

**ANALISIS DISKRIMINAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
DI KOTA SURAKARTA**



Oleh :

**SEIKA REKA KURNIASIH**

**D0106019**

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana**

**Strata Satu Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2010**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan Nasional yang dilaksanakan oleh bangsa Indonesia merupakan suatu rangkaian panjang perjalanan dalam rangka mewujudkan cita-cita menuju masyarakat yang adil dan makmur. Pada hakekatnya pembangunan harus mencakup semua aspek yang menyangkut kehidupan masyarakat. Pembangunan harus dapat diartikan sebagai proses yang berdimensi banyak terutama menyangkut penataan kembali organisasi dan orientasi dari seluruh sistem dan tatanan kehidupan masyarakat.

Pembangunan yang dilaksanakan merupakan pembangunan yang merata untuk seluruh masyarakat dan benar-benar dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat sebagai perbaikan taraf hidup yang berkeadilan sosial. Pembangunan tidak hanya berorientasi pada kemajuan lahiriah semata seperti tercukupinya sandang, papan, perumahan, kesehatan dan sebagainya, melainkan melibatkan kepuasan batiniah seperti pendidikan, rasa aman, bebas berpendapat yang bertanggung jawab, rasa keadilan dan sebagainya.

Untuk dapat mencapai taraf kemakmuran yang diinginkan, seseorang harus dapat berusaha secara individu atau bersama-sama dalam memenuhi kebutuhannya. Kemudian untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya, manusia memerlukan alat pemuas kebutuhan yaitu barang dan jasa. Barang adalah segala sesuatu yang secara langsung atau tidak langsung digunakan untuk memenuhi kebutuhan.

Sedangkan jasa adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan merupakan benda yang tidak berwujud. Demi menunjang Program Pembangunan Nasional tersebut lembaga pemerintah dapat mewujudkannya melalui pelayanan publik.

Pelayanan kepada masyarakat atau sering disebut pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2007 : 6)

Ukuran kinerja instansi pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Sehingga dalam memberikan pelayanan publik (*public service*) dan mewujudkan tujuan organisasi maka *performance* atau kinerja dari organisasi itu sendiri memiliki pengaruh yang cukup besar. Kinerja organisasi yang baik akan memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi maupun pelayanan publik yang diberikan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama sektor publik yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Masih adanya tuntutan terhadap pelayanan publik yang memuaskan menyebabkan kinerja organisasi publik mendapat sorotan dari masyarakat baik melalui media massa maupun lembaga

swadaya masyarakat. Hal ini yang mendorong instansi-instansi pemerintah untuk selalu memperbaiki kinerja organisasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 bahwa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk dalam memenuhi kebutuhan dasarnya. Begitu juga kebutuhan manusia akan air bersih sebagai sesuatu kebutuhan dasar yang sangat vital untuk hidup manusia. Meskipun pada dasarnya air termasuk dalam kategori benda bebas, dalam arti untuk memperolehnya tidak memerlukan banyak pengorbanan, tetapi terkadang harus melewati jasa pelayanan dari Perusahaan Daerah Air Minum.

Kebutuhan akan air bersih termasuk dalam kebutuhan sektor publik dan merupakan bagian dari perekonomian nasional yang dikendalikan oleh pemerintah. Perusahaan Daerah Air Minum sendiri sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih.

Perusahaan Daerah Air Minum sebagai sebuah organisasi memiliki tujuan, visi, dan misi. Tujuan adalah unsur mutlak yang harus dimiliki oleh organisasi. Tujuan itu sendiri tidak akan tercapai tanpa adanya usaha-usaha yang mengarah pada pencapaian tujuan. Sehingga untuk melihat berhasil tidaknya suatu organisasi, dapat diketahui dari sejauh mana tujuan organisasi itu telah tercapai sesuai dengan rencana semula. Selain itu, sebagai instansi pemerintah yang

bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka untuk melihat sejauh mana kualitas PDAM dapat dilihat dari proses kerjanya dalam kegiatan penyediaan air bersih.

Perusahaan Daerah Air Minum sebagai salah satu bentuk lembaga pemerintah yang berbentuk perusahaan daerah, memiliki sifat-sifat yang dijelaskan dalam UU No. 5 Tahun 1962 pasal 5 disebutkan bahwa Perusahaan Daerah merupakan Badan Usaha yang bersifat :

- a. Memberikan jasa.
- b. Menyelenggarakan kemanfaatan umum.
- c. Memupuk pendapatan.

Dengan demikian sebagai perusahaan daerah, PDAM selain bertugas untuk menyelenggarakan sebagian dari tugas dan kewenangan pemerintah daerah yakni menyediakan pelayanan dasar dan pelayanan umum, harus dapat memberikan kontribusinya bagi daerah yang bersangkutan dalam menghasilkan Pendapatan Asli Daerah.

Menurut peraturan tersebut dapat dipahami bahwa PDAM menjalankan fungsi ganda yaitu selain memiliki fungsi sosial juga memiliki fungsi ekonomi. Fungsi sosial disini adalah memberikan jasa dalam kegiatan penyediaan air bersih sedangkan fungsi ekonominya adalah mencari laba.

Dalam Pengelolaannya, perusahaan daerah sering dihadapkan pada berbagai masalah, secara umum masalah tersebut antara lain :

a. Permodalan

Dengan meningkatnya permintaan, maka perusahaan memerlukan tambahan investasi dalam pengembangan unit produksi atau modal. Akan tetapi penambahan modal akan sangat tergantung pada kondisi dan keadaan keuangan pemerintah daerah. Hal ini disebabkan karena saham dari sebagian besar perusahaan daerah hanya dimiliki oleh pemerintah daerah. Akibatnya ketika perusahaan daerah akan melakukan ekspansi atau menambah jumlah produksi harus selalu menunggu kucuran dana dari Pemerintah Daerah

b. Tarif

Selain mengemban misi ekonomi, perusahaan daerah juga mengemban misi sosial yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini akan sangat memberatkan perusahaan daerah untuk menentukan masalah tarif. Karena di satu sisi, tarif yang ditetapkan harus mampu menutup biaya operasional, biaya penyusutan dan beban perusahaan lainnya. Namun di sisi lain tarif yang ditetapkan oleh perusahaan daerah harus terjangkau oleh masyarakat pengguna jasanya.

c. Peralatan

Kendala akan usangnya peralatan yang dimiliki oleh perusahaan merupakan masalah tersendiri yang dihadapi oleh perusahaan daerah, terutama perusahaan daerah yang memberikan pelayanan

kepada masyarakat. Penggantian peralatan dan perluasan pelayanan akan membutuhkan biaya yang tidak sedikit.

d. Sumber daya manusia

Campur tangan yang terlalu besar dari kepala daerah dan DPRD mengakibatkan sebagian sumber daya manusia yang berada dan mengelola perusahaan daerah kurang profesional. (Deddy Supriady B. dan Dadang Solihin, 2002:261)

Dalam era reformasi ini Perusahaan Asli Daerah Air Minum Kota Surakarta mempunyai peran yang sangat penting, karena harus mampu memberikan layanan air minum dan pengelolaan limbah kepada masyarakat secara berkesinambungan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, meningkatkan kontribusi perusahaan pada PAD, meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia dan melestarikan sumber daya air di Kota Surakarta

Namun kondisi keuangan PDAM di Surakarta sendiri masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, hal ini dikarenakan PDAM masih banyak memiliki utang sebesar Rp 6 miliar. Oleh karena itu tarif air dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Surakarta bakal kembali naik di tahun 2010.

Selama ini, seluruh badan usaha baik milik pemerintah pusat maupun pemerintah di daerah (BUMN atau BUMD) dalam mengatasi permasalahan keuangan perusahaannya selalu dengan jalan menaikkan tarif.

Menurut pernyataan dari Direktur Utama PDAM Solo, Singgih Tri Wibowo, dalam harian Solopos (edisi Senin, 28 Desember 2009) yang mengemukakan bahwa :

“kenaikan tarif akan dilaksanakan secara bertahap selama empat tahun, atau hingga tahun 2012 mendatang. Kenaikan tersebut harus dilakukan, untuk menyehatkan kondisi keuangan PDAM Solo. Jika target terpenuhi, Singgih mengaku optimistis dapat menutup Rp 12 miliar utang PDAM pada 2010”.

Dalam menanggapi pernyataan di atas, Menurut Bapak Muh Abu Nasrun, dalam harian Joglo Semar (edisi Kamis, 18 Februari 2010) yang mengemukakan bahwa :

“rencana kenaikan tarif dasar air PDAM perlu dipertimbangkan kembali. Sudah layakkah PDAM menaikkan tarif, sementara berbagai persoalan seputar layanan PDAM masih menjadi keluhan? Kemampuan daya beli masyarakat yang belakangan makin terpuruk, juga bisa menjadi pertimbangan PDAM dalam menaikkan tarif”.

Kenaikan tarif senilai Rp 200/meter kubik (m<sup>3</sup>) tersebut diharapkan mampu menutup sebagian utang PDAM Solo. Kenaikan tarif air PDAM di tahun 2010, merupakan kenaikan tarif air kali kedua, setelah sebelumnya tarif air juga naik pada 2009. Lantaran kenaikan tarif pada 2009, dan didukung upaya efisiensi keuangan, perusahaan daerah tersebut dapat membukukan laba hingga Rp 4 miliar.

Perolehan tersebut jauh di atas target yang hanya dipatok Rp 1,5 miliar sepanjang 2009. Namun, rencana kenaikan tarif ini disambut dengan berbagai reaksi, terlebih mengingat selama ini kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan para pelanggan. Masih banyak keluhan yang disampaikan konsumen terhadap kinerja dari PDAM mengenai kualitas pelayanan air bersih. Sehingga kinerja dari PDAM tidak seperti yang mereka harapkan.

Bahkan, menurut hasil penelitian yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota (DKK) di Surakarta pada tahun 2006, seakan menguatkan keluhan warga itu. Hasil penelitian itu menyebutkan bahwa sebanyak 39,79 persen atau 191 dari 480 sampel air pada jaringan PDAM Solo kurang memenuhi syarat pengujian bakteriologi sehingga tak layak konsumsi. Oleh sebab itu, sangat tidak adil ketika PDAM memberlakukan aturan jika pelanggan yang menunggak bayaran selama lebih dari tiga bulan, mereka akan dikenai sanksi berupa penutupan aliran air minum.

Jika dikaitkan dengan keadaan ekonomi Indonesia pada dewasa ini, kebijakan tersebut tetap saja dirasakan memberatkan bagi masyarakat konsumen Perusahaan Daerah Air Minum. Seharusnya di dalam menaikkan dan menetapkan tarif air minum harus melihat pada kondisi ekonomi masyarakat pada umumnya. Di dalam menaikkan tarif, seharusnya memperhatikan masalah tersebut dari berbagai sudut pandang yang berbeda. Baik PDAM sebagai pelaku usaha maupun masyarakat selaku konsumen, sehingga jangan sampai kebijakan menaikkan tarif air minum PDAM justru tambah menyengsarakan rakyatnya. Dengan menaikkan tarif tersebut, pelanggan seolah dipaksa terhadap kualitas produk maupun layanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum di Surakarta, sementara di satu sisi pelanggan diminta membayar tarif yang kian mahal per meter kubik air yang mereka gunakan.

Jika sesuai dengan Pasal 33 (2) UUD 45 secara jelas disebutkan bahwa, sumber air dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Dalam kaitannya dengan kenaikan tarif PDAM, konsumen

adalah pihak pertama yang akan merasakan dampaknya. Disadari, selama ini pengadaan dan suplai air minum atau air bersih hanya dilaksanakan oleh pemerintah melalui PDAM. Tidak adanya pesaing dalam iklim berusaha di bidang air bersih, PDAM terkesan arogan dalam menentukan tarif. Tidak adanya kesempatan konsumen memberikan masukan, menciptakan posisi tawar (*bargaining position*) menjadi tidak seimbang.

Dalam situasi yang bagaimana pun, konsumen selalu menjadi pihak yang lemah, karena dalam hal ini (kenaikan tarif) konsumen tidak dilibatkan langsung dan transparan dalam menentukan besarnya tarif yang semestinya. Serta pelayanan yang begitu-begitu saja, sehingga menimbulkan kesan bahwa PDAM tidak mengimbangi kinerjanya dengan kenaikan tarif yang diberlakukan.

Untuk itu, rencana kenaikan tarif dasar air PDAM perlu dipertimbangkan kembali. Sebaiknya PDAM Solo menunda dan kalau bisa meninjau ulang tarif yang diberlakukan, sebab sekarang kondisi masyarakat belum siap menerima kenaikan tarif. Kalaupun dipaksakan, semestinya PDAM Solo meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Seperti, jangan sampai air tidak mengalir atau kualitas air yang sampai di tempat konsumen tidak keruh, jernih, dan sebagainya.

Dilihat dari tugas, fungsi dan tujuan yang harus dilakukan maka selayaknya Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta meningkatkan semua potensi yang dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sesuai dengan visi dan misi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta. Sesuai dengan misinya, PDAM Kota Surakarta ingin memberikan layanan air minum dan pengelolaan air limbah kepada masyarakat secara

berkesinambungan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, maka PDAM Kota Surakarta berusaha untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan. Bentuk pelayanan dikatakan baik apabila :

1. Cepat, artinya untuk memperoleh pelayanan orang atau pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama
2. Tepat waktu, artinya orang atau pelanggan dalam memperoleh kebutuhan akan pelayanannya secara tepat pada waktunya
3. Benar, artinya pelayanan yang diperoleh dapat membantu orang atau pelanggan untuk memperoleh kebutuhan yang diinginkan

Pelayanan dari Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta kepada masyarakat dikatakan bermutu apabila minimal PDAM Kota Surakarta telah dapat melaksanakan pelayanan yang cepat, tepat waktu dan benar. Namun didalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan tersebut, kinerja PDAM dihadapkan oleh beberapa macam bentuk keluhan dari pelanggan pengguna layanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta.

Bentuk-bentuk keluhan dari pelanggan tersebut dapat disampaikan kepada bagian langganan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta melalui via telepon atau pengaduan secara langsung dengan cara mendatangi kantor bagian langganan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta. Berikut merupakan laporan pengaduan pelanggan pengguna layanan di Perusahaan Daerah Air minum Kota Surakarta yang dilaporkan oleh bagian langganan antara lain :

Tabel I. 1

**RANGKUMAN LAPORAN PENGADUAN PELANGGAN  
YANG DILAPORKAN OLEH BAGIAN LANGGANAN  
BULAN : 03/2010**

BIDANG	JENIS KERUSAKAN	DILAPORKAN		DIKERJAKAN		BELUM DIKERJAKAN	
		Sisa Bl. Lalu	Bulan Ini	Bulan Lalu	Bulan Ini	Bulan Ini	Total
<b>Air kotor</b>							
	Saluran Mampet	1	34	0	34	0	1
	Sedot Lumpur Tinja	5	8	0	8	0	5
<b>JUMLAH</b>		6	42	0	42	0	6
<b>Distribusi</b>							
	Air Keruh	1	22	0	19	3	4
	Air Mati	4	96	2	88	8	10
	Lain-Lain	3	20	1	17	3	5
	Pipa Bocor	22	134	18	121	13	17
<b>JUMLAH</b>		30	272	21	245	27	36
<b>Meter Air</b>							
	Bocor Dekat Meter	13	25	3	20	5	15
	Kran Bocor	1	1	0	0	1	2
	Lain-Lain	31	50	3	41	9	37
	Meter Bocor	9	22	2	17	5	12
	Meter Hilang	5	9	0	7	2	7
	Meter Mati	5	8	2	4	4	7
	Pindah Meter	9	20	3	16	4	10
	Saluran Mampet	1	0	0	0	0	1
	Stand Mundur	1	0	0	0	0	1
	Stop Kran Dol	11	21	4	20	1	8
	Tera Meter	18	41	9	39	2	11
<b>JUMLAH</b>		104	197	26	164	33	111
<b>Operator</b>							
	Bocor Dekat Meter	0	2	0	0	2	2
	Pipa Bocor	0	1	0	0	1	1
<b>JUMLAH</b>		0	3	0	0	3	3
<b>Total Keseluruhan</b>		<b>140</b>	<b>514</b>	<b>47</b>	<b>451</b>	<b>63</b>	<b>156</b>

*Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta*

Tabel di atas menunjukkan beberapa macam bentuk keluhan-keluhan pelanggan pengguna layanan di Perusahaan Air Minum Kota Surakarta yang sudah seringkali disampaikan langsung oleh masyarakat kepada pihak PDAM Kota Surakarta. Sehingga banyak masyarakat menilai bahwa kinerja PDAM Kota Surakarta masih belum optimal dalam menanggapi atau merespon keluhan yang disampaikan tersebut. Bahkan masyarakat merasa belum ada tindakan secara cepat dan tepat waktu yang dilakukan pihak PDAM Kota Surakarta dalam menanggapi atau merespon keluhan yang disampaikan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengadakan penelitian untuk dapat menilai atau mengetahui secara menyeluruh mengenai sejauh mana kualitas pelayanan air bersih melalui tingkat kepuasan pelanggan dari Perusahaan Daerah Air Minum di kota Surakarta. Dengan demikian dapat dilakukan penilaian terhadap kinerjanya, selain itu munculnya berbagai permasalahan baru yang menyangkut pemenuhan kebutuhan air bersih pada PDAM dituntut untuk lebih meningkatkan dan memperbaiki kinerjanya.

Pada dasarnya semua kegiatan kerja yang dilakukan oleh seseorang baik di sektor publik maupun sektor privat adalah pelayanan. Semakin baik kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta maka akan semakin baik pula pelayanan yang diberikan sehingga akan mendapatkan hasil akhir yang memuaskan bagi masyarakat.

**B. Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan ditekankan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Surakarta?
2. Faktor-faktor apa saja yang membedakan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Surakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Surakarta?
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang membedakan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Surakarta?

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang bisa diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi perkembangan ilmu manajemen publik khususnya mengenai kinerja.
2. Memberikan sumbangan pemikiran yang nantinya dapat digunakan untuk membantu bagi penelitian selanjutnya yang sejenis.
3. Memberikan masukan bagi Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Surakarta sehubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Surakarta pada khususnya dan seluruh masyarakat pada umumnya.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak sebagai bahan pemikiran untuk memperbaiki kinerja dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### A. Tinjauan Pustaka

- Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah istilah yang berasal dari dua kata, yaitu “kepuasan” dan “pelanggan”. Pelanggan adalah “orang yang membeli produk atau jasa suatu perusahaan” (Fandy Tjiptono, 1997:19). Pelanggan menurut Cambridge Internasional Dictionaries adalah “*a person who buys goods or a service*”. (Pelanggan adalah seseorang yang membeli suatu barang atau jasa). Sementara menurut Webster’s 1928 Dictionary, pelanggan adalah “*one who frequents any place of sale for the sake or purchasing goods or wares*”. (Pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan) atau *Customer is one who frequents or visit any palce for procuring what he wants....*”(Pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan.....).

Rambat Lupiyoadi (2001: 143) mengemukakan bahwa “pelanggan adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan jasa dan membayar produk atau jasa tersebut”. Sehingga, dalam hal ini pelanggan memegang peranan yang sangat penting dalam mengukur tingkat

kepuasan pelanggan terhadap produk atau pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi publik.

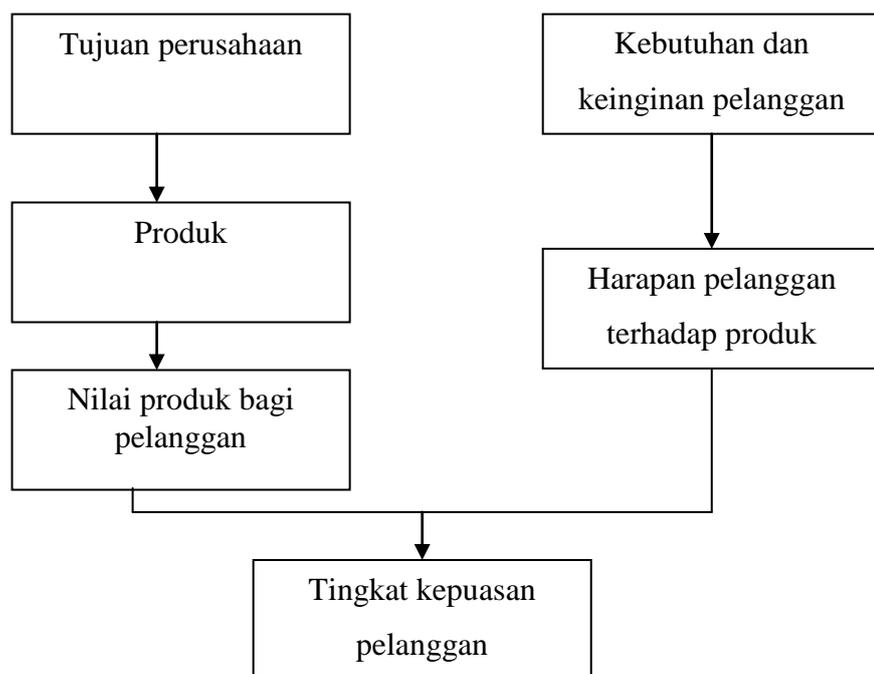
Dari beberapa pengertian tersebut, maka yang dimaksud pelanggan dalam penelitian ini adalah mengambil batasan yang paling sederhana, yaitu seseorang yang menggunakan barang atau jasa yang disediakan oleh perusahaan atau organisasi publik.

Zulian Yamit yang mengatakan tentang kepuasan pelanggan, sebagai berikut :

“Kepuasan pelanggan merupakan penilaian subyektif dari hasil yang diperolehnya. Harapan pelanggan merupakan referensi standar kinerja pelayanan, dan sering diformulasikan berdasarkan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan terjadi”. (Zulian Yamit, 2001 : 78)

Day menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian. (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 1998: 102). Wilkie mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 1998: 102). Engel, et al menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedang ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 1998: 102).

Dari berbagai pendapat dan definisi tentang kepuasan pelanggan tersebut dapat disimpulkan bahwa konsep kepuasan pelanggan dapat diukur dengan membandingkan antara kinerja pelayanan dengan harapan pelanggan. Sehingga akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan kinerja pelayanan. Maka secara konseptual kepuasan pelanggan menurut Fandy Tjiptono dalam Total Quality Service dapat digambarkan, sebagai berikut :



**Gambar I. 1 Konsep kepuasan pelanggan**

Dari konsep kepuasan pelanggan yang digambarkan oleh Fandy Tjiptono di atas dapat dijelaskan bahwa konsep kepuasan pelanggan dapat terbentuk dari konsep kinerja perusahaan dan konsep harapan pelanggan. Kinerja merupakan tingkat pencapaian

pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan organisasi.

Sedangkan harapan lebih mengacu pada tingkat keyakinan atau perkiraan pelanggan tentang kinerja yang akan diterimanya apabila ia menggunakan atau mengkonsumsi produk, jasa ataupun pelayanan, apakah produk, atau jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kenginannya. Hal ini mengingat kepuasan pelanggan terbentuk dari kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan, apabila kinerja perusahaan di bawah harapan maka pelanggan akan merasa kecewa, kalau kinerja perusahaan sesuai harapan maka pelanggan akan merasa puas, dan apabila kinerja perusahaan melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas, senang bahkan gembira.

Sedangkan dalam organisasi publik konsep kepuasan pelanggan dapat dijelaskan dalam KepMen PAN No : 25 Tahun 2004, dimana dalam keputusan tersebut dijelaskan, sebagai berikut

”...bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya”.

Dari penjelasan tersebut dapat diterangkan bahwa kepuasan pelanggan diperoleh dari pendapat masyarakat tentang kinerja pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Ada beberapa kesamaan diantara beberapa definisi kepuasan pelanggan di atas, yakni menyangkut komponen kepuasan pelanggan: harapan dan kinerja. Harapan adalah keyakinan konsumen sebelum mencoba mencoba atau membeli peoduk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tertentu (Tjiptono, 2001: 61). Sedangkan kinerja atau *performance* adalah sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masig dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Suyadi Prawirosentoo, 1999: 2).

Dengan demikian, konsep kepuasan pelanggan dalam organisasi publik juga terbentuk oleh dua konsep, yaitu konsep kinerja pelayanan dan harapan. Kinerja pelayanan diartikan sebagai sejauh mana pelayanan publik yang telah diberikan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat, sedangkan harapan merupakan perasaan tentang kinerja pelayanan apabila ia menggunakan pelayanan publik apakah sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

## **2. Pentingnya Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan isu sentral bagi institusi atau organisasi yang bergerak di bidang pelayanan/jasa. Dalam industri jasa, pelanggan merupakan kunci keberhasilan organisasi, semakin

organisasi bisa memenuhi apa yang diinginkan oleh pelanggan, maka organisasi tersebut akan dikatakan berhasil.

Sementara itu dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, menurut Rambat Lupioadi terdapat lima empat faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, antara lain :

1. Kualitas produk atau jasa. Kepuasan pelanggan akan tercapai jika kualitas produk atau pelayanan yang diberikan adalah baik.
2. Emosional. Kepuasan pelanggan juga diperoleh dari nilai sosial atau *self-esteem* dari pelayanan jasa.
3. Harga. Pelanggan akan puas jika ia bisa mendapatkan kualitas yang sama dengan harga yang lebih rendah atau kualitas yang lebih baik dengan harga yang sama.
4. Biaya. Pelanggan akan puas jika ia tidak harus mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa pelayanan. (Rambat Lupiyoadi, 2001 : 158)

Pengukuran kepuasan pelanggan oleh sebuah organisasi pelayanan merupakan langkah strategis dalam mempertahankan kelangsungan hidup organisasi tersebut, mengingat bahwa dengan kepuasan pelanggan akan diketahui unsur-unsur apa yang perlu diperbaiki, disamping itu kepuasan pelanggan mampu menciptakan pelanggan yang loyal terhadap produk atau jasa pelayanan organisasi tersebut.

Sesuai dengan Fandy Tjiptono dan Anastasia yang mengemukakan, sebagai berikut :

- a. Pelanggan haruslah merupakan prioritas utama organisasi. Ini berarti bahwa kelangsungan hidup suatu organisasi tergantung pada pelanggan.
- b. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting. Pelanggan yang dapat diandalkan adalah pelanggan yang membeli berkali-kali dari organisasi yang sama. Pelanggan yang puas dengan produk/pelayanan dari suatu organisasi akan menjadi pelanggan yang dapat diandalkan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan sangatlah penting.
- c. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk/pelayanan yang berkualitas tinggi. (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 1998 : 103)

Lebih lanjut Fandy Tjiptono dalam Total Quality Service, mengemukakan terdapat beberapa keuntungan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan sebagai upaya membentuk layanan yang unggul, antara lain :

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, termasuk didalamnya memahami tipe-tipe pelanggan.
2. Pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan).

3. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategik. (Fandy Tjiptono, 1997 :128)

Sementara itu dalam organisasi publik pemantauan tingkat kepuasan pelanggan dilakukan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan, disamping itu pengukuran kepuasan pelanggan dapat menjadi bahan perbaikan terhadap unsur pelayanan yang harus diperbaiki.

Dalam SK Men Pan No KEP/25/M.PAN/2/2004, disebutkan ada beberapa mamfaat dengan adanya data kepuasan pelanggan, antara lain :

- a. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diamati dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada tingkatan Pemerintah Pusat dan Daerah.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggaraan pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan. (SK Men PAN No. 25 Tahun 2004)

Dengan besarnya manfaat yang diperoleh tersebut, pengukuran kepuasan pelanggan merupakan langkah yang sangat penting dan harus dilakukan oleh organisasi pelayanan baik publik maupun privat secara periodik dan berkesinambungan. Sehingga dengan pengukuran kepuasan pelanggan tersebut organisasi akan mampu bertahan dalam persaingan yang sangat ketat dewasa ini.

- **Kinerja Organisasi**
  - 1. Pengertian Kinerja Organisasi**

Definisi kinerja organisasi dikemukakan oleh Bastian dikutip dari Hessel Nogi (2005: 175) sebagai “gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi”.

Sedangkan Joko Widodo (2008: 78) mengemukakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil yang diharapkan. Selain itu, Berman dalam Yeremias T. Keban (2008: 209) mengartikan kinerja sebagai pemanfaatan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil.

Suyadi Prawirosentono (1999: 2) mendefinisikan

”kinerja sebagai performance, yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”.

Dalam Int. J. Business Performance Management, Vol.10, No.1, 2008 Copyright "*The strategic management of operations system Performance*", Edson Pinheiro de Lima (2008: 113) menyatakan bahwa "*A strategic PM (Performance Management) system may be defined as a system that uses the information to produce a positive change to organizational culture, system and processes*". (Terjemahan : "Sebuah sistem strategi manajemen kinerja bisa didefinisikan sebagai sistem yang menggunakan informasi untuk menghasilkan perubahan yang positif kedalam kebudayaan organisasi, sistem dan proses"). (<http://www.inderscience.com/sample.php?id=3>)  
Diakses tanggal 20 Juni 2010.

Di samping itu Pabundu Tika (2006: 122) juga memberikan definisi tentang kinerja perusahaan, yaitu sebagai fungsi hasil-hasil pekerjaan kegiatan yang ada dalam perusahaan yang dipengaruhi oleh faktor intern dan ekstern organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan selama periode waktu tertentu.

Dari beberapa definisi di atas, pada dasarnya kinerja menekankan apa yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau apa yang keluar (*out-come*). Bila dilihat lebih lanjut apa yang terjadi dalam sebuah pekerjaan atau jabatan adalah suatu proses yang mengolah in-put menjadi out-put (*hasil kerja*). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja dari seseorang atau kelompok orang dalam organisasi berdasarkan tugas dan

tanggungjawabnya dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan dan disepakati bersama.

## **2. Penilaian Kinerja**

Menurut Mahmudi (2005: 6) kinerja merupakan suatu konstruk (construct) yang bersifat multidimensional, pengukurannya juga bervariasi tergantung pada kompleksitas faktor-faktor yang membentuk kinerja. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi adalah kinerja individu. Pada dasarnya kinerja individu akan sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi dikarenakan apabila kinerja individu (*individual performance*) baik maka kemungkinan kinerja organisasi juga berjalan dengan baik. Untuk dapat memiliki kinerja yang baik, seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya harus memiliki keahlian dan ketrampilan sesuai dengan pekerjaan yang dimilikinya

Dengan alasan di atas maka perlu adanya sebuah penilaian kinerja agar organisasi dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah direncanakan sebelumnya. Dengan kata lain, penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai visi dan misinya. Pengukuran atau penilaian kinerja sering pula dipandang dari perspektif manajemen, manajemen menetapkan target kemudian menggunakan pengukuran kinerja untuk mengetahui apakah target tersebut telah tercapai.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Juhani Ukko (2008:89) dalam *Int. J. Business Performance Management*, Vol.10, No.1 yang menyatakan bahwa “*Performance measurement is quite often viewed from the perspective of the management. The management sets the targets and applies performance measurement to monitor whether these targets are met*”. (Terjemahan : “Pendekatan perilaku selalu dilihat dari prespektif manajemen, manajemen menentukan target dan cara pendekatan perilaku untuk memonitor jika ada target yang meleset”) (<http://www.inderscience.com/sample.php?id=3>). Diakses pada tanggal 5 Juli 2010.

James B. Whittaker dalam Hessel Nogi (2005:171) mengemukakan bahwa pengukuran/penilaian kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Penilaian kinerja juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (*goals and objectives*).

Definisi yang dikemukakan Whittaker, tersebut tidak jauh berbeda dari definisi yang tertuang dalam *Reference Guide, Province of Alberta, Canada* (dalam Hessel Nogi, 2005: 172) yang menyebutkan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu metode untuk menilai kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang ditetapkan.

Mardiasmo (dalam Hessel Nogi, 2005: 172) juga mengemukakan bahwa tolak ukur kinerja organisasi publik dengan ukuran keberhasilan yang dapat dicapai oleh organisasi tersebut, karena satuan ukur yang relevan digunakan adalah efisiensi pengelolaan dana dan tingkat kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada publik.

Larry D. Stout dalam Hessel Nogi, (2005: 174) mengatakan bahwa pengukuran atau penilaian kinerja organisasi merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (*mission accomplishment*) melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, atau pun suatu proses

Seperti yang tertera dalam *Int. J. Business Performance Management*, Vol.10, No.1, 2008, Edson Pinheiro de Lima (2008:112) yang menyatakan bahwa “*The performance measurement is the process of quantifying the efficiency and effectiveness of action. A Performance measurement system is the set of metrics used to quantify both efficiency and effectiveness of actions*”. (Terjemahan : “Pengukuran kinerja adalah proses mengukur efisiensi dan efektivitas tindakan. Sistem pengukuran kinerja adalah metrik yang digunakan untuk mengukur efektivitas tindakan) (<http://www.inderscience.com/sample.php?id=3>) Diakses tanggal 20 Juni 2010.

Selanjutnya Mahmudi (2005: 14) menyebutkan bahwa tujuan dilakukan penilaian kinerja di sektor publik adalah :

1. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi.
2. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai.
3. Memperbaiki kinerja periode berikutnya.
4. Memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian *reward and punishment*
5. Memotivasi pegawai
6. Menciptakan akuntabilitas publik

Adapun manfaat penilaian kinerja organisasi dikatakan oleh Bastian dalam Hessel Nogi, (2005: 173) akan mendorong pencapaian tujuan organisasi dan akan memberikan umpan balik untuk upaya perbaikan terus-menerus (*berkelanjutan*). Pengukuran kinerja tidak dimaksudkan untuk berperan sebagai mekanisme dalam memberikan penghargaan atau hukuman (*reward/punishment*), akan tetapi pengukuran kinerja berperan sebagai alat komunikasi dan alat manajemen untuk memperbaiki kinerja.

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting, karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tertentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu

untuk memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa layanan tersebut.

Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan-tekanan bagi para pejabat penyelenggara pelayanan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi demi terwujudnya kinerja yang optimal

### **3. Indikator Kinerja**

Dalam penilaian kinerja organisasi diperlukan adanya indikator yang dapat digunakan sebagai ukuran pelaksanaan kinerja oleh organisasi. Menurut Joko Widodo (2008: 91), indikator kinerja merupakan ukuran kuantitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran dan tujuan. Indikator kinerja diartikan sebagai ukuran keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran organisasi. Indikator kinerja dapat dijadikan patokan (standar) untuk menilai keberhasilan dan kegagalan penyelenggaraan program dalam mencapai misi dan visi organisasi.

Joko Widodo (2008: 91-92) menyebutkan indikator kinerja tersebut adalah

- 1) Indikator masukan adalah sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dan program berjalan untuk menghasilkan keluaran.

- 2) Indikator keluaran merupakan segala berupa produk sebagai hasil langsung pelaksanaan suatu kegiatan dan program berdasar masukan dan program.
- 3) Indikator hasil merupakan sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah. Merupakan seberapa jauh setiap produk/jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 4) Indikator manfaat merupakan kegunaan suatu keluaran yang dirasakan secara oleh masyarakat, dapat berupa tersedianya fasilitas yang dapat diakses publik.
- 5) Indikator dampak merupakan ukuran tingkat pengaruh sosial, ekonomi, lingkungan, atau kepentingan umum lain yang dimulai oleh capaian kinerja setiap indikator dalam suatu kegiatan.

Yeremias T. Keban (2008: 200) menyatakan bahwa penilaian kinerja yang efektif adalah penilaian yang telah menggunakan prinsip-prinsip penilaian dan secara tepat menilai apa yang seharusnya dinilai. Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Ratminto dan Atik (2007: 175-176) menjelaskan tentang indikator yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi, yang terdiri atas beberapa faktor berikut :

- 1) *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh *providers*.

- 2) *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- 3) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- 4) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*.
- 5) *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*.

Salim&Woodward dalam Agus Dwiyanto (2006: 52-53), menyusun indikator penilaian kinerja berdasar adanya aspek berikut :

- 1) Ekonomi

Aspek ekonomi diartikan sebagai strategi untuk menggunakan sumber daya yang seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik.

- 2) Efisiensi

Menunjukkan suatu kondisi tercapainya perbandingan terbaik/proporsional antara input pelayanan dengan output pelayanan.

- 3) Efektivitas

Efektivitas ialah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan dan target pelayanan yang telah ditentukan.

#### 4) Keadilan

Prinsip keadilan dalam pemberian pelayanan publik dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Untuk menilai kinerja organisasi, Kumorotomo dalam Agus Dwiyanto (2006: 52) menggunakan beberapa kriteria sebagai pedoman penilaian kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain adalah :

##### 1) Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara obyektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

##### 2) Efektivitas

Efektivitas mempertanyakan apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai. Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.

### 3) Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan dan keadilan. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran, dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.

### 4) Daya tanggap

Berlainan dengan bisnis yang dilakukan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh sebab itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Levinne dkk. dalam Ratminto dan Atik (2007: 175) mengemukakan konsep untuk mengukur kinerja organisasi publik, yaitu :

#### 1) *Responsiveness* atau responsivitas

Mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta keinginan *customers*.

2) *Responsibility* atau tanggung jawab

Adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

3) *Accountability* atau akuntabilitas

Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai, norma yang berkembang dalam masyarakat.

Ratminto dan Atik (2007: 179-182) mengemukakan bahwa untuk mengukur kinerja organisasi harus dipergunakan dua jenis ukuran, yaitu ukuran yang berorientasi pada proses, dan ukuran yang berorientasi pada hasil. Ukuran yang berorientasi pada hasil adalah efektivitas, produktivitas, efisiensi, kepuasan, dan keadilan. Sedangkan ukuran yang berorientasi pada proses adalah sebagai berikut :

1) Responsivitas

Adalah kemampuan *providers* dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Yaitu mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan *customers*.

2) **Responsibilitas**

Adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pemerintahan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

3) **Akuntabilitas**

Adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pemerintahan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

4) **Keadaptasian**

Adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungan.

5) **Kelangsungan hidup**

Artinya seberapa jauh pemerintah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetisi dengan daerah atau program lain.

6) **Keterbukaan atau transparansi**

Ukuran keterbukaan atau transparansi adalah bahwa prosedur/tatacara, penyelenggaraan pemerintahan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak.

### 7) Empati

Adalah perlakuan atau perhatian pemerintah atau penyelenggara jasa pelayanan atau *providers* terhadap isu-isu aktual yang sedang berkembang di masyarakat.

Dari berbagai indikator yang telah dikemukakan di atas, maka indikator yang akan digunakan untuk mengukur kinerja PDAM di kota Surakarta dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PDAM di Kota Surakarta yaitu:

1. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
  2. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan atau kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
  3. *Tangibles* (Bukti langsung): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
  4. *Responsiveness* (Daya Tangkap): Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
  5. *Empathy* (Empati): Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi Publik**

Berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi sesungguhnya memberikan informasi mengenai prestasi pelaksanaan

dari unit-unit organisasi, dimana organisasi memerlukan penyesuaian-penyesuaian atas seluruh aktivitas sesuai dengan tujuan organisasi.

Yuwono, dkk dalam Hessel Nogi (2005: 180), mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dominan mempengaruhi kinerja suatu organisasi meliputi upaya manajemen dalam menterjemahkan dan menyelaraskan tujuan organisasi, budaya organisasi, kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi dan kepemimpinan yang efektif.

Sistem kinerja organisasi yang efektif memiliki beberapa syarat dikutip dari Hessel Nogi (2005: 179) yaitu

- Didasarkan pada masing-masing aktivitas dan karakteristik organisasi yang sesuai dengan perspektif pelanggan.
- Evaluasi atas berbagai aktivitas dengan menggunakan pandangan dan orientasi pada kebutuhan pelanggan.
- Membutuhkan penilaian yang menyeluruh dari berbagai aspek kinerja aktivitas yang mempengaruhi kepuasan pelanggan
- Kinerja organisasi harus diketahui seluruh anggota organisasi sebagai umpan balik mereka.

Faktor-faktor yang berpengaruh langsung terhadap pencapaian kinerja organisasi menurut Ruky dikutip dari Hessel Nogi (2005: 180) yaitu :

- a. Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi.

- b. Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi
- c. Kualitas lingkungan fisik, yang meliputi keselamatan kerja, penatan ruangan dan kebersihan
- d. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.
- e. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi
- f. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi, dan lain-lain.

Sedangkan menurut Soesilo dikutip dari Hessel Nogi (2005:180-181) kinerja organisasi dipengaruhi beberapa faktor yaitu :

- a. Struktur organisasi
- b. Kebijakan pengelolaan
- c. Sumber daya manusia
- d. Sistem informasi manajemen
- e. Sarana dan prasarana yang dimiliki

Kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang ada di dalam (*internal*) maupun di luar (*eksternal*) organisasi. Faktor-faktor yang dominan mempengaruhi kinerja suatu organisasi meliputi upaya manajemen dalam menerjemahkan dan menyelaraskan tujuan organisasi, budaya organisasi, kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi dan kepemimpinan yang efektif.

Atmosoeprapto dalam Hesel (2005: 181-182) mengemukakan bahwa kinerja suatu organisasi akan sangat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal :

a. Faktor eksternal yang terdiri dari :

1. Faktor politik yaitu hal yang berhubungan dengan keseimbangan kekuasaan negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban yang akan mempengaruhi ketenangan organisasi untuk berkarya secara maksimal.
2. Faktor ekonomi yaitu perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk mengerakkan sektor-sektor lainnya sebagai suatu sistem ekonomi yang lebih besar.
3. Faktor sosial yaitu orientasi nilai yang berkembang di tengah masyarakat yang mempengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi.

b. Faktor internal yang terdiri dari :

1. Tujuan organisasi yaitu apa yang ingin dicapai dan apa yang ingin diproduksi oleh suatu organisasi.
2. Struktur organisasi sebagai hasil desain antara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada.

3. Sumber daya manusia yaitu kualitas dan pengelolaan anggota sebagai penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan.
4. Budaya organisasi yaitu gaya dan identitas suatu organisasi dalam pola kerja yang baku dan menjadi citra organisasi yang bersangkutan.

Sementara Hessel Nogi (2005: 182) menyimpulkan bahwa dari banyak faktor yang telah dikemukakan, terdapat factor yang dianggap dominan dalam mempengaruhi tingkat kinerja yang dapat dicapai oleh suatu organisasi baik faktor internal maupun eksternal.

Ada yang mempersoalkan peralatan, saran prasarana, atau teknologi sebagai faktor dominant, ada yang mempersoalkan kualitas sumber daya manusia, yang dimiliki oleh organisasi, dan ada yang mempersoalkan mekanisme kerja, budaya organisasi, serta efektivitas organisasi kepemimpinan yang ada dalam suatu organisasi.

Dijelaskan pula bahwa kinerja yang belum optimal pada dasarnya dipengaruhi oleh berbagai faktor, namun dari sekian banyak faktor yang telah diidentifikasi, ada tiga faktor penting yang dianggap sangat mempengaruhi kinerja, yaitu sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Manusia adalah unsur terpenting dalam keberhasilan suatu organisasi. Dikatakan oleh Susanto dalam Hessel Nogi (2005:189) bahwa asset organisasi yang paling penting dan harus diperhatikan

oleh manajemen adalah manusia (*sumber daya atau human resources*). Hal ini bermuara pada kenyataan bahwa manusia merupakan elemen yang selalu ada dalam setiap organisasi. Manusia membuat tujuan-tujuan, inovasi, dan mencapai tujuan organisasi. Manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang dapat membuat sumber daya organisasi lainnya bekerja dan berdampak langsung terhadap kesejahteraan perusahaan. Sumber daya manusia berkaitan dengan kemampuan karyawan maupun staf dalam menjalankan roda organisasi secara efektif dan efisien. Kualitas sumber daya manusia bertumpu pada dua indikator penting, yaitu tingkat pendidikan yang dimiliki oleh para karyawan dan tingkat ketrampilan yang berkaitan dengan bidang kerja yang ditangani para karyawan tersebut. Pendidikan merupakan aspek kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dan melekat sesuai dengan atribut yang dimiliki karyawan yang bersangkutan, sedangkan ketrampilan yang dimiliki karyawan untuk mengerjakan proses kerja yang ada pada unit organisasi yang menjadi tanggung jawabnya.

## 2. Struktur Organisasi

Suwarto dalam Hessel Nogi (2005: 192) mengemukakan bahwa suatu organisasi akan menunjukkan kinerja yang tinggi jika aspek kepemimpinan dan struktur memberikan fokus dan pengarahan dalam upaya mendorong seluruh karyawan pada suatu tujuan yang sama, yaitu tujuan organisasi. Struktur organisasi berkaitan dengan

hubungan yang relatif tetap diantara tugas-tugas yang ada dalam organisasi.

Gito Sudarno dan Sudita dalam Hessler Nogi (2005:193-201) menyebutkan elemen-elemen utama struktur organisasi meliputi pembagian tugas (*division of labor*), departementalisasi, rentang kendali, delegasi wewenang, dan mekanisme koordinasi. Sedangkan Stoner dalam Hessler Nogi (2005:202-203) mengungkapkan terdapat lima unsur yang ada dalam struktur organisasi, yaitu spesialisasi kegiatan, standarnisasi kegiatan, koordinasi kegiatan, sentralisasi dan desentralisasi pengambilan keputusan, serta ukuran satuan kerja.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi adalah kesesuaian pembagian antar struktur dan fungsi, dimana terjadi penumpukan atau kekosongan pelaksanaan pekerjaan dan ada tidaknya hubungan dan urutan diantara unit-unit kerja yang ada.

### 3. Kepemimpinan

Berkaitan dengan kepemimpinan, Thoha dalam Hessler Nogi (2005:203) mengemukakan bahwa dalam suatu organisasi akan berhasil atau bahkan gagal, sebagian besar ditentukan oleh kepemimpinan yang ada.

Efektivitas kepemimpinan berpengaruh terhadap tingkat kinerja karena kemampuan pimpinan dapat mempengaruhi atau memotivasi orang lain untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Peran

kepemimpinan terhadap kinerja organisasi dapat dikatakan bahwa kegiatan-kegiatan yang ada dalam organisasi perlu diorganisir secara tepat dan efisien, sehingga dibutuhkan kemampuan pimpinan dalam melakukan koordinasi

Dari beberapa pendapat tersebut sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang datang dari dalam organisasi (*internal*) maupun faktor yang datang dari luar organisasi (*eksternal*). Setiap organisasi memiliki ciri atau karakter tersendiri tergantung dari tujuan yang akan dicapainya.

Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja PDAM di Kota Surakarta ditekankan pada faktor sumber daya manusia, faktor sarana dan prasarana, serta faktor ekonomi.

- **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Surakarta.**

Perusahaan Daerah adalah semua perusahaan atau badan hukum yang didirikan berdasarkan UU NO. 5 Tahun 1962 yang modalnya baik seluruhnya maupun sebagiannya kekayaan Daerah yang dipisahkan. Pemerintah Daerah dapat bertindak selaku pemilik sepenuhnya perusahaan tersebut atau sebagai pemilik dari sebagian saham yang ada pada perusahaan tersebut.

Perusahaan Daerah berperan dalam menyelenggarakan sebagian dari tugas dan kewenangan Pemerintah Daerah yakni

menyediakan pelayanan dasar dan pelayanan umum, namun disamping itu Perusahaan Daerah juga diharapkan dapat menghasilkan pendapatan atau laba yang dapat dikontribusikan dalam Pendapatan Asli Daerah (Deddy Supriyadi, 2002:255-256)

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu organisasi publik yang berbentuk perusahaan daerah yang jumlahnya paling banyak dan memiliki peran besar dalam kegiatan penyediaan air bersih bagi masyarakat. Hampir seluruh Kabupaten dan Kota di Indonesia ini memiliki PDAM. Sebagai organisasi publik yang memiliki peran cukup besar dalam mengolah dan menyediakan air bersih, PDAM harus senantiasa menempatkan diri sebagai motor penggerak dalam masyarakat.

Artinya PDAM harus mampu melaksanakan perannya dalam masyarakat secara optimal yaitu disamping peran untuk memberikan kontribusi bagi pendapatan daerah namun PDAM juga harus memperhatikan peran sosialnya yaitu untuk memberikan pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat. Pelayanan tersebut diwujudkan dalam bentuk kinerja yang berorientasi kepada publik.

Kinerja PDAM dapat didefinisikan melalui berbagai indikator kinerja yang mana dalam hal ini dapat menjadi tolak ukur keberhasilan dalam kegiatan penyediaan air bersih bagi masyarakat. Dan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan

terhadap kinerja PDAM di kota Surakarta maka digunakan lima indikator sebagai indikasi untuk menilai kinerja yaitu *Tangibles, Realibility, Emphaty, Responsiviness dan Assurance*

Berdasarkan pemaparan teori-teori di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PDAM di Kota Surakarta sangat terkait dengan kinerja atau kemampuan PDAM di Kota Surakarta dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab dalam peran yang dilakukannya dalam memberikan pelayanan dan penyediaan air bersih kepada masyarakat di Kota Surakarta, dimana kinerja tersebut dapat dinilai dari berbagai indikator-indikator pengukuran kinerja yang tersedia.

Mengacu pada peran PDAM di Kota Surakarta sesuai dengan visinya yaitu “*Menjadi salah satu PDAM yang terbaik di bidang pelayanan air minum dan air limbah melalui pengelolaan yang berwawasan lingkungan*”. Dan misi yang diemban, PDAM di Kota Surakarta antara lain:

- *Memberikan layanan air minum dan air limbah kepada masyarakat secara berkesinambungan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan*
- *Meningkatkan kontribusi perusahaan pada Pendapatan Asli Daerah (PAD)*
- *Meningkatkan Profesionalisme Sumber Daya Manusia*
- *Melestarikan sumber air.*

Maka sesuai dengan visi dan misinya tersebut, PDAM di Kota Surakarta memiliki peran yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat. Dengan demikian PDAM sebagai perusahaan daerah, bertugas untuk menyelenggarakan sebagian dari tugas dan kewenangan pemerintah daerah yakni menyediakan pelayanan dasar dan pelayanan umum, PDAM juga memberikan kontribusi yang besar bagi Kota Surakarta dalam menghasilkan Pendapatan Asli Daerah.

Sehingga dapat dipahami bahwa PDAM menjalankan fungsi ganda yaitu selain memiliki fungsi sosial juga memiliki fungsi ekonomi. Fungsi sosial disini adalah memberikan jasa dalam kegiatan penyediaan air bersih sedangkan fungsi ekonominya adalah mencari laba demi menambah PAD di Kota Surakarta.

Untuk dapat mewujudkan visi dan misinya tersebut, maka PDAM di Kota Surakarta diharuskan meningkatkan kinerja Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Surakarta. Kinerja yang dapat memuaskan pelanggan yaitu dengan menunjukkan kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan-harapan pelanggan dan layanan yang dinilai oleh pelanggan sebagai pengguna jasa, hal itu bisa dilihat dari persepsi pelanggan setelah menerima pelayanan.

Penentuan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PDAM di Kota Surakarta didasarkan oleh beberapa indikator pengukuran kinerja, antara lain :

1. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan atau kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
3. *Tangibles* (Bukti langsung): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
4. *Responsiveness* (Daya Tangkap): Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
5. *Empathy* (Empati): Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

Dengan indikator kinerja tersebut dijadikan acuan oleh pelanggan sebagai dasar dalam memberikan persepsi tentang kinerja pelayanan dan harapannya atas pelayanan PDAM di Kota Surakarta. Kinerja merupakan tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan organisasi. Sedangkan harapan lebih mengacu pada tingkat keyakinan atau perkiraan pelanggan tentang kinerja yang akan diterimanya apabila ia menggunakan atau mengkonsumsi produk, jasa ataupun pelayanan, apakah produk, atau jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kenginannya. Kemudian dari persepsi tentang kinerja pelayanan dan harapan pelanggan tersebut dapat dijadikan data oleh peneliti untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan terhadap kinerja PDAM di Kota

Surakarta.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan, Apabila kualitas pelayanan di bawah harapan maka pelanggan akan merasa kecewa, kalau kualitas sesuai harapan maka pelanggan akan merasa puas, dan apabila kualitas pelayanan melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas, senang bahkan gembira. Langkah ini ditempuh antara lain agar Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Surakarta ini mengetahui seberapa besar tingkat kesuksesan atau kemampuan kinerjanya dalam melayani dan menyediakan pelayanan air bersih di Kota Surakarta. Dan diharapkan PDAM di Kota Surakarta dapat menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan Peraturan UU NO. 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah.

Keberhasilan PDAM ini tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja PDAM di Kota Surakarta dalam pelayanan dan penyediaan air bersih yang akan berimplikasi pada tingkat kepuasan masyarakat (pelanggan). Dalam penelitian ini pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Surakarta akan diidentifikasi dari indikator *Tangibles, Realibility, Emphaty, Responsiviness dan Assurance*.

## **B. Kerangka Pemikiran**

Dalam kerangka pemikiran ini akan dijelaskan proses berfikir peneliti dalam rangka mengadakan penelitian tentang analisis kepuasan pelanggan terhadap kinerja PDAM di Kota Surakarta.

Kebutuhan akan air bersih termasuk dalam kebutuhan sektor publik dan merupakan bagian dari perekonomian nasional yang dikendalikan oleh pemerintah. PDAM sendiri sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD lazimnya memiliki misi untuk memberikan pelayanan publik yang optimal pada bidang yang langsung berhubungan dengan kesejahteraan rakyat.

Sebagai sebuah instansi yang berbentuk BUMD, disamping memiliki misi bagi pelayanan publik, PDAM sering kali diberi tugas sebagai salah satu komponen yang menggerakkan perekonomian daerah, memberikan atau membuka kesempatan kerja, dan sekaligus diharapkan mampu memberikan kontribusi daerah sebagai salah satu komponen bagi pemasukan kas daerah dari keuntungan yang diperolehnya.

Namun dalam menjalankan tugas dan fungsinya seringkali PDAM dihadapkan pada berbagai permasalahan khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam kegiatan penyediaan air bersih. Permasalahan utama yang dihadapi oleh PDAM di Kota Surakarta ini menyangkut produksi dan distribusi air bersih.

Masalah yang berkaitan dengan produksi adalah kurangnya kuantitas air tanah yang dikelola oleh PDAM untuk memenuhi

kebutuhan air bersih bagi seluruh penduduk, hal ini menimbulkan banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat atau pelanggan pengguna layanan PDAM di Kota Surakarta yang merasa kurang puas terhadap kinerja PDAM di Kota Surakarta ini dalam kegiatan pelayanan dan penyediaan kebutuhan air bersih.

Untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PDAM dalam pelayanan dan penyediaan air bersih tersebut, maka dapat dilakukan penilaian terhadap kinerjanya dengan melihat indikasi-indikasi yang terkait dengan aktivitas yang dilakukan oleh PDAM. Dengan kinerja ini diharapkan mampu menjelaskan apakah PDAM di Kota Surakarta mampu melaksanakan tugas dan fungsi yang diembannya secara optimal didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Tingkat kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang atau sekelompok orang yang membandingkan antara kinerja dengan harapannya. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PDAM di Kota Surakarta. Indikator yang digunakan didalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PDAM di Kota Surakarta adalah

1. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan atau kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
3. *Tangibles* (Bukti langsung): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
4. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
5. *Empathy* (Empati): Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

Indikator-indikator ini dipilih karena indikator ini dirasa dapat berfungsi sebagai tolak ukur untuk menilai kinerja PDAM di kota Surakarta baik dari sisi internal organisasi maupun eksternal. Sehingga dengan melihat indikator-indikator tersebut dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PDAM di Kota Surakarta dalam pelayanan dan penyediaan air bersih bagi masyarakat, apakah sudah berhasil atau belum.

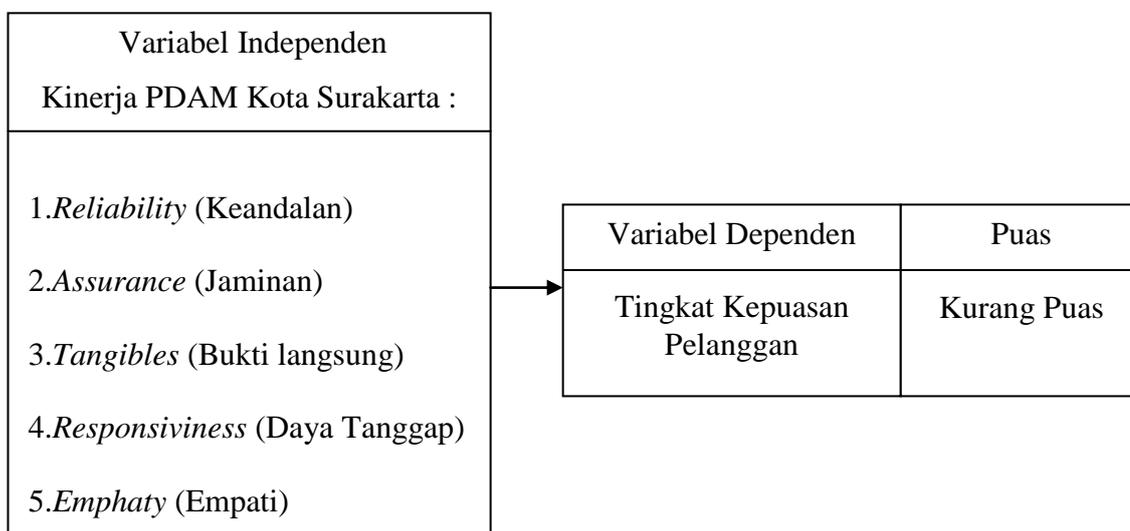
Dengan realita yang ada, maka pelanggan PDAM di Kota Surakarta akan mampu memberikan pengalaman mereka, atas apa yang mereka terima setelah menerima pelayanan dari PDAM. Setelah itu, atas tanggapan/persepsi pelanggan pengguna jasa layanan PDAM di Kota Surakarta akan diketahui tingkat kinerja pelayanan dan tingkat harapan terhadap pelayanan yang diberikan. Kinerja merupakan tingkat

pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan organisasi.

Sedangkan harapan lebih mengacu pada tingkat keyakinan atau perkiraan pelanggan tentang kinerja yang akan diterimanya apabila ia menggunakan atau mengkonsumsi produk, jasa ataupun pelayanan, apakah produk, atau jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kenginannya. Kemudian dari persepsi tentang kinerja pelayanan dan harapan pelanggan tersebut dapat dijadikan data oleh peneliti untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan terhadap kinerja PDAM di Kota Surakarta.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan, Apabila kualitas pelayanan di bawah harapan maka pelanggan akan merasa kecewa, kalau kualitas sesuai harapan maka pelanggan akan merasa puas, dan apabila kualitas pelayanan melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas, senang bahkan gembira . Untuk lebih memperjelas kerangka pemikiran ini, akan penulis sajikan dalam bentuk gambar seperti berikut ini:

**Gambar II. 1**  
**Model Kerangka Pemikiran**



### C. DEFINISI KONSEPTUAL

Adapun definisi konseptual yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara kinerja pelayanan dengan harapan pelanggan. Sehingga akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan kinerja pelayanan.

Kinerja pelayanan diartikan sebagai sejauh mana pelayanan publik yang telah diberikan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat, sedangkan harapan merupakan perasaan tentang kinerja pelayanan apabila ia menggunakan pelayanan publik apakah sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Organisasi penyedia layanan adalah Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Surakarta, sedangkan masyarakat yang dimaksud adalah

masyarakat atau pelanggan yang menggunakan layanan PDAM di Kota Surakarta dalam pelayanan dan persediaan air bersih.

#### **D. DEFINISI OPERASIONAL**

Dalam penelitian tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PDAM di Kota Surakarta ditentukan oleh penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan PDAM di Kota Surakarta. Untuk menilai bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PDAM di Kota Surakarta dapat diketahui melalui lima indikator pengukuran kinerja organisasi, yaitu:

- a. *Reliability* (Keandalan), meliputi:
  1. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
  2. Ketepatan kualitas dalam memberikan pelayanan.
  3. Kemampuan untuk dapat diandalkan.
- b. *Assurance* (Jaminan), meliputi:
  1. Ketrampilan dari pemberi pelayanan.
  2. Kemampuan petugas pemberi layanan.
  3. Sopan dan santun pemberi layanan.
- c. *Tangibles* (Bukti Langsung)
  1. Tersedianya pegawai yang melayani masyarakat.
  2. Lingkungan tempat pelayanan.
  3. Peralatan yang dipakai dalam pelayanan yang memadai.

d. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

1. Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan.
2. Tempat pelayanan yang mudah dijangkau
3. Prosedur pelayanan

e. *Empathy* (Empati), meliputi:

1. Tanggapan pemberi layanan terhadap keluhan pelanggan
2. Penanganan keluhan dari penerima layanan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini, merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif tentu saja memiliki tujuan untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu. (Sumadi, 2006 : 75). Pendeskripsian dilakukan setelah data ringkasan yang berbentuk angka / kuantitatif (J. Supranto, 2008 : 12) terkumpul dari responden penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha mendeskripsikan kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta melalui data-data kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam produksi dan pendistribusian pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta.

#### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta yang beralamat di Jalan Adi Sucipto 143 Surakarta. Adapun pertimbangan yang melandasi dipilihnya lokasi tersebut adalah lokasi ini sangat strategis, karena berada di pinggiran jalan besar, juga terletak berdekatan dengan perumahan-perumahan yang cukup besar, sehingga membantu, memperluas dan mempercepat jangkauan pemasaran air bersih juga memudahkan para pelanggan untuk menjangkaunya apabila akan melakukan pembayaran rekening maupun melakukan pengaduan-

pengaduan pelayanan. Dengan demikian dapat membantu peneliti dalam memperoleh data dalam penelitian.

### **3. Sumber data**

#### **a. Data Primer**

Data Primer adalah data yang diperoleh dari narasumber yang langsung berhubungan dengan penelitian dan mampu memberikan informasi. Biasanya data ini didapat dengan teknik observasi, wawancara, angket dan kuesioner.

Adapun data primer yang diperoleh dalam penelitian ini adalah didapatkan dari kuesioner yang dibagikan kepada 96 responden penelitian. Kuesioner penelitian disertakan dalam lampiran.

#### **b. Data Skunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti, data ini diperoleh dari buku-buku, dokumen (jurnal, surat kabar, arsip-arsip dan lain-lain) sebagainya atau informasi yang telah dikumpulkan oleh pihak lain untuk suatu tujuan, misalkan data-data organisasi yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini adalah dari pihak PDAM oleh bagian langganan itu sendiri mengenai jumlah pelanggan PDAM di Kota Surakarta dsb.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara operasional yang ditempuh oleh peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data berupa :

- a. Kuesioner yaitu seperangkat daftar pertanyaan tertentu yang disusun secara sistematis dan lengkap. Jawaban-jawaban terhadap pertanyaan dapat pula sudah digolongkan menurut kategori-kategori tertentu secara sistematis sehingga memungkinkan perbandingan secara kuantitatif ( Y. Slamet, 2006: 94). Jenis kuesioner dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup dengan Skala Likert. Kuesioner tertutup merupakan kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memberikan nilai dengan skala 0 sampai dengan 100. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang numerik, guna memenuhi persyaratan dalam penggunaan Analisis Diskriminan, maka nilai-nilai tersebut dibagi 10, sehingga menjadi Skala 0,0 s/d 10,0.
- b. Observasi langsung pada objek penelitian, tujuannya untuk mendapatkan gambaran langsung tentang segala aspek yang berhubungan dan mendukung penelitian.
- c. Dokumentasi, yaitu merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari secara kritis dan teliti dokumen, laporan penelitian terdahulu, arsip, peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian. Dokumen-dokumen tersebut digunakan untuk mendapatkan data sekunder.

## 5. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Menurut Sugiono (2006: 57) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi adalah kumpulan individu yang mempunyai ciri atau sifat karakteristik tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan pengguna jasa PDAM Kota Surakarta yang berada di wilayah Kota Surakarta yang jumlah populasi pelanggannya yaitu 44.002 pelanggan.

Tabel II.1  
LAPORAN JUMLAH PELANGGAN  
BERDASARKAN KECAMATAN DAN KABUPATEN BULAN JUNI 2010

No	Kecamatan dan Kabupaten	Jumlah Pelanggan Aktif pada Awal Bulan	Jumlah Pelanggan Aktif pada Awal Bulan
1	Laweyan	5.534	5.550
2	Serengan	3.620	3.622
3	Pasar Kliwon	7.067	7.077
4	Jebres	13.898	13.913
5	Banjarsari	13.848	13.860
	Jumlah	43.967	44.022

*Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta*

Berdasarkan tabel tersebut di atas, maka jumlah populasi pengguna jasa Perusahaan Daerah Air Minum yang terdiri dari beberapa wilayah atau Kecamatan di Kota Surakarta antara lain Kecamatan Laweyan,

Kecamatan Serengan, Kecamatan Pasar Kliwon, Kecamatan Jebres dan Kecamatan Banjarsari yang jumlah populasinya 44.022 pelanggan.

#### **b. Sampel**

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2006:57). Suatu sampel dikatakan representatif apabila ciri-ciri sampel yang berkaitan dengan tujuan penelitian sama atau hampir sama dengan ciri-ciri populasinya. Suatu sampel yang baik juga harus memenuhi syarat bahwa ukuran atau besarnya memadai untuk dapat meyakinkan kestabilan ciri-cirinya. Untuk menentukan besarnya sampel apabila jumlah populasi kurang dari 100 maka sampel yang harus diambil yaitu semua. Akan tetapi jika jumlah populasi lebih dari 100 maka sampel yang diambil adalah 10%-15% dan 20%-25% atau lebih, tergantung setidak-tidaknya dari :

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, tenaga dan dana.
- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek, karena ini menyangkut banyak sedikitnya data.
- c. Besar kecilnya resiko yang ditanggung peneliti.

Karena dalam penelitian ini besarnya jumlah populasi PDAM adalah 44.002 pelanggan dan lokasinya tersebar luas di berbagai wilayah di Kota Surakarta. Oleh karena itu untuk dapat mempermudah peneliti dalam memperoleh data maka besarnya sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Y Slamet, 2006: 58):

$$n = (Z)^2 \frac{p \cdot q}{(SE)^2}$$

Keterangan:

n = besarnya sampel yang akan ditarik

Z = besarnya standar deviasi

p dan q = proporsi sub-sub sampel

SE = standar error

Karena besarnya jumlah populasi yang diketahui sangat luas, maka besarnya tingkat kepercayaan (confidence interval) kita tentukan sebesar 95% sehingga besarnya  $Z = 1,96$ . Bila kita tidak tahu tentang besarnya proporsi pada sub-sub sampel, maka kita tentukan  $p : q = 0,5 : 0,5$ .

Berikutnya kita tentukan nilai standar error (SE) = 10%, maka:

$$n = (1,96)^2 \frac{(0,5) \cdot (0,5)}{(0,10)^2}$$

$n = 96,04$  (dibulatkan menjadi 96).

Maka besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 96 responden.

### c. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel merupakan suatu bentuk khusus atau proses bagi pemusatan sumber data dalam penelitian yang mengarah pada seleksi.

Sesuai dengan keadaan populasi pengguna PDAM Kota Surakarta yang jumlahnya sangat besar dan tersebar di setiap kecamatan dengan jumlah yang berbeda-beda dan anggota populasi juga tidak berada dalam

satu tempat dalam jangka waktu yang sama, maka teknik pengambilan sampel dengan kondisi populasi yang demikian, maka peneliti mengambil sampel dengan menggunakan teknik accidental sampling.

Populasi perlu diklasifikasikan terlebih dahulu, baru kemudian dilakukan penarikan sampel secara proporsional dari masing-masing klasifikasi populasi (W.Gulo, 2004:90-91). Klasifikasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dari pengguna layanan di PDAM Kota Surakarta yang diklasifikasikan jenis pelanggan rumah tangga yang terdiri dari 5 Kecamatan pengguna layanan PDAM di Kota Surakarta antara lain Kecamatan Laweyan, Kecamatan Serengan, Kecamatan Pasar Kliwon, Kecamatan Jebres dan Kecamatan Banjarsari.

Dari kelima populasi tersebut, kemudian dipilih sebanyak 96 responden sebagai sampel. Dari jumlah tersebut, dibagi secara proporsional dengan rumus

(W.Gulo, 2004 : 90-91) :

$$\text{Penentuan proporsi :} \quad \frac{\text{Jumlah seluruh sampel}}{\text{Jumlah seluruh populasi}} \times \frac{\text{jumlah populasi dalam}}{\text{tiap klasifikasi}} \text{ sampel tiap klasifikasi}$$

Berdasarkan rumus yang ada, rincian penghitungannya adalah sebagai berikut :

Tabel III. 1  
Jumlah Sampel dari populasi pengguna layanan di PDAM Kota Surakarta

NO	KECAMATAN	POPULASI	SAMPEL
1	BANJARSARI	13.860	30
2	LAWEYAN	5.550	13
3	SERENGAN	3.622	8
4	PS.KLIWON	7.077	15
5	JEBRES	13.913	30
<b>TOTAL</b>		<b>44.022</b>	<b>96</b>

*Sumber : data diolah peneliti*

## 6. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sumber data penelitian ini menggunakan data dari hasil kuesioner. Tentunya dalam penyusunan sebuah kuesioner harus benar-benar bisa menggambarkan tujuan dari penelitian tersebut (*valid*) dan juga dapat konsisten bila pertanyaan tersebut dijawab dalam waktu yang berbeda (*reliable*). Oleh karena itu perlu adanya uji validitas dan reliabilitas kuesioner.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan terhadap jawaban dari 20 responden. Analisis dilakukan dengan komputer, software SPSS Versi 13. Dimana dengan  $N = 20$  dan taraf signifikansi 5%, r tabel adalah 0,444. Sedangkan Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dilain kesempatan.

Analisis dapat dilakukan dengan komputer, software SPSS 11 dilakukan dengan Metode Cronbach Alpha, dimana suatu Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 (Purbayu Budi Santosa dan Ashari, 2005 : 247).

Uji validitas bertujuan untuk melihat kelayakan butir-butir pernyataan dalam kuesioner sehingga dapat mendefinisikan suatu variabel. Daftar pernyataan ini pada umumnya untuk mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner. Dalam penelitian ini, peneliti menguji validitas dan reliabilitas instrumen kepada 20 responden dengan menggunakan SPSS 11. Dari hasil uji coba, ternyata dari 58 jumlah item dalam kuesioner, terdapat 38 (tiga puluh) item yang tidak valid dan tidak reliabel sehingga jumlah item yang akan disebar pada responden sebanyak 20 item. Hasil uji coba sebagai berikut:

Tabel IV. 1

## Pengujian Validitas dan Reliabilitas Indikator Reliability (Keandalan)

No. Item	Koefisien Korelasi $r_{hitung}$	Harga $r_{tabel}$	Keputusan ( $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$ $r_{hitung} > 0,60 = \text{reliabel}$ )
1	0,585	0,444	Valid dan tidak reliabel
2	0,495	0,444	Valid dan tidak reliabel
3	0,406	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
4	0,451	0,444	Valid dan tidak reliabel
5	0,884	0,444	Valid dan reliabel
6	0,388	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
7	0,495	0,444	Valid dan tidak reliabel
8	0,512	0,444	Valid dan tidak reliabel
9	0,297	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
10	0,781	0,444	Valid dan reliabel
11	0,688	0,444	Valid dan reliabel

*Sumber data: diolah dari data hasil penelitian*

Jumlah item uji coba untuk indikator Reliability (Keandalan) = 11 buah. Setelah dianalisis dengan uji validitas dan reliabilitas, maka terdapat item yang gugur yaitu item nomor : 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, dan 9 . Dengan demikian 8 item ini dibuang.

Tabel IV. 2

## Pengujian Validitas dan Reliabilitas Indikator Assurance (Jaminan)

No. Item	Koefisien Korelasi $r_{hitung}$	Harga $r_{tabel}$	Keputusan ( $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$ $r_{hitung} > 0,60 = \text{reliabel}$ )
12	0,305	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
13	0,743	0,444	Valid dan reliabel
14	0,779	0,444	Valid dan reliabel
15	0,659	0,444	Valid dan reliabel
16	0,742	0,444	Valid dan reliabel
17	0,191	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
18	0,422	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
19	0,139	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
20	0,199	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
21	0,473	0,444	Valid dan tidak reliabel
22	0,699	0,444	Valid dan reliabel
23	0,319	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel

*Sumber data: diolah dari data hasil penelitian*

Jumlah item uji coba untuk indikator Assurance (Jaminan) = 12 buah. Setelah dianalisis dengan uji validitas dan reliabilitas, maka terdapat item yang gugur yaitu item nomor 12, 17, 18, 19, 20, 21, dan 23. Dengan demikian 7 item ini dibuang.

Tabel IV. 3

## Pengujian Validitas dan Reliabilitas Indikator Tangibles (Keberwujudan)

No. Item	Koefisien Korelasi $r_{hitung}$	Harga $r_{tabel}$	Keputusan ( $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$ $R_{hitung} > 0,60 = \text{reliabel}$ )
24	0,390	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
25	0,456	0,444	Valid dan tidak reliabel
26	0,423	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
27	0,705	0,444	Valid dan reliabel
28	0,794	0,444	Valid dan reliabel
29	0,332	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
30	0,533	0,444	Valid dan tidak reliabel
31	0,794	0,444	Valid dan reliabel
32	0,641	0,444	Valid dan reliabel
33	0,794	0,444	Valid dan reliabel

*Sumber data: diolah dari data hasil penelitian*

Jumlah item uji coba untuk indikator Tangibles (Keberwujudan) = 10 buah. Setelah dianalisis dengan uji validitas dan reliabilitas, maka terdapat item yang gugur yaitu item nomor : 24, 25, 26, 29, dan 30. Dengan demikian 5 item ini dibuang.

Tabel IV. 4

## Pengujian Validitas dan Reliabilitas Indikator Responsivitas (Daya Tanggap)

No. Item	Koefisien Korelasi $r_{hitung}$	Harga $r_{tabel}$	Keputusan ( $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$ $r_{hitung} > 0,60 = \text{reliabel}$ )
34	0,442	0,444	Valid dan tidak reliabel
35	0,495	0,444	Valid dan tidak reliabel
36	0,570	0,444	Valid dan tidak reliabel
37	0,737	0,444	Valid dan reliabel

38	0,577	0,444	Valid dan tidak reliabel
39	0,534	0,444	Valid dan tidak reliabel
40	0,672	0,444	Valid dan reliabel
41	0,558	0,444	Valid dan tidak reliabel
42	0,555	0,444	Valid dan tidak reliabel
43	0,308	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
44	0,319	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
45	0,095	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
46	0,113	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
47	0,534	0,444	Valid dan tidak reliabel
48	0,168	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel

*Sumber data: diolah dari data hasil penelitian*

Jumlah item uji coba untuk indikator Responsivitas (Daya Tanggap) = 15 buah. Setelah dianalisis dengan uji validitas dan reliabilitas, maka terdapat item yang gugur yaitu item nomor 34, 35, 36, 38, 39, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, dan 48. Dengan demikian 13 item ini dibuang.

Tabel IV. 5

Pengujian Validitas dan Reliabilitas Indikator Empathy (Empati)

No. Item	Koefisien Korelasi $r_{hitung}$	Harga $r_{tabel}$	Keputusan ( $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$ $r_{hitung} > 0,60 = \text{reliabel}$ )
49	0,062	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
50	0,630	0,444	Valid dan reliabel
51	0,384	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
52	0,285	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
53	0,062	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
54	0,701	0,444	Valid dan reliabel
55	0,608	0,444	Valid dan reliabel
56	0,823	0,444	Valid dan reliabel

57	0,062	0,444	Tidak valid dan tidak reliabel
58	0,643	0,444	Valid dan reliabel

*Sumber data: diolah dari data hasil penelitian*

Jumlah item uji coba untuk indikator Empathy (Empati) = 10 buah.

Setelah dianalisis dengan uji validitas dan reliabilitas, maka terdapat item yang gugur yaitu item nomor 49, 51, 52, 53, dan 57. Dengan demikian 5 item ini dibuang.

## **7. Teknik Analisa Data**

Data yang terkumpul dalam penelitian kemudian ditabulasikan, lalu dianalisis sesuai keperluan pembahasan, ialah dengan menggunakan Analisis Diskriminan, yaitu metode statistik untuk mengelompokkan atau mengklasifikasi sejumlah obyek ke dalam beberapa kelompok, berdasarkan beberapa variabel, sedemikian hingga setiap obyek yang menjadi anggota lebih dari pada satu kelompok. Pada prinsipnya analisis diskriminan bertujuan untuk mengelompokkan setiap obyek ke dalam dua atau lebih kelompok berdasar pada kriteria sejumlah variabel bebas. Pengelompokkan ini bersifat *mutually exclusive*, dalam artian jika obyek A sudah masuk kelompok 1, maka ia tidak mungkin juga dapat menjadi anggota kelompok 2.

Analisis kemudian dapat dikembangkan pada ‘variabel mana saja yang membuat kelompok 1 berbeda dengan kelompok 2, berapa persen yang masuk ke kelompok 1, berapa persen yang masuk ke kelompok 2. Oleh karena ada sejumlah variabel independen, maka akan terdapat satu variabel *dependent* (tergantung), ciri analisis diskriminan adalah jenis data dari variabel *dependent* bertipe nominal

(kategori), seperti kode 0 dan 1, atau kode 1, 2 dan 3 serta kombinasi lainnya. (Singgih Santoso dan Fandy Tjiptono, 2004: 210)

Variable dependent (tergantung) dalam penelitian ini adalah bertipe string, ialah huruf atau kata, yaitu kata “puas” dan “kurang puas”. Sedangkan analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis diskriminan untuk dua kelompok pembeda tingkat kepuasan pelanggan yaitu “puas” dan “kurang puas”. Sedangkan dalam menganalisisnya dilakukan dengan menggunakan komputer maka memerlukan jenis data yang bertipe nominal dari variabel dependent (tergantung) tersebut. Oleh karena itu variabel dependent (tergantung) yang awalnya bertipe string (kata atau huruf) “puas” dan “kurang puas” ini perlu diubah menjadi data bertipe nominal atau kategorik, yaitu dengan diberi kode 0 dan 1. Kode 0 adalah kode yang digunakan untuk pelanggan yang “puas” sedangkan kode 1 adalah kode yang digunakan untuk pelanggan yang “kurang puas”.

Analisis data dapat dilakukan dengan komputer, dengan Software SPSS

11 terhadap output sebagai berikut :

1. Analysis Cases Processing Summary

Untuk mengetahui valid atau tidaknya kasus-kasus yang diteliti

2. Group Statistics

Untuk mengetahui jumlah responden yang masuk ke dalam kelompok tingkat kepuasan pelanggan (kelompok puas dan kelompok kurang puas)

### 3. Test Of Equality Of Group Means

Untuk menguji apakah ada perbedaan yang signifikan antara kelompok tingkat kepuasan pelanggan (kelompok puas dan kelompok kurang puas), untuk setiap variabel bebas yang ada (indikator kinerja organisasi).

Dengan berpedoman pada :

- a. Angka Wilk's Lambda berkisar 0 sampai 1, semakin mendekati 0 maka data tiap kelompok semakin berbeda, sedang semakin mendekati 1 maka data tiap kelompok cenderung sama
- b. F test, dengan batas signifikan 0,05  
Jika Sig. > 0,05 berarti tidak ada perbedaan antar kelompok  
Jika Sig. < 0,05 berarti ada perbedaan antar kelompok

### 4. Variabel Entered/Removed

- a. Untuk mengetahui variabel-variabel yang dianalisis, variabel mana yang dapat dimasukkan (entered) dalam persamaan diskriminan
- b. Dengan F Hitung Pada Statistik, untuk mengetahui urutan pertahapan, dimulai dari yang memiliki angka tertinggi. Bagi variabel yang perolehan angka F nya tidak signifikan, tidak entered, berarti removed (dibuang)

### 5. Variabel In The Analysis

Untuk mengetahui sejumlah variabel yang entered di dalam model analisis, dalam Rangkaian tahapan-tahapan

#### 6. Variabel Not In The Analysis

Untuk mengetahui variabel-variabel yang dikeluarkan (removed) dari model diskriminan

#### 7. Eigen Values

Untuk mengetahui prosentase varians dari variabel terikat (tingkat kepuasan pelanggan) yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas (indikator kinerja organisasi) yang terpilih dalam model diskriminan. Prosentase diketahui dengan mengkuadratkan angka Canonical Correlation

#### 8. Wilk's Lambda

Untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan yang signifikan antara dua kelompok tingkat kepuasan pelanggan (puas dan kurang puas) pada model diskriminan. Yaitu dengan melihat angka besaran Chi Square

#### 9. Struktur Matrix

Untuk mengetahui urutan variabel bebas (indikator kinerja organisasi) yang membedakan. Dari yang paling membedakan (discriminates the most) sampai dengan yang terkecil membedakan (discriminates the least)

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI LOKASI DAN PEMBAHASAN**

#### **I. Deskripsi Lokasi**

##### **A. Sejarah Umum PDAM Kota Surakarta**

Secara historis, pengelolaan air minum di Surakarta mulai dikembangkan sejak tahun 1928 oleh Sri Paduka Kanjeng Susuhunan Pakubuwono X, yaitu setelah ditemukannya Sumber Air Cokrotulung pada tahun 1925. Sumber Air Cokrotulung ini terpilih diantara beberapa alternative sumber air yang ada, seperti Nila, Bunder, Doyo, Pelem dan Nganten yang terletak di Desa Tulung dan Desa Ponggok Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten dan Sumber Air Kiringan di Kecamatan Polanharjo Kabupaten Klaten serta sumber air pengging Kecamatan Banyudono Kabupaten Boyolali.

Dalam pelaksanaannya, pengelolaan Sumber Air Cokrotulung diserahkan Kepada perusahaan air minum dari Belanda, yaitu NV. Hoogdruk Water Leiding Hooflaats Surakarta en Omstrenken dengan mengambil debit 150liter/detik. Pada masa pendudukan Jepang, nama perusahaan air minum diubah menjadi Solo Suido Syo sampai akhirnya diambil alih oleh pemerintah Republik Indonesia.

Setelah Proklamasi 17 Agustus 1945 diganti menjadi Kantor Air Minum Surakarta yang pada awalnya, pengelolaan Sumber Air Cokrotulung dilaksanakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tenaga Kerja. Pada tanggal 9 April 1960 pengelolaan Sumber Air Cokrotulung dialihkan Kepada Dinas Penghasilan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surakarta.

Dengan berdasarkan pada Surat Menteri Dalam Negeri Nomor Ekbnag/B/3/11 Tanggal 31 Juli 1973 dan Nomor Ekbang/B/2/43 Tanggal 21 Mei 1974, Pemerintah Kotamadya Daerah Tingkat II Surakarta pada tanggal 21 Mei 1977 menerbitkan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surakarta Nomor 3 Tahun 1977 tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Surakarta yang kemudian pada tanggal 16 Januari 2004 dilakukan perubahan dengan Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 1 Tahun 2004 yang memperkuat status Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta sebagai Perusahaan Milik Daerah Kota Surakarta

#### **B. Visi dan Misi :**

##### 1. Visi :

*“Menjadi salah satu PDAM yang terbaik di bidang pelayanan air minum dan air limbah melalui pengelolaan yang berwawasan lingkungan”*

##### 2. Misi :

- a. Memberikan layanan air minum dan air limbah kepada masyarakat secara berkesinambungan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
- b. Meningkatkan kontribusi perusahaan pada Pendapatan Asli Daerah (PAD)
- c. Meningkatkan Profesionalisme Sumber Daya Manusia
- d. Melestarikan sumber air

### **C. Tujuan, Tugas dan Fungsi**

Tujuan PDAM Kota Surakarta adalah turut serta melaksanakan pembangunan daerah dan pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan masyarakat serta ketenagakerjaan dalam perusahaan menuju masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 ( Pasal 5 Perda)

Dalam mencapai tujuan yang sebagaimana tersebut di atas, PDAM Kota Surakarta mempunyai tugas membantu Walikota Surakarta dalam hal melaksanakan urusan rumah tangga daerah guna menyelenggarakan penyediaan air minum serta pengelolaan limbah dan kolam renang untuk kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek social, kesehatan, dan pelayanan umum (Pasal 5A Perda)

Untuk menyelenggarakan tugas yang sebagaimana yang tersebut, PDAM Kota Surakarta mempunyai (Pasal 5B Perda) sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pelayanan kemanfaatan umum atau jasa di bidang penyediaan atau penggunaan air minum serta pengelolaan limbah dan kolam renang
2. Memberikan kontribusi kepada daerah
3. Meneliti dan menyelenggarakan permohonan tata perijinan pemasangan jaringan instalasi air minum dan limbah bagi calon pelanggan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
4. Menyusun dan merumuskan kebijaksanaan mengenai rencana dan program pembangunan jaringan instalasi air minum dan limbah

5. Mengatur dan menetapkan pemasangan atau penempatan jaringan instalasi air minum dan limbah kepada masyarakat sebagai pelanggan
6. membuat masukan rencana secara detail (teknis) untuk daerah jaringan instalasi air minum dan limbah
7. Memberikan penyuluhan dan pembinaan kepada masyarakat dalam penanganan jaringan instalasi air minum dan limbah
8. Menetapkan harga sewa atau berlanggaann sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
9. Melaksanakan pencabutan jaringan instalasi air minum dan limbah bagi para pelanggan yang tidak melaksanakan kewajibannya
10. Mengadakan pendataan terhadap para pelanggan dan nomor pelanggan

#### **D. Sifat dan Lapangan Usaha**

Sifat usaha dari PDAM Kota Surakarta adalah memberikan jasa pelayanan umum dalam bidang penyediaan air minum serta pengelolaan limbah dan kolam renang untuk memperoleh keuntungan berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi yang ada pada setiap perusahaan pada umumnya di samping mempunyai fungsi sosial (Pasal 6 Perda). Sedangkan lapangan usaha dari PDAM Kota Surakarta (Pasal 6B Perda), antara lain :

1. Penyediaan air minum yang memenuhi syarat-syarat kesehatan bagi masyarakat di wilayah daerah tempat layanan
2. Pengelolaan limbah di wilayah daerah tempat pelayanan serta pengelolaan kolam renang

3. Usaha-usaha lain yang berhubungan dengan tujuan PDAM Kota Surakarta dengan persetujuan Walikota Surakarta.

#### **E. Lokasi Perusahaan**

Perusahaan Daerah Air Minum Surakarta beralamat di Jalan Adi Sucipto 143 Surakarta. Lokasi ini sangat strategis, karena berada di pinggiran jalan besar, juga terletak berdekatan dengan perumahan-perumahan yang cukup besar, sehingga membantu memperluas dan mempercepat jangkauan pemasaran air bersih juga memudahkan para pelanggan untuk menjangkaunya apabila akan melakukan pembayaran rekening maupun melakukan pengaduan-pengaduan.

#### **F. Struktur Organisasi**

Bentuk Struktur Organisasi Garis dan Staf, dimana bawahan bertanggung jawab pada pimpinan. Keuntungan dari struktur organisasi berbentuk garis dan staf ini adalah adanya kesatuan dalam pimpinan sehingga menciptakan aliran kekuasaan yang jelas, disamping itu pimpinan lebih leluasa dalam memberikan saran terhadap tugas khususnya di luar bagiannya.

Berdasarkan Keputusan Walikota Surakarta Nomor 20 Tahun 2004 tentang Badan Pengawas dan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta serta Keputusan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta Nomor 800/1637.1/PAM Tanggal 22 Desember 2004 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta, terdiri dari :

1. Direksi
2. Bagian, Unit dan Kantor Cabang Wilayah Utara
3. Sub Bagian, Sub Unit dan Seksi

Direksi terdiri dari :

1. Direktur Utama
  2. Direktur Umum
  3. Direktur Teknik
- A. Direktur Utama mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. Mengadakan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi semua unit kerja perusahaan
  - b. Memimpin dan mengendalikan perusahaan secara menyeluruh
  - c. Menyusun rancangan dan rumusan program pengembangan perusahaan
  - d. Mengadakan rapat dan pertemuan membahas secara menyeluruh penyelenggaraan tugas.
  - e. Menyelenggarakan pembinaan seluruh unsur perusahaan
  - f. Mengevaluasi dan menganalisa pelaksanaan kegiatan perusahaan
  - g. Menandatangani keputusan Direksi
- B. Direktur Umum mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. Melaksanakan koordinasi penyusunan program kerja dan rencana kerja Bagian Umum, Bagian Keuangan, dan Bagian Langganan
  - b. Melaksanakan koordinasi dan membina organisasi dan tata laksana Bagian Umum, Bagian Keuangan, dan Bagian Langganan

- c. Melaksanakan koordinasi penyusunan pedoman dan petunjuk teknik Bagian Umum, Bagian Keuangan, dan Bagian Langgan
  - d. Mengawasi dan mengevaluasi kegiatan Bagian Umum, Bagian Keuangan, dan Bagian Langgan
  - e. Melaksanakan kegiatan administrasi dan keuangan perusahaan
- C. Direktur Teknik mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. Melaksanakan koordinasi penyusunan program kerja dan rencana kerja Bagian Perencanaan, Bagian Produksi, Bagian Distribusi, dan Bagian Pengendalian Kehilangan Air
  - b. Melaksanakan koordinasi dan membina organisasi dan tata laksana Bagian Perencanaan, Bagian Produksi, Bagian Distribusi, dan Bagian Pengendalian Kehilangan Air
  - c. Melaksanakan koordinasi penyusunan pedoman dan petunjuk teknik Bagian Perencanaan, Bagian Produksi, Bagian Distribusi, dan Bagian Pengendalian Kehilangan Air
  - d. Mengawasi dan mengevaluasi kegiatan Bagian Perencanaan, Bagian Produksi, Bagian Distribusi, dan Bagian Pengendalian Kehilangan Air
  - e. Melaksanakan kegiatan teknik perusahaan

## II. Pembahasan

### A. Karakteristik Responden

#### 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin :

**TABEL V. 1**  
**Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentasi %</b>
Laki-laki	40 responden	41,7 %
Perempuan	56 responden	58,3 %
Jumlah	96 responden	100 %

*Sumber : data diolah peneliti*

Dari hasil analisis di atas dinyatakan bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 96 orang. Di ambil perwakilan dari 5 kecamatan yang ada di Kota Surakarta yang terdiri atas Kecamatan Pasar Kliwon, Kecamatan Jebres, Kecamatan Banjarsari, Kecamatan Laweyan, dan Kecamatan Serengan.

Hasil dari pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah pelanggan di PDAM Kota Surakarta lebih banyak berjenis kelamin perempuan daripada pelanggan yang berjenis kelamin laki-laki. Dari 96 responden (pelanggan) PDAM Kota Surakarta, 58,3 % atau sebanyak 56 orang adalah perempuan dan 41,7 % atau sebanyak 40 orang adalah laki-laki.

## 2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia :

**TABEL V. 2**  
**Karakteristik Responden berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Prosentasi %
20 th - 30 th	24 responden	25,00 %
31 th - 40 th	17 responden	17,71 %
41 th - 50 th	20 responden	20,83 %
51 th - 60 th	25 responden	26,04 %
61 th - 70 th	10 responden	10,42 %
Jumlah	96 responden	100 %

*Sumber : data diolah peneliti*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden PDAM Kota Surakarta dalam penelitian ini berusia antara 51 th - 60 th (26,04 %) atau sebanyak 25 orang dan hanya sebagian kecil (10,42 %) yang berusia 61 th - 70 th. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini relatif paling besar adalah pada usia 51 - 60 tahun

## 3. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan :

**TABEL V. 3**  
**Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentasi %
Perguruan Tinggi (S1)	26 responden	27,08 %
Diploma (D1, D2, D3)	2 responden	2,08 %
SLTA	50 responden	52,08 %
SLTP	14 responden	14,58 %
SD	4 responden	4,18 %
Jumlah	96 responden	100 %

*Sumber : data diolah peneliti*

Dari pengelompokan responden berdasarkan kelompok tingkat pendidikan pada tabel di atas menunjukkan bahwa responden (pelanggan) PDAM Kota Surakarta lebih banyak yang berpendidikan SLTA. Dari 96 responden (pelanggan) PDAM Kota Surakarta, 52,08 % atau sebanyak 50 responden adalah berpendidikan SLTA. Sedangkan responden (pelanggan) PDAM Kota Surakarta yang paling sedikit adalah yang berpendidikan SD, yaitu hanya 4 orang dari 96 responden atau hanya sebesar 4,18 %.

### **B. Deskripsi Variabel Dependen (Tingkat Kepuasan Pelanggan)**

**Tabel VI. 1**  
**Penilaian Responden Terhadap Kinerja PDAM Kota Surakarta**

<b>No</b>	<b>Tingkat Kepuasan Pelanggan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentasi %</b>
1	Puas	60	62,5 %
2	Kurang Puas	36	37,5 %
	Jumlah	96	100 %

*Sumber : data diolah peneliti*

Dari tabel tersebut diketahui bahwa sebagian besar responden (pelanggan) PDAM Kota Surakarta dari jumlah sample yang dipilih yaitu sebesar 96 responden, 60 orang atau 62,5 % puas terhadap kinerja yang diberikan PDAM Kota Surakarta. Sedangkan 36 orang atau 37,5 % kurang puas terhadap kinerja yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta. Kemudian dari hasil pengelompokan responden tersebut yaitu kelompok responden (pelanggan) yang puas dan kelompok responden (pelanggan) yang kurang puas selanjutnya akan dianalisis sesuai dengan kebutuhan penelitian yaitu Analisis Deskriminan

### C. Analisis Diskriminan

Analisis diskriminan dalam penelitian ini adalah analisis diskriminan dalam dua kelompok. Yaitu analisis diskriminan terhadap kelompok-kelompok antara lain :

1. Pelanggan pengguna layanan air bersih PDAM yang puas terhadap kinerja PDAM di Kota Surakarta.
2. Pelanggan pengguna layanan air bersih PDAM yang kurang puas terhadap kinerja PDAM di Kota Surakarta.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan komputer, software SPSS versi 14, dengan output sebagai berikut :

#### 1. Analysis Case Processing Summary

Dari tabel Analysis Case Processing Summary di adiketahui bahwa sejumlah 96 responden (jumlah kasus) dalam penelitian ini, kesemuanya adalah valid (sah), sehingga tidak diketemukan data yang hilang (missing).

#### 2. Group Statistics

**TABEL VII. 1**  
**URUTAN INDIKATOR KINERJA PDAM KOTA SURAKARTA**  
**BERDASARKAN PENILAIAN KELOMPOK RESPONDEN**

NO	KELOMPOK PUAS	KELOMPOK KURANG PUAS
1	Ruang tunggu dalam keadaan nyaman	Petugas terampil dalam menangani pelanggan
2	Petugas terampil dalam menangani pelanggan	Fasilitas loket pembayaran cukup nyaman
3	Ruang tunggu dalam keadaan rapi	Petugas cepat dalam melayani pelanggan
4	Ruang tunggu dalam keadaan bersih	Petugas tanggap dalam melayani pelanggan dalam loket pembayaran
5	Petugas cepat dalam melayani pelanggan	Ruang tunggu dalam keadaan rapi
6	Petugas tanggap dalam melayani pelanggan dalam loket pembayaran	Ruang tunggu dalam keadaan nyaman
7	Fasilitas loket pembayaran cukup nyaman	Ruang tunggu dalam keadaan bersih
8	Petugas tanggap dalam melayani pelanggan	Petugas bertanggungjawab sampai pelayanan

	baru	selesai
9	Fasilitas loket pengaduan cukup nyaman	Petugas ramah
10	Petugas bertanggungjawab sampai pelayanan selesai	Adanya kerjasama diantara petugas dalam memberikan pelayanan
11	Petugas teknik cukup berpengalaman	Petugas teknik terampil dalam menangani kerusakan air
12	Petugas siap mendengarkan keluhan dari pelanggan	Fasilitas loket pengaduan cukup nyaman
13	Petugas teknik terampil dalam menangani kerusakan air	Petugas siap mendengarkan keluhan dari pelanggan
14	Petugas cepat dalam melayani pelanggan	Adanya layanan 24 jam
15	Adanya kerjasama diantara petugas dalam memberikan pelayanan	Petugas tanggap dalam melayani pelanggan baru
16	Adanya layanan 24 jam	Petugas teknik cukup berpengalaman
17	Petugas profesional	Keluhan dari pelanggan ditanggapi oleh petugas
18	Masalah pelayanan dapat diselesaikan petugas tepat waktu	Masalah pelayanan dapat diselesaikan petugas tepat waktu
19	Keluhan dari pelanggan ditanggapi oleh petugas	Adanya jaminan kepada pelanggan dalam memberikan informasi air
20	Adanya jaminan kepada pelanggan dalam memberikan informasi air	Petugas profesional

### 3. Tests of Equality of Group Means

Test ini dipergunakan untuk menguji ada/tidaknya perbedaan yang signifikan antara kelompok pelanggan pengguna layanan air bersih PDAM yang puas dan kelompok pelanggan pengguna layanan air bersih PDAM yang kurang puas terhadap pengaruh setiap indikator dari variabel kinerja Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Surakarta. Test ini berpedoman pada :

a) Angka Wilk's Lambda.

Angka ini berkisar antara 0 sampai 1. semakin mendekati angka 0 berarti data tiap kelompok makin berbeda, sedangkan semakin mendekati angka 1 berarti data tiap kelompok cenderung sama. Berdasarkan Tabel Tests of Equality of Group Means (terlampir), berdasarkan kriteria tersebut, maka penilaian indikator dari variabel kinerja Perusahaan Daerah Air

Minum di Kota Surakarta yang cenderung sama (mendekati 1) antara kelompok pelanggan yang puas dan kurang puas, adalah :

- Adanya kerjasama di antara petugas untuk melayani masyarakat dalam memberikan pelayanan (Reliability)
- Masalah pelayanan yang dihadapi oleh pelanggan dapat ditangani oleh petugas dengan cepat dan selesai pada waktu yang telah ditetapkan (Reliability)
- Petugas memberikan informasi terhadap penambahan sumber mata air baru merupakan jaminan terhadap kepuasan pelanggan (Assurance)
- Petugas bertanggungjawab sampai selesai dalam menyelesaikan pelayanan. (Assurance)
- Petugas ramah dalam menyampaikan jawaban atas keluhan atau pengaduan layanan yang disampaikan pelanggan. (Empathy)

Sedangkan penilaian yang cenderung berbeda (mendekati 0) adalah terhadap :

- Penanganan atas masalah yang dilakukan pihak PDAM terhadap pelanggan sudah bisa dikatakan sebagai pelayanan yang professional. (Reliability)
- Petugas terampil dalam menangani proses pembayaran rekening air pada loket-loket yang disediakan. (Assurance)
- Petugas teknik terampil dalam menanggapi gangguan teknik (kerusakan saluran air). (Assurance)
- Petugas teknik yang bertugas dalam menangani kerusakan cukup berpengalaman (Assurance)

- Fasilitas loket pembayaran yang disediakan oleh PDAM cukup nyaman (Tangibles)
- Fasilitas loket pengaduan yang disediakan oleh PDAM cukup nyaman (Tangibles) .
- Ruang tunggu kantor dalam kondisi bersih(Tangibles)
- Ruang tunggu kantor dalam kondisi rapi (Tangibles)
- Ruang tunggu kantor dalam kondisi nyaman(Tangibles)
- Petugas cepat dalam melayani proses pembayaran rekening air (Responsivitas)
- Petugas tanggap dalam memberikan pelayanan administrasi pelanggan baru (Responsivitas)
- Petugas tanggap dalam memberikan pelayanan di loket-loket pembayaran yang disediakan oleh PDAM(Empathy)
- Petugas siap mendengarkan keluhan dari pelanggan mengenai tarif air yang telah ditentukan (Empathy)
- Keluhan dari pelanggan segera ditanggapi oleh petugas PDAM (Empathy)
- Dengan membuka layanan 24 jam sangat membantu Anda dalam menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM (Empathy)

b) F test, dengan batas signifikan 0,05.

Jika signifikan  $> 0,05$  berarti tidak ada perbedaan antar kelompok.

Jika signifikan  $< 0,05$  berarti ada perbedaan antar kelompok.

Berdasarkan Tabel Tests of Equality of Group Means (terlampir), diketahui bahwa yang signifikannya  $< 0,05$  adalah indikator variabel ruangan tunggu kantor dalam kondisi nyaman (Tangibles), yaitu 0,036. Hal ini berarti ada perbedaan antara kelompok responden (pelanggan) yang puas dan kurang puas terhadap kinerja PDAM Kota Surakarta

dalam pelayanan yang diberikan, yaitu dipengaruhi oleh kondisi ruangan tunggu kantor nyaman atau kurang nyaman di PDAM Kota Surakarta. Mungkin saja apabila kondisi ruangan tunggu kantor PDAM dalam kondisi nyaman maka pelanggan (responden) akan merasa puas, sebaliknya apabila kondisi ruangan tunggu kantor PDAM dalam kondisi tidak nyaman maka pelanggan (responden) akan merasa kurang puas. Dari 20 indikator variabel kinerja PDAM Kota Surakarta, hanya satu yang berbeda secara signifikan, yaitu ruangan tunggu kantor dalam kondisi nyaman (Tangibles). Hal ini berarti tingkat kepuasan pelanggan pengguna layanan PDAM Kota Surakarta yang puas dan kurang puas dipengaruhi oleh ruangan tunggu kantor dalam kondisi nyaman (Tangibles) di PDAM Kota Surakarta.

#### **4. Variables Entered/Removed**

Berdasarkan Tabel Entered/Removed (terlampir), diketahui bahwa dari 20 indikator variabel kinerja PDAM Kota Surakarta, hanya ruangan tunggu kantor dalam kondisi nyaman (Tangibles) yang dapat dimasukkan (entered) dalam persamaan diskriminan. Dengan demikian berarti tingkat kepuasan pelanggan yang puas atau kurang puas hanya dipengaruhi oleh sikap responden terhadap indikator ruangan tunggu kantor dalam kondisi nyaman (Tangibles) di PDAM Kota Surakarta.

### **5. Variables in the Analysis**

Dari Tabel Variables in the Analysis (terlampir), diketahui bahwa hanya ada satu indikator variabel kinerja PDAM Kota Surakarta, yaitu ruangan tunggu kantor dalam kondisi nyaman (Tangibles), yang masuk dalam model analisis diskriminan

### **6. Variables Not in the Analysis**

Dari Tabel Variables Not in the Analysis (terlampir), diketahui bahwa 19 indikator variabel kinerja PDAM Kota Surakarta yang lain selain ruangan tunggu kantor dalam kondisi nyaman (Tangibles), tidak masuk dalam model analisis diskriminan

### **7. Eigenvalues**

Dari Tabel Eigenvalues (terlampir), diketahui angka canonical correlation adalah 0,214 yang apabila dikuadratkan menjadi 0,0457. Hal ini berarti 4 % varian dari variabel tingkat kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh model diskriminan yang terbentuk hanya satu indikator variabel kinerja PDAM Kota Surakarta, yaitu ruangan tunggu kantor dalam kondisi nyaman (tangibles)

### **8. Wilks' Lambda**

Dari Tabel Wilks' Lambda (terlampir) terlihat angka Chi-Square adalah 4,397 dengan angka signifikan adalah 0,036. Hal ini mengindikasikan perbedaan yang signifikan (nyata) antara dua kelompok Puas dan Kurang Puas pada model diskriminan. Jadi tingkat kepuasan pelanggan (responden) yang puas memang berbeda secara nyata dengan

tingkat kepuasan pelanggan yang kurang puas terhadap kinerja yang diberikan oleh PDAM Kota Surakarta

### **9. Structure Matrix**

Dari Tabel Structure Matrix (terlampir) diketahui bahwa 20 indikator variabel kinerja PDAM Kota Surakarta, terdapat satu indikator variabel yang memenuhi syarat masuk model diskriminan, yaitu indikator ruangan tunggu kantor dalam kondisi nyaman (tangibles). Sehingga pihak PDAM Kota Surakarta harus memperhatikan faktor keberwujudan (tangibles) yaitu keadaan ruang tunggu kantor harus benar-benar nyaman, karena responden (pelanggan) merasa puas atau kurang puas dengan kinerja yang diberikan oleh pihak PDAM Kota Surakarta, sensitif dengan faktor tersebut.

### **10. Interpretasi Model Diskriminan**

Berdasarkan Tabel Group Statistic, diketahui bahwa indikator variabel ruangan tunggu kantor dalam kondisi nyaman (tangibles) dengan skor 7.417, masuk ke dalam kelompok puas dan skor 6.819, masuk ke dalam kelompok kurang puas. Apabila dinyatakan dalam tabel, menampak sebagai berikut :

**TABEL V.3  
INTERPRETASI MODEL DISKRIMINAN**

Indikator Variabel	Puas (Skor)	Kurang Puas (Skor)	Structur Matrix (Angka)
ruang tunggu kantor	7.417	6.819	1.000

*Sumber : Hasil Analisis Diskriminan*

Dari Tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa responden/pelanggan PDAM Kota Surakarta yang puas terhadap kinerja PDAM Kota Surakarta, lebih bersikap positif (nyaman) terhadap keadaan ruang tunggu kantor yang disediakan oleh pihak PDAM Kota Surakarta. Sebaliknya pelanggan (responden) yang merasa kurang puas terhadap kinerja PDAM Kota Surakarta akan bersikap negatif (kurang nyaman) terhadap keadaan ruang tunggu kantor yang tersedia di PDAM Kota Surakarta. Jika pengelola atau petugas PDAM Kota Surakarta lebih memperhatikan keberwujudan (tangibles) yaitu salah satunya memperhatikan keadaan ruang tunggu kantor dalam melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya atau dalam kondisi ruangan tunggu kantor yang nyaman maka pelanggan yang merasa kurang puas akan menjadi puas terhadap kinerja PDAM Kota Surakarta dalam melayani kebutuhan pelanggan, karena konsep kepuasan pelanggan dalam organisasi publik juga terbentuk dari dua konsep, yaitu konsep kinerja pelayanan dan harapan. Kinerja pelayanan diartikan sebagai sejauh mana pelayanan publik yang telah diberikan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat, sedangkan harapan merupakan perasaan tentang kinerja pelayanan apabila ia menggunakan pelayanan publik apakah sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Dengan demikian kinerja PDAM Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan dan penyediaan air bersih bagi pelanggan dapat dikatakan baik atau maksimal dalam melayani pelanggan, yaitu apabila apa yang menjadi kebutuhan atau harapan dari pelanggan PDAM di Kota Surakarta dapat dipenuhi atau sesuai harapan dan kebutuhan bagi pelanggan melalui kinerja yang diberikan oleh PDAM Kota Surakarta.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Agar mendapatkan hasil yang seobyektif mungkin, peneliti ini sudah dilakukan sesuai dengan prosedur dan standar penelitian secara ilmiah. Meskipun demikian, untuk dapat memperoleh hasil sebagaimana yang diharapkan ternyata tidaklah mudah. Banyak kendala yang ditemui, sehingga penelitian ini memiliki berbagai kekurangan dan keterbatasan.

Keterbatasan-keterbatasan tersebut antara lain, sebagai berikut :

1. Data yang diperoleh dari pengakuan responden, sehingga respons yang diberikan tidak langsung dikontrol dalam penelitian ini. Oleh karena itu, jawaban yang diberikan mungkin saja dapat tidak sesuai dengan kondisi subjektif
2. Populasi yang terpaksa terbatas pada beberapa kelompok yang diambil secara acak (proporsional) dari seluruh pelanggan PDAM Kota Surakarta, mungkin mengakibatkan pula jawaban responden yang cenderung homogen, kurang variatif dan kurang mewakili pelanggan (responden) PDAM Kota Surakarta secara keseluruhan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum tanggapan atau penilaian responden (pelanggan) PDAM Kota Surakarta, sebagai pelanggan di PDAM Kota Surakarta, terhadap kinerja PDAM Kota Surakarta adalah puas
2. Ada perbedaan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Surakarta, kelompok pelanggan yang puas dan kelompok pelanggan yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan PDAM Kota Surakarta, yang dipengaruhi oleh faktor kinerja PDAM Kota Surakarta. Faktor kinerja PDAM Kota Surakarta yang membedakan pelanggan menjadi dua kelompok yaitu pelanggan yang puas dan pelanggan yang kurang puas terhadap kinerja yang diberikan oleh PDAM Kota Surakarta dalam melayani pelanggan adalah keadaan ruangan tunggu kantor nyaman (tangibles) dari PDAM Kota Surakarta.
3. Sedangkan faktor kinerja PDAM Kota Surakarta yang lain, yaitu Adanya kerjasama diantara petugas dalam memberikan pelayanan, Masalah pelayanan dapat diselesaikan petugas tepat waktu, Petugas profesional, Petugas terampil dalam menangani pelanggan, Adanya layanan 24 jam, Petugas cepat dalam melayani pelanggan,

Adanya jaminan kepada pelanggan dalam memberikan informasi air, Petugas bertanggungjawab sampai pelayanan selesai, Fasilitas loket pembayaran cukup nyaman, Petugas teknik cukup berpengalaman, Petugas bertanggungjawab sampai pelayanan selesai, Petugas ramah, Keluhan dari pelanggan ditanggapi oleh petugas, Ruang tunggu dalam keadaan rapi, Petugas tanggap dalam melayani pelanggan baru, Petugas tanggap dalam melayani pelanggan dalam loket pembayaran, Fasilitas loket pengaduan cukup nyaman, Ruang tunggu dalam keadaan bersih dan petugas siap mendengarkan keluhan dari pelanggan bukan merupakan indikator yang membedakan tingkat kepuasan pelanggan ke dua kelompok konsumen tersebut

## **B. Saran**

Berdasarkan pada hasil penelitian sebagaimana telah dikemukakan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

Diketahui bahwa indikator tangibles (keberwujudan), yaitu keadaan ruangan tunggu kantor PDAM Kota Surakarta merupakan factor yang mengakibatkan perbedaaan antara pelanggan yang puas dan pelanggan yang kurang puas terhadap kinerja PDAM Kota Surakarta. Maka pengelola atau petugas PDAM Kota Surakarta hendaknya juga segera memperbaiki keadaan ruangan tunggu kantor agar lebih nyaman.

Misalnya memberikan fasilitas yang lebih baik dan lengkap, yaitu adanya ruangan ber-AC, diperbaiki tempat duduk yang sudah tidak layak

dipakai, adanya tempat pembuangan sampah yang bersih, dan ditambahkan adanya hiburan (TV) dsb. Sehingga dengan demikian dapat membuat pelanggan (responden) yang berkunjung ke PDAM Kota Surakarta dalam menerima layanan yang diberikan pengelola atau petugas PDAM Kota Surakarta akan merasa puas terhadap kondisi ruangan tunggu kantor PDAM yang nyaman.