

Kualitas Pelayanan Publik PDAM Kota Surakarta

Public Service Quality of PDAM Surakarta

Trisa Femita

Faculty of Social and Political Sciences, Sebelas Maret University, 2015

ABSTRACT

PDAM (Regional Fresh Water Supply Company) of Surakarta City as a government corporate, organize public and goods service which rules management and fresh water supply, responsible to create the society welfare by means guarantee the primary needs of fresh water which fulfill Quality, Quantity and Sustainability requirements. These encourage Author to conduct research about Service Quality in PDAM Surakarta City, considering quite some customer complains. The purpose of this research is to describe the service quality of PDAM Surakarta City.

Research Method which applied namely Descriptive Quantitative with questionnaire. Total client of PDAM Surakarta are 53.249 customers. Samples taken with 90 % confidence level are from 100 respondents. Sampling method use Proportional Stratified Sampling Technique and Data Analysis Technique use Service Quality Model and Cartesian Diagram.

The Research result of Service Quality of PDAM Surakarta City is ideal. This is also concluded from ServQual's calculation, that Public Service shows difference between actual score with importance level score is (+) equal to 3,85, it means Service Quality is ideal. The output also supported by analysis as dimension by dimension, item by item, both shows that Service Quality of PDAM Surakarta City is ideal. The outcome of dimension by dimension is three dimension has positive score (+) and two dimension has negative score (-). The outcome of item by item score is eighteen indicators has positive score (+) and four indicators has negative score. The other result from research also done by Cartesian Diagram analysis, stated some items in A quadrant namely officer serves well, friendly billing treatment, pre announcement if price change, uncolored, odorless fresh water and quality equal to price. B quadrant items are queue billing system in PDAM office, handy field officer patching up water meter, fast billing payment, quick customer response, honest service, patience customer officer, responsible service officer, fluent water flows, easy online payment. C quadrant items are commit officer with complain, advice and critics, fast call officer. D quadrant items are fee service increment as water quality improvement, queue billing system in mobile vehicle and clean fresh water. These shows even service quality of Regional Fresh Water Company (PDAM) of Surakarta city in is ideal but still need to concern some service item within D quadrant.

Keyword : Service Quality, PDAM Surakarta city, ServQual

commit to user

Pengelolaan dan penyediaan air bersih untuk masyarakat mempunyai peranan yang sangat penting bagi peningkatan kesehatan dan kualitas hidup masyarakat maupun lingkungan. Hingga saat ini, penyediaan air bersih untuk masyarakat masih dihadapkan pada beberapa permasalahan yang kompleks dan belum dapat sepenuhnya teratasi. Di Surakarta, kepadatan penduduk 13.354 /km² dan menjadi salah satu wilayah yang setiap tahunnya memiliki tingkat kebutuhan air bersih yang sangat tinggi. Total kapasitas produksi air minum pada tahun 2013 sebesar 899,79 l/det, untuk melayani 58.231 sambungan rumah atau $\pm 78,61$ % dari 505.797 penduduk kota Surakarta (Data BPS 2010 dengan asumsi pertumbuhan 0,52% per-tahun).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta sebagai salah satu korporasi yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam bentuk pelayanan barang dan jasa publik yang mengatur pengelolaan dan penyediaan air bersih dengan wilayah cakupan pelayanan meliputi seluruh wilayah administrasi Kota Surakarta. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, bahwa Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum yang merupakan tanggungjawab Pemerintah dan Pemerintah Daerah diselenggarakan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan menjamin kebutuhan pokok air minum masyarakat yang memenuhi syarat kualitas, syarat kuantitas, dan syarat kontinuitas, begitupun dengan pelayanan publik yang dilakukan PDAM Kota Surakarta juga harus memenuhi syarat yang tercantum pada Instruksi Menteri Dalam Negeri No 24 Tahun 1999 dan menjadi salah satu indikator MDG's yang ditargetkan hingga Tahun 2015 yaitu bahwa harus terpenuhinya layanan ketersediaan dan akses air bersih untuk masyarakat perkotaan sebesar 80% dan untuk masyarakat pedesaan sebesar 50% dapat tercapai. Sehingga PDAM Kota Surakarta dalam program pengelolaan dan penyediaan air bersih diharapkan untuk dapat lebih tertib dan lebih teliti dari segi kinerja operasionalnya.

Dengan permasalahan yang ada, PDAM Kota Surakarta tetap diharapkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan. Namun ironisnya, disisi lain yakni masalah pengembangannya dinilai masih sangat lambat dan terlihat kurang dianggap penting. Bahkan dari sekian banyak laporan

pengaduan yang masuk, masih ada beberapa pengaduan yang belum ditangani oleh PDAM Kota Surakarta. Selain itu, pra survey yang dilakukan oleh peneliti, menemukan bahwa beberapa masalah yang sering dikeluhkan masyarakat yaitu kuantitas, kualitas dan kontinuitas air. Akibat buruknya kualitas air bakunya maka hasil air yang disuplai oleh PDAM Kota Surakarta ke masyarakat sering kali kurang memuaskan pelanggan. Teknologi yang digunakan tidak dirancang untuk kondisi air baku yang kurang memenuhi syarat. Akibatnya kualitas air olahan juga kurang memuaskan, jika dipaksakan untuk mencapai kualitas baik memerlukan biaya pengelolaan yang besar. Beberapa tempat masih menggunakan air tanah, dimana cara ini merupakan cara paling murah karena umumnya teknologi yang digunakan hanyalah proses disinfeksi saja dan langsung dialirkan ke konsumen. Kapasitas Reservoir yang ada sebesar 9.640 m³, hanya mampu melayani pada jam puncak 3,02 jam dari standard 4,8 jam atau 37,13 %, sehingga pada jam-jam puncak, kawasan Selatan pelayanan dan sebagian kawasan Utara, tekanan airnya sangat rendah. Bahkan beberapa kawasan tidak dapat menerima air. Berdasarkan asumsi serta alasan tersebut, mendorong penulis untuk mempelajari dan melakukan penelitian terkait Kualitas Pelayanan Publik PDAM Kota Surakarta.

Rumusan Masalah :

“Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik di PDAM Kota Surakarta?”

Tujuan Penelitian :

Penelitian ini memfokuskan kepada peningkatan Kualitas Pelayanan Publik PDAM Kota Surakarta sehingga diharapkan para pengambil kebijakan maupun pihak pihak lain yang berkepentingan dapat menggunakan hasil penelitian ini, serta sebagai bahan untuk menambah khasanah pengetahuan dan bahan perbandingan bagi penelitian sejenis bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kualitas

Menurut Vincent Gaspersz (2003:4), kata kualitas memiliki definisi yang beragam, dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah

dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan dalam definisi strategik, yang menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Keistimewaan atau keunggulan produk dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan.

2. Pelayanan

Sampara Lukman (2000:8) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam Wisnalmawati (2005:155), bahwa :

”Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.”
Wyckof dalam Wisnalmawati (2005:155),

Dalam Int. J. Full Paper Proceeding MISG, Vol.1, No.1, 2014 Copyright “*The Improvement Priorities Required For Customer Satisfaction Using Kano Model Towards Ipa Method In Service Business*”, Haeryip Sihombing, Paramananthan Balakrishnan and Kannan Rassiah (2014:116) menyatakan bahwa:

“In service sectors, this is due to the customers usually involve and play a role in providing input directly and/or indirectly in terms of time, physical, and mental. Hence, service quality and productivity of a service delivery are not only can be seen as the service provider's performance, but also the performance shown to the customer”.

Terjemahan:

“Dalam sektor jasa, hal ini disebabkan pelanggan biasanya melibatkan dan berperan dalam memberikan masukan secara langsung dan / atau tidak langsung dalam hal waktu, fisik, dan mental. Oleh karena itu, kualitas layanan dan produktivitas dari pelayanan tidak hanya dapat dilihat sebagai kinerja penyedia layanan, tetapi juga kinerja yang ditunjukkan kepada

commit to user

pelanggan. Kualitas layanan sebagai Kepuasan Pelanggan”.
(<http://www.globalilluminators.org/misg-2014/full-paper-proceedings>).
Diakses tanggal 05 Juli 2015.

4. Pelayanan Publik

Dalam pelayanan pasti kita mengenal adanya pelayanan publik atau pelayanan umum. Sesuai keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, mendefinisikan pelayanan publik sebagai:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Mengikuti definisi tersebut, menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:5) pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Int. J. Advances in information Sciences and Service Sciences (AISS), Vol.5, No.10, 2013 Copyright “Measuring and Increasing Service Quality Combining the Three-Column Format SERVQUAL Scale and SIPA Analysis”, Yu-Cheng Lee, Sang-Bing Tsai, and Chia-Huei Wu (2013:01) menyatakan bahwa:

“In addition to understanding enterprise performance and customer satisfaction, the measurement of service quality must provide companies with directions for improvement and optimal management decisions under resource limitations. This enables enterprises to achieve optimal effects when improving service quality with limited resources”.

Terjemahan :

“Selain kinerja pemahaman perusahaan dan kepuasan pelanggan, pengukuran kualitas layanan harus memberikan perusahaan dengan arah untuk perbaikan dan manajemen yang optimal keputusan di bawah keterbatasan sumber daya. Ini memungkinkan perusahaan untuk mencapai

efek yang optimal ketika meningkatkan layanan berkualitas dengan sumber daya yang terbatas”

Selanjutnya Awang Anwarudin (dalam Jurnal Ilmu Administrasi Vol 1 No.1, 2004), mengemukakan bahwa:

“Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segenap aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalani kehidupan berbangsa dan bernegara.” (Awang Anwarudin dalam Jurnal Ilmu Administrasi Vol 1 No.1, 2004)

5. Indikator Pelayanan Publik

Dalam bukunya, A. Parasuraman dkk (1988:12) dalam Tjiptono (2007:67), pengukuran kinerja pelayanan publik ada beberapa dimensi yang perlu diperhatikan yaitu :

1) Bukti nyata atau *tangibles*

Bukti nyata atau *tangibles* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2) Keandalan atau *realibility*

Menurut Kotler (2007 : 385), keandalan atau *realibility* adalah ukuran kemungkinan suatu produk tidak akan rusak atau gagal dalam suatu periode waktu tertentu. Konsumen umumnya akan membayar lebih untuk produk yang lebih dapat diandalkan.

3) Daya tanggap atau *responsiveness*

Menurut Zeithmal et. Al, 1990:120, daya tanggap atau *responsiveness* yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

4) Jaminan atau *assurance*

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku pengusaha untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Jaminan atau *assurance* sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

5) Empati atau *empathy*

Menurut Zeithmal et. Al (1990:118-125), empati yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Sesuai dengan judul yang telah dipilih, maka lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta. Diperlukan pengawasan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Surakarta sebagai salah satu perusahaan korporasi di Kota Surakarta yang mempunyai peranan sangat vital. Tuntutan akan adanya pengawasan yang berasal dari eksternal perusahaan daerah, peneliti tertarik mengambil lokasi penelitian di Kota Surakarta dengan tujuan untuk membantu lingkungan tempat tinggal terlebih dahulu dalam mendapatkan pelayanan air bersih yang lebih baik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengetahui persoalan tersebut adalah pendekatan penelitian deskriptif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden tentang pendapat responden terhadap kondisi sebenarnya dan tingkat kepentingan pelayanan publik PDAM Kota Surakarta dalam Pengelolaan dan Penyediaan Air Minum. Pengumpulan data menggunakan kombinasi pernyataan tertutup yang diberikan langsung kepada responden. Pertanyaan-pertanyaan dalam angket tertutup dibuat dengan *skala likert*. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan atau pengguna jasa PDAM Kota Surakarta yang berada di wilayah Kota Surakarta yang berjumlah 53.249 pelanggan, maka untuk dapat mempermudah peneliti dalam memperoleh data besarnya sampel dapat dihitung menggunakan rumus Rumus Slovin
 Karena jumlah populasi yang sangat luas, maka besarnya tingkat kepercayaan atau confidence interval ditentukan sebesar 90%. Sehingga diperoleh jumlah sampel yang akan digunakan adalah:

$$\begin{aligned} n &= 53.249 / 53.249 \cdot (0,10)^2 + 1 \\ n &= 99,82 \text{ (dibulatkan menjadi 100).} \end{aligned}$$

Maka besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 100 responden. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel dengan menggunakan teknik *Proportional Stratified Sampling*. Subyek atau anggota populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dari pelanggan PDAM Kota Surakarta yang sedang melakukan pembayaran di kantor kas pembantu PDAM dan bersamaan pada saat penelitian berlangsung.

Dari kelima Kecamatan tersebut, dipilih 100 responden sebagai sampel yang kemudian dari jumlah tersebut dibagi secara proporsional dengan rumus sebagai berikut, sesuai rumus menurut W. Gulo (2004:90-91) :

Penentuan proporsi sampel tiap klasifikasi =

$$\frac{\text{Jumlah sampel}}{\text{Jumlah populasi}} \times \text{jumlah populasi tiap klasifikasi}$$

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan validitas konstruk. Untuk mencari kerangka konsep tersebut, peneliti menempuh cara dengan mencari definisi konsep yang akan diukur yang telah ditulis oleh para ahli dalam literatur. Uji Validitas menurut Sugiyono (2013:122), adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Untuk menghitung validitas konstruk tersebut maka dilakukan dengan cara membandingkan indeks korelasi *Spearman* dengan bantuan program SPSS versi 16.

Reliabilitas (*reliability*) adalah tingkat seberapa besar suatu pengukur mengukur dengan stabil dan konsisten. Besarnya tingkat reliabilitas ditunjukkan oleh koefisiennya, yaitu koefisien reliabilitas (Sugiyono, 2013:122). Teknik yang digunakan untuk mengukur reliabilitas pengamatan adalah *Cronbach Alpha* dengan cara membandingkan nilai alpha dengan standarnya. Pengujian reliabilitas terhadap kuesioner dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 16.

Penggambaran hasil pengukuran kualitas pelayanan publik PDAM Kota Surakarta dianalisis menggunakan model *ServQual* atau *Service Quality*. Dengan menganalisis diagram kartesius, maka akan diambil tindakan terhadap item pelayanan mana saja yang harus ditingkatkan, diperbaiki, dipertahankan, atau dikurangi pelaksanaannya.

IV. HASIL PENELITIAN

A. Kualitas Pelayanan Publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)**Kota Surakarta**

Kualitas pelayanan publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta dianalisis dengan model *ServQual* (*Service Quality*) melalui penghitungan ukuran tunggal kualitas pelayanan atau gap *ServQual*. Selain itu untuk mengetahui hasil penilaian secara lebih detail, pengukuran kualitas pelayanan juga dilakukan melalui (1) *Dimension by dimension analysis*, (2) *Item by item analysis*, dan (3) Analisis diagram kartesius. Hasil perhitungan skor variabel kondisi yang sebenarnya dan variabel tingkat kepentingan pada penelitian ini disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.6

Skor Kondisi yang Sebenarnya Responden Pelayanan Pembayaran Rekening Air Minum di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta

No	Item/Indikator	Skor
Dimensi Reliability/Kehandalan		
1	Biaya pelayanan sering mengalami kenaikan diiringi peningkatan kualitas air	394
2	Sistem antrian teratur dalam pelayanan pembayaran rekening air di kantor PDAM	400
3	Sistem antrian teratur dalam pelayanan pembayaran rekening air di mobil keliling	397
4	Petugas terampil dalam memberikan pelayanan pembayaran rekening air	388
5	Petugas di lapangan terampil dalam pelayanan perbaikan kebocoran meter air	399
Dimensi Responsiveness/Daya Tanggap		
6	Petugas tanggap dalam menerima kritik, saran maupun keluhan	389
7	Penyelesaian pelayanan pembayaran rekening air cepat	399
8	Penyelesaian aduan cepat	394
9	Pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit	395
Dimensi Assurance/Jaminan		
10	Petugas sabar dalam menanggapi setiap komplain / keluhan dari pelanggan	396
11	Petugas ramah dalam memberikan pelayanan pembayaran rekening air	386
12	Petugas bertanggungjawab hingga tuntas dalam menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan	396
13	Petugas selalu memberikan sosialisasi / pemberitahuan jika terjadi perubahan tarif air	385
Dimensi Tangibles/Bukti Nyata		
14	Air yang dihasilkan bersih	398
15	Air yang dihasilkan jernih/tidak berwarna	385
16	Air yang dihasilkan lancar/tidak macet	395

17	Air yang dihasilkan tidak berbau	387
18	Kualitas air yang diterima pelanggan sepadan dengan biaya yang dikeluarkan	389
Dimensi Empathy/Empati		
19	Kemudahan dalam menghubungi petugas	385
20	Kemudahan sistem pembayaran melalui online	397
21	Tersedia media untuk menyampaikan saran maupun keluhan	398
22	Ruangan loket pembayaran nyaman	399
Total Skor Rata-rata Kondisi yang Sebenarnya (P)		393

Sumber: data diolah peneliti

Tabel 4.7

Skor Tingkat Kepentingan Responden Pelayanan Publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta

No	Item/Indikator	Skor
Dimensi Reliability/Kehandalan		
1	Biaya pelayanan sering mengalami kenaikan diiringi peningkatan kualitas air	375
2	Sistem antrian teratur dalam pelayanan pembayaran rekening air di kantor PDAM	398
3	Sistem antrian teratur dalam pelayanan pembayaran rekening air di mobil keliling	374
4	Petugas terampil dalam memberikan pelayanan pembayaran rekening air	386
5	Petugas di lapangan terampil dalam pelayanan perbaikan kebocoran meter air	391
Dimensi Responsiveness/Daya Tanggap		
6	Petugas tanggap dalam menerima kritik, saran maupun keluhan	374
7	Penyelesaian pelayanan pembayaran rekening air cepat	386
8	Penyelesaian aduan cepat	387
9	Pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit	387
Dimensi Assurance/Jaminan		
10	Petugas sabar dalam menanggapi setiap komplain / keluhan dari pelanggan	388
11	Petugas ramah dalam memberikan pelayanan pembayaran rekening air	387
12	Petugas bertanggungjawab hingga tuntas dalam menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan	387
13	Petugas selalu memberikan sosialisasi / pemberitahuan jika terjadi perubahan tarif air	387
Dimensi Tangibles/Bukti Nyata		
14	Air yang dihasilkan bersih	381
15	Air yang dihasilkan jernih/tidak berwarna	387
16	Air yang dihasilkan lancar/tidak macet	386
17	Air yang dihasilkan tidak berbau	389
18	Kualitas air yang diterima pelanggan sepadan dengan biaya yang dikeluarkan	386
Dimensi Empathy/Empati		
19	Kemudahan dalam menghubungi petugas	376
20	Kemudahan sistem pembayaran melalui online	386
21	Tersedia media untuk menyampaikan saran maupun keluhan	387
22	Ruangan loket pembayaran nyaman	389
Total Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan (H)		385,18

Sumber data: hasil data diolah peneliti

Analisis terhadap kualitas pelayanan melalui perhitungan ukuran tunggal kualitas pelayanan atau gap ServQual tersebut selanjutnya dilakukan sebagai berikut:

$$(P1 + P2 + P3 + \dots + P22/22) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H22/22)$$

$$\begin{aligned}\text{Skor ServQual} &= 393 - 385,18 \\ &= 1,02\end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa skor ServQual adalah 1,02. Artinya bahwa kualitas pelayanan publik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta secara penghitungan ukuran tunggal kualitas pelayanan atau gap ServQual dapat di kategorikan ideal.

Analisis kualitas pelayanan pembayaran rekening Air Minum di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta ini juga dilakukan secara: (1) *Dimension by dimension analysis*; (2); *Item by item analysis* dan (3) Analisis diagram kartesius.

1. *Dimension by dimension analysis*

Analisis terhadap kualitas pelayanan melalui *dimension by dimension analysis* dilakukan sebagai berikut:

$$(P1 + P2 + P3 + P4 + P5/5) - (H1 + H2 + H3 + H4 + H5/5) \dots$$

$$(P19 + P20 + P21 + P22/4) - (H19 + H20 + H21 + H22/4)$$

a. Dimensi kehandalan (*reliability*).

Pada dimensi kehandalan (*reliability*) jumlah skor rata-rata kondisi yang sebenarnya sebesar 395,6 dan jumlah skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 384,8 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah sebesar 10,8. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan (*reliability*) adalah ideal.

b. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*).

Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) jumlah skor rata-rata kondisi yang sebenarnya sebesar 394,25 dan jumlah skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 383,5 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah sebesar 10,75. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah ideal.

c. Dimensi jaminan (*assurance*).

Pada dimensi jaminan (*assurance*) jumlah skor rata-rata kondisi yang sebenarnya sebesar 390,75 dan jumlah skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar

387,25 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah sebesar 3,5. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada dimensi jaminan (*assurance*) adalah ideal.

d. Dimensi bukti nyata (*tangibles*).

Pada dimensi bukti nyata (*tangibles*) jumlah skor rata-rata kondisi yang sebenarnya sebesar 390,8 dan jumlah skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 385,8 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah sebesar 5. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada dimensi bukti nyata (*tangibles*) adalah ideal.

e. Dimensi empati (*empathy*).

Pada dimensi empati (*empathy*) jumlah skor rata-rata kondisi yang sebenarnya sebesar 394,75 dan jumlah skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 384,5 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah sebesar 10,25. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada dimensi empati (*empathy*) adalah ideal.

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa melalui analisis dimensi (*dimension by dimension analysis*), dari lima (5) dimensi semuanya kualitas pelayanannya ideal atau sangat baik.

2. *Item by item analysis*

Analisis terhadap kualitas pelayanan melalui *item by item analysis* dilakukan sebagai berikut:

P1 – H1, P2 – H2, P3 – H3, ..., P22 – H22

a. Item/indikator biaya pelayanan sering mengalami kenaikan diiringi peningkatan kualitas air

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 394 dan skor tingkat kepentingan sebesar 375 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah 19. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada item/indikator biaya pelayanan sering mengalami kenaikan diiringi peningkatan kualitas air adalah ideal.

b. Item/indikator sistem antrian teratur dalam pelayanan pembayaran rekening air di kantor PDAM

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 400 dan skor tingkat kepentingan sebesar 398 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah 2. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada item/indikator sistem antrian teratur dalam pelayanan pembayaran rekening air di kantor PDAM adalah ideal.

c. Item/indikator sistem antrian teratur dalam pelayanan pembayaran rekening air di mobil keliling

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 397 dan skor tingkat kepentingan sebesar 374 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah 23. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada item/indikator sistem antrian teratur dalam pelayanan pembayaran rekening air di mobil keliling adalah ideal.

- d. Item/indikator sistem petugas terampil dalam memberikan pelayanan pembayaran rekening air

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 388 dan skor tingkat kepentingan sebesar 386 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah 2. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada item/indikator petugas terampil dalam memberikan pelayanan pembayaran rekening air adalah ideal.

- e. Item/indikator sistem petugas di lapangan terampil dalam pelayanan perbaikan kebocoran meter air

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 399 dan skor tingkat kepentingan sebesar 391 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah 8. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada item/indikator petugas di lapangan terampil dalam pelayanan perbaikan kebocoran meter air adalah ideal.

- f. Item/indikator sistem petugas tanggap dalam menerima kritik, saran maupun keluhan

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 389 dan skor tingkat kepentingan sebesar 374 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah 15. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada item/indikator petugas tanggap dalam menerima kritik, saran maupun keluhan adalah ideal.

- g. Item/indikator penyelesaian pelayanan pembayaran rekening air cepat

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 399 dan skor tingkat kepentingan sebesar 386 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah 13. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada item/indikator penyelesaian pelayanan pembayaran rekening air cepat adalah ideal.

- h. Item/indikator penyelesaian aduan cepat

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 394 dan skor tingkat kepentingan sebesar 387 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah 7. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada item/indikator penyelesaian aduan cepat adalah ideal.

- i. Item/indikator pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 395 dan skor tingkat kepentingan sebesar 387 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah 8. Artinya bahwa

kualitas pelayanan pada item/indikator pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit adalah ideal.

- j. Item/indikator petugas sabar dalam menanggapi setiap komplain / keluhan dari pelanggan

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 396 dan skor tingkat kepentingan sebesar 388 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah 8. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada item/indikator petugas sabar dalam menanggapi setiap komplain / keluhan dari pelanggan adalah ideal.

- k. Item/indikator petugas ramah dalam memberikan pelayanan pembayaran rekening air

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 386 dan skor tingkat kepentingan sebesar 387 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah -1. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada item/indikator petugas ramah dalam memberikan pelayanan pembayaran rekening air adalah tidak baik.

- l. Item/indikator petugas bertanggungjawab hingga tuntas dalam menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 396 dan skor tingkat kepentingan sebesar 387 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah 9. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada item/indikator petugas bertanggungjawab hingga tuntas dalam menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan adalah ideal.

- m. Item/indikator petugas selalu memberikan sosialisasi / pemberitahuan jika terjadi perubahan tarif air

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 385 dan skor tingkat kepentingan sebesar 387 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah -2. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada item/indikator petugas selalu memberikan sosialisasi / pemberitahuan jika terjadi perubahan tarif air adalah tidak baik.

- n. Item/indikator air yang dihasilkan bersih

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 398 dan skor tingkat kepentingan sebesar 381 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah 17. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada item/indikator air yang dihasilkan bersih adalah ideal.

- o. Item/indikator air yang dihasilkan jernih/tidak berwarna

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 385 dan skor tingkat kepentingan sebesar 387 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah -2. Artinya bahwa

kualitas pelayanan pada item/indikator air yang dihasilkan jernih/tidak berwarna adalah tidak baik.

p. Item/indikator air yang dihasilkan lancar/tidak macet

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 395 dan skor tingkat kepentingan sebesar 386 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah 9. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada item/indikator air yang dihasilkan lancar/tidak macet adalah ideal.

q. Item/indikator air yang dihasilkan tidak berbau

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 387 dan skor tingkat kepentingan sebesar 389 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah -2. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada item/indikator air yang dihasilkan tidak berbau adalah tidak baik.

r. Item/indikator kualitas air yang diterima pelanggan sepadan dengan biaya yang dikeluarkan

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 389 dan skor tingkat kepentingan sebesar 386 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah 3. Artinya bahwa kualitas air yang diterima pelanggan sepadan dengan biaya yang dikeluarkan adalah ideal.

s. Item/indikator kemudahan dalam menghubungi petugas

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 385 dan skor tingkat kepentingan sebesar 376 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah 9. Artinya bahwa kemudahan dalam menghubungi petugas adalah ideal.

t. Item/indikator kemudahan sistem pembayaran melalui online

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 397 dan skor tingkat kepentingan sebesar 386 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah 11. Artinya bahwa kemudahan sistem pembayaran melalui online adalah ideal.

u. Item/indikator tersedia media untuk menyampaikan saran maupun keluhan

Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 398 dan skor tingkat kepentingan sebesar 387 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah 11. Artinya bahwa tersedia media untuk menyampaikan saran maupun keluhan adalah ideal.

v. Item/indikator ruangan loket pembayaran nyaman

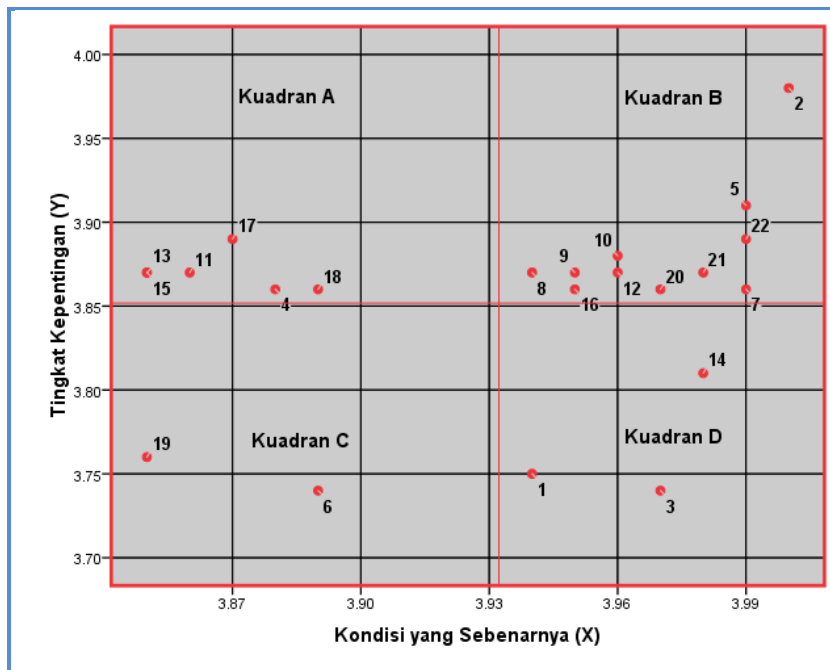
Memiliki skor kondisi yang sebenarnya sebesar 399 dan skor tingkat kepentingan sebesar 389 sehingga skor ServQual yang diperoleh adalah 10. Artinya bahwa ruangan loket pembayaran nyaman adalah ideal.

B. Analisis Diagram Kartesius

Hasil perhitungan rata-rata skor masing-masing item/indikator variabel kondisi yang sebenarnya dan tingkat kepentingan pada penelitian ini disajikan dalam diagram kartesius sebagai berikut:

Gambar 4.7

Diagram Kartesius Pelayanan Publik dalam Pengelolaan dan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta



Berdasarkan diagram kartesius pada gambar 4.7 di atas dapat diketahui bahwa terdapat 6 item/indikator yang berada di kuadran A, 11 item/indikator yang berada di kuadran B, 2 item/indikator yang berada di kuadran C, dan 3 item/indikator yang berada di kuadran D. Artinya hal ini menunjukkan bahwa hasil analisis diagram kartesius pada kualitas pelayanan publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta adalah ideal.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta adalah ideal. Hal ini dapat disimpulkan dari hasil perhitungan ServQual yang menunjukkan bahwa selisih skor Kondisi yang Sebenarnya dan skor Tingkat Kepentingan adalah positif (+) dengan nilai 3,85 yang artinya kualitas pelayanan adalah ideal.
2. Temuan ini juga didukung dengan analisis yang dilakukan secara dimension by dimension dan item by item. Hasil skor dimension by dimension adalah tiga dimensi memiliki skor positif (+) dan dua dimensi memiliki skor negatif (-). Hasil skor item by item adalah delapan belas item/indikator memiliki skor positif (+) dan empat item/indikator memiliki skor negatif (-).
3. Selain itu temuan yang diperoleh dalam penelitian ini juga dilakukan dengan menggunakan analisis Diagram Kartesius yang hasil analisisnya menyatakan bahwa :
 - a. Kuadran A, antara lain antara lain petugas terampil dalam memberikan pelayanan, petugas ramah dalam memberikan pelayanan pembayaran rekening air, petugas selalu memberikan sosialisasi jika terjadi perubahan tarif air, air yang dihasilkan jernih/tidak berwarna, air yang dihasilkan tidak berbau, dan kualitas air yang diterima pelanggan sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.
 - b. Kuadran B, item yang termasuk dalam kuadran ini antara lain sistem antrian teratur dalam pelayanan pembayaran rekening air di kantor PDAM, petugas di lapangan terampil dalam pelayanan perbaikan kebocoran meter air, penyelesaian pelayanan pembayaran rekening air cepat, penyelesaian aduan cepat, pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, petugas sabar dalam menanggapi setiap komplain/keluhan dari pelanggan, petugas bertanggungjawab hingga tuntas dalam menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan, air yang dihasilkan lancar/tidak macet, dan kemudahan sistem pembayaran melalui online.
 - c. Kuadran C, antara lain petugas tanggap dalam menerima kritik, saran maupun keluhan, dan kemudahan dalam menghubungi petugas.
 - d. Kuadran D, yaitu biaya pelayanan sering mengalami kenaikan diiringi peningkatan kualitas air, sistem antrian teratur dalam pelayanan pembayaran rekening air di mobil keliling, dan air yang dihasilkan bersih.

Hal ini menunjukkan bahwa walaupun Kualitas Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta ideal akan tetapi perlu memperhatikan kualitas pelayanan item/indikator yang berada pada kuadran D.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta, maka diajukan sejumlah saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta

a. PDAM Kota Surakarta dalam upaya meningkatkan citra perusahaan, perlu melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada. Agar pelanggan tidak memberikan penilaian buruk mengenai kinerja kualitas pelayanan publik PDAM.

b. Terkait dengan hasil penelitian, bahwa terdapat item-item dalam diagram Kartesius yang perlu penanganan lebih lanjut. Dalam kuadran A diharapkan pihak perusahaan dapat melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga tidak mengecewakan pelanggan dan pelaksanaan item yang terdapat dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Dalam kuadran B, diharapkan keseluruhan pelaksanaan item dalam kuadran ini harus dapat dipertahankan. Kemudian dalam kuadran C, pelaksanaan item yang terdapat dalam kuadran ini perlu diperbaiki dengan memperhatikan berbagai hal karena adanya pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh responden tidak terlalu besar. Selanjutnya dalam kuadran D, diharapkan pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan item-item tersebut kepada item-item lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan dan pelaksanaan.

2. Bagi peneliti yang akan datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai dasar pengembangan penelitian di masa mendatang dengan menggunakan variabel yang serupa, ataupun menambahkan variabel lain. Selain itu penelitian serupa juga bisa dilakukan dengan menggunakan metode yang berbeda, misalnya dengan menggunakan metode kualitatif yang akan mampu mengungkap temuan yang lebih deskriptif dan mendalam.

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Fandy Tjiptono, 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset
- Gaspersz, Vincent. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- H.B. Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta : UNS Press. Hessel Nogi .S T. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Husein, Umar. 2000. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- J. Kodoatie, Robert dan Roestam Sjarief. 2008. *Pengelolaan Sumber Daya Air Terpadu*. Yogyakarta : Andi Offset
- J. Supranto. 2008. *Statistik : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisa perencanaan, Implementasi dan control, Edisi Kesembilan, Jilid 1 dan jilid 2*. Jakarta : Prehalindo, alih bahasa oleh Hendra Teguh S.E.,A.K., dan Ronny A. Rusli, S.E
- Lenton, R. dan A. Wright. 2004. *Achieving the Millennium Development Goals for Water and Sanitation : What Will It Take?*. Interim Full Report, Task Force on Water and Sanitation Millennium Project.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN
- M. Iqbal Hasan. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sukmaningsih, Indah. 2001. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Umum*. Jakarta : Pusat Penelitian dan Pengembangan Badan Kepegawaian Negara.
- W. Gulo. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Y. Slamet. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Solo : Sebelas Maret University Press.
- Zeithaml, Parasuraman, Berry ,1990. *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press
- Zeithaml, Valerie A, A. Parasuraman and L.L. Berry., 1996. *Delivering Quality Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Fee Press.

Jurnal Nasional :

commit to user

Anwaruddin, Awang. 2004. *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jurnal Ilmu Administrasi. Vol 1, No. 1.

Saifudin, MR dan Astuti, D. 2005. *Kombinasi Media Filter untuk Menurunkan Kadar Besi (Fe)*. Jurnal Penelitian Sains & Teknologi. Vol. 6, No. 1.

Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan terhadap Niat Pembelian Ulang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. No. 3 Jilid 10 2005.

Jurnal Internasional :

Haeryip Sihombing, Paramanathan Balakrishnan and Kannan Rassiah. 2014. *The Improvement Priorities Required For Customer Satisfaction Using Kano Model Towards Ipa Method In Service Business*. University Teknikal Malaysia Melaka and Politeknik Merlimau Melaka (PMM), Merlimau, Melaka, Malaysia, Vol. 1,1

Yu-Cheng Lee, Sang-Bing Tsai and Chia-Huei Wu. 2013. *Measuring and Increasing Service Quality Combining the Three-Column Format SERVQUAL Scale and SIPA Analysis*. Chung-Hua University and Ta Hwa University of Science and Technology. Vol.5, No.10

Sumber Dokumen :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah (PP) No.14 Tahun 1987 Tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah Di Bidang Pekerjaan Umum Kepada Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 Tentang Organ Dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum

Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Penyertaan Modal Pemerintah Kota Surakarta Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta

Sumber Lain:

Buku Profil PDAM Kota Surakarta

Laporan Bulanan Tahun 2014