

**“ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DALAM
PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN AIR BERSIH PADA
PDAM TIRTA LAWU KARANGANYAR”**



LAPORAN MAGANG

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-syarat Mencapai Sebutan

Ahli Madya Di Bidang Manajemen Pemasaran

OLEH :

FAJAR ADI NUGROHO

F3206120

PROGRAM STUDI DIPLOMA III

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA

2009

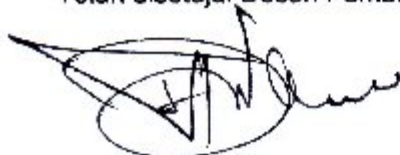
HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan Magang dengan Judul :

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DALAM PENINGKATAN
KEPUASAN PELANGGAN AIR BERSIH PADA PDAM TIRTA LAWU
KARANGANYAR**

Surakarta, 23 April 2009

Telah disetujui Dosen Pembimbing



Drs. DJOKO PURWANTO, MBA.

NIP.131472193

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DALAM PENINGKATAN
KEPUASAN PELANGGAN AIR BERSIH PADA PDAM TIRTA LAWU
KARANGANYAR**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program studi Diploma 3 Manajemen Pemasaran

Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 19 Mei 2009

Tim Penguji Tugas Akhir

Drs. IMAM MAHDI

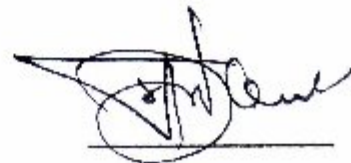
NIP.130892719



Penguji

Drs. DJOKO PURWANTO, MBA.

NIP.131472193



Pembimbing

MOTTO

Segala sesuatu pasti akan mendatangkan keberhasilan jika kita mempunyai suatu niat, keyakinan, dan dilakukan dengan usaha yang sungguh-sungguh.

Tidak akan ada pengorbanan yang sia-sia jika kita melakukannya dengan ikhlas.

Keberhasilan adalah buah dari kesabaran.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan pada:

- Bapak dan Ibu tercinta
- Adik-adikku.
- Citra Resmi Putri Apriliana Purnama Sari
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Tugas Akhir dengan judul “ **Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Air Bersih Pada PDAM TIRTA LAWU Karanganyar**” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat-syarat mencapai Gelar Ahli Madya pada Program Diploma 3 Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas maret Surakarta.

Dalam kesempatan ini penulis ingin sampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu untuk penyusunan laporan tugas akhir ini :

1. Prof.Dr.Bambang Sutopo,M.Com.,Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Drs.Harmadi,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen pemasaran Diploma 3 Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Drs.Djoko Purwanto,MBA selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan pengarahan selama penyusunan tugas akhir.
4. Segenap dosen Fakultas Ekonomi Universitas Belas Maret Surakarta yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.

5. Aris Wuryanto,SH selaku Pimpinan PDAM TIRTA LAWU Karanganyar yang telah berkenaan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan magang kerja dan penelitian.
6. Dewi Tri Purnama,SE selaku Kasub Bagian Hubungan Langganan PDAM TIRTA LAWU yang memberikan pengarahan selama magang kerja.
7. Mas Adi,Mas Arya,dan Mbak Endah selaku staf hubungan langganan PDAM TIRTA LAWU yang telah membantu dalam proses magang kerja.
8. Seluruh staf dan karyawan PDAM TIRTA LAWU yang telah membantu dalam proses penelitian.
9. Para Pelanggan PDAM TIRTA LAWU yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian.

Penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan dalam penulisan tugas ahir ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik yang dan saran yang membangun. Namun demikian, karya sederhana ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta,22 April 2008

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Metode Penelitian.....	6
F. Teknik Analisis Data.....	12
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Jasa.....	18
B. Kualitas Jasa.....	19
C. Kepuasan Pelanggan.....	22

	D. Kerangka pikiran.....	26
BAB III	PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Perusahaan.....	28
	B. Laporan Magang Kerja.....	48
	C. PEMBAHASAN MASALAH	
	1. Deskripsi Identitas Responden.....	50
	2. Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	53
	3. Diagram Kartesius.....	73
BAB IV	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	79
	B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
III.1. Klasifikasi pelanggan.....	46
III.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
III.3. Deskripsi Responden berdasarkan Usia.....	49
III.4. Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan.....	50
III.5. Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	50
III.6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Bukti Langsung.....	52
III.7. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Ketanggapan.....	53
III.8. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Keandalan.....	54
III.9. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Jaminan.....	55
III.10. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Empati.....	56
III.11. Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Bukti Langsung.....	57
III.12. Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Ketanggapan.....	58
III.13. Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Keandalan.....	59
III.14. Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Jaminan.....	61
III.15. Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Empati.....	62
III.16. Perhitungan Tingkat Kesesuaian dari Penilaian Tingkat Kinerja Dibanding Tingkat kepentingan.....	64
III.17. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan Pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM TIRTA LAWU.....	72

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
I.1. Diagram Kartesius.....	16
II.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	25
II.2. Kerangka Pikiran.....	26
III.1. Struktur Organisasi PDAM TIRTA LAWU.....	27
III.2. Perhitungan Diagram Kartesius.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Magang Kerja

Lampiran 2 : Surat Pernyataan

Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 : Data Responden

ABSTRAKSI

ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN AIR BERSIH PADA PDAM TIRTA LAWU KARANGANYAR

OLEH :

FAJAR ADI NUGROHO

F3206120

Keberhasilan suatu perusahaan jasa tentunya sangat ditentukan oleh usaha yang dilakukan perusahaan untuk meraih suatu kepuasan kepada pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan perusahaan jasa PDAM TIRTA LAWU dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggannya berdasarkan pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan), *reability* (keandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan *Tangibles* (bukti langsung). Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner, wawancara, observasi, dan studi pustaka. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis tingkat harapan dan kinerja.

Peneliti mengambil objek penelitian pada tahun 2009 dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan responden dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*, yaitu pengambilan sampel non probabilitas dimana informasi atau data penelitian diperoleh dari anggota populasi yang dengan mudah diakses oleh peneliti. Dimensi operasional penelitian ini adalah dimensi *responsiveness* (ketanggapan), *reability* (keandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan *Tangibles* (bukti langsung) dengan jumlah pertanyaan berjumlah 12 pertanyaan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa mayoritas responden menganggap seluruh atribut dimensi kualitas jasa adalah penting, sedangkan mayoritas juga memberikan penilaian baik terhadap seluruh atribut dimensi kualitas jasa tersebut. Berdasarkan pada perbandingan antara tingkat kepentingan dengan penilaian responden terhadap kinerja pelayanan menunjukkan tingkat kesesuaian yang cukup besar, hal ini dapat dilihat pada persentase analisis tingkat kesesuaian.

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang diberikan adalah PDAM TIRTA LAWU Karanganyar hendaknya terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya bagi pelanggan. Pada faktor Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan dan Kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru sebaiknya menjadi prioritas utama dalam pelaksanaannya agar dapat segera memenuhi harapan pelanggan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok yang teramat penting bagi hidup dan kehidupan manusia atau dengan kata lain selama masih ada kehidupan selama itu pula air masih dibutuhkan, baik untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari maupun untuk minum manusia itu sendiri. Oleh karena itu, kelestarian dan keberadaan air perlu dijaga dan dijamin agar kebutuhan kita dapat tercukupi.

Indonesia merupakan Negara yang mempunyai iklim tropis, itu artinya memiliki dua musim yaitu musim penghujan dan musim kemarau. Melihat keadaan seperti itu seharusnya Indonesia memiliki cadangan air bersih yang cukup. Namun, kenyataan yang terjadi adalah kurangnya debit air bersih pada saat musim kemarau dan terjadinya banjir pada saat musim penghujan yang justru membuat semakin langkanya ketersediaan air bersih di Indonesia, bahkan di kota tertentu harus membeli jerigen air bersih dengan harga yang mahal untuk mendapatkan air bersih yang tentunya juga masih belum mencukupi kebutuhan sehari-hari.

Hal ini dapat terjadi karena manusia tidak dapat memanfaatkan, memelihara dan mengelola air secara baik. Banyaknya terjadi pemekaran wilayah di daerah perkotaan juga menjadi salah satu penyebabnya hal ini dikarenakan banyaknya lahan hijau/basah yang dijadikan pemukiman penduduk sehingga kurangnya daerah resapan air.

Air bersih layak minum merupakan sesuatu yang sangat penting dan potensial mengingat langsung berhubungan dengan masyarakat. Untuk itulah nampak pentingnya air bersih untuk dijaga kelestarian dan pengelolaannya yang dilakukan oleh tenaga-tenaga profesional. Untuk itu perlu campur tangan dari pemerintah untuk dapat meningkatkan kesehatan dari masyarakat dengan menyediakan air bersih yang layak minum.

Nampaknya pemerintah Indonesia sendiri cukup tanggap dengan pentingnya ketersediaan air bersih bagi kelangsungan hidup rakyatnya. Hal ini dapat dipastikan dengan dibentuknya suatu perusahaan-perusahaan jasa penyedia air bersih dimana pengelolaannya diserahkan di masing-masing daerah tingkat II atau kabupaten.

PDAM TIRTA LAWU merupakan salah satu perusahaan pemerintah yang pengelolaannya diserahkan oleh pemerintah daerah dalam hal ini adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Karanganyar. PDAM TIRTA LAWU merupakan perusahaan milik daerah yang bergerak di bidang jasa pengelolaan air bersih yang telah berdiri sejak tahun 1986 yang sekarang telah memiliki lebih dari 30.000 pelanggan.

Pada awal mulanya berdirinya PDAM TIRTA LAWU merupakan proyek air bersih milik perumnas palur yang kemudian dikembangkan menjadi suatu perusahaan daerah yang hampir dapat mencukupi kebutuhan air bersih di wilayah karanganyar. PDAM TIRTA LAWU terletak di perkantoran cangkan yang merupakan tempat strategis dimana dapat dijangkau oleh sebagian banyak pelanggannya.

Sama halnya dengan perusahaan jasa lainnya, untuk mencapai suatu keuntungan dan keberhasilan dalam suatu perusahaan tentunya diperlukan kerja keras dan juga peningkatan suatu kualitas pelayanan kepada pelanggannya. Keberhasilan suatu perusahaan tentunya sangat ditentukan oleh usaha yang dilakukan perusahaan untuk meraih suatu kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa (Aritonang: 2005)

Dalam perusahaan jasa peningkatan kualitas pelayanan sangatlah mutlak diperlukan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan atau service yang diberikan oleh perusahaan dapat mempengaruhi puas tidaknya pelanggan yang merupakan urat nadi suatu perusahaan. Jika harapan pelanggan sama dengan atau lebih rendah daripada kinerja jasa produk maka ia akan merasa puas, sebaliknya jika harapan pelanggan lebih tinggi daripada kinerja produk maka ia akan merasa tidak puas (Aritonang :2005).

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada perusahaan jasa seperti halnya PDAM TIRTA LAWU untuk itu perlu memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan jasa, menurut Freddy Rangkuti (2006) kelima dimensi tersebut antara lain meliputi *responsiveness* (ketanggapan), *reability* (keandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan *Tangibles* (bukti langsung).

Dengan semakin meningkatnya jumlah pelanggan pada PDAM TIRTA LAWU tentunya perusahaan juga harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar para pelanggan merasa puas dengan apa yang telah mereka peroleh sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dipandang dari sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan (Freddy Rangkuti:2006). Karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan kualitas pelayanan.

Berdasarkan pada uraian diatas, maka penulis mengambil judul **“Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Air Bersih Pada PDAM TIRTA LAWU Karanganyar”**

B. PERUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan PDAM TIRTA LAWU dilihat dari masing-masing dimensi kualitas jasa dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan air bersih?
2. Seberapa besar hubungan antara kualitas pelayanan Dari masing-masing dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan dalam diagram kartesius ?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan PDAM TIRTA LAWU berdasar pada masing-masing dimensi kualitas jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggannya air bersih.
2. Untuk dapat mengetahui seberapa besar hubungan antara kualitas pelayanan dari masing-masing dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan dilihat dalam diagram kartesius.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Perusahaan :

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan perusahaan dalam kebijakan pengambilan keputusan untuk peningkatan mutu kualitas pelayanan. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengevaluasi kembali kebijakan yang diambil mengenai pelayanan yang telah diberikan dalam kaitannya dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Pihak Lain :

Hasil penelitian ini diharapkan Dapat dijadikan sebagai sumber pustaka tambahan yang kemudian dapat dimanfaatkan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti :

Penelitian ini Dapat menambah wawasan dan pengalaman serta dapat menambah pengetahuan dalam cara meneliti seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa sebagai salah satu cara dalam penerapan teori-teori yang telah dipelajari peneliti di bangku perkuliahan.

E. METODE PENELITIAN

1. Disain penelitian

Desain penelitian yang digunakan oleh penulis adalah Desain Survei, menurut Mc.Daniel dan Gates (2001:67) Survei merupakan riset yang pewawancaranya berinteraksi dengan responden untuk memperoleh fakta, opini, dan sikap.

2. Objek penelitian

Penelitian ini dilakukan di PDAM TIRTA LAWU yang beralamat di Komplek Perkantoran Cangakan Karanganyar. Pemilihan perusahaan dikarenakan atas pertimbangan bahwa PDAM merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang penyediaan air bersih dimana seluruh pengelolaannya diserahkan kepada pemerintah daerah yang tentunya mempunyai suatu permasalahan didalam pengelolaan tersebut, terutama dalam hal kualitas pelayanan dalam pencapaian kepuasan pelanggannya.

3. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi adalah keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi (Uma Sekaran, 2006:121). Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan jasa air bersih PDAM TIRTA LAWU yang berada di wilayah karanganyar.

Sampel merupakan suatu sebagian dari observasi yang dipilih dari populasi dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi (Durianto dkk, 2001:26). jumlah sampel yang akan diambil adalah 100 orang responden. Pelanggan yang dijadikan sampel dalam penelitian ini merupakan golongan rumah tangga, karena golongan pelanggan ini merupakan jumlah golongan mayoritas dari keseluruhan pelanggan. Sehingga diharapkan dapat mewakili dari jumlah populasi atau pelanggan PDAM TIRTA LAWU.

Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling*. Menurut Uma Sekaran (2006:314) *convenience sampling desain* merupakan pengambilan sampel non probabilitas dimana informasi atau data penelitian diperoleh dari anggota populasi yang dengan mudah diakses oleh peneliti. Teknik sampling dalam penelitian ini didapat dengan cara mendatangi rumah pelanggan air bersih secara acak kemudian memberikan daftar pertanyaan kepada pelanggan tersebut.

4. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer menurut Uma Sekaran (2006:326) merupakan data yang diperoleh dari tangan pertama untuk analisis berikutnya untuk menemukan solusi atau masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini data primer didapat dari kuisioner yang diisi oleh responden mengenai identitas responden, bobot kepentingan dari pelayanan yang diharapkan dan bobot kualitas dari pelayanan yang diterima.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh para peneliti, data yang telah diterbitkan dalam jurnal statistik dan lainnya, dan informasi yang tersedia dari sumber publikasi atau non publikasi entah didalam atau di luar organisasi, semua yang berguna bagi peneliti (Uma Sekaran,2006:329). Data sekunder diperoleh dari gambaran umum mengenai instansi yang berisi antara lain sejarah perusahaan, visi dan misi, tugas, fungsi, dan tujuan perusahaan, dan sumber-sumber pustaka yang berkaitan dengan penelitian ini

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan kumpulan pertanyaan tertulis yang dirumuskan sebelumnya di mana responden mencatat jawaban, biasanya dalam alternative yang disusun secara tertutup (Uma Sekaran,2006:327)

Menurut Husein Umar (2002:167) metode pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

b. Observasi

Menurut Husein Umar (2002:169) metode pengumpulan data teknik ini menuntut adanya pengamatan langsung ataupun tidak langsung terhadap obyek penelitian. Observasi dilaksanakan pada saat magang kerja berlangsung dimana peneliti dapat mengamati segala kegiatan di tempat penelitian.

c. Wawancara

Metode pengumpulan data, pelaksanaanya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Instrument yang digunakan dapat berupa pedoman

wawancara maupun "*checklist*" (Umar,2002:169). Wawancara dilakukan untuk memperoleh data kualitatif perusahaan.

d. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan cara mencari informasi dari buku-buku atau artikel yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas. Data melalui studi pustaka diperoleh dari buku atau pustaka yang berisi referensi-referensi yang diperlukan dalam penelitian.

6. Definisi Operasional

a. Dimensi Kualitas Jasa

1) *Tangible* (bukti langsung)

Tangible (bukti langsung) Merupakan fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi perusahaan. Dimensi bukti langsung dalam penelitian ini meliputi:

- a) Kualitas air yang dikelola PDAM dalam memenuhi standar kesehatan
- b) Kebersihan dan kerapian petugas
- c) Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan PDAM

2) *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness (ketanggapan) merupakan Kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. Ketanggapan dalam penelitian ini meliputi :

- a) Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru,.
- b) Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.
- c) Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran rekening.

3) *Reliability* (Keandalan)

Reliability (Keandalan) merupakan Kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dimensi keandalan dalam penelitian ini meliputi :

- a) Kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru
- b) Kemudahan pelanggan dalam pembayaran di loket-loket pembayaran.

4) *Assurance* (jaminan)

Assurance (jaminan) adalah Pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan bebas dari resiko. Jaminan dalam penelitian ini meliputi:

- a) Keramahan dan kesopanan petugas penerima pengaduan dalam memberikan pelayanan,
- b) Ketrampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik.

5) *Emphaty* (empati)

Emphaty (empati) merupakan Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. Dimensi empati dalam penelitian ini meliputi:

- a) Kepekaan petugas penerima keluhan dan pengaduan terhadap kebutuhan informasi dalam melayani pelanggan,
- b) Sikap petugas di loket-loket pembayaran.

F. TEKNIK ANALISIS DATA

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif tidak memerlukan perhitungan secara sistematis dan dilakukan dengan melihat hasil tabel atau angka-angka atas hasil jawaban dari pertanyaan yang diajukan dalam

kuesioner. Dari hasil pengumpulan data ini disajikan suatu tabel untuk dapat ditarik suatu kesimpulan.

2. Analisis Tingkat Harapan Dan Kinerja

Analisis ini disusun berdasarkan jawaban dari responden atas sejumlah pertanyaan yang telah diajukan didalam kuesioner yang kemudian digunakan untuk pencarian suatu fakta yang bersifat obyektif dengan interpretasi yang tepat dan bertujuan untuk mencari gambaran yang sistematis dengan fakta yang akurat.

Analisis data tingkat harapan dan kinerja ini menggunakan skala likert berupa analisis data dengan menggunakan skala 5 tingkat. Dimana pada ujung sebelah kiri (dengan angka rendah) menggambarkan suatu jawaban yang negatif sedangkan ujung kanan (dengan angka tinggi) menggambarkan positif (J.Supranto:2006), untuk dapat mengukur suatu tingkat kepuasan pelanggan dalam menilai kualitas jasa yang diberikan atau diterimanya diberikan bobot penilaian yang terdiri dari :

a. Untuk penilaian tingkat kepentingan/harapan responden diberi bobot nilai sebagai berikut :

- 1) Jawaban sangat penting diberi bobot nilai 5
- 2) Jawaban penting diberi bobot nilai 4
- 3) Jawaban cukup penting diberi bobot nilai 3
- 4) Jawaban kurang penting diberi bobt nilai 2
- 5) Jawaban tidak penting diberi bobot nilai 1.

b. Untuk penilaian tingkat kinerja perusahaan diberi bobot nilai sebagai berikut :

- 1) Jawaban sangat baik diberi bobot nilai 5
- 2) Jawaban baik diberi bobot nilai 4
- 3) Jawaban cukup baik diberi bobot nilai 3
- 4) Jawaban kurang baik diberi bobot nilai 2
- 5) Jawaban tidak baik diberi bobot nilai 1

Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terlebih dahulu dilakukan perhitungan skor tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing sebagai berikut :

a) Tingkat kepentingan/harapan

$$\text{Skor} = (\text{SP} \times 5) + (\text{P} \times 4) + (\text{CP} \times 3) + (\text{KP} \times 2) + (\text{TP} \times 1)$$

b) Tingkat kinerja

$$\text{Skor} = (\text{SB} \times 5) + (\text{B} \times 4) + (\text{CB} \times 3) + (\text{KB} \times 2) + (\text{TB} \times 1)$$

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan skor kinerja dengan kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang nantinya menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diterimanya. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$\text{Tki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana : Tki : tingkat kesesuaian responden.

Xi : skor penilaian kinerja perusahaan.

Yi : skor penilaian kepentingan pelanggan.

Selanjutnya sumbu-sumbu mendatar (x) akan diisi skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

\bar{X} : skor rata-rata tingkat pelaksanaan

\bar{Y} : skor rata-rata tingkat kepentingan

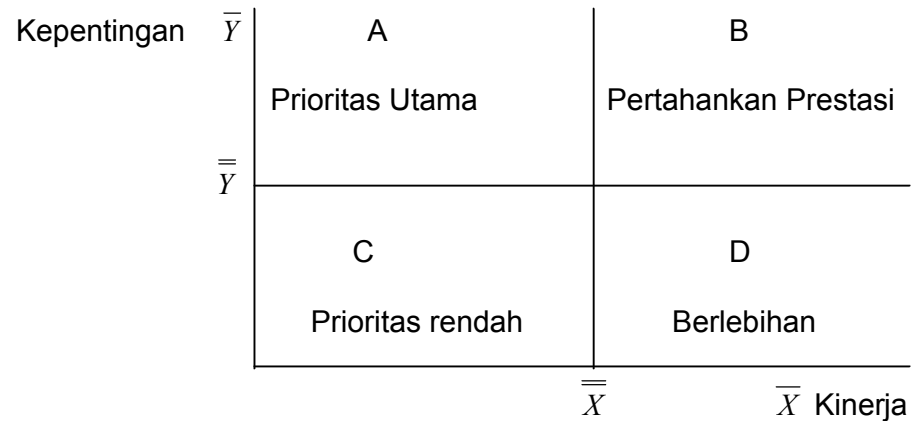
n : jumlah responden.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik $\bar{\bar{X}}$, $\bar{\bar{Y}}$ dimana $\bar{\bar{X}}$ merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan seluruh unsur-unsur yang mempengaruhi kinerja perusahaan, dan $\bar{\bar{Y}}$ adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Rumus yang digunakan adalah :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana K : banyaknya unsur atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hasil perhitungan tersebut dapat dipetakan dalam diagram kartesius sebagai berikut :



Gambar I.1

Diagram kartesius

Keterangan :

1. Prioritas utama (A) menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi pelanggan, termasuk unsur-unsur yang dianggap sangat penting. Namun, perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga merasa tidak puas/kecewa.
2. Pertahankan prestasi (B) menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

3. Prioritas Rendah (C) menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaan oleh perusahaan biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Berlebihan (D) menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaan oleh perusahaan berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. JASA

1. Pengertian Jasa

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak ke pihak lain (Freddy Rangkuti,2006:26). Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa saling mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Sedangkan menurut Gronroos (dalam Tjiptono dan Candra:2007:11) jasa adalah proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan sumber daya fisik atau barang dan atau system penyedia jasa, sebagai solusi atas masalah pelanggan.

2. Karakteristik Jasa

Karakteristik jasa (Kotler dalam Supranto:2006) dapat diuraikan menjadi empat yaitu :

a. *Intangible* (tidak berwujud)

Suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumennya.

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap menjadi bagian dari jasa tersebut.

c. *Variability* (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa, dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

d. *Perishability* (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

B. KUALITAS JASA

1. Pengertian Kualitas

Kualitas menurut *American society for quality control* yang dikutip dalam R.Lupiyoadi (2001:144) kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk dan jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten

2. Definisi Kualitas Jasa

Kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan (Freddy Rangkuti,2006:28). Sedangkan menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono dan Candra,2007:121) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan

Freddy Rangkuti (2006:28-29) membagi jenis kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas jasa menjadi 2 :

- 1) Kualitas Teknik (*outcome*) : yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri.
- 2) Kualitas pelayanan (proses) : yaitu kualitas ccara penyampaian jasa tersebut

Jasa merupakan produk tidak kasat mata serta kualitas teknik jasa tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, oleh karena itu pelanggan berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu atribut-atribut yang mewakili kualitas proses dan kualitas pelayanan.

Menurut Parasuraman, et al yang dikutip dalam Tjiptono dan Candra (2007:121) terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expented service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expented service* maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai

kualitas ideal, sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service* maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

3. Dimensi Kualitas Jasa

Dimensi kualitas jasa menurut Freddy Rangkuti (2006:29-30) dibagi menjadi lima dimensi, yaitu :

a. *Responsiveness* (ketanggapan)

Kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.

b. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

c. *Emphaty* (empati)

Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.

d. *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan bebas dari resiko.

e. *Tangibles* (bukti langsung)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

C. KEPUASAN PELANGGAN

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Oliver dalam Supranto,2006:232). Jadi, Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan merasa sangat puas (J.Supranto:2006)

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya (Kotler dalam Ranguti,2006:23). Jadi, pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

3. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang biasa digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Kotler, et al (dalam Tjiptono dan Chandra, 2007: 210-214) mengidentifikasi empat metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

a. Sistem Keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Biasanya menggunakan metode kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, websites, dll.

b. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Perusahaan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Kemudian mereka diminta melaporkan temuan-temuan berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing.

c. *Lost Customer analysis*

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar

dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan dapat mengambil kebijakan perbaikan.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

1) *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan dengan menggunakan item-item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

2) *Derived Satisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal yang utama, yaitu : a) tingkat harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap kinerja produk atau perusahaan pada atribut-atribut relevan, dan b) persepsi pelanggan terhadap kinerja actual produk atau perusahaan bersangkutan.

3) *Problem Analysis*

Responden diminta mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan terhadap produk atau jasa perusahaan dan saran-saran perbaikannya.

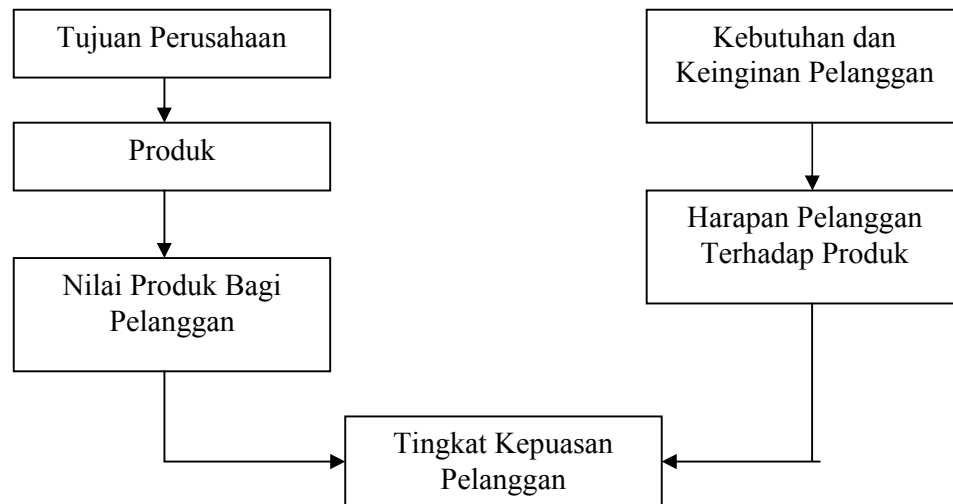
4) *Importance-Performance analysis*

Teknik ini pertama kali dikemukakan oleh Martilla dan James (1977), dalam teknik ini responden diminta

untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis dalam *Importance-Performance Matrix*.

4. Konsep Kepuasan Pelanggan

Konsep kepuasan pelanggan Engel dan Pawitra (dalam Freddy Rangkuti, 2006:24) dapat dilihat dalam diagram berikut :



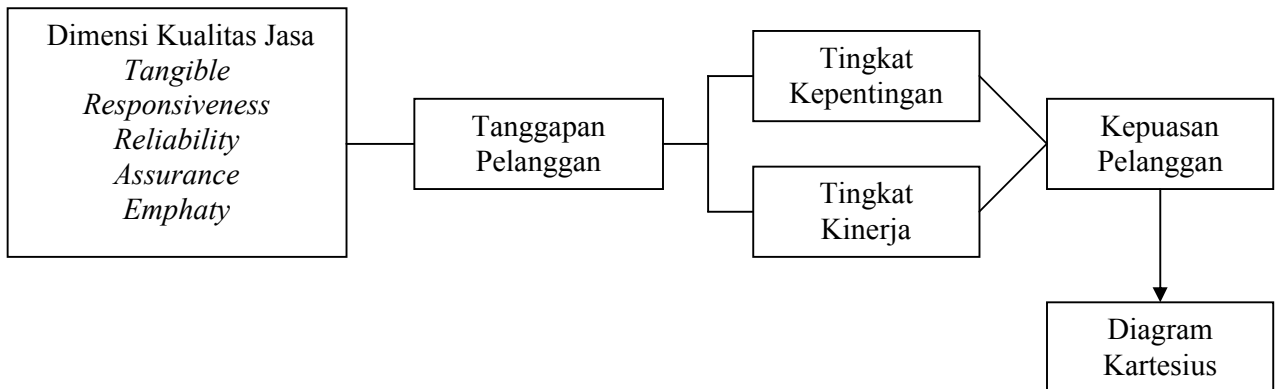
Gambar II.1

Konsep kepuasan pelanggan

Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan terhadap apa yang akan diterimanya bila ia membeli dan mengonsumsi jasa, sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang

diterimanya setelah mengkonsumsi suatu produk yang dibelinya.

D. KERANGKA PIKIRAN



Gambar II.2

Kerangka Pikiran

PDAM memberikan pelayanan jasa air bersih kepada pelanggan dengan lima dimensi yang dapat menentukan kualitas pelayanan jasa tersebut. Lima dimensi kualitas jasa yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan air bersih PDAM meliputi dimensi *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Dari kelima dimensi yang telah diberikan PDAM kepada pelanggannya tersebut akan didapatkan tanggapan dari pelanggan yang tercermin pada tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (pelaksanaan). Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan

diperoleh dengan cara membandingkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima/diberikan PDAM dengan harapan/kepentingan yang diinginkan oleh pelanggan.

Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk memperoleh titik-titik pada diagram kartesius, sebelumnya perlu dihitung terlebih dahulu nilai rata-rata dari penilaian kinerja dan rata-rata nilai penilaian kepentingan. Selanjutnya hasil dari perhitungan digambarkan dan dijabarkan dengan diagram kartesius ke dalam empat bagian.

BAB III

PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

1. Sejarah Perusahaan

Dilihat dari sejarah berdirinya perusahaan, PDAM TIRTA LAWU memiliki dua unit pengelolaan air bersih yaitu unit pengelolaan Perum Perumnas Palur dan unit pengelolaan Kota Karanganyar yang dimana masing-masing unit memiliki sejarah yang berbeda. Dalam penulisan ini disajikan secara terpisah sejarah dan perkembangan PDAM TIRTA LAWU sesuai dengan tahapan pengelolaannya.

a. Unit Perum Perumnas Palur

PDAM TIRTA LAWU merupakan perusahaan milik daerah kabupaten karanganyar yang awal mulanya berasal dari pengelolaan sumber air bersih oleh perum perumnas antara perumnas dengan pemerintah daerah. Dengan dilandasi surat keputusan Bupati Kepala Derah Tingkat II Karanganyar tanggal 12 Maret 1981 Nomer 690/14.6/1981 maka serah terima alih lola air bersih pada proyek Perumnas Palur dilakukan antara Sdr.Soekamso untuk dan atas nama perusahaan daerah kabupaten Dati II Karanganyar dengan Ir.Widodo Poerbokoesoemo untuk dan atas nama Perumnas. Terhitung mulai 1 April 1981 secara sah air bersih pada proyek Perumnas Palur dikelola

oleh Perusahaan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Karanganyar dengan status sama seperti unit-unit usaha lain dan ini merupakan embrio dari perusahaan daerah air minum (PDAM).

b. Unit Kota Karanganyar

Pada awal mulanya pikiran untuk membangun air bersih muncul pada tahun 1977 yang pada waktu itu disampaikan oleh Bp. Amir Murtopo SH pada saat melaksanakan kunjungan ke wilayah karanganyar. Kemudian pada tahun 1978/1979 Perusahaan Daerah mencoba mengajukan usul lewat APBD II sebesar 500 juta, namun gagal karena keterbatasan dana yang ada.

Usaha terus dilakukan, baik oleh perusahaan daerah maupun pemerintah daerah lewat BAPPEDA. Sasaran usaha dialihkan lewat direktorat air bersih Dit Jen Cipta Karya DPU. Dan akhirnya titik terang telah terbuka, dengan melewati berkali-kali pendekatan Karanganyar akan diberikan paket air bersih oleh Acean Development Bank (ADB). Dengan proyek bantuan air bersih oleh ADB tersebut, Bupati Kepala Daerah Tingkat II Karanganyar berkewajiban menyampaikan kesanggupan dalam bentuk *letter of a grement* yang isinya meliputi :

1) Daerah yang dilayani :

- Kota : Karanganyar
- Desa : Karanganyar-cangkalan-Jungke-Tegalgede-Bejen-popongan.

2) Kebutuhan Dasar air tahun 1985

- a) Jumlah penduduk yang dilayani 60% dari jumlah penduduk total
- b) Kebutuhan domestik air = 60lt/hari/orang
- c) Kebutuhan non domestik =20% dari kebutuhan domestik
- d) Jumlah kehilangan air =15% dari kebutuhan domestik dan non domestik.
- e) Kebutuhan maksimum air per hari = 150% dari ketiga bagian diatas.

3) Kewajiban dari Pemerintah Daerah

- a) Penyediaan informasi yang sesuai
- b) Membantu dalam pembebasan tanah.
- c) Membantu ijin pembebasan tanah.

letter of a grement tersebut dibuat tanggal 25 maret 1983 dan ditandatangani oleh Bapak Drs.Hartono selaku Bupati Kepala Daerah Tingkat II Karanganyar.

1) Tahap Pelaksanaan Proyek :

- a) Th. 1983/1984 pembelian dan penguasaan tanah untuk bront kaptering-reservoir air dan bak pelepas.
- b) Th. 1984/1985 pembuatan spring kolektion-bak pelepas tekan-operation house dan pembelian tanah untuk kantor PDAM.
- c) Th. 1985/1986 pelaksanaa pembangunan : reservoir-pipa tranmisi sepanjang 18.935m²

- d) Th. 1986/1987 melaksanakan proyek : jaringan distribusi sepanjang 11.454m² jembatan pipa 4 tempat-sambungan rumah 235 unit dan fire hydrant 11 unit.
- e) Th. 1987/1988 melaksanakan pekerjaan proyek: bangunan kantor PDAM lengkap dengan pagar-jaringan distribusi 15.120m² –hydrant kebakaran 5unit, hydrant umum 10 unit dan sambungan rumah 500 unit.
- f) Th. 1988/1989 melaksanakan proyek : jaringan 7.775m²- jembatan pipa 3 tempat-hydrant umum 15 unit-hydrant kebakaran 15 unit dan sambungan rumah 500 unit.
- g) Th. 1989/1990 proyek yang dilaksanakan : sambungan rumah 500 unit-hydrant umum 7 unit dan pemasangan pressure regulating valve 1 unit.
- h) Serta pengembangan PDAM sendiri yang meliputi jaringan-jaringan distribusi, jaringan dinas dan sambungan rumah.

2) Tahap Pengelolaan :

- a) Proyek air bersih kota Karanganyar diresmikan pengoperasiannya oleh menteri pekerjaan umum (Dr. Ir. Suyono Sosrodarsono) pada tanggal 14 April 1987.
- b) Pelaksanaan penagihan rekening air dimulai pada juli 1987 yang pada awalnya 235 sambungan rumah dan 2 hydrant umum.

Terhitung sejak tanggal 1 Januari 1986 PDAM Kab.Karanganyar telah beralih fungsi dan berstatus sebagai PDAM penuh yang artinya susunan organisasi telah dipenuhi, lengkap dengan badan pengawas, direksi, dan kepegawaian. Sehingga pengelolaan air bersih PERUMNAS yang semula merupakan salah satu kegiatan dan atau wadah bagian dari perusahaan daerah meleburkan diri masuk ke dalam wadah PDAM Kabupaten Daerah Tingkat II Karanganyar.

Kemudian sejak 1 Januari 1986 sampai dengan Juli 1988 PDAM Karanganyar dikelola dengan system manual karena keterbatasan tenaga skill dan belum tersedianya petunjuk pengelolaan. Hingga kini PDAM Karanganyar yang telah diberi nama PDAM TIRTA LAWU telah memiliki sembilan unit kerja dan telah memiliki pelanggan yang berjumlah lebih dari 30.000 pelanggan.

2. Tujuan,Tugas dan Fungsi PDAM TIRTA LAWU

PDAM didirikan dengan tujuan untuk pemenuhan kebutuhan air bersih dan air minum dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan sebagai sumber pendapatan asli daerah.

PDAM mempunyai tugas menyelenggarakan, mengelola, dan mengawasi pemakaian air bersih secara merata dan efisien dalam rangka pemenuhan air bersih dan air minum.

PDAM berfungsi untuk melakukan usaha-usaha pengadaan, penyediaan, dan pengaturan air bersih dan air minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya di wilayah karanganyar.

3. Visi, Misi, dan Motto Perusahaan

a. Visi

Visi PDAM adalah terwujudnya kemampuan untuk memberikan layanan air secara bersih secara “ Tepat Kualitas, Tepat Kuantitas, dan tepat Kontinuitas”.

b. Misi

Misi PDAM adalah meningkatkan kesehatan masyarakat karanganyar melalui kegiatan usaha air bersih yang dikelola secara profesional dan berorientasi pada keuntungan dengan tetap memperhatikan amanat kepentingan umum serta kelestarian lingkungan.

c. Motto

PDAM TIRTA LAWU mempunyai motto “setetes air sumber kehidupan”

4. LOKASI PERUSAHAAN

PDAM TIRTA LAWU terletak di kompleks perkantoran cangkan. Lokasi ini dianggap sangat tepat karena berada di tempat yang strategis di tengah kota sehingga dapat menghubungkan seluruh unit yang berada dibawahnya dan memudahkan para pelanggannya untuk mengunjungi karena transportasi yang menghubungkan ke lokasi juga teramat mudah.

5. STRUKTUR ORGANISASI

Struktur organisasi PDAM TIRTA LAWU terdiri atas :

a. Organ PDAM terdiri dari :

- 1) Bupati selaku pemilik saham
- 2) Direksi dan
- 3) Dewan pengawas

b. Struktur organisasi dan susunan organisasi PDAM terdiri dari:

- 1) Direksi
- 2) Bagian dan kantor cabang
- 3) Sub bagian dan unit pelayanan

1) Direksi terdiri dari :

- a) Direktur Utama
- b) Direktur Umum

Direktur umum membawahi :

(1) Bagian keuangan, terdiri dari :

- (a) Sub bag administrasi kas umum
- (b) Sub bag administrasi keuangan
- (c) Sub bag perencanaan anggaran dan laporan keuangan

(2) Bagian Umum, terdiri dari :

- (a) Sub bag administrasi umum dan personalia
- (b) Sub bag rumah tangga dan keamanan
- (c) Sub bag pembelian

(3) Bagian Langganan, terdiri dari :

- (a) Sub bag pembaca meter
- (b) Sub bag pengolahan data
- (c) Sub bag hubungan langganan

c) Direktur Teknik

Direktur Teknik membawahi :

(1) Bagian produksi, terdiri dari

- (a) Sub bag produksi
- (b) Sub bag laboratorium
- (c) Sub bag pengendalian kehilangan air

(2) Bagian Transmisi dan Distribusi, terdiri dari :

- (a) Sub bag transmisi dan distribusi
- (b) Sub bag sambungan rumah
- (c) Sub Bagian Meter Air

c. Kantor Cabang terdiri dari seksi administrasi dan keuangan, seksi teknik yang membawahi :

1) Unit pelayanan terdiri dari :

- a) Sub seksi administrasi dan keuangan
- b) Sub seksi teknik

Uraian tugas susunan organisasi :

a. Direksi :

- 1) Menyusun perencanaan, melakukan koordinasi dan pengawasan seluruh kegiatan operasional PDAM.
- 2) Membina pegawai
- 3) Mengurus dan mengelola kekayaan PDAM.
- 4) Melaksanakan dan menyusun rencana kegiatan bisnis 5 tahunan yang disahkan melalui dewan pengawas.

b. Direktur Utama :

- 1) Mengadakan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi semua unit kerja perusahaan.
- 2) Memimpin dan mengendalikan perusahaan secara menyeluruh.
- 3) Menyusun rencana program pengembangan perusahaan.
- 4) Mengevaluasi dan menganalisa pelaksanaan kegiatan perusahaan.
- 5) Menandatangani keputusan direksi.

c. Direktur Umum :

- 1) Melaksanakan koordinasi penyusunan program kerja dan rencana kerja bagian umum, keuangan, dan langganan.
- 2) Mengawasi kegiatan bagian umum, keuangan, dan langganan.
- 3) Melaksanakan koordinasi dan pembinaan organisasi dan tata laksana bagian umum, bagian keuangan, dan bagian langganan.
- 4) Melaksanakan kegiatan administrasi dan keuangan perusahaan.

d. Bagian Umum:

- 1) Melaksanakan administrasi bagian umum.
- 2) Melaksanakan koordinasi penyusunan program kerja dan rencana kerja bagian umum.
- 3) Melaksanakan koordinasi dan membina organisasi dan tata kerja lakasna sub bagian administrasi dan personalia, sub bagian keamanan dan rumah tangga, sub bag pembelian.

Bagian Umum membawahi beberapa sub bagian, dimana setiap sub bagian mempunyai tugas masing-masing yang terdiri dari :

- a) Sub bagian umum dan personalia yang bertugas menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan di bidang kepegawaian berupa administrasi pegawai, pembinaan pegawai, menyusun program kerja dan petunjuk teknis mutasi, formasi, pendidikan dan pelatihan pegawai, melaksanakan pengangkatan, pemberhentian, dan pensiun pegawai.
- b) Sub bagian rumah tangga dan keamanan yang bertugas menyelenggarakan rapat dan pertemuan, penerimaan tamu serta menyusun pedoman dan petunjuk teknis keamanan dan pengamanan kantor dan aset-aset kantor.
- c) Sub bagian pembelian mempunyai tugas mengurus dan menyelenggarakan pengadaan barang yang yang diperlukan oleh perusahaan.

e. Bagian Keuangan :

- 1) Melaksanakan administrasi sub bag administrasi kas umum, sub bag administrasi keuangan, sub bag perencanaan anggaran dan laporan keuangan.
- 2) Menyusun program kerja dan rencana kerja sub bagian administrasi kas umum, sub bag administrasi keuangan, sub bag perencanaan anggaran dan laporan keuangan.
- 3) Mengatur dan merencanakan perencanaan anggaran, Menyusun rencana anggaran bulanan dan tahunan.
- 4) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian anggaran.

Bagian keuangan membawahi beberapa sub bagian, dimana setiap sub bagian mempunyai tugas masing-masing yang terdiri dari :

- a) Sub Bagian Administrasi Kas Umum yang mempunyai tugas melaksanakan pembayaran gaji dan operasionalisasi perusahaan dan mencatat semua kegiatan transaksi keuangan perusahaan.
- b) Sub Bagian Administrasi keuangan, mempunyai tugas melaksanakan kegiatan di bidang pembukuan administrasi keuangan meliputi: pembukuan penerimaan, pengeluaran, dan transaksi lain, mencatat ke buku besar dan buku besar pembantu.
- c) Sub Bagian anggaran dan Laporan Keuangan mempunyai tugas mengatur dan melaksanakan perencanaan anggaran, menyusun rencana bulanan dan tahunan. Serta melaksanakan pengawasan dan pengendalian anggaran.

f. Bagian Langganan :

- 1) Melaksanakan administrasi bagian langganan.
- 2) Melaksanakan koordinasi dan pembinaan organisasi dan tata laksana sub bag hubungan langganan, sub bag pembaca meter, sub bag pengolahan data.
- 3) Mengawasi dan melakukan koordinasi kegiatan sub bag hubungan langgan, sub bag pembaca meter, sub bag pengolahan data.

Bagian Langganan membawahi beberapa sub bagian, dimana setiap sub bagian mempunyai tugas masing-masing yang terdiri dari ::

a) Sub Bagian Pengolahan Data yang bertugas melaksanakan administrasi data rekening langganan meliputi rekening air dan non air dan rekening lainnya. Serta Melaksanakan penyesuaian golongan dan tarif pelanggan air minum.

b) Sub Bagian Hubungan Langganan mempunyai tugas:

(1) Menyelenggarakan fungsi pelayanan meliputi : menerima pendaftaran sambungan baru air minum, menerima aduan pelanggan air minum, menerima permohonan penutupan menjadi pelanggan air minum, menerima permohonan buka kembali menjadi pelanggan air minum, melaksanakan administrasi data pelanggan air minum, menyerahkan surat pemberitahuan pembayaran biaya pasang dan pembayaran pertama rekening air minum pelanggan baru.

(2) Melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan penertiban yang meliputi melaksanakan penertiban terhadap pelanggaran dan tunggakan air minum, melaksanakan penertiban golongan dan tarif, membuat dan menyerahkan surat pemberitahuan pelanggaran pelanggan dan surat tagihan tunggakan rekening air minum.

c) Sub Bagian Pembaca Meter mempunyai tugas memberikan informasi kerusakan dan penyimpangan meter air, memberikan informasi mengenai perubahan golongan dan tariff pelanggan, membuat laporan daftar kerusakan meter air., mencatat segala jenis pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan.

g. Direktur Teknik:

- 1) Melaksanakan koordinasi penyusunan program dan rencana kerja bagian produksi, bagian transmisi dan distribusi, dan bagian perencanaan teknik.
- 2) Melaksanakan koordinasi dan pembinaan organisasi dan tata laksana bagian produksi, bagian transmisi dan distribusi, dan bagian perencanaan teknik.
- 3) Mengawasi dan mengevaluasi kegiatan bagian produksi, bagian transmisi dan distribusi, dan bagian perencanaan teknik.
- 4) Melaksanakan kegiatan teknik perusahaan.

h. Bagian perencanaan Teknik :

- 1) Melaksanakan koordinasi penyusunan program kerja dan rencana kerja sub bagian perencanaan dan pengawasan, sub bagian peralatan dan perawatan, dan sub bagian logistik.
- 2) Melaksanakan koordinasi dan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis sub bagian perencanaan dan pengawasan, sub bagian peralatan dan perawatan, dan sub bagian logistik.
- 3) Mengawasi dan mengevaluasi kegiatan sub bagian perencanaan dan pengawasan, sub bagian peralatan dan perawatan, dan sub bagian logistik.

Bagian perencanaan membawahi beberapa sub bagian, dimana setiap sub bagian mempunyai tugas masing-masing yang terdiri dari :

- a) Sub Bagian Perencanaan dan Pengawasan yang bertugas mengumpulkan dan mengolah data perencanaan air minum, serta melaksanakan survei dan pengukuran dalam rangka perencanaan air minum.
- b) Sub Bagian Peralatan dan Perawatan yang bertugas melaksanakan pemeliharaan, perawatan dan perbaikan kendaraan, tanah, bangunan dan hydrant umum serta melaksanakan administrasi dan inventarisasi kendaraan, tanah, bangunan dan hydrant umum.
- c) Sub Bagian Logistik yang bertugas mengendalikan dan mengelola persediaan material dan peralatan kantor, melaksanakan

penerimaan penyimpanan dan pengeluaran barang perusahaan beserta administrasinya.

i. Bagian Transmisi dan Distribusi :

- 1) Melaksanakan koordinasi penyusunan program kerja dan rencana kerja sub bagian transmisi dan distribusi, sub bagian sambungan rumah, dan sub bagian meter air.
- 2) Melaksanakan koordinasi penyusunan petunjuk pedoman teknis sub bagian transmisi dan distribusi, sub bagian sambungan rumah, dan sub bagian meter air.
- 3) Mengawasi dan mengevaluasi kegiatan sub bagian transmisi dan distribusi, sub bagian sambungan rumah, dan sub bagian meter air.

Bagian Transmisi dan Distribusi membawahi beberapa sub bagian, dimana setiap sub bagian mempunyai tugas masing-masing yang terdiri dari ::

- a) Sub bagian Sambungan Rumah yang bertugas menyusun program kerja dan rencana kerja sub bagian sambungan rumah serta melaksanakan sambungan baru.
- b) Sub Bagian Meter Air yang bertugas menyelenggarakan kegiatan penyegelan meter air, pengawasan dan pemeliharaan dan perbaikan meter air dan rangkaiannya, serta melaksanakan penyambungan dan penutupan meter air langganan.

- c) Sub bagian transmisi dan distribusi bertugas melaksanakan dan mengawasi kegiatan pemasangan instalasi transmisi dan distribusi, serta melaksanakan pengaturan kelancaran, operasional instalasi dan distribusi.

j. Bagian Produksi mempunyai tugas:

- 1) Melaksanakan koordinasi penyusunan program kerja dan rencana kerja sub bagian produksi, sub bagian laboratorium, dan sub bagian pengendalian air.
- 2) Melaksanakan koordinasi penyusunan pedoman dan petunjuk teknis sub bagian produksi, sub bagian laboratorium, dan sub bagian pengendalian air.
- 3) Mengawasi dan mengevaluasi kerja kegiatan sub bagian produksi, sub bagian laboratorium, dan sub bagian pengendalian air.

Bagian Produksi membawahi membawahi beberapa sub bagian, dimana setiap sub bagian mempunyai tugas masing-masing yang terdiri dari ::

- a) Sub Bagian Produksi yang bertugas melaksanakan pemeliharaan dan perawatan sekitar produksi air baku dan instalasi produksi, melaksanakan perbaikan kerusakan gangguan bangunan air baku dan instalasi produksi, serta menjamin kelancaran, kualitas, dan kuantitas produksi air baku.

- b) Sub Bagian Laboratorium bertugas melaksanakan pemeriksaan dan pemantauan kualitas, melakukan penelitian pencemaran air, serta melakukan penelitian pengembangan laboratorium air minum.
- c) Sub Bagian pengendalian Kehilangan Air Minum yang bertugas melakukan deteksi, pencarian dan penemuan kebocoran, melakukan pemantauan, evaluasi dan analisa tingkat kehilangan air.

k. Cabang PDAM :

- 1) Melaksanakan koordinasi penyusunan program kerja dan rencana kerja kantor cabang.
- 2) Melaksanakan koordinasi dan pembinaan organisasi dan tata laksana unit-unit.
- 3) Mengawasi dan evaluasi kegiatan unit pelayanan.

l. Unit Pelayanan PDAM :

- 1) Melaksanakan administrasi unit pelayanan.
- 2) Melaksanakan koordinasi penyusunan program kerja dan rencana kerja kantor unit pelayanan.
- 3) Mengawasi dan mengevaluasi kegiatan sub seksi administrasi dan keuangan dan sub seksi teknik.

6. Klasifikasi Pelanggan

PDAM TIRTA LAWU mengklasifikasikan pelanggan ke dalam beberapa golongan yang terdiri dari :

Tabel III.1

Klasifikasi Pelanggan

GOL	PELANGGAN
I	SOSIAL
1	SOSIAL UMUM Hidrant umum dan terminal air non komersil
2	SOSIAL KHUSUS Yayasan sosial, panti asuhan, tempat ibadah
II	NON NIAGA
1	Rumah Tangga 1 Rumah dengan tipe <21m ² , rumah dengan fisik bangunan sederhana, berlantai ubin, tanah, yang berlokasi di komplek perumahan perkampungan.
2	Rumah Tangga 2 Rumah dengan tipe >21m ² , rumah dengan fisik bangunan menengah, berlantai keramik, berlokasi di perumahan perkotaan, perkampungan.
3	Rumah Tangga 3 a. rumah berada pada prasarana jalan kabupaten /provinsi, rumah dengan fisik/bangunan mewah, berlokasi di perkampungan/perkotaan. b. Rumah yang berada di pengembangan pelayanan c. Rumah yang berfungsi sebagai tempat tinggal dan memiliki usaha untuk menambah pendapatan: warung makan kecil, took kecil, dll
III	SEKOLAH DAN INSTANSI PEMERINTAH
1	Sekolahan (IP1) Playgroup, TK, SD, SMP, SMA/ sederajat, Perguruan Tinggi.
2	Instansi Pemerintahan (IP2) Sarana instansi pemerintahan, kantor pemerintahan, markas/kantor angkatan bersenjata dan kepolisian, kolam renang milik pemerintah, asrama TNI/POLRI dan pemerintah.

IV	NIAGA
1	<p>NIAGA KECIL</p> <p>BUMD, KM yang dikomersilkan, praktek dokter, kantor profesi, yayasan non sosial, rumah makan, praktek bidan, apotik, toko, salon rias pengantin, indekos, studio foto, optical, losmen, gedung olahraga, stasiun radio swasta, catering, panti pijat, penjahit yang mempunyai karyawan, agen travel bus/kereta api/pesawat, bengkel dan tempat cucian sepeda motor, warung, sanggar seni lukis, peternak kecil, penggilingan padi, kios.</p>
2	<p>NIAGA BESAR</p> <p>BUMN, kantor instansi swasta(bank asuransi, koperasi, lembaga leasing, developer, distributor), badan usaha milik swasta, dealer sepeda motor dan mobil, rumah sakit/klinik swasta, hotel berbintang, restoran, balai pengobatan, laboratorium swasta, pom bensin, toserba/supermarket, usaha air minum isi ulang, kolam renang swasta, pedagang besar,dll</p>
V	INDUSTRI
1	<p>INDUSTRI KECIL</p> <p>Peternakan besar, kerajinan tangan pasar internasional, kerajinan usaha rumah tangga pasar internasional.</p>
2	<p>INDUSTRI BESAR</p> <p>Pabrik kendaraan, pabrik kimia, pertambangan, perkayuan, pembuatan kapal, pabrik minuman, pabrik air mineral, pabrik es, pabrik gula, pabrik tekstil.</p>

6. Distribusi Jasa

Daerah distribusi air bersih PDAM TIRTA LAWU meliputi wilayah Karanganyar kota, Perumahan palur, Jaten, Karangpandan, Kerjo, Colomadu, Jatiyoso dan jatipuro, Palur kota, Wonorejo, serta Jumapolo. Dimana setiap daerah distribusi tersebut mempunyai kantor unit pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menjangkau keluhan dari pelanggan.

B. LAPORAN MAGANG KERJA

Universitas sebagai salah satu penyelenggara pendidikan professional mempunyai misi menghasilkan tenaga terampil yang menunjang kegiatan ekonomi, harus dapat menempatkan diri sebagai bagian yang tidak dapat terpisahkan dari sektor industri jasa maupun manufaktur. Salah satu pelaksanaan pendidikan di luar kampus adalah kuliah kerja lapangan (magang kerja). Dari kerja praktek ini mahasiswa diharapkan dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh di kampus dan dapat mengenal dunia kerja sesungguhnya.

Pada bab ini disajikan laporan magang kerja yang telah penulis lakukan sebelum mengerjakan penulisan tugas akhir kuliah.

1. Lokasi

Magang kerja dilakukan di PDAM TIRTA LAWU yang beralamat di Komplek Perkantoran Cangakan Karanganyar

2. Waktu Pelaksanaan

Praktek kerja lapangan dilaksanakan pada tanggal 7 Februari s/d 7 Maret 2009 (1bulan).

3. Penempatan Magang Kerja

Selama melakukan magang kerja di PDAM TIRTA LAWU, penulis ditempatkan perusahaan pada bagian hubungan langganan, bagian hubungan langganan merupakan unit kerja perusahaan yang mempunyai tugas utama menyelenggarakan berbagai macam fungsi pelayanan yang berhubungan dengan pelanggan.

4. Kegiatan Magang Kerja

Kegiatan kerja yang dilakukan penulis selama melaksanakan magang kerja merupakan bagian dari tugas unit kerja bagian hubungan langganan. Kegiatan tersebut antara lain :

- a. Menerima aduan dari pelanggan baik lewat telepon maupun secara langsung perihal kerusakan, kejelasan nomer langganan maupun lainnya.
- b. Membantu penerimaan permohonan pendaftaran sambungan baru oleh pelanggan dengan melaksanakan koordinasi dengan bagian perencanaan teknik, pembukuan dalam, serta kasir (pembayaran).
- c. Menyerahkan surat pemberitahuan pembayaran biaya pasang dan pembayaran pertama rekening air minum pelanggan baru.
- d. Melaksanakan kegiatan di bagian logistik (gudang) dengan melakukan pencatatan nomer meter air untuk pelanggan baru.
- e. Memasukkan data pelanggan baru ke komputer.

C. PEMBAHASAN MASALAH

Pada bab ini disajikan analisis dan pembahasan terhadap data-data yang diperoleh dari hasil penelitian di PDAM TIRTA LAWU Karanganyar yang bertujuan untuk mengetahui dan memecahkan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden, sampel yang diambil merupakan sebagian dari jumlah pelanggan PDAM TIRTA LAWU.

Pelanggan yang diteliti dan dijadikan sampel dalam penelitian ini merupakan golongan rumah tangga, karena golongan pelanggan ini merupakan jumlah golongan mayoritas dari keseluruhan pelanggan PDAM.

Penentuan sampel dilakukan dengan metode *convenience sampling* dengan cara mengunjungi rumah calon responden setelah melihat kotak meteran air yang berada di depan rumah calon responden. Dari 100 responden diperoleh data identitas responden sebagai berikut :

1. Deskripsi Identitas Responden

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel III.2

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Laki-laki	75	75%
2	Perempuan	25	25%
		100	100%

Sumber : data kuesioner 2009

Berdasarkan pada tabel III.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini adalah laki-laki. Dari 100 responden, responden laki-laki berjumlah 75 responden (75%) lebih besar dari pada jumlah responden wanita dengan jumlah 25 responden atau 25%.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.

Tabel III.3

Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

NO	USIA	JUMLAH	PERSENTASE
1	21-30	22	22%
2	31-40	26	26%
3	41-50	30	30%
4	51-keatas	22	22%
		100	100%

Sumber : data kuesioner 2009

Berdasarkan tabel III.3 diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang dijadikan sampel, mayoritas responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berusia antara 41 hingga 50 tahun dengan jumlah 30 responden (30%). Sedangkan terbanyak kedua merupakan responden berusia antara 31 hingga 40 tahun yang berjumlah 26 responden (26%).

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel III.4

Responden Berdasarkan Pendidikan

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	SD	2	2%
2	SLTP	12	12%
3	SMA	37	37%
4	AKADEMIK/PERGURUAN TINGGI	49	49%
		100	100%

Sumber : data kuesioner 2009

Berdasarkan tabel III.4 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini mempunyai latar belakang pendidikan akademik atau perguruan tinggi dengan jumlah 49 responden (49%). Urutan kedua adalah SMA dengan 37 responden (37%), kemudian SLTP dan SD masing-masing 12 dan 2 responden.

d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel. III.5

Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	PEGAWAI NEGERI	29	29%
2	SWASTA	58	58%
3	TNI/POLRI	6	6%
4	WIRASWASTA	4	4%
5	PENSIUNAN	3	3%
		100	100%

Sumber : data kuesioner 2009

Berdasarkan tabel III.5 dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis pekerjaan, dari 100 responden, mayoritas responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini bekerja sebagai swasta sebanyak 58 responden (58%). Terbanyak kedua merupakan responden yang bekerja sebagai pegawai negeri sebanyak 29 responden (29%). Sedangkan untuk jenis pekerjaan yang lain jumlah responden yang berpartisipasi yaitu TNI/POLRI 6 (6%), Wiraswasta 4 (4%), dan Pensiunan 3 (3%).

2. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan.

a. Analisis Deskriptif Tingkat kepentingan Pelanggan

Analisis ini mengemukakan sejauh mana pentingnya atribut dari pelayanan jasa yang diharapkan oleh pelanggan. Masing-masing dari atribut yang ada mewakili dimensi kualitas jasa yang digunakan sebagai ukuran untuk menganalisis tingkat kepentingan pelanggan sesuai dengan harapannya.

1) Dimensi Bukti Langsung

Hasil penelitian tingkat kepentingan pelanggan PDAM TIRTA LAWU pada atribut bukti langsung dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.6
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan
Bukti Langsung

NO	ATRIBUT	JUMLAH RESPONDEN				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Kualitas air yang dikelola PDAM memenuhi standar kesehatan	84	16	0	0	0
2	Kebersihan dan kerapian petugas dalam melayani pelanggan	21	67	10	2	0
3	Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan PDAM	31	57	12	0	0
		136	140	22	2	0

Sumber: data kuesioner 2009

Berdasarkan pada tabel III.6 diatas dapat diketahui bahwa pada atribut dimensi bukti langsung, dari 100 responden yang diteliti pada atribut kualitas air yang dikelola PDAM memenuhi standar kesehatan 84 responden menganggap hal tersebut sangat penting.

Pada faktor kebersihan dan kerapian petugas dalam melayani pelanggan, mayoritas responden yaitu sebanyak 67 responden menganggap faktor ini sangat penting. Sedangkan pada atribut kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan PDAM sebanyak 57 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini menganggap atribut tersebut penting.

2) Dimensi Ketanggapan

Hasil penelitian tingkat kepentingan pelanggan PDAM TIRTA LAWU pada atribut Ketanggapan dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel III.7

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan
Ketanggapan

NO	ATRIBUT	JUMLAH RESPONDEN				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru	45	47	7	1	0
2	Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	61	35	3	1	0
3	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran rekening	35	60	4	1	0
		141	142	14	3	0

Sumber:kuesioner 2009

Berdasarkan pada tabel III.7 diatas dapat diketahui bahwa pada atribut dimensi ketanggapan, dari 100 responden yang diteliti pada atribut kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru mayoritas responden sebanyak 47 responden menganggap atribut itu penting. Pada faktor kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan sebanyak 61 responden menganggap faktor itu sangat penting. Sedangkan pada atribut kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam

proses pembayaran rekening mayoritas responden menganggap atribut tersebut penting dengan jumlah responden 60 responden.

3) Dimensi Keandalan

Hasil penelitian tingkat kepentingan pelanggan PDAM TIRTA LAWU pada atribut Keandalan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.8
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan
Keandalan

NO	ATRIBUT	JUMLAH RESPONDEN				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru	45	49	6	0	0
2	Kemudahan pelanggan dalam pembayaran di loket-loket pembayaran	31	63	6	0	0
		76	112	12	0	0

Sumber : data kuesioner 2009

Berdasarkan pada tabel III.8 atribut dimensi keandalan diatas dari 100 responden dalam penelitian ini, mayoritas responden dengan jumlah 49 responden menganggap penting pada atribut Kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru. Sedangkan pada faktor kemudahan pelanggan dalam pembayaran di loket-loket pembayaran mayoritas responden berjumlah 63 responden menganggap penting faktor tersebut.

4) Dimensi Jaminan

Hasil penelitian tingkat kepentingan pelanggan PDAM TIRTA LAWU pada atribut Jaminan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.9
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan
Jaminan

NO	ATRIBUT	JUMLAH RESPONDEN				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Keramahan dan kesopanan petugas penerima aduan dalam memberikan pelayanan	43	50	7	0	0
2	Ketrampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik	62	36	2	0	0
		106	86	8	0	0

Sumber : data kuesioner 2009

Dari tabel III.9 dapat diketahui bahwa pada atribut dimensi jaminan dari 100 responden, mayoritas responden sebanyak 50 responden menganggap faktor keramahan dan kesopanan petugas aduan dalam memberikan pelayanan adalah penting. Sedangkan pada faktor ketrampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik mayoritas responden dengan jumlah 62 responden berpendapat faktor tersebut sangat penting.

5) Dimensi Empati

Hasil penelitian tingkat kepentingan pelanggan PDAM TIRTA LAWU pada atribut Empati dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.10

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan

Empati

NO	ATRIBUT	JMLAH RESPONDEN				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Kepekaan petugas penerima keluhan maupun aduan terhadap kebutuhan informasi pelanggan	47	45	6	2	0
2	Sikap petugas di loket pembayaran dalam melayani pelanggan	34	58	8	0	0
		81	103	14	2	0

Sumber : data kuesioner 2009

Berdasarkan pada tabel III.10 pada atribut dimensi jaminan dapat diketahui bahwa pelanggan PDAM yang berpartisipasi dalam penelitian ini beranggapan bahwa faktor kepekaan petugas penerima keluhan maupun aduan terhadap kebutuhan informasi pelanggan dianggap sangat penting oleh mayoritas responden dengan jumlah 47 responden. Sedangkan pada atribut sikap petugas di loket pembayaran dalam melayani pelanggan mayoritas responden berjumlah 58 responden menganggap atribut ini penting.

b. Analisis Deskriptif penilaian Kinerja

Analisis ini memberikan gambaran mengenai kinerja PDAM TIRTA LAWU berdasarkan pada apa yang dirasakan oleh pelanggannya.

1) Dimensi Bukti Langsung

Hasil penelitian tingkat kinerja pelayanan PDAM TIRTA LAWU Karanganyar menurut penilaian pelanggan mengenai dimensi bukti langsung dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.11

Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja

Dimensi Bukti Langsung

NO	ATRIBUT	JUMLAH RESPONDEN				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Kualitas air yang dikelola PDAM memenuhi standar kesehatan	24	58	16	2	0
2	Kebersihan dan kerapian petugas dalam melayani pelanggan	3	62	34	1	0
3	Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan PDAM	1	49	48	2	0
		28	169	98	5	0

Sumber : data kuesioner 2009

Berdasarkan pada tabel III.11 diatas dapat diketahui mayoritas responden yaitu 58 responden berpendapat bahwa kualitas air yang dikelola PDAM adalah baik, meskipun demikian masih ada 2 responden yang menilai Kualitas air yang dikelola PDAM memenuhi standar kesehatan adalah kurang baik. Pada faktor Kebersihan dan kerapian petugas dalam melayani pelanggan mayoritas responden yaitu sebanyak 62 responden menilai faktor tersebut baik, tetapi masih terdapat 1 responden yang menilai faktor itu kurang baik.

Sedangkan pada faktor Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan PDAM mayoritas responden berjumlah 49 responden melakukan penilaian baik terhadap kinerja faktor tersebut, meskipun demikian masih ada 2 responden yang menilai faktor itu kurang baik.

2) Dimensi Ketanggapan

Hasil penelitian tingkat kinerja pelayanan PDAM TIRTA LAWU Karanganyar menurut penilaian pelanggan mengenai dimensi Ketanggapan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.12
Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja
Dimensi Ketanggapan

NO	ATRIBUT	JUMLAH RESPONDEN				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru	3	46	48	3	0
2	Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	3	43	41	12	1
3	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran rekening	6	57	32	5	0
		12	146	121	20	1

Sumber : data kuesioner 2009

Berdasarkan pada tabel III.12 diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden, mayoritas dari responden yang berpartisipasi dalam penelitian dengan jumlah 48 responden menilai faktor Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi

pelanggan baru adalah cukup baik. Pada atribut Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan sebanyak 43 responden memberikan penilaian baik, meskipun demikian masih terdapat 12 responden yang memberikan penilaian kurang baik dan 1 responden tidak baik.

Sedangkan pada atribut Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran rekening mayoritas responden berjumlah 57 responden memberikan penilaian baik pada atribut ini. Tetapi, masih terdapat 5 responden yang menilai atribut ini kurang baik.

3) Dimensi Keandalan

Hasil penelitian tingkat kinerja pelayanan PDAM TIRTA LAWU Karanganyar menurut penilaian pelanggan mengenai dimensi Keandalan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.13

Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja

Dimensi Keandalan

NO	ATRIBUT	JUMLAH RESPONDEN				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru	5	37	51	6	1
2	Kemudahan pelanggan dalam pembayaran di loket-loket pembayaran	4	58	38	0	0
		9	95	89	6	1

Sumber : data kuesioner 2009

Berdasarkan pada tabel III.13 atribut dimensi keandalan di atas dapat diketahui yaitu mayoritas responden yaitu sebanyak 51 responden menilai faktor kemudahan dalam proses menjadi pelanggan baru adalah baik. Meskipun demikian, masih terdapat 6 responden yang menilai faktor tersebut kurang baik dan 1 responden menilai faktor tersebut tidak baik.

Pada faktor Kemudahan pelanggan dalam pembayaran di loket-loket pembayaran mayoritas responden dengan jumlah 58 responden memberikan penilaian baik pada faktor tersebut dan 38 responden memberikan penilaian cukup baik, sedangkan 5 responden menilai faktor tersebut sangat baik.

4) Dimensi Jaminan

Hasil penelitian tingkat kinerja pelayanan PDAM TIRTA LAWU Karanganyar menurut penilaian pelanggan mengenai dimensi Jaminan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.14

Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja

Dimensi Jaminan

NO	ATRIBUT	JUMLAH RESPONDEN				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Keramahan dan kesopanan petugas penerima aduan dalam memeberikan pelayanan	5	54	36	4	1
2	Ketrampilan petugas tenik dalam menangani gangguan teknik	6	57	33	4	0
		11	111	69	8	1

Sumber : data kuesioner 2009

Berdasarkan pada tabel III.14 di atas dapat diketahui dari 100 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, mayoritas responden dengan jumlah 54 responden memberikan penilaian yang baik terhadap faktor Keramahan dan kesopanan petugas penerima aduan dalam memeberikan pelayanan. Meskipun demikian masih terdapat 4 responden yang menilai faktor ini kurang baik dan 1 responden memberikan penilaian tidak baik.

Sedangkan pada faktor Ketrampilan petugas tenik dalam menangani gangguan teknik sebanyak 57 responden memberikan penilaian baik, 33 responden cukup baik, dan terdapat 4 responden yang memberikan penilaian kurang baik pada faktor ini.

5) Dimensi Empati

Hasil penelitian tingkat kinerja pelayanan PDAM TIRTA LAWU Karanganyar menurut penilaian pelanggan mengenai dimensi Empati dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.15

Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja

Dimensi Empati

NO	ATRIBUT	JUMLAH RESPONDEN				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Kepekaan petugas penerima keluhan maupun aduan terhadap kebutuhan informasi pelanggan	4	49	43	4	0
2	Sikap petugas di loket pembayaran dalam melayani pelanggan	1	66	30	3	0
		5	115	73	7	0

Sumber : data kuesioner 2009

Berdasarkan pada III.15 tabel diatas dapat diketahui bahwa pada atribut dimensi empati, mayoritas responden memberikan penilaian baik pada atribut Kepekaan petugas penerima keluhan maupun aduan terhadap kebutuhan informasi pelanggan dengan jumlah responden 49 responden. Sedangkan pada atribut Sikap petugas di loket pembayaran dalam melayani pelanggan sebanyak 66 responden memberikan penilaian yang baik pada kinerja atribut tersebut.

c. Analisis Tingkat Harapan Dan Kinerja

Analisis ini mengukur tingkat kepuasan pelanggan PDAM TIRTA LAWU Karanganyar yang didasarkan pada perbandingan antara penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dengan tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pelanggan. Dari 100 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini diperoleh hasil tingkat kesesuaian dari perhitungan analisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pelanggan PDAM.

Tabel III. 16

Perhitungan Tingkat Kesesuaian Dari Penilaian Tingkat Kinerja Dibanding Tingkat Kepentingan

NO	PERTANYAAN	Xi						Yi						TKi
		KINERJA						KEPENTINGAN						
		SB	B	CB	KB	TB	SKOR	SP	P	CP	KP	TP	SKOR	
		BUKTI LANGSUNG												
1	Kualitas air yang dikelola PDAM memenuhi standar kesehatan	24	58	16	2	0	404	84	16	0	0	0	484	83,47%
2	Kebersihan dan ketepatan berpakaian petugas dalam melayani pelanggannya	3	62	34	1	0	367	21	67	10	2	0	407	90,17%
3	Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan PDAM	1	49	48	2	0	349	31	57	12	0	0	419	83,29%
	KETANGGAPAN													
4	Kecepatan dan ketanggapan karyawan	3	46	48	3	0	349	45	47	7	1	0	436	80,04%

	dalam pelayanan administrasi pelanggan baru																			
5	Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	3	43	41	12	1	335	61	35	3	1	0	456	73,46%						
6	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran rekening	6	57	32	5	0	364	35	60	4	1	0	429	84,85%						
	KEANDALAN																			
7	Kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru	5	37	51	6	1	339	45	49	6	0	0	439	77,22%						
8	Kemudahan pelanggan dalam pembayaran di loket-loket pembayaran	4	58	38	0	0	368	31	63	6	0	0	425	86,12%						
	JAMINAN																			
9	Keramahan dan kesopanan petugas penerima aduan dalam memberikan	5	54	36	4	1	353	43	50	7	0	0	436	80,98%						

[illegible]

Setelah menghitung dan membandingkan skor yang telah diberikan 100 responden pada masing-masing atribut pada tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja seperti yang telah dilihat pada tabel III.16 , maka tingkat kesesuaian sebagai berikut:

1) Dimensi Bukti Langsung

Faktor Kualitas air yang dikelola PDAM memenuhi standar kesehatan, tingkat kesesuaian menunjukkan 83,47%. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan PDAM TIRTA LAWU dalam hal Kualitas air yang dikelola PDAM memenuhi standar kesehatan 83,47% telah memenuhi harapan pelanggan. Untuk faktor Kebersihan dan ketepatan berpakaian petugas dalam melayani pelanggannya tingkat kesesuaiannya menunjukkan 90,17%, Hal ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan PDAM TIRTA LAWU dalam hal Kebersihan dan ketepatan berpakaian petugas dalam melayani pelanggannya 90,17% telah memenuhi harapan pelanggannya.

Sedangkan pada Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan PDAM tingkat kesesuaiannya adalah 83,29%. Hal ini menunjukkan bahwa 83,29% harapan pelanggan telah terpenuhi pada atribut Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan PDAM.

2) Dimensi Ketanggapan

Berdasarkan pada perhitungan tingkat kesesuaian dimensi ketanggapan dapat diketahui pada faktor Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru tingkat

kesesuaian menunjukkan angka 80,04%. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan PDAM TIRTA LAWU dalam hal Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru telah memenuhi harapan pelanggan sebanyak 80,04%. Pada faktor Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan tingkat kesesuaiannya adalah 73,46%. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan pada faktor Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan 73,46% telah memenuhi harapan pelanggannya.

Sedangkan pada faktor Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran rekening tingkat kesesuaian menunjukkan 84,85%, hal ini berarti 84,85% pelanggan telah merasa terpenuhi harapannya pada faktor Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran rekening yang telah diberikan PDAM TIRTA LAWU.

3) Dimensi Keandalan

Berdasarkan perhitungan atribut dimensi keandalan, dapat diketahui pada atribut Kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru tingkat kesesuaiannya adalah 77,22%. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang telah diberikan PDAM TIRTA LAWU dalam hal Kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru 77,22% telah memenuhi harapan pelanggan.

Sedangkan pada atribut Kemudahan pelanggan dalam pembayaran di loket-loket pembayaran tingkat kesesuaian menunjukkan 86,12%. Hal ini berarti 86,12% pelanggan telah merasa terpenuhi harapannya terhadap kinerja yang diberikan PDAM TIRTA LAWU pada faktor Kemudahan pelanggan dalam pembayaran di loket-loket pembayaran.

4) Dimensi Jaminan

Pada faktor Keramahan dan kesopanan petugas penerima aduan dalam memberikan pelayanan tingkat kesesuaian menunjukkan angka 80,96%. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan PDAM TIRTA LAWU dalam hal Keramahan dan kesopanan petugas penerima aduan dalam memberikan pelayanan telah memenuhi harapan pelanggan sebanyak 80,96%.

Sedangkan pada faktor Ketrampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik tingkat kesesuaian adalah 79,35%. Hal ini menunjukkan pelayanan PDAM TIRTA LAWU dalam hal Ketrampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik 79,35% telah memenuhi harapan dari pelanggannya.

5) Dimensi Empati

Berdasarkan perhitungan atribut dimensi empati dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian pada faktor Kepekaan petugas penerima keluhan maupun aduan terhadap kebutuhan informasi

pelanggan adalah 80,78%. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan PDAM TIRTA LAWU pada atribut Kepekaan petugas penerima keluhan maupun aduan terhadap kebutuhan informasi pelanggan 80,78% telah memenuhi harapan pelanggannya.

Sedangkan pada faktor Sikap petugas di loket pembayaran dalam melayani pelanggan tingkat kesesuaiannya menunjukkan 85,68%. Hal ini berarti Sikap petugas di loket pembayaran dalam melayani pelanggan yang telah diberikan PDAM TIRTA LAWU telah memenuhi harapan pelanggan sebanyak 85,68%.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (J.Supranto,2006:241).

Urutan prioritas tingkat kesesuaian dari penilaian tingkat kinerja disbanding dengan tingkat kepentingan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari presentase tertinggi hingga terendah adalah sebagai berikut:

- 1) Kebersihan dan ketepatan berpakaian petugas dalam melayani pelanggannya 90,17%.
- 2) Kemudahan pelanggan dalam pembayaran di loket pembayaran 86,12%
- 3) Sikap petugas di loket pembayaran dalam melayani pelanggan 85,68%.

- 4) Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran rekening 84,85%
- 5) Kualitas air yang dikelola PDAM memenuhi standar kesehatan 83,47%.
- 6) Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan PDAM 83,29%
- 7) Keramahan dan kesopanan petugas penerima aduan dalam memberikan pelayanan 80,96%
- 8) Kepekaan petugas penerima keluhan maupun aduan terhadap kebutuhan informasi pelanggan 80,78%
- 9) Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru 80,04%
- 10) Ketrampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik 79,35%
- 11) Kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru 77,22%
- 12) Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan 73,46%

3. Diagram Kartesius

Dalam diagram kartesius dapat diketahui posisi dari masing-masing atribut dalam dimensi kualitas jasa untuk memperoleh titik-titik pada diagram kartesius, sebelumnya terlebih dahulu menghitung rata-rata dari penilaian kinerja dan penilaian kepentingan serta nilai dari rata-rata tersebut.

Tabel III.17

Perhitungan Rata-rata Dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan

Pada Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada

PDAM TIRTA LAWU Karanganyar

N O	PERTANYAAN	PENILAIAN KINERJA	PENILAIAN KEPENTINGAN	\bar{X}	\bar{Y}
	BUKTI LANGSUNG				
1	Kualitas air yang dikelola PDAM memenuhi standar kesehatan	404	484	4,04	4,84
2	Kebersihan dan ketepatan berpakaian petugas dalam melayani pelanggannya	367	407	3,67	4,07
3	Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan PDAM	349	419	3,49	4,19
	KETANGGAPAN				
4	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru	349	436	3,49	4,36
5	Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	335	456	3,35	4,56
6	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran rekening	364	429	3,64	4,29
	KEANDALAN				
7	Kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru	339	439	3,39	4,39

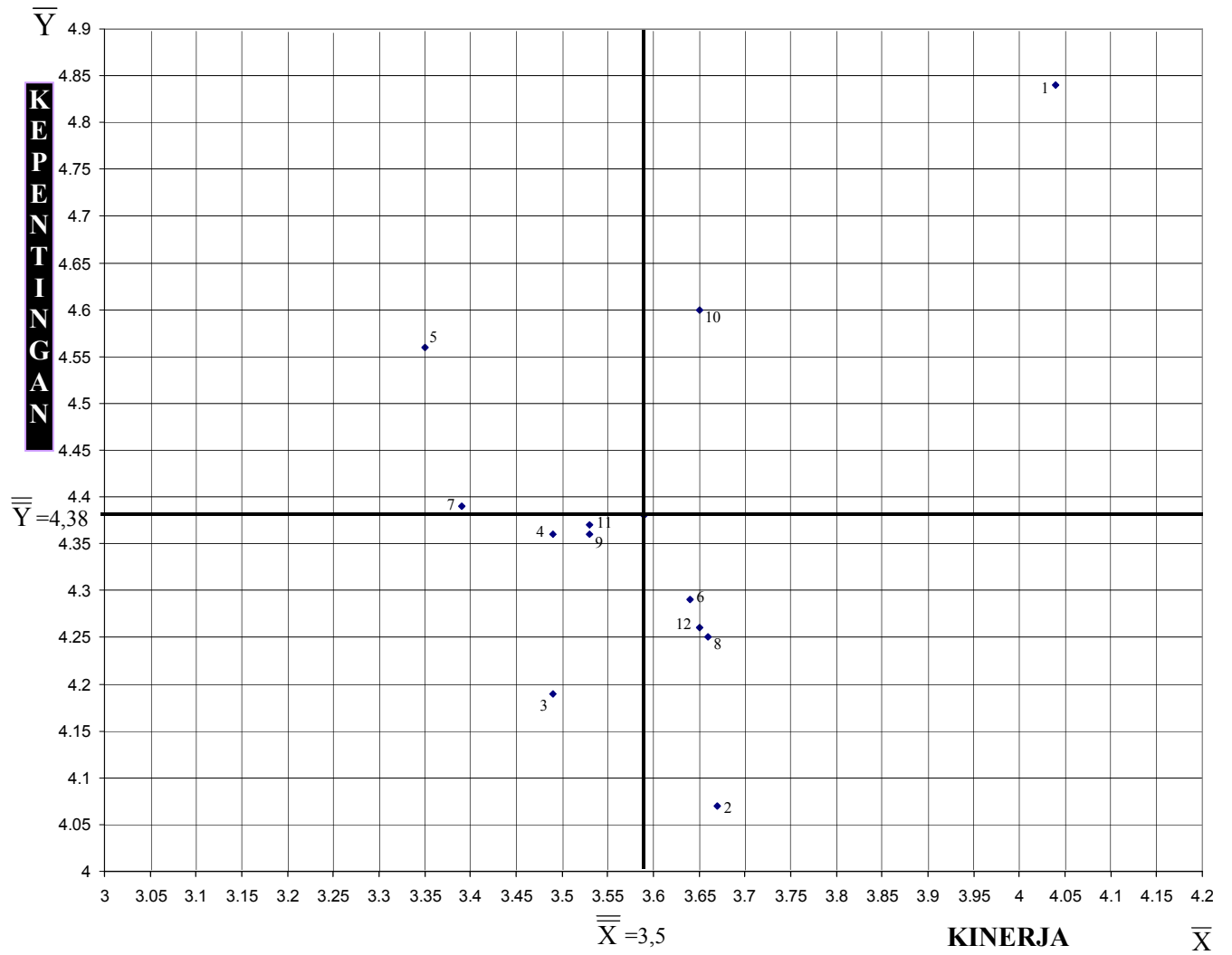
8	Kemudahan pelanggan dalam pembayaran di loket-loket pembayaran	366	425	3,66	4,25
	JAMINAN				
9	Keramahan dan kesopanan petugas penerima aduan dalam memeberikan pelayanan	353	438	3,53	4,38
10	Ketrampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik	365	460	3,65	4,60
	EMPATI				
11	Kepekaan petugas penerima keluhan maupun aduan terhadap kebututuhan informasi pelanggan	353	437	3,53	4,37
12	Sikap petugas di loket pembayaran dalam melayani pelanggan	365	426	3,65	4,26
	JUMLAH	4309	5254	43,09	52,54
	RATA-RATA (\bar{X}, \bar{Y})			3,59	4,38

\bar{X} dan \bar{Y} : nilai rata-rata responden

Sumber : data kuesioner 2009

Rata-rata penilaian kinerja (\bar{X}) dan rata-rata penilaian kepentingan (\bar{Y}) diperoleh dari membagi skor penilaian kinerja dan skor penilaian kepentingan dengan jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Sedangkan rata-rata dari nilai rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut ($\bar{\bar{X}}$) dan nilai rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut ($\bar{\bar{Y}}$) diketahui dengan membagi rata-rata skor tingkat kinerja dan kepentingan dengan jumlah pertanyaan yang diajukan.

Berdasarkan pada tabel III.17 diatas dapat diketahui rata-rata skor kinerja dari seluruh atribut ($\bar{\bar{X}}$) adalah 3,59 dan rata-rata skor penilaian kepentingan dari seluruh atribut ($\bar{\bar{Y}}$) sebesar 4,38. nilai tersebut kemudian digunakan sebagai titik koordinat untuk membuat suatu diagram kartesius. Hasil pemetaan tersebut dapat dilihat pada diagram kartesius sebagai berikut :



Gambar III. 2

Perhitungan diagram Kartesius

Adapun interpretasi dari diagram kartesius diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A

Kuadran A Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM TIRTA LAWU yang berada pada kuadran ini dalam penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan atribut/faktor ini dinilai sangat penting oleh pelanggan sedangkan pelaksanaannya masih belum memuaskan pelanggannya. Faktor atau atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan (=5)
- b. Kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru (=7)

2. Kuadran B

Kuadran B merupakan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dimana perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan dari pelanggannya sehingga dapat memuaskan. Faktor atau atribut yang masuk dalam kuadran ini antara lain :

- a. Kualitas air yang dikelola PDAM memenuhi standar kesehatan (=1)

- b. Ketrampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik (=10)

3. Kuadran C

Kuadran C merupakan faktor atau atribut yang dinilai kurang penting oleh pelanggan akan tetapi pelaksanaannya telah dilakukan cukup baik oleh perusahaan. Yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan PDAM (=3)
- b. Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru (=4)
- c. Keramahan dan kesopanan petugas penerima aduan dalam memberikan pelayanan (=9)
- d. Kepekaan petugas penerima keluhan maupun aduan terhadap kebutuhan informasi pelanggan (=11)

4. Kuadran D

Kuadran D adalah faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Dalam hal ini terutama disebabkan pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut. Akan tetapi pelaksanaannya dilakukan baik sekali oleh perusahaan sehingga sangat memuaskan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini antara lain :

- a. Kebersihan dan ketepatan berpakaian petugas dalam melayani pelanggannya (=2)
- b. Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran rekening (=6)
- c. Kemudahan pelanggan dalam membayar di loket-loket pembayaran (=8)
- d. Sikap petugas di loket pembayaran dalam melayani pelanggan (=12)

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian tingkat kepentingan dan harapan dari pelanggan PDAM TIRTA LAWU Karanganyar diperoleh hasil bahwa mayoritas pelanggan menganggap seluruh atribut pada dimensi kualitas jasa adalah penting.
2. Hasil penelitian tingkat kinerja PDAM TIRTA LAWU Karanganyar menunjukkan dari keseluruhan faktor atribut pada dimensi kualitas jasa dinilai baik oleh mayoritas responden.
3. Berdasarkan pada perbandingan antara tingkat kepentingan dengan penilaian responden terhadap kinerja pelayanan jasa PDAM TIRTA LAWU, maka diperoleh hasil dari masing-masing atribut dimensi kualitas jasa menunjukkan tingkat kesesuaian yang cukup besar, hal ini dapat dilihat pada persentase analisis tingkat kesesuaian.
4. Dengan menggunakan *importance-performance analysis* maka diketahui faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus segera dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan yang terdapat pada kuadran A. faktor-faktor tersebut adalah :

- a. Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan (=5)
 - b. Kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru (=7)
5. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran B merupakan faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya karena sudah sesuai dengan harapan pelanggannya. Faktor tersebut adalah :
- a. Kualitas air yang dikelola PDAM memenuhi standar kesehatan (=1)
 - b. Ketrampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik (=10)
6. Kuadran C merupakan faktor yang dinilai kurang penting oleh pelanggan tetapi dilaksanakan dengan cukup baik oleh perusahaan, faktor tersebut antara lain:
- a. Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan PDAM (=3)
 - b. Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru (=4)
 - c. Keramahan dan kesopanan petugas penerima aduan dalam memberikan pelayanan (=9)
 - d. Kepekaan petugas penerima keluhan maupun aduan terhadap kebutuhan informasi pelanggan (=11)
7. Kuadran D merupakan faktor yang dianggap tidak penting oleh pelanggan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik atau berlebihan oleh perusahaan. Faktor tersebut adalah:

- a. Kebersihan dan ketepatan berpakaian petugas dalam melayani pelanggannya (=2)
- b. Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran rekening (=6)
- c. Kemudahan pelanggan dalam pembayaran di loket-loket pembayaran (=8)
- d. Sikap petugas di loket pembayaran dalam melayani pelanggan (=12)

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan, yaitu:

1. PDAM TIRTA LAWU Karanganyar hendaknya terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya bagi pelanggan.
2. Pada faktor Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan dan Kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru sebaiknya menjadi prioritas utama dalam pelaksanaannya agar dapat segera memenuhi harapan pelanggan.
3. PDAM TIRTA LAWU Karanganyar hendaknya harus dapat mempertahankan kinerja kualitas pelayanan jasa pada faktor Kualitas air yang dikelola PDAM memenuhi standar kesehatan dan Ketrampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik karena faktor tersebut sudah dapat memenuhi harapan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R, Lerbin, R.2005. **Kepuasan Pelanggan**. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto, dan Tony Sitinjak. 2001. **Strategi Menaklukan Pasar**. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta: Salemba Empat.
- McDaniel, Carl, dan Roger Gates.2001. ***Contemporary Marketing Research***. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2006. ***Measuring Costumer Satisfaction***. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Supranto, J. 2006. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**. Jakarta: PT Rieka Cipta.
- Sekaran, Uma. 2006. ***Research Methods For Business (Metodelogi Penelitian Untuk Bisnis)***Buku2. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. ***Service, Quality,&Satisfaction***. Edisi 2. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Umar, Husein. 2000. **Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen**. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

LAMPIRAN



PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
TIRTA LAWU
KABUPATEN KARANGANYAR

Alamat : Komplek Perkotaan Telp. 495211 Fax. (0271) 495614 Karanganyar Kode Pos 57712



SURAT KETERANGAN
NOMOR : 690/652009

Yang bertanda tangan dibawah ini Direktur Umum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Pajar Adi Nagroho
NIM : F 3206120
Jurusan/Fakultas : D. III Manajemen Pemasaran/Ekonomi
Universitas : Sebelas Maret Surakarta

Yang bersangkutan telah selesai melakukan magang kerja di perusahaan kami mulai 7 Februari s/d 7 Maret 2009. Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharapkan agar yang bersangkutan dapat mengirimkan 1 eksemplar dari hasil penulisan yang dimaksud kepada kami.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Karanganyar, 7 Maret 2009
DIREKSI PD. AIR MINUM TIRTA LAWU
KABUPATEN KARANGANYAR

Direktur Umum,

SUROSO, SE
NIPP. 084 063 020

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : FAJAR ADI NUGROHO
Nomor Induk Mahasiswa : F3206120
Fakultas : Ekonomi Universitas Sebelas Maret
Jurusan/program Studi : Manajemen Pemasaran / Diploma III
Tempat/Tanggal Lahir : Karanganyar, 12 Nopember 1988
Alamat Rumah/No.Telp : Malangsari 3/8 Malangaten Kebakkrumat
Karanganyar
Judul Tugas Akhir : ANALISIS TINGKAT KUALITAS
PELAYANAN DALAM PENINGKATAN
KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM
TIRTA LAWU KARANGANYAR

Pembimbing Tugas Akhir : Drs. DJOKO PURWANTO,MBA

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir yang saya susun merupakan hasil karya saya sendiri.
2. Apabila ternyata dikemudian hari diketahui bahwa tugas akhir yang saya susun tersebut terbukti merupakan hasil jiplakan/salinan/saduran karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi berupa :
 - a. Sebelum dinyatakan LULUS
*Menyusun ulang tugas akhir dan diuji kembali
 - b. Setelah dinyatakan LULUS
*Pencabutan gelar dan penarikan ljasah kesarjanaaan yang telah diperoleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 1 Mei 2009



Yang menyatakan,

FAJAR ADI NUGROHO

Kepada Yth
Pelanggan PDAM TIRTA LAWU Karanganyar
Di tempat

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan adanya penulisan tugas akhir dengan judul “ **Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Air Bersih Pada PDAM TIRTA LAWU Karanganyar**”. Maka, penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk membantu mengisi kuesioner yang telah kami susun, tujuan dari penyebaran kuesioner ini hanya untuk tujuan ilmiah dan tidak ada maksud selain itu. Keberhasilan dari penelitian ini sangat tergantung pada kesediaan anda dalam mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya seobyektif mungkin dan selanjutnya akan penulis gunakan sebagai bahan penyusunan tugas akhir untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
Atas perhatian dan kerja samanya, penulis ucapkan terima kasih.

Karanganyar, Maret 2009

Fajar Adi

KUESIONER KUALITAS PELAYANAN PDAM TIRTA LAWU KARANGANYAR

PETUNJUK

1. Jawablah pertanyaan di bawah ini yang berkaitan dengan pendapat dan penilaian anda mengenai kualitas pelayanan di PDAM TIRTA LAWU Karanganyar.
2. Jawaban anda diminta bersifat obyektif walau tidak menunjukkan hal yang bersifat benar atau salah.
3. Berilah jawaban dengan cara memberikan tanda check (v) pada kolom yang tersedia sesuai jawaban yang anda pilih.

IDENTITAS RESPONDEN:

NAMA : (Boleh Tidak Diisi)

NO. LANGGANAN : (Boleh Tidak Diisi)

JENIS KELAMIN : ☐ LAKI-LAKI ☐ PEREMPUAN

UMUR :

PENGHASILAN PER BULAN :

PENDIDIKAN : ☐ SD
☐ SLTP
☐ SMA
☐ AKADEMIK/PT

PEKERJAAN : ☐ PEGAWAI NEGERI
☐ SWASTA
☐ TNI/POLRI
☐ LAIN-

LAIN,SEBUTKAN.....

**DAFTAR PERTANYAAN UNTUK HARAPAN/KEPENTINGAN
RESPONDEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PDAM**

Keterangan ;

SP : Sangat Penting

P : Penting

CP : Cukup Penting

KP : Kurang Penting

TP : Tidak Penting

NO	VARIABEL	KEPENTINGAN				
		SP	P	CP	KP	TP
TANGIBLE (BUKTI LANGSUNG)						
1	Seberapa pentingkah kualitas air yang dikelola PDAM memenuhi standar kesehatan?					
2	Menurut anda sejauh mana pentingnya kebersihan dan kerapihan berpakaian petugas dalam melayani pelanggannya					
3	Seberapa penting kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan PDAM menurut anda?					
RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)						
4	Seberapa penting kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru?					
5	Menurut anda seberapa pentingkah kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan?					
6	Sejauh mana pentingnya kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran rekening?					
REABILITY (KEANDALAN)						
7	Menurut anda seberapa pentingkah kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru?					

8	Menurut anda seberapa penting kemudahan pelanggan dalam pembayaran di loket-loket pembayaran?					
ASSURANCE (JAMINAN)						
9	Seberapa penting menurut anda keramahan dan kesopanan petugas penerima aduan dalam memberikan pelayanan?					
10	Seberapa pentingkah menurut anda ketrampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik?					
EMPHATY (empati)						
11	Menurut anda seberapa pentingkah kepekaan petugas penerima keluhan maupun aduan terhadap kebutuhan informasi pelanggan?					
12	Seberapa penting menurut anda sikap petugas di loket-loket pembayaran dalam melayani pelanggan?					

**DAFTAR PERTANYAAN UNTUK PENILAIAN RESPONDEN
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PDAM**

Keterangan :

SB : Sangat Baik

B : Baik

CB : Cukup Baik

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

NO	VARIABEL	KINERJA				
		SB	B	CB	KB	TB
TANGIBLE (BUKTI LANGSUNG)						
1	Bagaimana kualitas air yang dikelola PDAM memenuhi standar kesehatan?					
2	Bagaiman tingkat kebersihan dan ketepatan berpakaian petugas dalam melayani pelanggannya?					
3	Bagaimana kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan PDAM?					
RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)						
4	Bagaimana kualitas kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru?					
5	Bagaiman kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan?					
6	Bagaimana kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran rekening?					
REABILITY (KEANDALAN)						
7	Bagaimana kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru PDAM?					

8	Bagaimana kemudahan pelanggan dalam pembayaran di loket-loket pembayaran?					
ASSURANCE (JAMINAN)						
9	Bagaimana keramahan dan kesopanan petugas penerima pengaduan dalam memberikan pelayanan					
10	Bagaimana ketrampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik?					
EMPHATY(EMPATI)						
11	Bagaimana kepekaan petugas penerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi dalam melayani pelanggan?					
12	Bagaimana sikap petugas di loket-loket pembayaran dalam melayani pelanggan?					

PENILAIAN PERTANYAAN TINGKAT KEPENTINGAN

Responden No	Pertanyaan No												Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	51
2	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	3	4	51
3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	53
4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	48
5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	50
6	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	51
7	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	50
8	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
11	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	51
12	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	52
13	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	45
14	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	46
15	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	53
16	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	54
17	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	52
18	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	55
19	5	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	50
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
21	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	57
22	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	56
23	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	56
24	5	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	53
25	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	55
26	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	51
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
28	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	52
29	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	52
30	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	55
31	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	53
32	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	53

33	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	53
34	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	53
35	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	53
36	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	52
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
38	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	53
39	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	48
40	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	52
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
43	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59
44	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58
45	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
48	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	50
49	5	3	3	5	5	4	5	4	4	3	4	4	49
50	5	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	51
51	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	52
52	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	50
53	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	52
54	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	55
55	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	52
56	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	55
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
58	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	54
59	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	53
60	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	53
61	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	51
62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
63	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
64	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	51
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
67	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	55
68	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	58
69	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	57
70	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	47

71	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
72	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	2	3	38
73	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	5	3	48
74	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	54
75	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
76	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	54
77	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	56
78	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	53
79	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	56
80	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	56
81	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	57
82	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	53
83	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	56
84	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	51
85	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	50
86	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	51
87	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	52
88	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	51
89	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5	49
90	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	53
91	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	48
92	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	50
93	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	54
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
95	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	57
96	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	48
97	5	3	3	4	4	4	5	3	3	4	5	3	46
98	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	50
99	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	49
100	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	54

PENILAIAN PERTANYAAN TINGKAT KINERJA

Responden	Pertanyaan No												Jumlah
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Skor
1	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	46
2	4	4	3	2	3	4	2	4	3	4	4	4	41
3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	43
4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	42
5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	39
6	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	42
7	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	42
8	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38
9	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	42
10	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	52
11	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	2	40
12	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	33
13	3	3	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	40
14	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	33
15	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	45
16	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	42
17	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	32
18	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	45
19	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	32
20	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	38
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
23	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	45
24	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	40
25	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	42
26	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
29	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
30	3	4	4	4	2	2	1	4	4	3	3	4	38

31	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
32	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
33	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
34	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
35	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
36	3	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	48
37	2	3	4	2	1	4	2	4	1	3	2	4	32
38	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
39	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
40	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	51
41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	38
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
48	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	45
49	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	43
50	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	44
51	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	41
52	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	47
54	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	42
55	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	43
56	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	44
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
58	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	42
59	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	45
60	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	44
61	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	45
62	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	44
63	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	44
64	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	43
65	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46
66	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	44
67	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	39
68	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37

69	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
70	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	52
71	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	55
72	5	3	4	5	4	5	3	4	5	2	3	4	47
73	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	43
74	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	2	42
75	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
76	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	43
77	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	48
78	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	47
79	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	47
80	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	36
81	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	4	37
82	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	3	4	41
83	4	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	36
84	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	46
85	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	46
86	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	45
87	5	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	42
88	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	45
89	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	53
90	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	52
91	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	49
92	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	44
93	4	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	34
94	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	38
95	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	37
96	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	44
97	5	3	3	4	4	4	5	3	3	4	5	3	46
98	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	44
99	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	41
100	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	42

