

KAJIAN KINERJA PDAM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI KASUS KECAMATAN BREBES

Abdul Latif Nurdin

Universitas Muhadi Setiabudi (UMUS) Brebes

Email: studiokp3k.brebes@gmail.com

Abstrak

Air bersih sangat penting dalam kehidupan manusia, baik itu untuk keperluan sehari-hari ataupun untuk keperluan lainnya. Dalam memenuhi kebutuhan akan air bersih tersebut, masyarakat mendapatkan dengan beberapa cara, antara lain dengan sistem perpipaan (PDAM), sisten non perpipaan (sumur) ataupun penggunaan kedua sistem secara bersamaan (PDAM & Sumur). Pada umumnya tingkat pelayanan air bersih oleh PDAM masih dalam tingkat pelayanan yang rendah, sehingga banyak menimbulkan ketidak puasan pelanggan, kondisi ini termasuk di Kota Brebes. Penelitian ini bertujuan untuk mengukut kepuasan pelanggan terhadap layanan PDAM Kabupaten Brebes dan Kinerja PDAM Kabupaten Brebes berdasarkan Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 dan BPPSPAM Dirjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Tahun 2005. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer, data primer diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh pelanggan PDAM Kabupaten Brebes di Kelurahan Brebes, Gamdasuli, Limbangan Kulon, Limbangan Wetan dan Pasarbatang. Data sekunder diperoleh dari data yang ada di PDAM Kabupaten Brebes. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 500 responden. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji Hipotesis kepuasan pelanggan adalah analisis regresi berganda, sedangkan kinerja PDAM Kabupaten Brebes diukur dengan membandingkan standar kinerja yang dicapai PDAM Kabupaten Brebes dengan indikator kinerja Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 dan BPPSPAM Dirjen Cipta Karya Depatemen Pekerjaan Umum Tahun 2005. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan PDAM Kabupaten Brebes berada pada cukup memuaskan. Kinerja PDAM Kabupaten Brebes berdasarkan Kepmendagri Nomor 47 tahun 1999 dalam kategori cukup, sedangkan menurut indikator BPPSPAM Dirjen Cipta.

Kata kunci : Kinerja, Kepuasan Pelanggan.

Pendahuluan

Penyediaan air bersih untuk kelangsungan kehidupan merupakan kebutuhan primer manusia yang tidak bisa digantikan. Ketika kebutuhan tersebut tidak bisa dipenuhi, maka akan timbul matarantai permasalahan-permasalahan lainnya, seperti

kesehatan, lingkungan, kesejahteraan dan sebagainya. Untuk itu diperlukan sebuah upaya yang sungguh-sungguh dari pihak yang terkait untuk ketersediaan air bersih, baik secara kualitas, kuantitas maupun sisi pemerataan penyebarannya. Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan dimasyarakat.

Berdasarkan konsensus *Millineum Development Goals (MDGs)* untuk 2015 kebutuhan air bersih minimal untuk wilayah perkotaan adalah 80 % dan wilayah pedesaan 60 %. Dengan adanya target dari MDGs tersebut diperlukan langkah antisipatif dengan melakukan indifikasi secara keseluruhan kondisi pelayanan, sumber air baku, sistem produksi, sistem distribusi dan kinerja PDAM. Kinerja (*performance*) merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi (Dharma, 2005).

Kondisi PDAM yang dapat memberikan pelayanan air bersih yang mengalir 24 jam/ hari, kualitas airnya baik dan sampai kepada semua lapisan masyarakat yang tentu saja disertai dengan kondisi PDAM yang sehat merupakan harapan masyarakat dan pemerintah. Salah satu PDAM yang ada di Indonesia, yaitu PDAM Kabupaten Kabupaten Brebes. Sebagai perusahaan yang berorientasi pada layanan publik, PDAM harus dikelola dengan baik berdasarkan asas-asas ekonomi perusahaan, sehingga harus dapat memelihara kelangsungan hidup perusahaan dan harus mampu melayani kebutuhan masyarakat pelanggan minum/air bersih secara lancar dalam jumlah yang cukup.

Penyediaan air bersih di Kabupaten Brebes dilakukan sejak zaman Pemerintah Belanda. Kemudian pengelolaan selanjutnya ditangani oleh Kota Madya Tegal yang pela-yanannya meliputi Kodya Tegal, Kabupaten Tegal dan Kabupaten Brebes. Sumber air yang dimanfaatkan adalah Mata Air Bumijawa yang berada di Kabupaten Tegal dengan Kapasitas debit kurang lebih 60 lt/dt. PDAM Kabupaten Brebes adalah salah satu Badan Usaha Milik Daerah pada Pemerintah Kabupaten Brebes dan merupakan suatu korporasi yang mempunyai peranan strategis, karena mengemban tugas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Brebes dan sekitarnya akan layanan air bersih yang berkualitas dan berkesinambungan. Peningkatan kebutuhan air bersih disebabkan oleh

peningkatan jumlah penduduk, peningkatan derajat kehidupan warga serta perkembangan kota/kawasan pelayanan ataupun hal-hal yang berhubungan dengan peningkatan kondisi sosial ekonomi warga yang dibarengi dengan peningkatan jumlah kebutuhan air per kapita. Peningkatan kebutuhan air tersebut, jika tidak diimbangi dengan peningkatan kapasitas produksi air bersih akan menimbulkan masalah, dimana air bersih yang tersedia tidak akan cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pada wilayah tersebut.

Dalam upaya meningkatkan kualitas manajemen dan kinerja operasional perusahaan. PDAM Kabupaten Brebes telah bertekad untuk menjadikan *Good Corporate Governance* sebagai instrumen yang menjaga dan melandasi praktek manajemen perusahaan. Untuk mengimplementasikan hal tersebut, diperlukan sistem nilai yang dapat mendorong dan menjaga di perekat individu-individu perusahaan dalam mendukung terlaksananya *Good Corporate Governance*. Sistem nilai tersebut didokumentasikan dalam suatu Standar Etika Perilaku (*Code of Conduct*), yang merupakan pedoman tata perilaku bagi seluruh individu pada PDAM Kabupaten Brebes dalam melaksanakan tugas dan interaksi dengan *stakeholder* sesuai dengan etika, budaya, integritas, kepatuhan terhadap peraturan dan profesionalisme, serta menjaga citra perusahaan di luar lingkungan kerja, sesuai dengan norma-norma yang berlaku dalam kehidupan bermasyarakat. Berdasarkan data jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Brebes sampai dengan akhir tahun 2012, adalah sebanyak 17.925 pelanggan sambungan langsung, dengan pemakaian sebesar 9.108.675 m³. Cakupan pelayanan air bersih terhadap masyarakat sebesar 7,19% terhadap jumlah penduduk Kabupaten, walaupun cakupan pelayanan masih rendah, sehingga belum menunjukkan tingkat pelayanan yang memadai di tingkat konsumen.

Rendahnya kualitas sistem penyediaan air minum oleh Perusahaan Air Minum (PDAM) juga masih menjadi persoalan hingga sekarang. Salah satu indikator rendahnya kualitas kinerja PDAM adalah terjadinya stagnasi dalam penurunan tingkat kehilangan (kebocoran) air minum, baik pada aspek fisik maupun non fisik yang masih berkisar antara 30 - 40 persen, jauh dari harapan, yaitu standar yang ditetapkan sebesar 20 % (Kodoatie, 2003). Kenyataan ini merupakan kenyataan sekaligus tantangan bagi PDAM Kabupaten Brebes untuk dapat melayani kebutuhan air bersih warga Kabupaten Brebes dengan merata dan harga yang terjangkau. Harapan PDAM untuk memenuhi kebutuhan

masyarakat ternyata tidak sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi tingkat pelayanan PDAM. Dengan belum meratanya tekanan air dan kontinuitas air sampai diseluruh wilayah pelayanan, menyebabkan terganggunya sistem distribusi air, yang mengakibatkan pelanggan merasa dirugikan dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Kasus ini memunculkan berbagai keluhan dari pelanggan, yang harus segera dituntaskan. Akan tetapi persoalan yang muncul adalah ketidak sigapan perusahaan dalam merspon berbagai keluhan-keluhan pelanggan. Kelambatan penanganan pengaduan oleh pihak perusahaan terhadap berbagai keluhan menjadi point utama yang menjadi masalah dalam kualitas pelayanan.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Oleh Azwar (2010) dinyatakan sebagai prosedur penelitian yang menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistik. Pada dasarnya penelitian deskriptif kuantitatif ini bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat (Koentjaraningrat, 1990).

Menurut Nazir (1998), ada beberapa kriteria penelitian kuantitatif deskriptif, yaitu :

- 1) Kriteria Umum
 - a. Masalah yang dirumuskan harus patut, ada nilai ilmiah, serta tidak terlalu luas.
 - b. Tujuan penelitian harus dinyatakan dengan tegas dan tidak terlalu umum.
 - c. Data yang digunakan luas fakta-fakta yang terpercaya dan bukan merupakan opini.
 - d. Standar yang digunakan untuk membuat perbandingan harus mempunyai validitas.
 - e. Harus ada deskripsi yang terang tentang tempat serta waktu penelitian dilakukan.
 - f. Mengumpulkan data maupun dalam menganalisa serta studi kepustakaan yang dilakukan.
- 2) Kriteria Khusus
 - a. Prinsip-prinsip ataupun data yang digunakan dinyatakan dalam nilai (*value*)

- b. fakta-fakta ataupun prinsip-prinsip yang digunakan adalah mengenai masalah status.
- c. Sifat penelitian *ex post facto*, karena itu tidak ada control terhadap variabel dan peneliti tidak mengadakan pengaturan atau manipulasi variabel.

a. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sejumlah individu yang akan dikenai generalisasi hasil penelitian, minimal mempunyai satu karakteristik yang sama. Penelitian ini mengambil satu karakteristik, yaitu masyarakat sebagai pelanggan PDAM yang telah mengetahui semua bentuk pelayanan semua bentuk pelayanan PDAM. Dalam penelitian ini populasinya adalah masyarakat sebagai pelanggan PDAM di Kota Brebes dan sekitarnya. Dalam penentuan pengambilan sampel dari jumlah populasi yang ada digunakan teknik *Simple Random Sampling* , yaitu cara pengambilan sampel dari semua anggota populasi atau populasi dianggap homogen (Sugiyono, 2001).

b. Pencarian Dan Pengumpulan Data

Data ialah bahan mentah yang perlu diolah, sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta. Sedangkan perolehan data seyogyanya relevan, artinya data yang ada hubungannya langsung dengan masalah penelitian, mutakhir artinya data yang diperoleh masih sangat dibicarakan, dan diusahakan oleh orang pertama (Ridwan, 2005). Pengumpulan data adalah pencatatan peristiwa-peristiwa atau hal-hal atau keterangan-keterangan atau karakteristik-karakteristik sebagian atau seluruh elemen populasi yang akan menunjang atau mendukung penelitian (Hasan, 2000). Metoda dalam pengumpulan data yang akan dilaksanakan adalah dengan :

- a. Wawancara (*Interview*) .
- b. Angket (*Questionnaire*) .
- c. Observasi (*Observation*) .
- d. Studi Literatur (*Desk study*) .

Hasil dan Pembahasan

Penyebaran angket dilakukan secara acak kepada pelanggan PDAM yang ada di 5 (lima) wilayah Kelurahan di Kecamatan Brebes. Jumlah angket yang disebarakan sebanyak 500 sampel angket. Pendistribusian angket dilakukan secara merata di tiap

kelurahan, untuk setiap kelurahan disebarakan sebanyak 100 sampel angket, sehingga total angket 500 sampel angket. Waktu penyebaran sampel angket ke pelanggan sampai kembali lagi kepada peneliti membutuhkan waktu selama ± 3 (tiga) minggu.

Respon masyarakat terhadap angket penelitian cukup baik, ini ditunjukan dari cara pengisian angket, dari 62 (enam puluh dua) butir pertanyaan yang diberikan hampir seluruh responden menjawab keseluruhan pertanyaan pada angket tersebut secara objektif, berdasarkan kondisi yang nyata yang dialami oleh masing-masing responden. Objektivitas jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam angket tersebut menunjukkan adanya kecenderungan yang kuat dari masyarakat terhadap PDAM untuk meningkatkan pelayanan yang lebih optimal dalam hal pelayanan penyediaan air bersih.

Hasil penyebaran angket yang dilakukan di 5 (lima) kelurahan secara serentak tidak semuanya kembali dengan jumlah yang sama. Dari 500 sampel angket yang disebarakan sebanyak 474 (empat ratus tujuh empat) sampel angket yang kembali lagi kepada peneliti, atau tingkat pengembalian sampel angket sebesar 94,80%. Jumlah tersebut masih lebih besar dari jumlah batas minimal sampel angket yang disyaratkan sebanyak 397 sampel angket sesuai perhitungan jumlah populasi dalam sampel angket penelitian. Tabel Penyebaran dan Pengembalian Angket kepada Pelanggan PDAM

No.	Kelurahan	Penyebaran Ke Responden	Pengembalian Dari Responden	Prosentase %
1	Brebes	100	100	100,00
2	Pasarbatang	100	100	100,00
3	Gandasuli	100	94	94,00
4	Limbangan Wetan	100	95	95,00
5	Limbangan Kulon	100	85	85,00
Jumlah		500	474	94,80

Sumber : diolah (2012)

Pengembalian sampel angket dari 5 (lima) Kelurahan, maka Kelurahan Brebes dan Pasarbatang adalah yang tertinggi pengembalian sampel angketnya. Dari seluruh sampel angket yang disebarakan semuanya kembali, ini menunjukkan kepedulian serta respon yang masih tinggi terutama di Kelurahan Pasarbatang yang masih ada penggiliran air serta tingkat pelayanan yang sangat rendah dibanding kelurahan-kelurahan lainnya, sehingga antusias mereka sangat tinggi terhadap penelitian ini.

Responden adalah bagian dari pelanggan PDAM Kabupaten Brebes yang dikenai penelitian. Responden yang dikenai penelitian adalah pelanggan PDAM Kabupaten Brebes dari pengguna air bersih Domestik atau keluarga (rumah tangga) yang ada di permukiman penduduk dan menyebar pada 5 (lima) Kelurahan di Kecamatan Brebes Kabupaten Brebes.

Jumlah anggota keluarga responden yang dikenai angket penelitian yang disebarkan pada 5 (lima) Wilayah Kelurahan sangat bervariasi. Jumlah keluarga responden bervariasi dari 3 orang sampai lebih dari 8 orang anggota keluarga dalam satu rumah. Jumlah anggota keluarga yang paling banyak adalah 6-7 anggota keluarga dalam satu rumah, yaitu sebanyak 196 responden atau sebesar 38,90 %, dari hasil tersebut menunjukkan rata-rata dalam satu keluarga ada 5 - 6 anggota keluarga yang menggunakan air bersih untuk kepentingan konsumsi dan lain-lain. Hasil survey terhadap jumlah anggota keluarga adalah sebagai berikut :

Tabel : Jumlah Anggota Keluarga Dalam satu Rumah

No.	Jumlah Anggota Keluarga	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	1 - 2	42	8,86
2	3 - 4	174	36,71
3	5 - 6	176	37,13
4	7 - 8	56	11,81
5	Lebih dari 8	26	5,49
Jumlah		474	14,00

Sumber: Data diolah (2012)

Tabel : Rata-rata Pemakaian Air dalam Sebulan

No.	Rata-rata Pemakaian Air dalam Sebulan	Jumlah Responden	Persentase %
1	1 - 5 m ³	16	3,38
2	6 - 10 m ³	86	18,14
3	11 - 15 m ³	129	27,22
4	16 - 20 m ³	98	20,68
5	Diatas 21 m ³	145	30,59
Jumlah		474	100,00

Sumber : Data diolah (2012)

Pemakaian air bersih rata-rata dalam satu bulan berdasar hasil angket seperti dalam Tabel diatas, menunjukkan tingginya tingkat pemakaian air yang digunakan oleh konsumen. Pemakaian air diatas 21 m³ sebanyak 145 responden atas sebesar 30,59%, mendominasi jawaban terbanyak dalam angket penelitian, sebanyak 129 responden

menggunakan air 11 - 15 m³ atau sebesar 27,22%, 98 responden menggunakan air 16 - 20 m³ atau sebesar 20,68%, 86 responden menggunakan air 6 - 10 m³ atau sebesar 18,14% dan yang menggunakan air 1 - 5 m³ hanya sebesar 16 responden atau sebesar 3,38%. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kecenderungan sebagian besar penduduk Kecamatan Brebes menggunakan air bersih dari PDAM Kabupaten Brebes, sehingga sudah selayaknya PDAM Kabupaten Brebes memberikan pelayanan yang lebih optimal terhadap konsumen.

Kepuasan pelanggan PDAM diukur dari persepsi masyarakat terhadap tekanan air, kontinuitas, kualitas air, kecukupan pemakai air, penanganan pengaduan, akurasi pembacaan meteran air dan sikap petugas. Dalam pembahasan ini tingkat kepuasan pelanggan di kelompokkan di masing-masing kelurahan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PDAM pada masing-masing kelurahan di Kecamatan Brebes.

1. Tingkat Kepuasan Pelanggan Kelurahan Gandasuli

Dari seratus sampel angket yang disebarikan di Kelurahan Gandasuli yang terisi dan kembali sejumlah 94 (sembilan puluh empat) sampel angket atau 94%. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pelanggan di Kelurahan Gandasuli seperti ditunjukkan pada Tabel dibawah ini :

Tabel : Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Tekanan Air PDAM di Kelurahan Gandasuli

No.	Variabel Kepuasan Pelanggan	Distribusi Frekuensi Kepuasan pelanggan				Sangat Rendah	Jumlah Respondn (P)
		Sangat Tinggi	Tinggi	Sedang	Rendah		
1	Tekanan Air (P)	0 0,00%	7 9,33%	57 76,00%	10 13,33%	1 1,33%	94 100,00%
2	Kontinuitas Air (P)	0 0,00%	1 1,33%	55 73,33%	19 25,33%	0 0,00%	94 100,00%
3	Kualitas Air (P)	67 89,33%	8 10,67%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	75 100,00%
4	Pemakaian Air (P)	0 0,00%	36 48,00%	20 26,70%	19 25,30%	0 0,00%	75 100,00%
5	Penanganan Pengaduan (P)	17 22,67%	49 65,33%	9 12,00%	0 0,00%	0 0,00%	75 100,00%
6	Pembacaan Meter Air (P)	0 0,00%	28 37,33%	45 60,00%	2 2,67%	0 0,00%	75 100,00%
7	Sikap Petugas (P)	1 1,33%	24 32,00%	43 57,33%	7 9,33%	0 0,00%	75 100,00%
8	Kepuasan Pelanggan (P)	1 1,33%	17 22,67%	34 45,33%	22 29,33%	1 1,33%	75 100,00%

Sumber : Hasil Analisis Data (2012)

Tabel : Nilai Kepuasan Pelanggan PDAM di Kelurahan Gandasuli

No.	Variabel Kepuasan Pelanggan	Nilai Kepuasan	Pelanggan
1	Tekanan Air	2,34	Sedang
2	Kontinuitas Air	2,20	Sedang
3	Kualitas Air	4,89	Sangat Tinggi
4	Kecukupan Pemakaian Air	3,23	Tinggi
5	Penanganan Pengaduan	4,11	Tinggi
6	Akurasi Pembacaan Meter Air	3,25	Tinggi
7	Sikap Petugas	3,35	Tinggi
Tingkat Kepuasan		2,93	Sedang

Sumber : Hasil Analisis Data (2012)

Berdasarkan nilai kriteria kepuasan pelanggan sesuai perhitungan Skala Likert diperoleh nilai sebesar 2,93 dengan kriteria Tingkat Kepuasan Sedang, yang berarti secara rata-rata masyarakat / pelanggan PDAM di Kelurahan Gandasuli belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Brebes.

2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Kelurahan Limbangan Wetan

Seluruh sampel angket dari 100 (seratus) sampel angket yang disebar di Kelurahan Limbangan Wetan, hanya 5 (lima) sampel angket yang tidak kembali, atau sebanyak 95 sampel angket atau 95% kembali dan terisi. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pelanggan di Kelurahan Limbangan Wetan seperti ditunjukkan pada Tabel dibawah ini :

Tabel : Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Tekanan Air PDAM di Kelurahan Limbangan Wetan

No.	Variabel Kepuasan Pelanggan	Distribusi Frekuensi Kepuasan pelanggan				Sangat Rendah	Jumlah Responden (P)
		Sangat Tinggi	Tinggi	Sedang	Rendah		
1	Tekanan Air (P)	0 0,00%	16 16,16%	56 56,57%	25 25,25%	2 2,02%	99 100,00%
2	Kontinuitas Air (P)	0 0,00%	60 60,61%	21 21,21%	17 17,17%	1 1,01%	99 100,00%
3	Kualitas Air (P)	77 77,78%	21 21,21%	1 1,01%	0 0,00%	0 0,00%	99 100,00%
4	Pemakaian Air (P)	8 8,08%	78 78,79%	4 4,04%	8 8,08%	1 1,01%	99 100,00%
5	Penanganan Pengaduan (P)	17 22,67%	49 65,33%	9 12,00%	7 0,00%	7 0,00%	89 100,00%
6	Pembacaan Meter Air (P)	3 3,03%	59 59,60%	32 32,32%	3 3,03%	2 2,02%	99 100,00%
7	Sikap Petugas (P)	3 3,03%	37 37,37%	2 2,02%	57 57,58%	0 0,00%	99 100,00%
8	Kepuasan Pelanggan (P)	4 4,04%	25 25,25%	58 58,59%	11 11,11%	1 1,01%	99 100,00%

Sumber : Hasil Analisis Data (2012)

Adapun tingkat kepuasan pelanggan PDAM di Kelurahan Limbangan Wetan, seperti ditunjukkan pada Tabel berikut ini :

Tabel : Nilai Kepuasan Pelanggan PDAM di Kelurahan Limbangan Wetan

No.	Variabel Kepuasan Pelanggan	Nilai Kepuasan	Pelanggan
1	Tekanan Air	2,87	Sedang
2	Kontinuitas Air	3,41	Tinggi
3	Kualitas Air	4,77	Sangat Tinggi
4	Kecukupan Pemakaian Air	3,46	Tinggi
5	Penanganan Pengaduan	3,70	Tinggi
6	Akurasi Pembacaan Meter Air	3,44	Tinggi
7	Sikap Petugas	2,86	Sedang
Tingkat Kepuasan		3,20	Tinggi

Sumber : Hasil Analisis Data (2012)

Berdasarkan nilai kriteria kepuasan pelanggan sesuai perhitungan Skala Likert diperoleh nilai sebesar 3,20 dengan kriteria Tingkat Kepuasan Tinggi, yang berarti secara rata-rata masyarakat / pelanggan PDAM di Kelurahan Limbangan Wetan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Brebes.

3. Tingkat Kepuasan Pelanggan Kelurahan Brebes

Seluruh sampel angket dari 100 (seratus) sampel angket yang disebarakan di Kelurahan Brebes semuanya kembali dan terisi 100%, ini menunjukkan kepedulian pelanggan terhadap penelitian ini sangat tinggi dan mengindikasikan bahwa pelanggan menginginkan peningkatan kinerja PDAM dalam memberikan servis atau pelayanan yang lebih baik dalam penyediaan air bersih terhadap pelanggan.

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pelanggan di Kelurahan Brebes seperti ditunjukkan pada Tabel dibawah ini :

Tabel : Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Tekanan Air PDAM di Kelurahan Brebes

No.	Variabel Kepuasan Pelanggan	Distribusi Frekuensi Kepuasan pelanggan				Sangat Rendah	Jumlah Responden (P)
		Sangat Tinggi	Tinggi	Sedang	Rendah		
1	Tekanan Air (P)	0 0,00%	1 1,00%	19 19,00%	26 26,00%	54 54,00%	100 100,00%
2	Kontinuitas Air (P)	0 0,00%	36 36,00%	18 18,00%	30 30,00%	16 16,00%	100 100,00%
3	Kualitas Air (P)	87 87,00%	13 13,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	100 100,00%
4	Pemakaian Air (P)	0 0,00%	5 5,00%	17 17,00%	60 60,00%	18 18,00%	100 100,00%
5	Penanganan Pengaduan (P)	4 4,00%	76 76,00%	16 16,00%	3 3,00%	1 1,00%	100 100,00%
6	Pembacaan Meter Air (P)	1 1,00%	23 23,00%	76 76,00%	0 0,00%	0 0,00%	100 100,00%
7	Sikap Petugas (P)	0 0,00%	28 28,00%	62 62,00%	10 10,00%	0 0,00%	100 100,00%
8	Kepuasan Pelanggan (P)	0 0,00%	2 2,00%	44 44,00%	50 50,00%	4 4,00%	100 100,00%

Sumber : Hasil Analisis Data (2012)

Tabel : Nilai Kepuasan Pelanggan PDAM di Kelurahan Brebes

No.	Variabel Kepuasan Pelanggan	Nilai Kepuasan	Pelanggan
1	Tekanan Air	1,67	Rendah
2	Kontinuitas Air	2,74	Sedang
3	Kualitas Air	4,87	Sangat Tinggi
4	Kecukupan Pemakaian Air	2,09	Sedang
5	Penanganan Pengaduan	3,79	Tinggi
6	Akurasi Pembacaan Meter Air	3,20	Tinggi
7	Sikap Petugas	3,18	Tinggi
Tingkat Kepuasan		2,44	Sedang

Berdasarkan nilai kriteria kepuasan pelanggan sesuai perhitungan Skala Likert diperoleh nilai sebesar 2,44 dengan kriteria Tingkat Kepuasan Sedang, yang berarti secara rata-rata masyarakat / pelanggan PDAM di Kelurahan Brebes merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Brebes.

4. Tingkat Kepuasan Pelanggan Kelurahan Pasarbatang

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pelanggan di Kelurahan Pasarbatang seperti ditunjukkan pada Tabel dibawah ini:

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Tekanan Air PDAM di Kelurahan Pasarbatang

No.	Variabel Kepuasan Pelanggan	Distribusi Frekuensi Kepuasan pelanggan					Jumlah Responden (P)
		Sangat Tinggi	Tinggi	Sedang	Rendah	Sangat Rendah	
1	Tekanan Air (P)	0	0	0	70	9	79
		0,00%	0,00%	0,00%	88,61%	11,39%	100,00%
2	Kontinuitas Air (P)	0	10	61	6	2	79
		0,00%	12,66%	77,22%	7,59%	2,53%	100,00%
3	Kualitas Air (P)	69	10	0	0	0	79
		87,34%	12,66%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
4	Pemakaian Air (P)	0	12	15	27	25	79
		0,00%	15,19%	18,99%	34,18%	31,65%	100,00%
5	Penanganan Pengaduan (P)	11	10	34	18	6	79
		13,92%	12,66%	43,04%	22,78%	7,59%	100,00%
6	Pembacaan Meter Air (P)	0	23	28	20	8	79
		0,00%	29,11%	35,44%	25,32%	10,13%	100,00%
7	Sikap Petugas (P)	0	22	2	29	26	79
		0,00%	27,85%	2,53%	36,71%	32,91%	100,00%
8	Kepuasan Pelanggan (P)	1	1	67	9	1	79
		1,27%	1,27%	84,81%	11,39%	1,27%	100,00%

Sumber : Hasil Analisis Data (2012)

Adapun tingkat kepuasan pelanggan PDAM di Kelurahan Pasarbatang, seperti ditunjukkan pada Tabel berikut ini :

Tabel : Nilai Kepuasan Pelanggan PDAM di Kelurahan Pasarbatang

No.	Variabel Kepuasan Pelanggan	Nilai Kepuasan	Pelanggan
1	Tekanan Air	1,89	Rendah
2	Kontinuitas Air	3,00	Sedang
3	Kualitas Air	4,87	Sangat Tinggi
4	Kecukupan Pemakaian Air	2,18	Sedang
5	Penanganan Pengaduan	3,03	Sedang
6	Akurasi Pembacaan Meter Air	2,84	Sedang
7	Sikap Petugas	2,25	Sedang
Tingkat Kepuasan		2,90	Sedang

Sumber : Hasil Analisis Data (2012)

Berdasarkan nilai kriteria kepuasan pelanggan sesuai perhitungan Skala Likert diperoleh nilai sebesar 2,90 dengan kriteria Tingkat Kepuasan Sedang, yang berarti secara rata-rata masyarakat / pelanggan PDAM di Kelurahan Pasarbatang merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Brebes.

5. Tingkat Kepuasan Pelanggan Kelurahan Limbangan Kulon

Seluruh sampel angket dari 100 (seratus) sampel angket yang disebarkan di Kelurahan Limbangan Kulon 15 sampel angket tidak kembali atau sebanyak 85 sampel angket atau 85% kembali dan terisi. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pelanggan di Kelurahan Limbangan Kulon seperti ditunjukkan pada Tabel dibawah ini :

Tabel : Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Tekanan Air PDAM di Kelurahan Limbangan Kulon

No.	Variabel Kepuasan Pelanggan	Distribusi Frekuensi Kepuasan pelanggan					Jumlah Respondn(P)
		Sangat Tinggi	Tinggi	Sedang	Rendah	Sangat Rendah	
1	Tekanan Air (P)	0	16	56	25	2	99
		0,00%	16,16%	56,57%	25,25%	2,02%	100,00%
2	Kontinuitas Air (P)	0	60	21	17	1	99
		0,00%	60,61%	21,21%	17,17%	1,01%	100,00%
3	Kualitas Air (P)	77	21	1	0	0	99
		77,78%	21,21%	1,01%	0,00%	0,00%	100,00%
4	Pemakaian Air (P)	8	78	4	8	1	99
		8,08%	78,79%	4,04%	8,08%	1,01%	100,00%
5	Penanganan Pengaduan (P)	17	49	9	0	0	75
		17,17%	49,49%	9,09%	0,00%	0,00%	100,00%
6	Pembacaan Meter Air (P)	3	59	32	3	2	99
		3,03%	59,60%	32,32%	3,03%	2,02%	100,00%
7	Sikap Petugas (P)	3	37	2	57	0	99
		3,03%	37,37%	2,02%	57,58%	0,00%	100,00%
8	Kepuasan Pelanggan (P)	4	25	58	11	1	99
		4,04%	25,25%	58,59%	11,11%	1,01%	100,00%

Sumber : Hasil Analisis Data (2012)

Adapun tingkat kepuasan pelanggan PDAM di Kelurahan Limbangan Kulon, seperti ditunjukkan pada Tabel berikut ini :

Tabel : Nilai Kepuasan Pelanggan PDAM di Kelurahan Limbangan Kulon

No.	Variabel Kepuasan Pelanggan	Nilai Kepuasan	Pelanggan
1	Tekanan Air	2,87	Sedang
2	Kontinuitas Air	3,41	Tinggi
3	Kualitas Air	4,77	Sangat Tinggi
4	Kecukupan Pemakaian Air	3,85	Tinggi
5	Penanganan Pengaduan	4,11	Tinggi
6	Akurasi Pembacaan Meter Air	3,59	Tinggi
7	Sikap Petugas	2,86	Sedang
	Tingkat Kepuasan	3,20	Tinggi

Sumber : Hasil Analisis Data (2012)

Berdasarkan nilai kriteria kepuasan pelanggan sesuai perhitungan Skala Likert diperoleh nilai sebesar 3,20 dengan kriteria Tingkat Kepuasan Tinggi, yang berarti secara rata-rata masyarakat/pelanggan PDAM di Kelurahan Limbangan Kulon merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Brebes.

6. Kesimpulan Tingkat Kepuasan Pelanggan

Hasil Analisis tingkat kepuasan pelanggan di 5 (lima) Kelurahan di wilayah Kecamatan Brebes Kabupaten Brebes, dari 7 (tujuh) variabel tingkat kepuasan pelanggan (tekanan air, kuantitas air, kualitas air, kecukupan air, penanganan pengaduan, pembacaan meteran dan sikap petugas), dapat disimpulkan seperti pada Tabel dibawah ini :

Tabel : Tingkat Kepuasan Pelanggan di 5 (lima) Kelurahan di Kecamatan Brebes - Brebes

No.	Kelurahan	Nilai Tingkat Kepuasan	Pelanggan
1	Brebes	2,44	Sedang
2	Pasarbatang	2,90	Sedang
3	Gandasuli	2,93	Sedang
4	Limbangan Wetan	3,20	Tinggi
5	Limbangan Kulon	3,20	Sedang
Kec. Brebes (Kab. Brebes)		2,93	Sedang

Sumber : Hasil Analisis Data (2012)

Kesimpulan

Berdasarkan uraian analisis dan uji hipotesis yang dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka ada beberapa kesimpulan dan implikasi bagi penelitian selanjutnya. Adapun kesimpulan yang dikemukakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis yang menyatakan bahwa tekanan air, kontinuitas air, kecukupan pemakaian air, penanganan pengaduan, pembacaan meteran dan sikap petugas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, baik secara bersama-sama maupun secara parsial dapat diterima atau H_0 ditolak. Hal ini berarti ada kecenderungan kepuasan pelanggan dipengaruhi baik buruknya layanan PDAM dalam hal kelancaran air, kualitas air yang baik, penanganan pengaduan yang cepat, ketepatan pembacaan meteran dan sikap petugas yang baik dan ramah. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, PDAM harus selalu melakukan evaluasi secara periodik, sehingga kendala yang akan mempengaruhi layanan dapat diketahui sejak awal.
2. a) Kriteria pengukuran kinerja PDAM menggunakan Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 mampu mendeteksi secara tepat kualitas layanan PDAM

Kabupaten Brebes kepada pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan dengan kuesioner menunjukkan hasil yang sama dengan hasil pengukuran kinerja PDAM menggunakan Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999. Hal ini disebabkan indikator yang digunakan dalam Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 lebih banyak mengukur faktor-faktor yang secara langsung dirasakan oleh konsumen.

- b) Kriteria pengukuran kinerja PDAM menggunakan BPPSPAM Dirjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Tahun 2005 mampu mendeteksi secara tepat kualitas layanan PDAM Kabupaten Brebes kepada pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan dengan kuesioner menunjukkan hasil yang tidak sama dengan hasil pengukuran kinerja PDAM menggunakan BPPSPAM Dirjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Tahun 2005. Hal ini disebabkan indikator yang digunakan dalam BPPSPAM Dirjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Tahun 2005 lebih banyak mengukur faktor-faktor yang secara langsung tidak dirasakan oleh konsumen.
3. Standar penilaian kinerja Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 terhadap kinerja PDAM Kabupaten Brebes pada aspek operasional dan aspek keuangan masih sangat lemah. Indikator aspek operasional berhubungan langsung dengan layanan PDAM Kabupaten Brebes kepada pelanggan, sehingga kinerja operasional yang lemah menunjukkan kualitas layanan yang masih kurang baik, sehingga wajar jika kepuasan pelanggan yang diukur dengan kuesioner menunjukkan nilai cukup. Aspek administrasi dari kinerja PDAM Kabupaten Brebes menunjukkan nilai yang cukup baik. Sedangkan penilaian kinerja BPPSPAM Dirjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Tahun 2005 terhadap kinerja PDAM Kabupaten Brebes menunjukkan hasil kinerja yang baik. Berdasarkan 3 (tiga) bidang yang diukur, bidang teknis dan bidang keuangan lebih rendah dibandingkan bidang manajemen.
4. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan dan pengukuran kinerja menuntut PDAM Kabupaten Brebes untuk lebih meningkatkan layanan pada aspek operasional dan teknis. PDAM Kabupaten Brebes harus mampu menurunkan tingkat kebocoran air, meningkatkan distribusi air, sehingga dalam sehari pelanggan dapat menikmati aliran air minimal 20 jam dengan debit air yang lebih besar. Cakupan layanan kepada pelanggan juga harus ditingkatkan.

BIBLIOGRAFI

- Arikunto, Suharsini. 2002. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta:Jakarta.
- Azwar, S. 1977. "*Metode Penelitian*". Pustaka Pelajar:Yogyakarta.
- Chatib, Benny. 1994. *Sistem Penyediaan Air Bersih*, Diklat Tenaga Teknik, PAM, LPM, ITB Bandung.
- Gunawan, Iman. 2007. "*Strategic Alignment dengan Banced Scorecard*". Untuk Perbaikan PDAM Kota Padang, Tesis Magister Manajemen Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor 907 Tahun 2002, tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Air Minum.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) Nomor 47 Tahun 1999, tentang *Pedoman Penilaian Kinerja PDAM*
- Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) Nomor 2 Tahun 2007, tentang Organ Dan *Kepegawaian PDAM*
- Kodoatie, Robert, Ph.D. 2003. *Manajemen dan Rekayasa Infrastruktur*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Kodoatie, Rober dkk. 2001. *Pengelolaan Sumber Daya Air Dalam Otonomi Daerah*. Andi: Yogyakarta.
- Modul Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Sistem Tranmisi Program Studi Teknik Lingkungan Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Mathis, Robert R. & John H. Jackson. 2002. "*Manajemen Sumber daya Manusia*". Jilid I dan II. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2008. "*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*". Bumi Aksara: Jakarta, 209 Halaman.
- Nazir, Moch. 1998. "*Metode Penelitian*". Jakarta:Ghalia Indonesia. 622 Halaman.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Nomor 82 Tahun 2001, tentang *Pengelolaan dan Pengendalian Pencemaran Air*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Nomor 16 Tahun 2005, tentang *Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Nomor 23 Tahun 2006, tentang *Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum*.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia, Nomor 18/Prt/2007, tentang *Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum*.

Suharyanto. 1999. *Hidrolika Jaringan Pipa* , Materi Kuliah. Universitas Diponegoro: Semarang.

Suharyanto dan Pranoto S A, 1999. *Analisa Jaringan Air Bersih* , Materi Kuliah, Universitas Diponegoro: Semarang.

Supriharyono. 2002. "*Metodologi Penelitian*", Materi Kuliah, Universitas Diponegoro: Semarang.