

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Toraja Utara

Dina Ramba
UKI Toraja
e-mail: Ukidinaramba@gmail.com

ABSTRAK

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Toraja Utara. Skripsi Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Kristen Indonesia Toraja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Toraja Utara. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, wawancara dan kusioner. Analisa data yang digunakan yaitu Analisa data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Toraja Utara termasuk dalam kategori Baik (B) dengan angka IKM sebesar 64

PENDAHULUAN

Pelayanan terhadap masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar individu maupun kelompok merupakan pelayanan yang dituntut dari aparatur pemerintah yang profesional dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan pemerintah.

Undang-undang Republik Indonesia Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) perlu dilakukan penelitian kepuasan masyarakat dan penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dengan data indeks pelayanan masyarakat dapat dijadikan bahan penelitian terhadap unsur pelayanan yang perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi unit penyelenggara pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Tuntutan akan pelayanan publik seiring masyarakat atau pelanggan seperti ketersediaan air bersih yang memberikan kepuasan kepada pelanggan, dalam hal ini yang berperan adalah PDAM. Adapun Visi dan Misi Perusahaan Daerah Air minum. Misinya adalah mewujudkan menjadi salah satu perusahaan air minum, terbaik, mandiri dan professional berwawasan

global sedangkan Misinya adalah memberikan pelayanan Air minum sesuai standar kesehatan dengan ketersediaan air yang optimal, kuantitas dan kontinuitas, memenuhi cakupan air minum yang optimal kepada masyarakat, menjadikan perusahaan yang professional dengan sumber daya yang kompetensi dan berdaya saing tinggi, memenuhi kinerja keuangan yang mandiri dan produktivitas yang efisien dan efektif serta berdaya saing global.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Toraja Utara sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pengolahan air bersih dalam menjalankan usahanya selain untuk mendapatkan keuntungan usaha juga diarahkan pada ketersediaan dan perawatan air bersih bagi masyarakat Kabupaten Toraja Utara sesuai dengan visi dan misi diatas namun dalam perjalanannya sering mendapatkan keluhan dari masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih. Hal ini masih menjadi kendala yang belum dapat diatasi oleh pemerintah dalam hal ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Toraja Utara.

Dari Latar belakang diatas Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Toraja Utara”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menguraikan dan menjelaskan tentang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Toraja Utara. Analisis data yang dimaksud disini adalah penelitian yang menggambarkan indeks kepuasan masyarakat oleh karena itu peneliti menggunakan rumus Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Surjadi (2012:5) sebagai berikut:

Untuk memperoleh Nilai indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Tot nilai persepsi per unsur}}{\text{Tot unsur yang terisi}} \times \text{Nilai pimbang}$$

Untuk memudahkan nilai interpretasi terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonfersikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

$$\text{Nilai Rata2 Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Alat Ukur Nilai IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	KinerjaUnit pelayanan
1	1,00– 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,75	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,001	A	Sangat Baik

Alat ukur IKM diatas dikonversi sebagai berikut:
Tabel 3.7

Konversi Alat Ukur Nilai IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konfrensi IKM	Mutu Pelayanan	KinerjaUnit pelayanan
1	1,00– 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Puas
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,75	C	Kurang Puas
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Puas
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,001	A	Sangat Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai indeks kepuasan masyarakat akan kualitas

pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Toraja Utara didasarkan pada peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2004 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan 14 (Empatbelas) unsur indikator pelayanan yaitu: Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggungjawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapat pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Keamanan pelayanan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ada 6961 orang, sampel yang diambil dari populasi tersebut adalah 50 orang dengan menggunakan metode teknik insidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan siapa yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang ditemui itu cocok sebagai sumber data. Adapun kriteria responden berdasarkan pada:

1. Status pelanggan ; kelompok sosial berjumlah 5 responden (10%), kelompok sosial adalah pelanggan atau masyarakat yang berpenghasilan rendah, contohnya Rumah sakit, Kamar mandi umum dan Wc umum. kelompok rumah tangga/masyarakat berjumlah 36 responden (72%), kelompok rumah tangga adalah pelanggan atau masyarakat yang memiliki fisik bangunan yang sederhana. kelompok niaga berjumlah 4 responden (8%), kelompok niaga adalah pelanggan yang memiliki kegiatan usaha niaga, contohnya bengkel kecil, warung dan hotel melati. dan kelompok pemerintah

berjumlah 5 responden.(10%). kelompok pemerintah adalah Pelanggan atau masyarakat yang terdiri dari beberapa instansi pemerintah contohnya Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS), Sekolah Negeri dan Rumah sakit milik pemerintah.

2. Jenis Kelamin ; yaitu laki-laki berjumlah 34 responden (68%), sedangkan perempuan berjumlah 16 responden (32%). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki.

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari nilai kesederhanaan alur pelayanan Misalnya tanggapan masyarakat atau pelanggan mengenai kelancaran air bersih yang diterima dari PDAM.

Tabel 4.1 Prosedur pelayanan

Pernyataan	Bobot	Frekuensi	Perseentase
Tidak Lancar	1	11	22
Kurang Lacar	2	15	30
Lancar	3	23	46
Sangat Lancar	4	1	2
Jumlah		50	100

Sumber data primer ((diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dari 50 responden yang memberikan jawaban diperoleh hasil sebagai berikut: tidak mudah sebesar 5 responden (10%), kurang mudah 15 responden (30%), mudah 29 responden (58%) dan yang menjawab sangat mudah ada 1 responden (2%). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab mudah 29 responden (58%).

Jawaban dari 29 responden (58%) menyatakan mudah mengenai persyaratan yang ada pada perusahaan daerah air

minum seperti, pengiriman air atau produk, Smelayani pelanggan yang melakukan pembayaran pada waktu yang telah ditentukan serta menyesuaikan dengan jenis pelayanan.

Hasil perhitungan dari persyaratan pelayanan diperoleh total nilai 126 dengan Nilai rata-rata 2,52 sehingga indikator pelayanan dalam kondisi Baik (B)

Setelah menganalisis indikator-indikator Pelayanan diatas berikut ini analisis indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum. Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diperoleh hasil rata-rata kinerja unit pelayanan sebagai berikut:

Tabel 4.29
Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum

No	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-rata Unsur	Nilai Rata-rata Unsur	Kategori
1	Prosedur pelayanan	114	2,28	C
2	Persyaratan pelayanan	126	2,52	B
3	Kejelasan petugas pelayanan	130	2,60	B
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	128	2,56	B
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	127	2,54	B
6	Kemampuan petugas pelayanan	132	2,64	B
7	Kecepatan pelayanan	129	2,58	B
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	128	2,56	B
9	Kesopanan dan keramahan petugas	149	2,98	B
10	Kewajaran biaya pelayanan	115	2,30	C
11	Kepastian biaya pelayanan	104	2,08	C
12	Kepastian jadwal pelayanan	115	2,30	C
13	Kenyamanan Lingkungan	140	2,80	B
14	Keamanan pelayanan	166	3,32	A

Sumber: Data mentah diolah

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan pada tabel 4.21 merupakan gambaran seluruh indikator yang diteliti dalam penelitian ini. Dari keempat belas indikator penelitian tersebut terdapat sepuluh indikator yang termasuk dalam kategori (B), yaitu persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan dan keamanan petugas

pelayanan, selanjutnya empat indikator yang termasuk dalam kategori (C) yaitu prosedur pelayanan, kewajaran biaya, kepastian biaya dan kepastian jadwal pelayanan. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung sebagai berikut:

$$(2,28, \times 0,071) + (2,52 \times 0,071) + (2,60 \times 0,071) + (2,56 \times 0,071) + (2,54 \times 0,071) + (2,64 \times 0,071) + (2,58 \times 0,071) + (2,56 \times 0,071) + (2,98 \times 0,071) + (2,30 \times 0,071) + (2,08 \times 0,071) + (2,30 \times 0,071) + (2,80 \times 0,071) + (3,32 \times 0,071) = 2,560$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai setelah konversi} &= \text{Hasil IKM} \times \text{Nilai dasar} \\ &= 2,560 \times 25 = 64 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Toraja Utara berada dalam kategori Baik (B) dengan nilai 64

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai indeks kepuasan masyarakat maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1 Berdasarkan data usia responden dari 50 orang dalam penelitian ini yaitu kelompok sosial berjumlah 5 responden (10%), kelompok rumah tangga berjumlah 36 responden (72%) dan kelompok pemerintah berjumlah 5 responden (10%)

5.1.2 Dari keempat belas indikator tersebut ada sepuluh indikator yang termasuk dalam kategori Baik (B) yaitu persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto 2015 *Manajemen Pelayanan Publik*
H.As Mounir 2002 *Manajemen Pelayanan Umum di*

Indonesia Jakarta: Bumi Aksara

Inu Kencana Syafie 2001. *Ilmu administrasi Publik*. Jakarta: PT .Raja

Keputusan Menteri Pendaya Gunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat

Litjan Poltak Sinambela dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik* Teori, kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara

Loina, 2011 *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik* Jakarta. Gramedia

Mahsun *Mohamad Pengukuran Kinerja Sektor Publik* (Yogyakarta BPFU Universitas Gajah Mada 2006).

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 68 Tahun 2004 Standar Pelayanan Publik

Surjadi H 2012 *Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung PT. Rika Aditama

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)