang dilakukan sampling menggunakan rumus slovin dan didapatkan jumlah responden 135 orang. Adapun data karakteristik ini diambil berdasarkan jenis kelamin

reponden yang terbagi dari 80 perempuan dan 55 laki-laki. Tingkat pendidikan responden adalah 8 orang berpendidikan SD, 3 orang SMP, 39 SMA, 16 Diploma, dan 69 responden berlatar belakang Pendidikan Sarjana.

Kemudian tingkat pendapatan responden < Rp1.000.000 sebanyak 28 responden, 1.000.000 – 2.000.000 sebanyak 39 responden, 2.000.000 – 3.000.000 sebanyak 24 responden, 3.000.000 – 5.000.000 sebanyak 33 responden, dan pendapatan > 5.000.000 sebanyak 11 responden. Sementara tujuan penggunaan PDAM oleh 135 responden penelitian adalah 131 responden untuk kebutuhan rumah tangga dan 4 responden sebagai kebutuhan usaha/industri.

B. CSI Mutu Secara Keseluruhan

Jika kepuasan pelanggan dibagi menjadi dua aspek antara mutu produk dan mutu jasa didapatkan hasil yang berbeda yaitu, mutu produk masuk dalam kategori Cukup Puas dengan nilai CSI pada angka 65,25693 dan mutu Jasa masuk dalam kategori Puas dengan nilai CSI pada angka 68,146096 setelah dilakukan perhitungan WF, WS, MIS, dan MSS).

Setelah dilakukan perhitungan CSI pada Produk dan Jasa akan dilakukan perhitungan CSI secara keseluruhan yang diambil dari semua aspek produk dan jasa yang akan langsung dilakukan perhitungan Weighting Factors (WF) dan Weighted Score (WS) karena nilai data Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS) tetap sama dengan mutu produk dan jasa. Perhitungan CSI dilakukan atas pembobotan WF dan WS.

- a. Perhitungan CSI berdasarkan Weighting Factors (WF) dan Weighted Score (WS) secara keseluruhan.

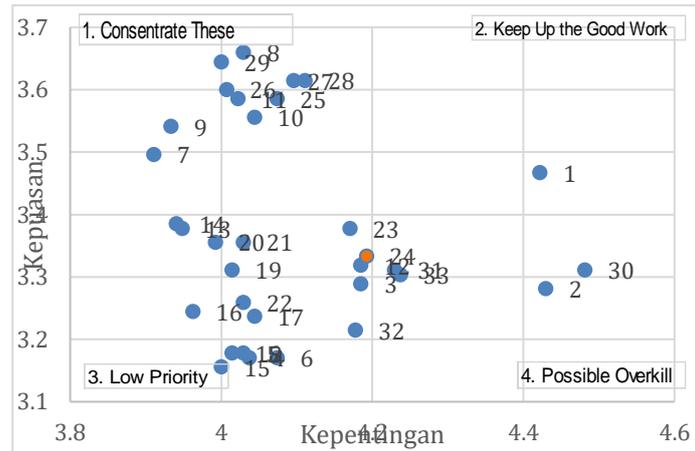
Tabel 2 Perhitungan Weighting Factors (WF) dan Weighted Score (WS) Keseluruhan

Pernyataan	Weighting Factors (WF)	Weighted Score (WS)
Tidak berbau	3,274283	11,35085
Tidak berasa	3,279767	10,7625
Tidak berwarna	3,098777	10,19153
Konsistensi pasokan	2,989086	9,476509
Pasokan tepat waktu (bila dijanjikan)	2,983601	9,481221
Pasokan air terus menerus	3,016509	9,563449
Fasilitas yang lengkap	2,895848	10,12474
Ruang tunggu yang nyaman	2,983601	10,91777
Parkir yang memadai	2,912302	10,31171
Kebersihan gedung	2,99457	10,64736
Berpenampilan rapi dan ramah	2,978117	10,6771
Tekanan air konstan	3,098777	10,28335
Kehandalan dalam menangani transaksi	2,923271	9,87416
Kehandalan dalam pengadministrasian dokumen	2,917786	9,877247
Kehandalan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	2,961663	9,345692

Tanggap dalam memberikan informasi	2,93424	9,519979
Tanggap dalam membantu kesulitan pelanggan	2,99457	9,693535
Memberikan keterangan yang akurat	2,972632	9,446364
Akurasi dalam pembacaan meter/penagihan	2,972632	9,842715
Pegawai mampu menanamkan kepercayaan kepada para pelanggan	2,956178	9,919621
Adanya jaminan Keamanan Kompetensi/pengetahuan	2,983601	10,01164
Pegawai menjamin kurangnya tingkat kesalahan dalam pelayanan pelanggan	2,983601	9,72433
Perbaikan cepat pipa burst dan penyedia layanan yang menanggung biaya	3,087808	10,42993
Staf yang menunjukkan profesionalisme dalam melaksanakan tugas	3,104262	10,34754
Perbaikan pipa tidak merusak jaringan lain	3,016509	10,81474
Pegawai memahami kebutuhan pelanggan	2,967147	10,68173
Perhatian secara individual terhadap permasalahan pelanggan	3,032962	10,9636
Ada kesungguhan pelayanan sesuai kepentingan pelanggan.	3,043931	11,00325
Menanggapi kebutuhan/keluhan pelanggan dengan segera	2,961663	10,79362
Ketentuan pembayaran biaya meter/koneksi fleksibel	3,318159	11,28174
Sesuai dengan kebutuhan`	3,131684	10,36935
Pelayanan sesuai kebutuhan	3,093292	9,944362
Kesesuaian harapan yang diberikan	3,137169	10,36428
		338,037514
CSI		67,6075028
Kategori		PUAS

b. Hubungan Kepentingan dan Kinerja secara keseluruhan
Importance Performance Analysis

Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Air Minum Daerah Lematang Enim
Kabupaten Muara Enim



Gambar 1 Hubungan Kepentingan dan Kepuasan Mutu Keseluruhan

Dari Perhitungan CSI secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan antara mutu produk dan jasa didapatkan nilai CSI sebesar 67,6075028, dan nilai CSI yang didapatkan ini masuk kedalam kategori Puas.

C. Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Analisis yang dilakukan untuk mendukung perumusan strategi tersebut yaitu melalui analisis SWOT terhadap PDAM Lematang Enim. Hasil analisis SWOT yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3 Analisis SWOT PDAM Lematang Enim

Strength	Weakness
1. Jaringan distribusi air luas.	1. Debit air rendah.
2. Layanan staf PDAM sudah baik.	2. Kualitas air bersih dari sumbernya rendah.
3. Pengalaman staf dan teknisi PDAM cukup baik	3. Frekuensi pengaliran rendah.
	4. Durasi pengaliran air per konsumen singkat (kontinyuitas)
Opportunity	Threat
1. Potensi sumber daya air di Muara Enim.	1. Peningkatan jumlah penduduk dan tempat pembuangan tinja sehingga mengancam kualitas air bersih
2. Loyalitas masyarakat terhadap layanan PDAM Lematang Enim	

Beberapa strategi yang dapat dilakukan PDAM Lematang Enim untuk meningkatkan kepuasan layanan diantaranya yaitu fokus terhadap perbaikan variabel-variabel penting yang dirasakan langsung oleh masyarakat diantaranya kualitas air (air yang berwarna dan berbau), peningkatan debit air, kontinyuitas distribusi air, serta perbaikan pipa yang efisien dan tepat sasaran tanpa merusak jaringan yang sudah ada. Selain itu, distribusi sumber daya yang bukan prioritas ke variabel prioritas juga harus dilakukan. Distribusi sumber daya terhadap layanan staf kantor, dan ruang tunggu dianggap tidak begitu penting bagi konsumen sehingga dapat dialihkan terhadap perbaikan kualitas air dan kontinyuitas air yang lebih penting menurut konsumen.

Kesimpulan

PDAM Lematang Enim secara umum telah melaksanakan kegiatan operasional dengan cukup baik secara keseluruhan yang sudah masuk dalam kategori Puas dengan nilai CSI pada angka 67,6075028. akan tetapi jika kepuasan pelanggan dibagi menjadi dua aspek antara mutu produk dan mutu jasa didapatkan hasil yang berbeda yaitu, mutu produk masuk dalam kategori Cukup Puas dengan nilai CSI pada angka 65,25693 dan mutu Jasa masuk dalam kategori Puas dengan nilai CSI pada angka 68,146096.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan PDAM Lematang Enim dapat dikategorikan baik. Kinerja PDAM Lematang Enim baik pada aspek kualitas, kuantitas, kontinuitas, bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kualitas dan kepuasan pelanggan menurut pelanggan sudah cukup baik, Akan tetapi PDAM Lematang Enim dalam waktu dekat perlu melakukan peningkatan terhadap produksi air dalam bentuk kualitas, kuantitas, dan kontinuitas karena saat ini nilai kepuasannya masih dalam kategori Cukup Puas, karena nilai utama dalam PDAM adalah air bersih yang sampai pada pelanggan.

Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu debit air bersih, kualitas air bersih, serta layanan perbaikan kebocoran pipa oleh PDAM Lematang Enim. Strategi yang dapat dilakukan untuk peningkatan kepuasan konsumen diantaranya yaitu refocusing perbaikan terhadap variabel-variabel yang penting menurut masyarakat, pemanfaatan teknologi tepat guna, serta edukasi kepada masyarakat tentang system penyelenggaraan air bersih.

BIBLIOGRAFI

- Aulia, Niki, & Syarvina, Wahyu. (2022). Analysis of Clean Water Distribution Network System and Service Quality on Customer Satisfaction (Case Study of PDAM Tirtanadi, Cemara Branch, Medan City, North Sumatra Province). *Jurnal Fokus Manajemen*, 2(1), 79–86.
- Bubang, Evariani. (2022). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Di Kabupaten Fakfak*. Universitas Hasanuddin.
- Gultom, Dedek Kurniawan, Arif, Muhammad, & Fahmi, Muhammad. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171–180. <https://doi.org/10.30596/Maneggio.V3i2.5290>
- Hakim, Lukman Nuzul. (2021). Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variables (Case Study on the Tirta Jasa Lampung Selatan Regional Company (PDAM)). *Economit Journal: Scientific Journal of Accountancy, Management and Finance*, 1(1), 48–56. <https://doi.org/10.33258/Economit.V1i1.374>
- Halief, Kartini, & Putro, Haryono. (2017). Analisis tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kahuripan Cabang Pelayanan VI Ciomas. *Jurnal Ilmiah Desain & Konstruksi*, 16(1).
- Kemenkes, R. I. (2010). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/Menkes/Per/IV/2010. *Kementerian Kesehatan RI*.
- Kumar, Krishna, & Tripathi, Arun Kumar. (2018). *Examining the Access to Safe Drinking Water in Selected Villages of Muzaffarpur District, Bihar*.
- Muzafri, Al, & Alfiah, Lufita Nur. (2021). Deteksi Kehadiran Mikroba Indikator Coliform pada Air Minum Isi Ulang di Kelurahan Tambusai Tengah, Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu. *SUNGKAI*, 9(2), 28–33.
- Pandipa, Abd Khalid H. S. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Unit Mapane. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 11(1), 43–50.
- Parasuraman, Anantharanthan, Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.30700/Jst.V7i1.131>
- Rachman, Tahar. (2018). 濟無 No title no title no title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Samra, Shamsher, Crowley, Julia, & Smith Fawzi, Mary C. (2011). The right to water in rural Punjab: Assessing equitable access to water through the Punjab rural water supply and sanitation project. *Health & Hum. Rts.*, 13, 36.

Sillberg, Chalisa Veesommai, Kullavanijaya, Pratin, & Chavalparit, Orathai. (2021). Water quality classification by integration of attribute-realization and support vector machine for the Chao Phraya River. *Journal of Ecological Engineering*, 22(9), 70–86. <https://doi.org/10.12911/22998993/141364>

Simanullah, Novand Repindo. (2016). *Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Damri Royal Trayek Sintang-Pontianak*. UAJY.

Zakaria, Faizatul Muawanah. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan sasaran keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien rumah sakit prima husada malang. *Jurnal Ilmu Manajemen Unisma*, 2(2), 107–198.

Copyright holder:

Wahyu Ningsih, Heni Fitriani, Febrian. H (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

