

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA KELURAHAN TO'BULUNG KECAMATAN BARATERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA PALOPO

ABDUL HARIS

**Ilmu administrasi negara fakultas ilmu sosial dan ilmu politik
Universitas Andi Djemma**
abdulharisnr@gmail.com

ABSTRAK

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Kelurahan To' Bulung Kecamatan Bara Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo. Subjek penelitian ini adalah masyarakat pengguna pelayanan yaitu sebanyak 42 responden. Instrumen dalam penelitian ini adalah pedoman umum penyusunan tingkat kepuasan masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam Undang No. 32 tahun 2004 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengemban tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan adalah Jenis penelitian survey, dengan tipe penelitian deskriptif. Dalam mengumpulkan data menggunakan angket, wawancara, dengan informan. Kemudian dibantu dengan data melalui observasi. Teknik *sample* yang digunakan adalah *sample* sampling Purposive. Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo, melalui pendekatan Cakupan Pelayanan 21 responden menjawab baik, Kualitas Air Distribusi sebanyak 21 responden, Kontinuitas Air 21 responden, Penerapan Meter Air sebanyak 21 responden, Kecepatan Penyambungan baru sebanyak 21 responden, Kemampuan Penanganan Penagian sebanyak 21 responden. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo. Dapat dikategorikan "buruk".

Kata kunci : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap, Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo

I. PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengemban tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang No. 32 tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah. Sebagai salah satu perusahaan milik daerah, harus mengupayakan untuk dapat menunjang terwujudnya misi dan fungsi yang diemban maka pengelolaan sistem air minum harus dilakukan dengan baik dan benar serta harus memenuhi kaidah-kaidah teknis dan ekonomis sesuai dengan standar kriteria yang telah ditentukan.

Perusahaan Daerah Air Minum sebagai suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan sekarang bekerja sama dengan pihak swasta memiliki tujuan. Tujuan tersebut dirinci ke dalam sasaran – sasaran berjangka waktu tertentu yaitu jangka pendek, jangka menengah ataupun jangka panjang. Didalam mencapai tujuannya perusahaan tersebut memerlukan sumber daya, misalnya sumber air yang secara ekonomi jumlahnya terbatas. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk menggunakan sumber daya yang sifatnya terbatas tersebut secara efektif dan efisien (Didiharyono, 2016). PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) didirikan dengan tujuan untuk menyalurkan air minum untuk memenuhi salah satu kebutuhan pokok masyarakat, memupuk pendapatan untuk biaya administrasi, perawatan dan perluasan sistem serta memberi kontribusi pada kas pemerintah daerah berupa pembagian laba. Air minum merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat untuk dinikmati secara merata dan masih merupakan sumber yang sifatnya terbatas tidak lebih menghadapi perkembangan penduduk yang semakin tinggi. Perusahaan Daerah Air Minum bertujuan untuk menyediakan kebutuhan air minum kepada masyarakat, maka perlu dikelola sesuai dengan prinsip ekonomi yang dipadukan fungsi sosial.

PDAM Kota Palopo yang merupakan satu-satunya perusahaan milik pemerintah Kota Palopo dengan mengemban tugas sebagai pengelola air bersih dan mendistribusikan air bagi masyarakat / pelanggan Kota Palopo serta perusahaan-perusahaan daerah yang diharapkan mampu memberikan tambahan pendapatan anggaran daerah.

Berdasarkan hasil observasi pra penelitian dengan melalui wawancara dari beberapa orang yang ditemui mengenai pelayanan kepada pelanggan/masyarakat pada Kelurahan To' Bulung Kec. Bara Kota Palopo, harapan Bahwa PDAM dapat memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata tidak sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi kinerja PDAM setelah menggunakan produk atau jasa dari PDAM. Setiap hari banyak pengaduan dari pelanggan mengenai keburukan kinerja PDAM dalam keseriusannya mengelola air. Adapun keluhan-keluhan pelanggan/ masyarakat mengenai pelayanan air bersih terhadap PDAM Kota Palopo yaitu: meteran yang tidak sesuai dengan pencatatan, sehingga di saat pelanggan membayar rekena air mereka sangat terkejut ketidak sesuaian dengan pemakaian air

dengan pembayaran, air sering tidak mengalir di pagi hari dan di siang hari, air selalu keruh dan cepat berlumut. Dari sini penulis menyimpulkan sementara dari hasil wawancara yang ditemui di lokasi pra penelitian tentang sistem yang buruk dalam pengelolaan air dari pihak PDAM Kota Palopo.

Maka dari itu, kualitas pelayanan prima seharusnya ditampilkan oleh Badan Umum Milik Negara khususnya PDAM sebagai satu-satunya perusahaan pengolah air bersih, dengan tujuan untuk menghasilkan pelanggan dengan perasaan senang dalam berhubungan dengan bisnis air ini. Kualitas pelayanan prima juga dipengaruhi oleh penilaian-penilaian yang bersifat *intangibile* (tidak berwujud) yaitu emosi pada saat berhubungan dengan sebuah produk maupun jasa sebagai luapan emosi yang ditandai oleh perasaan puas maupun tidak puas dalam mempersepsi performance sebuah produk atau jasa sesuai dengan kebutuhannya masing-masing atau pun dengan harapan pelanggan (Didiharyono dkk, 2018).

Kesenjangan yang terjadi di PDAM Kota Palopo sebagai perusahaan Negara yang seharusnya mengutamakan pelayanan bagi masyarakat, sehingga penulis tertarik untuk mengangkat judul: **Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Palopo.**

II. METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah Jenis penelitian deskriptif, dengan tipe penelitian survey. Adapun lokasi penelitian ini berlokasi pada di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo. Alasan pengambilan lokasi tersebut, Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo.

Waktu penelitian untuk mengumpulkan data adalah selama 2 bulan dan lokasi penelitian untuk penyusunan proposal penelitian ini adalah pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo pada Kelurahan To' Bulung Kecamatan Bara. Unit Analisis dalam penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di Kelurahan To' Bulung Kecamatan Bara Kota Palopo.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan daripada individu-individu yang merupakan obyek peneliti dalam kaitan untuk memperoleh informasi-informasi dalam rangka mengelola dan menganalisis data penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua daerah air minum Kota Palopo, pada Kelurahan To' Bulung yang terdiri dari ± 137 pelanggan.

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Agar menentukan sampel yang mewakili populasi, maka dari itu perlu dilakukan pengambilan sampel yang tepat. Dalam penelitian ini digunakan

2	Perempuan	23	54,77%
Total		42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden kepuasan pelanggan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo sesuai dengan kuisisioner yang disebarakan oleh peneliti dengan sampel 42 orang responden adalah laki-laki dengan jumlah 19 orang responden (45,23%) dan perempuan 23 orang responden (54,77%). Dengan demikian dapat diketahui kepuasan pelanggan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo lebih banyak perempuan dengan jumlah 23 orang responden.

Tabel 2
Distribusi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	SD-SMP	5	11,90%
2	SLTA	22	52,38%
3	Diploma	2	4,77%
4	Sarjana (S1)	12	28,57%
5	Magister (S2)	1	2,38%
Total		42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa data responden berjumlah 42 yang mengatakan kepuasan pelanggan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo. dari kalangan pendidikan terakhir kebawah pendidikan terakhir SD-SLTP sebanyak 5 orang responden (11,90%), SLTA berjumlah 22 orang responden (52,38%), pendidikan terakhir Diploma berjumlah 2 orang responden (4,76%), pendidikan terakhir Sarjana (S1) berjumlah 12 (28,57%) dan pendidikan terakhir Magister (S2) berjumlah 1 orang (1,38%). Dengan demikian dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo lebih banyak dari masyarakat yang berlatar SLTA dengan jumlah 22 orang (52,38%).

Tabel 3
Distribusi responden berdasarkan klasifikasi umur

No	Umur	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Kurang dari 25 Tahun	7	16,67%

2	26 - 30 Tahun	9	21,42%
3	31 - 35 Tahun	8	19,04%
4	36 - 40 Tahun	7	16,67%
5	41 Tahun keatas	11	26,20%
Total		42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa data responden berjumlah 42 yang mengatakan kepuasan pelanggan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo bahwa berdasarkan umur kurang dari 25 tahun sebanyak 7 orang (16,67%), umur 26-30 tahun sebanyak 9 orang (21,05%), umur 31-35 tahun sebanyak 8 orang (19,04%), umur 36-40 tahun sebanyak 7 orang (16,67%), dan umur 41 tahun keatas sebanyak 11 orang (26,20%).

Dengan demikian dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo lebih banyak dari masyarakat yang berlatar 41 keatas dengan jumlah 11 orang (26,20%).

Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Kelurahan To' Bulung Kecamatan Bara Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo Dalam menilai kinerja PDAM, digunakan beberapa aspek dimana jenis-jenis faktor yang dinilai serta pembobotannya mengacu pada Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum. Adapun ukuran penilaian dan pembobotan dari masing-masing aspek adalah sebagai berikut:

1. Cakupan Pelayanan

Mengenai tanggapan responden terhadap pelayanan pegawai PDAM Kota Palopo, dapat diukur dari data kuisioner yang diberikan kepada responden dalam hal melayani pelanggan dapat dilihat sebagaimana dijelaskan pada tabel 4.

Tabel 4

Tanggapan responden terhadap Cakupan pelayanan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna terhadap PDAM Kota Palopo

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	-	0%

2	Baik	3	-	0%
3	Kurang Baik	2	11	26,20%
4	Buruk	1	31	73,80%
Total			42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel 4 di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Cakupan pelayanan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna terhadap PDAM Kota Palopo, responden yang menyatakan Sangat Baik (0%), kemudian responden yang menyatakan baik (0%), responden yang menyatakan kurang baik, dengan jumlah 11 responden (26,20%), dan responden yang menyatakan buruk sebanyak 31 responden (73,80%). Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai tingkat cakupan pelayanan pada PDAM Kota Palopo dapat dikategorikan **buruk**, dengan alasan air yang mengalir di rumah masyarakat pengguna sering tidak mengalir/macet disiang hari sedangkan di malam hari air baru bisa mengalir sekitar pukul 22 keatas itupun tidak lancar, sehingga masyarakat pengguna merasa tidak terlayani dengan baik.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa pelaksanaan cakupan pelayanan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan air bersih PDAM Kota Palopo, kurang baik.

Tabel 5
Tanggapan responden dalam menunjukkan kemampuan perusahaan PDAM Kota Palopo sudah sesuai dengan cakupan pelayanan yang sesungguhnya

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat sesuai	4	-	0%
2	Sesuai	3	6	14,29%
3	Kurang Sesuai	2	15	35,71%
4	Tidak Sesuai	1	21	50%
Total			42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan dalam menunjukkan kemampuan perusahaan PDAM Kota Palopo sudah sesuai dengan cakupan pelayanan yang

sesungguhnya, responden yang menyatakan sangat sesuai (0%), kemudian responden yang menyatakan sesuai sebanyak 6 responden (14,29%), responden yang menyatakan kurang sesuai, dengan jumlah 15 responden (35,71%), dan responden yang menyatakan tidak sesuai sebanyak 21 responden (50%). Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai dalam menunjukkan kemampuan perusahaan PDAM Kota Palopo sudah sesuai dengan cakupan pelayanan yang sesungguhnya dapat dikategorikan **tidak sesuai**. Dengan alasan bahwa cakupan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna tidak sesuai, ini dikarenakan air yang mengalir di rumah masyarakat pengguna sering tidak mengalir/macet disiang hari sedangkan di malam hari air bisa mengalir sekitar pukul 22 keatas itupun tidak lancar, sehingga masyarakat pengguna merasa sangat tidak sesuai dengan cakupan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa dalam menunjukkan kemampuan perusahaan PDAM Kota Palopo sudah sesuai dengan cakupan pelayanan yang sesungguhnya, dari frekuensi pada tabel diatas dapat dikategorikan sangat buruk.

Tabel 6
Tanggapan responden terhadap Kualitas Air yang diproduksi dan didistribusikan oleh PDAM Kota Palopo untuk memenuhi kebutuhan pelanggan

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	7	16,66%
2	Baik	3	31	73,80%
3	Kurang Baik	2	5	11,90%
4	Tidak Baik	1	-	0%
Total			42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Kualitas Air yang diproduksi dan didistribusikan oleh PDAM Kota Palopo untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah 7 responden (16,66%), kemudian responden yang menyatakan baik dengan jumlah 31 responden (73,80%), responden yang menyatakan kurang baik dengan jumlah 5 responden (11,90%), dan responden yang menyatakan tidak baik (0%). Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai Kualitas Air yang diproduksi dan didistribusikan oleh PDAM Kota Palopo untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **baik**. Dengan alasan bahwa kualitas air yang diproduksi kepada pelanggan airnya bersih dan tidak berbau dan

pelanggan mengatakan kualitas air yang diproduksi sudah bisa dikatakan baik.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa Kualitas Air yang diproduksi dan didistribusikan oleh PDAM Kota Palopo untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dari frekuensi pada tabel diatas dapat dikategorikan baik.

Tabel 7

Rekapitulasi dan rata-rata persentase tanggapan responden mengenai cakupan pelayanan

No	Tanggapan Responden	Responden
1	Cakupan pelayanan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna	0
2	Dalam menunjukkan kemampuan perusahaan PDAM Kota Palopo sudah sesuai dengan cakupan pelayanan yang sesungguhnya	0,14
3	Kualitas Air yang diproduksi dan didistribusikan oleh PDAM Kota Palopo untuk memenuhi kebutuhan pelanggan	0,90
Rata-rata responden		1,04

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan data yang dilihat pada tabel diatas yang merupakan rekapitulasi tanggapan responden mengenai cakupan pelayanan pada kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan/pengguna terhadap PDAM Kota Palopo, yang melayani Pelanggan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan/pengguna, dapat dikategorikan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata skor dari ketiga indikator pertanyaan yaitu 1,04 responden yang mengatakan baik, sehingga dapat dikategorikan **kurang baik**.

Untuk mengetahui kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan/pengguna terhadap PDAM Kota Palopo, maka perlu dilakukan evaluasi berupa wawancara dengan informan kunci dalam hal untuk memperkuat data, dengan membandingkan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna terhadap PDAM Kota Palopo.

Berdasarkan wawancara dengan Direktur PDAM Kota Palopo Kabag Umum PDAM Kota Palopo.

“Pelayanan yang kami berikan mengenai cakupan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna, sedapat mungkin kami berikan pelayanan maksimal sehingga pengunjung puas

dengan apa yang kami lakukan, dalam hal memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna menjadi salah satu indikator kepuasan pelanggan (*Wawancara, 08 Februari 2014*)”

Dari hasil wawancara diatas tidak sejalan dengan hasil kuisioner mengenai tanggapan responden dalam hal memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna yang dijadikan sebagai responden, hal tersebut dapat dikategorikan kurang baik dan harus lebih di tingkatkan lagi sehingga pelayanan dalam hal melayani masyarakat dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna sangat perlu meningkatkan cakupan pelayanan air bersih kepada masyarakat.

2 Kualitas Air Distribusi

Tabel 8
Tanggapan responden dalam mendistribusikan Air bersih oleh PDAM yang di berikan kepada pelanggan/pengguna

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	-	0%
2	Baik	3	-	0%
3	Kurang Baik	2	36	85,71%
4	Buruk	1	6	14,29%
Total			42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan dalam mendistribusikan Air bersih oleh PDAM yang di berikan kepada pelanggan/pengguna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan kurang baik dengan jumlah responden (0%), kemudian responden yang menyatakan baik dengan jumlah responden (0%), responden yang menyatakan kurang baik dengan jumlah 36 responden (85,71%), dan responden yang menyatakan buruk dengan jumlah 6 responden (14,29%). Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai dalam mendistribusikan Air bersih oleh PDAM yang di berikan kepada pelanggan/pengguna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **kurang baik**. Dengan alasan bahwa air bersih yang didistribusikan kepada pelanggan/pengguna sangat perlu ditingkatkan karena air yang didistribusikan sering tidak mengalir dan tidak lancar/macet-macet, jadi sangat perlu ditingkatkan dalam mendistribusikan air bersih denmgan baik.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa dalam mendistribusikan Air bersih oleh PDAM yang di berikan kepada pelanggan/pengguna, dari frekuensi pada tabel diatas dapat dikategorikan kurang baik.

Tabel 9
Tanggapan responden terhadap kualitas Air yang di berikan oleh PDAM Kota palopo kepada pelanggan/pengguna

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	5	11,90%
2	Baik	3	26	61,90%
3	Kurang Baik	2	11	26,20%
4	Buruk	1	1	0%
Total			42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas Air yang di berikan oleh PDAM Kota palopo kepada pelanggan/pengguna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah 5 responden (11,90%), kemudian responden yang menyatakan baik dengan jumlah 26 responden (61,90%), responden yang menyatakan kurang baik dengan jumlah 11 responden (26,20%), dan responden yang menyatakan buruk dengan jumlah responden (0%). Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai kualitas Air yang di berikan oleh PDAM Kota palopo kepada pelanggan/pengguna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **baik**. Dengan alasan bahwa kualitas air bersih yang diberikan kepada pelanggan/pengguna airnya bersih dan tidak berbau dan pelanggan mengatakan kualitas air yang diproduksi sudah bisa dikatakan baik.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa kualitas Air yang di berikan oleh PDAM Kota palopo kepada pelanggan/pengguna, dari frekuensi pada tabel diatas dapat dikategorikan baik.

Tabel 10
Tanggapan responden apakah Air yang didistribusikan oleh PDAM sudah sesuai dengan kepuasan pelanggan/pengguna

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sudah Sesuai	4	-	0%

2	Sesuai	3	7	16,67%
3	Kurang Sesuai	2	20	47,61%
4	Tidak Sesuai	1	15	35,71%
Total			42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan apakah Air yang didistribusikan oleh PDAM sudah sesuai dengan kepuasan pelanggan/pengguna, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sudah sesuai dengan jumlah responden (0%), kemudian responden yang menyatakan sesuai dengan jumlah 7 responden (16,67%), responden yang menyatakan kurang sesuai dengan jumlah 20 responden (47,61%), dan responden yang menyatakan tidak sesuai dengan jumlah 15 responden (35,71%). Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai Air yang didistribusikan oleh PDAM sudah sesuai dengan kepuasan pelanggan/pengguna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **kurang sesuai**. Dengan alasan bahwa air yang didistribusikan terkadang tidak sesuai dengan jumlah pemakaian dengan pembayaran, disamping itu airnya yang selalu tidak lancar/macet-macet, sehingga pendistribusian air bersih kurang baik.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa apakah Air yang didistribusikan oleh PDAM sudah sesuai dengan kepuasan pelanggan/pengguna, dari frekuensi pada tabel diatas dapat dikategorikan kurang sesuai.

Tabel 11
Rekapitulasi dan rata-rata persentase tanggapan responden mengenai Kualitas Air Distribusi

No	Tanggapan Responden	Responden
1	Dalam mendistribusikan Air bersih oleh PDAM yang di berikan kepada pelanggan/pengguna	0
2	Kualitas Air yang di berikan oleh PDAM Kota palopo kepada pelanggan/pengguna	0,73
3	Air yang didistribusikan oleh PDAM sudah sesuai dengan kepuasan pelanggan/pengguna	0,17
Rata-rata responden		0,9

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan data yang dilihat pada tabel diatas yang merupakan rekapitulasi tanggapan responden mengenai mutu air yang diproduksi

dan didistribusikan oleh PDAM untuk memenuhi kebutuhan pelanggan terhadap PDAM Kota Palopo, yang melayani Pelanggan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan pengguna, dapat dikategorikan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata skor dari ketiga indikator pertanyaan yaitu 0,9 responden yang mengatakan baik, sehingga dapat dikategorikan **kurang baik**.

Untuk mengetahui kemampuan perusahaan mengenai mutu air yang diproduksi dan didistribusikan oleh PDAM untuk memenuhi kebutuhan pelanggan terhadap PDAM Kota Palopo, yang melayani Pelanggan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan pengguna maka perlu dilakukan evaluasi berupa wawancara dengan informan kunci dalam hal untuk memperkuat data, dengan membandingkan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden mengenai kualitas air distribusi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo.

Berdasarkan wawancara dengan Direktur PDAM Kota Palopo dan Kabag Umum PDAM Kota Palopo.

“Pelayanan yang kami berikan mengenai kualitas air distribusi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo, sedapat mungkin kami berikan pelayanan maksimal sehingga pelanggan/pengguna puas dengan apa yang kami lakukan, dan kami tetap berusaha untuk mempertahankan agar air yang kami sediakan sehat dalam artian tidak berbau dan berlumut, dalam hal memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna menjadi salah satu indikator kepuasan pelanggan (Wawancara, 08 Februari 2019)”

Dari hasil wawancara di atas tidak sejalan dengan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden dalam hal kualitas air distribusi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo, yang melayani Pelanggan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan pengguna, yang dijadikan sebagai responden, hal tersebut dapat dikategorikan kurang baik atau sangat buruk dan harus lebih ditingkatkan lagi sehingga pelayanan dalam hal melayani masyarakat dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna sangat perlu meningkatkan cakupan pelayanan air bersih kepada masyarakat.

3 Kontinuitas Air

Tabel 12
Tanggapan responden terhadap Bagaimana Kontinuitas Air kemampuan perusahaan untuk memberikan aliran air secara penuh terhadap PDAM Kota Palopo

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Cukup	4	-	0%
2	Cukup	3	4	9,52%
3	Kurang Cukup	2	28	66,67%
4	Tidak Cukup	1	10	23,81%
Total			42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan bagaimana kontinuitas air kemampuan perusahaan untuk memberikan aliran air secara penuh terhadap PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat cukup dengan jumlah responden (0%), kemudian responden yang menyatakan cukup dengan jumlah 4 responden (9,52%), responden yang menyatakan kurang cukup dengan jumlah 28 responden (66,67%), dan responden yang menyatakan tidak cukup dengan jumlah 10 responden (23,81%). Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai bagaimana kontinuitas air kemampuan perusahaan untuk memberikan aliran air secara penuh terhadap PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **kurang cukup**. Dengan alasan bahwa aliran air yang di alirkan ke pelanggan selalu tidak mencukupi dalam pemakaian dikarenakan air tidak lancar dan sering macet.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa kontinuitas air kemampuan perusahaan untuk memberikan aliran air secara penuh terhadap PDAM Kota Palopo, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan tidak cukup.

Tabel 13

Tanggapan responden terhadap Tingkat Pelayanan air yang didistribusikan tetapi tidak tercatat jumlahnya, dihitung dengan membandingkan jumlah air yang didistribusikan dengan dikurangi jumlah air yang terjual dengan jumlah air yang didistribusikan oleh PDAM Kota Palopo

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	-	0%
2	Sesuai	3	13	30,96%
3	Kurang Sesuai	2	25	59,52%
4	Tidak Sesuai	1	4	9,52%
Total			42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Tingkat Pelayanan air yang didistribusikan tetapi tidak tercatat jumlahnya, dihitung dengan membandingkan jumlah air yang didistribusikan dengan dikurangi jumlah air yang terjual dengan jumlah air yang didistribusikan oleh PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat sesuai dengan jumlah responden (0%), kemudian responden yang menyatakan sesuai dengan jumlah 13 responden (30,96%), responden yang menyatakan kurang sesuai dengan jumlah 25 responden (59,52%), dan responden yang menyatakan tidak sesuai dengan jumlah 4 responden (9,52%). Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai Tingkat Pelayanan air yang didistribusikan tetapi tidak tercatat jumlahnya, dihitung dengan membandingkan jumlah air yang didistribusikan dengan dikurangi jumlah air yang terjual dengan jumlah air yang didistribusikan oleh PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **kurang sesuai**. Dengan alasan bahwa terkadang petugas pencatatan air di water meter rumah pelanggan tidak sesuai dengan apa yang dicatat sehingga pelanggan merasa terkejut melihat melihat rekenin air melompat secara draktis sehingga pelanggan komplek dengan petugas pencatat water meter dan benar dengan hasil komplek tersebut sehingga pelanggan mengatakan tidak kurang sesuai dengan pencatatan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa Tingkat Pelayanan air yang didistribusikan tetapi tidak tercatat jumlahnya, dihitung dengan membandingkan jumlah air yang didistribusikan dengan

dikurangi jumlah air yang terjual dengan jumlah air yang didistribusikan oleh PDAM Kota Palopo, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan kurang baik.

Tabel 14
Tanggapan responden terhadap Produktivitas pemanfaatan instalasi produksi menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan bangunan serta peralatannya untuk memproduksi sejumlah air terhadap PDAM Kota Palopo.

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Baik		13	30,95%
2	Baik		13	30,95%
3	Kurang Baik		17	40,47%
4	Tidak Baik		-	0%
Total			42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Produktivitas pemanfaatan instalasi produksi menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan bangunan serta peralatannya untuk memproduksi sejumlah air terhadap PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah 13 responden (30,95%), kemudian responden yang menyatakan baik dengan jumlah 13 responden (30,95%), responden yang menyatakan kurang baik dengan jumlah 17 responden (40,47%), dan responden yang menyatakan tidak baik dengan jumlah responden (0%). Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai Produktivitas pemanfaatan instalasi produksi menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan bangunan serta peralatannya untuk memproduksi sejumlah air terhadap PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **kuarang baik**. Dengan alasan bahwa produktivitas instalasi masih perlu penambahan penprosesan penggulingan air sehingga air yang diproduksi dapat mengalir dengan lancar sesuai dengan pengharapan pelanggan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa Produktivitas pemanfaatan instalasi produksi menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan bangunan serta peralatannya untuk memproduksi sejumlah air terhadap PDAM Kota Palopo, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan kurang baik.

Tabel 15

Rekapitulasi dan rata-rata persentase tanggapan responden mengenai kontinuitas air

No	Tanggapan Responden	Responden
1	Kontinuitas air kemampuan perusahaan untuk memberikan aliran air secara penuh	0,10
2	Tingkat Pelayanan air yang didistribusikan tetapi tidak tercatat jumlahnya, dihitung dengan membandingkan jumlah air yang didistribusikan dengan dikurangi jumlah air yang terjual dengan jumlah air yang didistribusikan	0,30
3	Produktivitas pemanfaatan instalasi produksi menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan bangunan serta peralatannya untuk memproduksi sejumlah air	0,61
Rata-rata responden		1,01

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan data yang dilihat pada tabel diatas yang merupakan rekapitulasi tanggapan responden mengenai kemampuan perusahaan untuk memberikan aliran air secara penuh terhadap PDAM Kota Palopo, yang melayani Pelanggan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan pengguna, dapat dikategorikan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata skor dari ketiga indikator pertanyaan yaitu 1,01 responden yang mengatakan baik, sehingga dapat dikategorikan **kurang baik**.

Untuk mengetahui kemampuan perusahaan untuk memberikan aliran air secara penuh terhadap PDAM Kota Palopo, yang melayani Pelanggan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan/pengguna maka perlu dilakukan evaluasi berupa wawancara dengan informan kunci dalam hal untuk memperkuat data, dengan membandingkan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden mengenai kualitas air distribusi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo.

Berdasarkan wawancara dengan Direktur PDAM Kota Palopob dan Kabag Umum PDAM Kota Palopo.

“Pelayanan yang kami berikan mengenai Kontinuitas air kemampuan perusahaan untuk memberikan aliran air secara penuh kepada pelanggan/pengguna, sedapat mungkin kami berikan pelayanan maksimal sehingga pelanggan/pengguna puas dengan apa yang kami berikan dalam hal pelayanan, adapun faktor yang menghambat kurang lancarnya air bersih

yang mengalir dirumah pelanggan/pengguna itu disebabkan pemasangan keram baru dari penambahan rumah penduduk dan satu hal lagi, apabila instalasi yang berada di Bambalu dalam hal pemasangan pipa sudah rampung (siap difungsikan) insya Allah maka semua pelanggan/pengguna air bersih akan berjalan dengan lancar, dalam hal memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna menjadi salah satu indikator kepuasan pelanggan (*Wawancara, 08 Februari 2019*)”

Dari hasil wawancara diatas apabila pelanggan/pengguna mencermati hasil wawancara tersebut, maka dapat sejalan dengan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden dalam hal Kontinuitas air pada kemampuan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo, dalam hal memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan/pengguna, yang dijadikan sebagai responden, walaupun hal tersebut dapat dikategori an kurang baik dan harus lebih di tingkatkan lagi sehingga pelayanan dalam hal Kontinuitas air pada kemampuan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo memberikan aliran air secara penuh kepada pelanggan/pengguna sebagaimana hasil wawancara diatas.

4 Penerapan Meter Air

Tabel 16

Tanggapan responden dalam penerapan meter Air sudah sesuai dengan tingkat kepuasan pelanggan/pengguna

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sudah Sesuai	4	3	7,14%
2	Sesuai	3	14	33,33%
3	Belum sesuai	2	19	45,23%
4	Tidak Sesuai		6	14,29%
Total			42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan dalam penerapan meter Air sudah sesuai dengan tingkat kepuasan pelanggan/pengguna, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan/pengguna, responden yang menyatakan sudah sesuai dengan jumlah 3 responden (7,17%), kemudian responden yang menyatakan sesuai dengan jumlah 14 responden (33,33%), responden yang menyatakan belum sesuai dengan jumlah 19 responden

(45,23%), dan responden yang menyatakan tidak sesuai dengan jumlah 6 responden (14,29%). Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai menyatakan dalam penerapan meter Air belum sesuai dengan tingkat kepuasan pelanggan/pengguna, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **belum sesuai**. Dengan alasan bahwa sebenarnya penerapan meter air terhadap pelanggan dan dalam kondisi baik, akan tetapi pada bagian pencatatan selalu mencatat tidak sesuai yang ada pada meter water sehingga pelanggan mengatakan belum sesuai kinerja yang dilakukan oleh pihak perusahaan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwamenyatakan dalam penerapan meter Air sudah sesuai dengan tingkat kepuasan pelanggan/pengguna, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan **belum sesuai**.

Tabel 17
Tanggapan responden terhadap penerapan instalasi produksi PDAM Kota Palopo

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	-	0%
2	Baik	3	8	19,04%
3	Buruk	2	26	61,90%
4	Sangat Buruk	1	8	19,04%
Total			42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan penerapan instalasi produksi PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan/pengguna, responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah responden (0%), kemudian responden yang menyatakan baik dengan jumlah 8 responden (19,04%), responden yang menyatakan buruk dengan jumlah 26 responden (61,90%), dan responden yang menyatakan sangat buruk dengan jumlah 8 responden (19,04%). Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai menyatakan penerapan instalasi produksi PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **buruk**. Dengan alasan bahwa penerapan instalasi PDAM belum sesuai dengan hasil kinerja ada salah satu contohnya

adalah air yang di alirkan tidak lancar dan sering macet dalam hal pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwamenyatakan dalam penerapan instalasi produksi PDAM Kota Palopo untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan **buruk**.

Tabel 18
Tanggapan responden dalam meningkatkan mutu pelayanan pengadaan Air bersih yang di salurkan oleh PDAM Kota Palopo kepada pelanggan

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	-	0%
2	Baik	3	4	9,52%
3	Buruk	2	18	42,86%
4	Sangat Buruk	1	20	47,62%
Total			42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan dalam meningkatkan mutu pelayanan pengadaan Air bersih yang di salurkan oleh PDAM Kota Palopo kepada pelanggan, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan/pengguna, responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah responden (0%), kemudian responden yang menyatakan baik dengan jumlah 4 responden (9,52%), responden yang menyatakan buruk dengan jumlah 18 responden (42,86%), dan responden yang menyatakan sangat buruk dengan jumlah 20 responden (47,62%). Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai dalam meningkatkan mutu pelayanan pengadaan Air bersih yang di salurkan oleh PDAM Kota Palopo kepada Masyarakat, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **sangat buruk**. Dengan alasan bahwa pengadaan air bersih yang disalurkan PDAM masih kurang lancar dan sering macet disisi lain apabila air tidak mengalir maka pelanggan menggunakan alat dinamo untuk mengalirkan air sehingga pelanggan merasa dirugikan oleh pihak perusahaan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwamenyatakan dalam meningkatkan mutu pelayanan pengadaan Air bersih yang di salurkan oleh PDAM Kota Palopo kepada Masyarakat, untuk

memenuhi kebutuhan pelanggan, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan **sangat buruk**.

Tabel 19
Rekapitulasi dan rata-rata persentase tanggapan responden mengenai Penerapan Meter Air

No	Tanggapan Responden	Responden
1	penerapan meter Air sudah sesuai dengan tingkat kepuasan pelanggan/pengguna	0,40
2	Penerapan instalasi produksi PDAM Kota Palopo terhadap tingkat kepuasan pelanggan	0,20
3	Dalam meningkatkan mutu pelayanan pengadaan Air bersih yang di salurkan oleh PDAM Kota Palopo kepada pelanggan	0,10
Rata-rata responden		0,7

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan data yang dilihat pada tabel diatas yang merupakan rekapitulasi tanggapan responden mengenai waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, yang melayani Pelanggan dalam melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang yang disampaikan oleh pelanggan/pengguna, dapat dikategorikan tidak cepat. Hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata skor dari ketiga indikator pertanyaan yaitu 0,7responden yang mengatakan cepat, dan dapat dikategorikan **tidak cepat**.

Untuk mengetahui kemampuan perusahaan mengenai waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, untuk melayani pelanggan/pengguna maka perlu dilakukan evaluasi berupa wawancara dengan informan kunci dalam hal untuk memperkuat data, dengan membandingkan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden mengenai waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo.

Berdasarkan wawancara Direktur PDAM Kota Palopo dan Kabag Umum PDAM Kota Palopo.

“Pelayanan yang kami berikan mengenai waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, sedapat mungkin kami dari pihak PDAM akan memberikan waktu yang secepatnya untuk penyambungan baru kepada yang mendaftarkan diri dalam hal penyambungan

sampai dengan water meter yang terpasang, tetapi terkadang orang yang mendaftar begitu banyak jadi kami lebih mendahului nomor urut pendaftaran. Dalam hal ini menjadi salah satu indikator kepuasan pelanggan (*Wawancara, 08 Februari 2019*)”

Dari hasil wawancara diatas tidak sejalan dengan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden dalam waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, dalam hal melayani Pelanggan/pengguna, yang dijadikan sebagai responden, hal tersebut dapat dikategorikan cepat. Akan tetapi harus lebih di tingkatkan lagi sehingga pelayanan dalam hal melayani masyarakat dalam memberikan penanganan terhadap melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang, dalam hal ini sangat perlu ditingkatkan.

5 Kecepatan Penyambungan Baru

Tabel 20

Tanggapan responden Penerapan meter air, menunjukkan kecepatan perusahaan dalam melakukan penerapan meter air pelanggan dan memastikan meter air dalam kondisi baik dan akurat

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Cepat	4	4	9,52%
2	Cepat	3	4	9,52%
3	Cukup Cepat	2	11	26,19%
4	Tidak Cepat	1	23	54,77%
Total			42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Penerapan meter air, menunjukkan kecepatan perusahaan dalam melakukan penerapan meter air pelanggan dan memastikan meter air dalam kondisi baik dan akurat, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat cepat dengan jumlah 4 responden (9,52%), kemudian responden yang menyatakan cepat dengan jumlah 4 responden (9,52%), responden yang menyatakan cukup cepat dengan jumlah 11 responden (26,19%), dan responden yang menyatakan tidak cepat dengan jumlah 23 responden (54,77%). Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan

bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai menyatakan Penerapan meter air, menunjukkan kecepatan perusahaan dalam melakukan penerapan meter air pelanggan dan memastikan meter air dalam kondisi baik dan akurat, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **tidak cepat**.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwamenyatakan Penerapan meter air, menunjukkan kecepatan perusahaan dalam melakukan penerapan meter air pelanggan dan memastikan meter air dalam kondisi baik dan akurat, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan **tidak cepat**.

Tabel 21

Tanggapan responden terhadap Kecepatan penyambungan baru merupakan waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Cepat	4	4	9,52%
2	Cepat	3	7	16,66%
3	Cukup Cepat	2	20	47,61%
4	Tidak Cepat	1	11	26,19%
Total			42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Kecepatan penyambungan baru merupakan waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat cepat dengan jumlah 4 responden (9,52%), kemudian responden yang menyatakan cepat dengan jumlah 7responden (16,66%), responden yang menyatakan cukup cepat dengan jumlah 20responden (47,61%), dan responden yang menyatakan tidak cepat dengan jumlah 23 responden (54,77%). Dari tabel tersebut, dapat simpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai menyatakan Kecepatan penyambungan baru merupakan waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **cukup cepat**. Dengan alasan bahwa penyambungan baru water meter air pada pelanggan itu tidak terlalu lama dan tidak terlalu cepat.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwamenyatakan Kecepatan penyambungan baru merupakan waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan **cukup cepat**.

Tabel 22
Tanggapan responden penerapan meter air dan kecepatan penyambungan air apakah sudah sesuai dengan prosudur

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sudah Sesuai	4	2	4,77%
2	Sesuai	3	15	35,71%
3	Belum sesuai	2	15	35,71%
4	Tidak Sesuai	1	10	23,81%
Total			42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan penerapan meter air dan kecepatan penyambungan air apakah sudah sesuai dengan prosudur, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan/pengguna, responden yang menyatakan sudah sesuai dengan jumlah 2 responden (4,77%), kemudian responden yang menyatakan sesuai dengan jumlah 15 responden (35,71%), responden yang menyatakan belum sesuai dengan jumlah 15 responden (35,71%), dan responden yang menyatakan tidak sesuai dengan jumlah 10 responden (23,81%). Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai menyatakan penerapan meter air dan kecepatan penyambungan air apakah sudah sesuai dengan prosudur, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **belum sesuai**. Dengan alasan bahwa penerapan air yang dialirkan oleh pihak perusahaan masih kurang lancar yang kami harapkan kelancaran air bersih yang mengalir walaupun kecepatan penyambungan baru water meter air pada pelanggan itu tidak terlalu lama dan tidak terlalu cepat,

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwamenyatakan penerapan meter air dan kecepatan penyambungan air apakah sudah sesuai dengan prosudur, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan **belum sesuai**

Tabel 23
Rekapitulasi dan rata-rata persentase tanggapan responden mengenai Kecepatan Penyambungan Baru

No	Tanggapan Responden	Responden
1	Penerapan meter air, menunjukkan kecepatan perusahaan dalam melakukan penerapan meter air pelanggan dan memastikan meter air dalam kondisi baik dan akurat	0,20
2	Kecepatan penyambungan baru merupakan waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang	0,27
3	Penerapan meter air dan kecepatan penyambungan air apakah sudah sesuai dengan prosedur	0,40
Rata-rata responden		0,82

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan data yang dilihat pada tabel diatas yang merupakan rekapitulasi tanggapan responden mengenai waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, yang melayani Pelanggan dalam melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang yang disampaikan oleh pelanggan/pengguna, dapat dikategorikan tidak cepat. Hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata skor dari ketiga indikator pertanyaan yaitu 0,82 responden yang mengatakan cepat, sehingga dapat dikategorikan **tidak baik**.

Untuk mengetahui kemampuan perusahaan mengenai waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, untuk melayani pelanggan/pengguna maka perlu dilakukan evaluasi berupa wawancara dengan informan kunci dalam hal untuk memperkuat data, dengan membandingkan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden mengenai waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo.

Berdasarkan wawancara Direktur PDAM Kota Palopo dan Kabag Umum PDAM Kota Palopo.

“Pelayanan yang kami berikan mengenai waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, senada dengan apa yang dikatakan oleh pelanggan/pengguna, bahwa kami sudah melakukan yang terbaik/kecepatan untuk melakukan sambungan baru kepada

pelanggan sampai dengan water meter terpasang, adapun pelanggan mengatakan kuran cepat itu disebabkan karena pemasangan sambungan baru kepada pelanggan yang lainnya yang lebih dahulu mendaftarkan diri di PDAM daripada yang lambat mendaftar, saya rasa seperti itu. Dalam hal ini menjadi salah satu indikator kepuasan pelanggan (*Wawancara, 08 Februari 2019*)”

Dari hasil wawancara diatas tidak sejalan dengan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden dalam waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, yang melayani Pelanggan dalam memberikan pelayanan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan/pengguna, yang dijadikan sebagai responden, hal tersebut dapat dikategorikan mampu. Akan tetapi harus lebih di tingkatkan lagi sehingga pelayanan dalam hal melayani masyarakat dalam memberikan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan sangat perlu ditingkatkan.

6 Kemampuan Penanganan Pengaduan

Tabel 24

Tanggapan responden kemampuan perusahaan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap PDAM Kota Palopo.

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	2	4,77%
2	Sesuai	3	21	50%
3	Kurang Sesuai	2	19	45,23%
4	Tidak Sesuai	1	-	0%
Total			42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kemampuan perusahaan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap PDAM Kota Palopo. Menurut tanggapan BapK/Ibu apakah sudah sesuai dengan pemanfaatan yang sesungguhnya, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat sesuai dengan jumlah 2 responden (4,77%), kemudian responden yang menyatakan sesuai dengan jumlah 21 responden

(50%), responden yang menyatakan kurang sesuai dengan jumlah 19 responden (45,23%), dan responden yang menyatakan tidak sesuai dengan jumlah responden (0%). Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai kemampuan perusahaan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap PDAM Kota Palopo. Menurut tanggapan BapK/lbu apakah sudah sesuai dengan pemanfaatan yang sesungguhnya, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **sesuai**. Dengan alasan bahwa apabila pelanggan mengadukan keluhan ke PDAM cepat tangani, salah satu contoh adalah pemindahan meteran air, pipa yang rusak cepat diganti sehingga pelanggan mengatakan sudah sesuai dalam hal pengaduan pelanggan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa kemampuan perusahaan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap PDAM Kota Palopo, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan sesuai.

Tabel 25

Tanggapan responden terhadap penanganan pengaduan penyambungan baru waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo.

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Cepat	4	11	26,20%
2	Cepat	3	24	57,14%
3	Kurang Cepat	2	7	16,67%
4	Tidak Cepati	1	-	0%
Total			42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Kecepatan penyambungan baru waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat cepat dengan jumlah 11 responden (26,20%), kemudian responden yang menyatakan cepat dengan jumlah 24 responden (57,14%), responden yang menyatakan kurang cepat dengan jumlah 7 responden (16,67%), dan responden yang

menyatakan tidak cepati dengan jumlah responden (0%). Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai Kecepatan penyambungan baru waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **cepat**. Dengan alasan bahwa penyambungan baru sampai dengan water meter yang terpasang dalam melayani pelanggan sudah cepat dan profesional disamping itu tim yang turung bukan hanya 1 orang tetapi lebih dari 2 orang dan hasilnya cepat dalam penyambungan baru.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa Kecepatan penyambungan baru waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan cepat.

Tabel 26
Tanggapan responden apakah sudah puas dengan pelayanan PDAM Kota Palopo, yang di berikan kepada pelanggan/pengguna

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	4	4	9,52%
2	Puas	3	33	78,58%
3	Cukup Puas	2	5	11,90%
4	Tidak Puas	1	-	0%
Total			42	100

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan apakah sudah puas dengan pelayanan PDAM Kota Palopo yang di berikan kepada pelanggan/pengguna, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat puas dengan jumlah 4 responden (9,52%), kemudian responden yang menyatakan puas dengan jumlah 33 responden (78,58%), responden yang menyatakan cukup puas dengan jumlah 5 responden (11,90%), dan responden yang menyatakan tidak puas dengan jumlah responden (0%). Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai menyatakan apakah sudah puas dengan pelayanan PDAM Kota Palopo yang di berikan kepada pelanggan/pengguna, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **puas**.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwamenyatakan apakah sudah puas dengan pelayanan PDAM Kota Palopoyang di berikan kepada pelanggan/pengguna, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan **puas**.

Tabel 27
Rekapitulasi dan rata-rata persentase tanggapan responden mengenai Kemampuan Penanganan Pengaduan

No	Tanggapan Responden	Responden
1	Kemampuan perusahaan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap PDAM Kota Palopo	0,54
2	Kecepatan penyambungan baru waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang	0,83
3	Apakah sudah puas dengan pelayanan PDAM Kota Palopoyang di berikan kepada pelanggan/pengguna, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan	0,89
Rata-rata responden		2,26

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan data yang dilihat pada tabel diatas yang merupakan rekapitulasi tanggapan responden mengenai kemampuan perusahaan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap PDAM Kota Palopo, yang melayani Pelanggan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan/pengguna, dapat dikategorikan mampuh. Hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata skor dari ketiga indikator pertanyaan yaitu 2,26 responden yang mengatakan baik, sehingga dapat dikategorikan **kurang baik**.

Untuk mengetahui kemampuan perusahaan mengenai Kemampuan Penanganan Pengaduan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo, untuk melayani pelanggan/pengguna maka perlu dilakukan evaluasi berupa wawancara dengan informan kunci dalam hal untuk memperkuat data, dengan membandingkan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden mengenai kemampuan perusahaan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap PDAM Kota Palopo.

Berdasarkan wawancara Direktur PDAM Kota Palopo dan Kabag Umum PDAM Kota Palopo.

“Pelayanan yang kami berikan mengenai kemampuan perusahaan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan/pengguna, senada dengan apa yang dikatakan oleh pelanggan/pengguna, bahwa kami akan tetap berikan pelayanan maksimal kepada pelanggan/pengguna, tergantung dari keluhan pelanggan, seperti pipa bocor, mengadakan acara pesta, adanya kebakaran dan lain-lain. Sehingga pelanggan/pengguna puas dengan apa yang kami lakukan dalam hal pengaduan. Karena semua teknisi di PDAM sudah terlati dengan teknisi pada bagian lapangan dan juga melalui pengkajian materi. Dalam hal ini menjadi salah satu indikator kepuasan pelanggan (*Wawancara, 08 Februari 2019*)”

Dari hasil wawancara diatas sejalan dengan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden dalam kemampuan perusahaan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan/pengguna, yang melayani Pelanggan dalam memberikan pelayanan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan /pengguna, yang dijadikan sebagai responden, hal tersebut dapat dikategorikan mampu. Akan tetapi harus lebih di tingkatkan lagi sehingga pelayanan dalam hal melayani masyarakat dalam memberikan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan sangat perlu ditingkatkan.

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan diatas mengenai Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Kelurahan To' Bulung Kecamatan Bara Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo, secara keseluruhan dapat diberikan predikat “**Tidak Memuaskan**”. Hal ini menandakan bahwa Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo. Belum memiliki kualitas yang baik yang diberikan kepada pelanggan/pengguna.

Dengan demikian Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopodapat dikategorikan bahwa pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Saran-Saran

Sehubungan dengan pembahasan tentang sistem Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dikemukakan sebelumnya, yang berkenaan dengan tujuan penelitian ini yang dapat dikemukakan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan dari responden dan mahasiswa yang meneliti terhadap pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo agar sistem pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/pengguna supaya senantiasa ditingkatkan dalam hal pelayanan secara keseluruhan.
- b. Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo telah mendapatkan penghargaan sebagai air yang sehat, namun, sangat perlu untuk ditingkatkan pelayanan terhadap pelanggan/pengguna dari semua aspek pelayanannya, karena menurut hasil responden bahwa pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo masih belum memuaskan.
- c. Pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo dituntut untuk terus berinovasi dan kreatif dalam segala hal bentuk pelayanan yang ada, sehingga tingkat kepuasan pelanggan/pengguna merasa puas dengan pelayanannya.

DAFTAR FUSTAKA

- Atik Septi Winarsih, Ratminto (2006:2) *Public Administration Dictionary, Second Edition*: Santa Barbara
- Dwiyanto, Agus dkk 2003:47. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Pablik*, Yogyakarta: Fisipol UGM.
- Didiharyono, D. (2016). *Penerapan Metode Statistical Processing Control Untuk Menganalisis Pengendalian Kualitas Produk pada PT. Asera Tirta Posidonia* (No. v4fx6). Center for Open Science.
- Didiharyono, D., Marsal, M., & Bakhtiar, B. (2018). Analisis Pengendalian Kualitas Produksi Dengan Metode Six-Sigma Pada Industri Air Minum PT Asera Tirta Posidonia, Kota Palopo. *Sainsmat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Alam*, 7(2), 163-176.
- Gibson dkk 1987. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Gibson, 2001:324. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Penerjemah Hesty Widyaningrum. Pusat Pengembangan Manajemen. Jakarta.
- Kotler, 2000:185. *Marketing Management-Millennium Dediton*. Prentice-Hall International Inc. New Jersey.
- Kotler. 2000. *Marketing Management* 11th ed. Prentice-Hall International Inc. New Jersey.
- Lovelock *et al.* 1999. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Prentice-Hall International Inc. New Jersey.
- Moenir 2003:16. *Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Morgan dan Murgatroyd (dalam Warella, 1997:19)
- Rahmayanty, 2010: 96. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha

Ilmu.

Tjiptono, 2006 :177. *Unit Pelayanan Publik: Jakarta.*

----- 2007: 72. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service.* Yogyakarta: Andi.

Zeithmal-Parasurman-Berry 1990. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectation.* New York: The Pree Press.

Perundang-Undangan:

Undang-Undang No. 32 tahun 2004, ***Tentang Pemerintahan Daerah.***

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004. ***Defenisi Pelayanan Publik.***

Kep.MENPAN No.63/2004. ***Standar Pelayanan Publik.***

Kep.MENPAN No.63/2004. ***Asas-asas dalam pelayanan publik.***

Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 ***Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum.***