



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Hj. Syahrusiyani

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

E-mail : Rezagiovani1234@gmail.com

Article History:

Received: 10-12-2023

Revised : 01-01-2024

Accepted: 12-01-2024

Keywords:

Indeks, Kepuasan Masyarakat, IKM, Pelayanan

Abstract: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Indeks kepuasan merupakan suatu hasil representasi dari skala kepuasan beberapa dimensi yang dibentuk dari beberapa indikator atau item atribut. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kendala dalam pemenuhan fasilitas, Keluhan atas kualitas air bersih, bahkan air kurang mengalir. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara dan mengukur seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara. Teori yang dipakai yaitu mengacu pada PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik sampling yang digunakan yaitu Probability Sampling. Dalam menganalisis data dengan menggunakan uji ketentuan nilai persepsi dari pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,003 dan nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversikan sebesar 75,0075, sehingga mutu pelayanannya "C". Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara dikatakan kurang baik. Kemudian, terlihat indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan = 3,45 (12,64%) dengan nilai konversi $(3,45 \times 25) = 86,25$ nilai bobot "B" kategori Baik/Puas, sedangkan nilai indikator terendah adalah Unsur Biaya/Tarif = 2,66 (9,74%) dengan nilai konversi $(2,66 \times 25) = 66,5$ nilai bobot "C" kategori Kurang Baik/Kurang Puas. Saran untuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara, demi menjaga kepercayaan masyarakat akan pelayanan, maka sudah selanjutnya

memperhatikan penilaian pengunjung yang menjadi responden dalam penelitian ini. Beberapa aspek yang harus dijadikan prioritas utama dalam perbaikan pelayanan disesuaikan dengan hasil penelitian ini, yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Waktu Penyelesaian; Biaya/Tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; dan Sarana dan Prasarana

© 2024 SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah

PENDAHULUAN

Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, Pemerintah mempunyai peran dalam penyediaan air bersih atau air minum. Penyediaan air minum merupakan kegiatan menyediakan air minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif. Pada Pasal 2 Ayat (2) disebutkan bahwa salah satu tujuan diselenggarakan sistem penyediaan air minum yaitu untuk tersedianya pelayanan air minum untuk memenuhi hak rakyat atas air minum, melalui pengelolaan dan pelayanan air minum yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Jadi penyelenggaraan sistem penyediaan air minum dilaksanakan untuk menjamin hak rakyat atas akses terhadap pelayanan air minum dan terpenuhinya kebutuhan pokok air minum sehari-hari bagi masyarakat.

Selanjutnya pada PP No 122 Tahun 2015 Pasal 53 Ayat (1), berbunyi bahwa pelanggan berhak untuk memperoleh pelayanan air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan serta mendapatkan informasi tentang kejadian atau keadaan yang bersifat khusus dan berpotensi menyebabkan perubahan atas kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan. Hal ini menunjukkan PDAM memiliki kewajiban untuk memenuhi kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara dihadapkan pada sejumlah permasalahan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PDAM. Keluhan atas kualitas air bersih masih dirasakan oleh pelanggan PDAM di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dikutip dari fitur Google Maps PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara, terdapat ulasan dari pelanggan yang menanyakan terkait seringnya air yang keruh. Selaras dengan ulasan tersebut, berdasarkan hasil wawancara dengan Muliayana sebagai salah satu pelanggan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara yang bertempat tinggal di HSU, ia mengatakan “Sering airnya bewarna, berbau itu sudah pasti, terkadang airnya tidak mau keluar atau air yang keluar hanya sedikit”.

Dari pengamatan yang dilakukan pada masyarakat di HSU, memang hingga saat ini air yang disalurkan oleh PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kerap kali keruh, berbau bahkan tak mengalir. Hal-hal tersebut menjadi masalah krusial yang menjadi keluhan masyarakat. Terlebih Hulu Sungai Utara sebagian besar adalah daerah rawa atau perairan (lahan basah), masyarakat tentu mengharapkan kualitas penyediaan air bermutu bersih guna memenuhi kehidupannya sehari-harinya. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan air bersih yang diberikan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dilihat dari kepuasan masyarakat yang ada.

Adapun judul Penelitian yang diangkat adalah: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pada Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

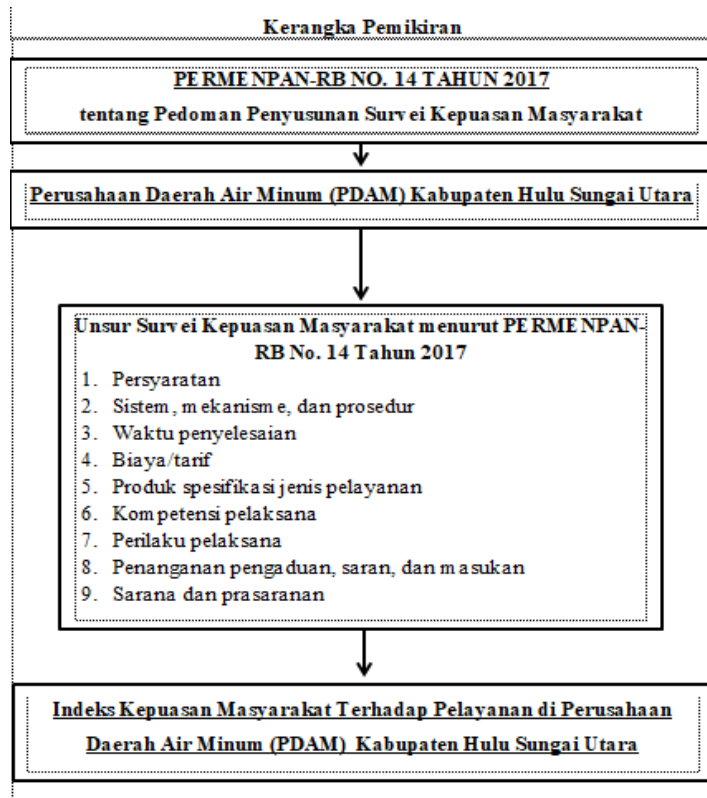
LANDASAN TEORI

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menyatakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Indeks kepuasan merupakan suatu hasil representasi dari skala kepuasan beberapa dimensi yang dibentuk dari beberapa indikator atau item atribut. Tingkat dan indeks kepuasan merupakan suatu nilai yang diberikan oleh masyarakat atas pelayanan yang telah dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Item-item dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang menggambarkan skala pengukuran kepuasan menurut persepsi responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 sampai dengan 4. Angka “1” menyatakan sangat tidak puas, “2” menyatakan kurang puas, “3” menyatakan puas, dan angka “4” menyatakan sangat puas.

Berdasarkan PERMENPAN- RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat 9 unsur yang dijadikan sebagai pengukur Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu:

1. Persyaratan; yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian; yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif; yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana; yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana; yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan; yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana; sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara menyediakan layanan air bersih kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan menimbulkan suatu persepsi yang dirasakan oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut. Persepsi tersebut dapat berupa persepsi baik maupun tidak. Indikator persepsi dapat diukur dari tanggapan dan penerimaan.



Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif- induktif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan juga sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, yaitu metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada mencari keterangan-keterangan secara faktual. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang pengguna Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara, yaitu sebanyak 31.990 pengguna.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Probability Sampling yaitu teknik pengambilan sampel memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Untuk mengetahui

jumlah kelayakan sampel penelitian menggunakan rumus slovin, maka jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 94 sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi.

Dalam mengukur skor penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan Skala Likert. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur SKM. Dalam perhitungan SKM terdapat 9 unsur yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Keterangan: x = Jumlah unsur yang disurvei

N = Bobot nilai per unsur

Guna memperoleh nilai IKM menggunakan rumus:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik/Tidak Puas
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik/ Kurang Puas
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik/Puas
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik/Sangat Puas

Sumber: PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti menjawab rumusan masalah penelitian, yaitu bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara dan seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Setelah melakukan pengolahan berdasarkan data yang diperoleh, peneliti kemudian melakukan perhitungan nilai indeks. Berikut adalah data hasil dari pengolahan indeks kepuasan masyarakat perunsur Indeks Kepuasan Masyarakatnya.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	%
1.	Persyaratan	3,0 7	11,24
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,0 6	11,21
No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	%
3.	Waktu Penyelesaian	2,9 5	10,81
4.	Biaya/Tarif	2,6 6	9,74
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,8 6	10,4 8
6.	Kompetensi Pelaksana	3,0 5	11,17
7.	Perilaku Pelaksana	3,15	11,54
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,45	12,64
9.	Sarana dan Prasarana	3,0 5	11,17
	Jumlah	27,3	100, 0

Sumber: Data Primer Penelitian 2023

Peneliti melakukan perhitungan berdasarkan jumlah perolehan kuesioner yang didapat, yaitu sebagai berikut:

$$(3,07 \times 0,11) + (3,06 \times 0,11) + (2,95 \times 0,11) + (2,66 \times 0,11) + (2,86 \times 0,11) + (3,05 \times 0,11) + (3,15 \times 0,11) + (3,45 \times 0,11) + (3,05 \times 0,11) = 3,003. \text{ Jadi, nilai indeksnya adalah } 3,003.$$

Dengan diketahui nilai indeks pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah 3,003, selanjutnya dihitung nilai IKM unit pelayanan setelah dikonversi yaitu nilai interval IKM unit pelayanan X Nilai Dasar (25) = 3,003 X 25 = 75,075. Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara termasuk pada kategori Kurang Baik/Kurang Puas.

Berdasarkan terlihat indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan = 3,45 (12,64%) dengan nilai konversi $(3,45 \times 25) = 86,25$ nilai bobot “B” kategori Baik/Puas, sedangkan nilai indikator terendah adalah Unsur Biaya/Tarif = 2,66 (9,74%) dengan nilai konversi $(2,66 \times 25) = 66,5$ nilai bobot “C” kategori Kurang Baik/Kurang Puas.

Hasil penyebaran kuesioner dimana didalamnya memuat 9 indikator atau unsur IKM, terdapat 4 indikator dengan nilai IKM berada dikategori kurang baik/kurang puas atau dibawah 3,0644 yang harus dilakukan perbaikan dan peningkatan. Indikator-indikator tersebut adalah Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,06), Waktu Penyelesaian (2,95), Biaya/Tarif (2,66), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (2,86), kompetensi pelaksana (3,05), dan sarana prasarana (3,05). Kemudian, 3 indikator lainnya yang berada dalam kategori baik/puas adalah persyaratan (3,07), Perilaku Pelaksana (3,15), dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (3,45).

Dari hasil penyebaran kuesioner dengan responden dapat kita ketahui mayoritas responden berusia 16 tahun sampai 20 tahun, yaitu sebanyak 56 orang (56%). selain itu, identitas responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan dari pada laki-laki, yaitu sebanyak 64 orang (64%).

Berdasarkan interpretasi hasil penelitian, didapatkan nilai indeks pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah 3,003, kemudian dihitung nilai IKM unit pelayanan setelah dikonversi yaitu 75,075. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara termasuk pada kategori Kurang Baik/Kurang Puas.

Melihat hasil kesimpulan tersebut, diketahui mutu pelayanan Perpustakaan termasuk kategori kurang baik maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara belum baik dilihat dari hasil nilai IKM unit pelayanan yang telah dikonversi yaitu 75,075 dan termasuk kategori kurang baik/kurang puas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara yang diukur dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan menunjukkan hal yang kurang positif dan berjalan dengan kurang baik dimana didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 9 indikator/unsur dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 75,075 mutu pelayanan “C” yang berarti tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara termasuk dalam kategori Kurang Baik/Kurang Puas.

Demi menjaga kepercayaan masyarakat akan pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Utara, sudah selayaknya pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kab. HSU memperhatikan penilaian pengunjung yang menjadi responden dalam

penelitian ini. Beberapa aspek yang harus dijadikan prioritas utama dalam perbaikan pelayanan disesuaikan dengan hasil temuan dalam penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Anonim. Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- [2] Anonim. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- [3] Anonim. PERMENPAN-RB Nomor 4 Tahun 17 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pemerintahan.
- [4] Anonim. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- [5] Abdhul, Y. 2022. Perpustakaan Daerah: Definisi, Fungsi, dan Contoh. (online). Tersedia: <https://deepublishstore.com/perpustakaan-daerah/> (2 Oktober 2022)
- [6] Aida, N. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Amuntai. STIA Amuntai.
- [7] Anggara, Sahya. 2015. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV Pustaka Setia.
- [8] Anonim. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- [9] Anonim. 2020. Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Strata 1 (S1) (Edisi Revisi). Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- [10] Ariyanto, H. 2014. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Unit Pelaksana Teknik Dinas
- [11] (UPTD) Puskesmas Cibodasari Kecamatan Cibodas Kota Tangerang. Tangerang. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- [12] Indrasari, Meithiana. 2019.
- [13] Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- [14] Pasolong, H. 2021. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: Alfabeta
- [15] Rahayu, A.Y.S, et all. 2020. Pelayanan Publik dan E- Government: Sebuah Teori dan Konsep. Bandung: CV Pustaka Setia
- [16] Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Administrasi: dilengkapi dengan Metode R&D. Bandung: Alfabeta.