

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

Rinda Sandayani Karhab¹ Jamal Amin², Rosa Anggraeny³

Abstrak

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan bagi pelanggan terhadap pelayanan yang telah dilakukan, untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan unsur – unsur pelayanan menurut pelanggan, dan untuk mengetahui dimensi – dimensi pelayanan yang mendesak untuk diperbaiki yang menjadi ukuran kepuasan masyarakat guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. Sumber data dalam penelitian ini adalah kuisioner dengan jumlah responden sebanyak 150 orang yang di pilih menggunakan metode accidental sampling, tempat penelitian dan dokumen – dokumen PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda tergolong **Kurang Baik**, hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **2,48** dengan nilai konversi sebesar **62, 21**, dimana berdasarkan perhitungan tersebut maka mutu pelayanannya adalah **C**. Kemudian berdasarkan analisis kinerja melalui Diagram Kertasius, menunjukkan bahwa ada beberapa dimensi – dimensi pelayanan yang mendesak untuk segera diperbaiki, diantaranya adalah prosedur pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan dan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan.*

Kata Kunci : *Analisis, kinerja dan pelayanan publik.*

Pendahuluan

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat

¹ Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rs.karhab@gmail.com

^{2,3} Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Men PAN, 2004).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda adalah Badan Usaha Milik Daerah yang menjalankan penyelenggaraan urusan Pemerintah Daerah dan berkewajiban memberikan pelayanan dasar dalam bidang air bersih kepada masyarakat. Oleh karenanya PDAM dalam menjalankan tugas pelayanannya harus berorientasi kepada masyarakat, yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pelanggan berupa penyediaan air bersih yang berkecukupan dari segi kualitas, kuantitas maupun kontinuitasnya. Suatu pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan para pelanggan sehingga menjadi tugas para penyedia dan pemberi jasa, dalam hal ini PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda yang dituntut kemampuannya untuk dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pelanggan atas jasa publik tersebut.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik/umum). Senada dengan itu, Moenir (2001) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda telah berupaya memberikan pelayanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di Kota Samarinda, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggannya, baik yang disampaikan langsung maupun melalui media massa yang ada. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan jumlah pelanggan dari tahun ke tahun, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, maka beberapa tujuan dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui besarnya Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan bagi pelanggan terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda, untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan unsur – unsur pelayanan menurut pelanggan, serta untuk mengetahui dimensi – dimensi pelayanan yang mendesak untuk diperbaiki yang menjadi

ukuran kepuasan masyarakat guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. Sehingga diharapkan melalui hasil penelitian ini dapat memberi kontribusi kajian di bidang pelayanan publik, dalam hal ini pelayanan public yang diselenggarakan oleh PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda.

Kinerja

Dalam pandangan Keban (2004) kinerja dapat diartikan sebagai pencapaian hasil yang dapat dinilai menurut pelaku, yaitu hasil yang diraih oleh individu (kinerja individu) atau kelompok (kinerja kelompok) atau institusi (kinerja organisasi) dan oleh suatu program atau kebijakan (kinerja program/kebijakan). Kinerja kelompok menggambarkan sampai seberapa jauh suatu kelompok telah melaksanakan kegiatan-kegiatan pokoknya sehingga mencapai hasil sebagaimana ditetapkan oleh institusi. Kinerja institusi berkenaan dengan sampai seberapa jauh suatu institusi telah melaksanakan semua kegiatan pokok sehingga mencapai visi atau misi institusi. Sedangkan kinerja program atau kebijakan berkenaan dengan sampai seberapa jauh kegiatankegiatan dalam program atau kebijakan telah dilaksanakan sehingga dapat mencapai tujuan program atau kebijakan tersebut. Kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja lembaga (*institutional performance*) atau kinerja perusahaan (*corporate performance*) terdapat hubungan yang erat. Dengan perkataan lain bila kinerja karyawan (*individual performance*) baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan (*corporate performance*) juga baik.

Pelayanan Publik

Nurcholish (2005) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaa berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Pengertian lain menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paradigma Pelayanan Publik

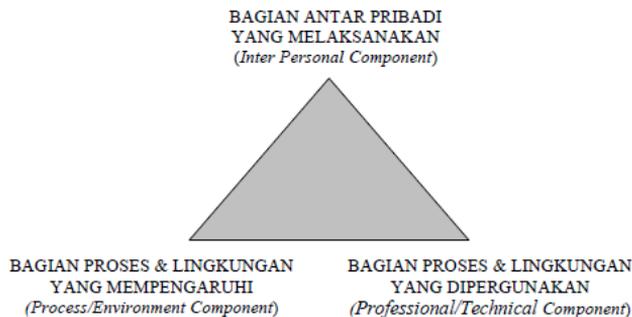
Secara umum pergeseran paradigma pelayanan adalah pergeseran dari birokrasi yang “dilayani” menjadi birokrasi yang “melayani”. Fungsi pelayanan yang diemban dan melekat pada birokrasi, tidak serta merta menempatkan warga masyarakat sebagai kelompok pasif. Dalam hal ini partisipasi masyarakat dalam pelayanan harus ditingkatkan, karena sejalan dengan misi pemberdayaan yang harus lebih diutamakan (*empowering rather than serving*). Pemberdayaan ini akan menuntun pada adanya peningkatan partisipasi warga masyarakat dalam pelayanan publik. Oleh karenanya penyelenggaraan pelayanan umum haruslah

mendapat dukungan partisipasi dari masyarakat. Konsep partisipasi masyarakat terhadap fungsi pelayanan yang diberikan pemerintah dapat berupa partisipasi dalam hal mentaati pemerintah, membangun kesadaran hukum, kepedulian terhadap peraturan yang berlaku, dan dapat juga berupa dukungan nyata dengan membantu secara langsung proses penyelenggaraan pelayanan umum.

Kualitas Pelayanan Publik

Dalam kriteria kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Morgan dan Murgatroyd, mereka mengungkapkan adanya suatu konsep tentang perlunya keseimbangan antara 3 (tiga) komponen dalam penyediaan pelayanan, komponen yang pertama adalah *interpersonal component*, berikutnya adalah *procedures enviroenment* dan *process component*, sedangkan yang ketiga adalah *technical professional component*, yang kesemuanya itu disebut dengan *The Triangle of Service Quality*.

Gambar 1. Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan
(*The Triangle of Balance in Service Quality*)



Sumber : Warsito Utomo (1997) dalam Mote (2008).

Kualitas pelayanan ini dapat diketahui ketika dilakukan mengenai beberapa jenis kesenjangan yang berhubungan dengan harapan pelanggan, persepsi manajemen, kualitas pelayanan, penyediaan layanan, komunikasi eksternal, dan apa yang dirasakan oleh pelanggan.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Berkembangnya era *servqual* (kualitas pelayanan) juga memberi inspirasi pemerintah Indonesia untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan sektor publik. Salah satu produk peraturan pemerintah terbaru tentang pelayanan publik yang telah dikeluarkan untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan publik instansi pemerintah adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP- 25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Metode Penelitian

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam kajian ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda.

Populasi dan Sampel

Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda, dengan sampel yang dijadikan responden sebanyak 150 (seratus lima puluh) orang, dimana penentuan ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah secara *accidental sampling*.

Teknik Analisa Data

Teknik analisa data menggunakan kuisioner dengan bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan: a) Katagori tidak baik, diberi nilai 1, b) Katagori kurang baik, diberi nilai 2, c) Katagori baik, diberi nilai 3, d) Katagori sangat baik, diberi nilai 4. Kemudian data yang diperoleh diolah untuk menghitung nilai IKM dan *Importance-Performance Analysis* (analisis tingkat kepentingan).

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Kemudian untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Kemudian dari hasil perhitungan yang telah didapat, dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Kep. Men. Pan. No. KEP/25/M.PAN/2/2004.

Analisis tingkat kepentingan (*Importance-Performance Analysis*) untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan :

a. Tingkat Kesesuaian

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kualitas pelayanan.

Y_i = Skor penilaian kepentingan

b. Skor Rata – Rata

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

Keterangan :

X = Skor rata-rata tingkat kepuasan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

c. Rata-rata dari rata-rata skor

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K}$$

Keterangan :

X = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan

Y = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan

K = Banyaknya indikator atau sub indikator

Hasil perhitungan dari penggunaan rumus-rumus tersebut kemudian dimasukkan ke dalam Diagram Kartesius, Dari sini, diketahui mana kategori – kategori pelayanan mana yang masuk dalam kategori pelayanan sangat baik dan baik sehingga perlu untuk dipertahankan kualitas pelayanannya dan kategori – kategori pelayanan mana yang masuk dalam kategori pelayanan kurang baik dan tidak baik sehingga perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Serta, diketahui pula sejauh mana tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan publik PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda dengan harapan pelanggannya.

Pembahasan Hasil Analisis

Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda dapat dilihat melalui tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Bobot Rata-rata Tertimbang	Jumlah (3 x 5)
1	2	3	4	5	6
1.	Prosedur Pelayanan	2,38	Kurang Baik	0,071	0,16
2.	Persyaratan Pelayanan	2,45	Kurang Baik	0,071	0,17

Analisis Kinerja Pelayanan Publik (Rinda Sandayani Karhab)

3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,52	Baik	0,071	0,18
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,47	Kurang Baik	0,071	0,17
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,44	Kurang Baik	0,071	0,17
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,51	Baik	0,071	0,17
7.	Kecepatan Pelayanan	2,45	Kurang Baik	0,071	0,17
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,44	Kurang Baik	0,071	0,17
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,49	Kurang Baik	0,071	0,17
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,3	Kurang Baik	0,071	0,16
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,46	Kurang Baik	0,071	0,17
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,54	Baik	0,071	0,18
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,89	Baik	0,071	0,20
14.	Keamanan Pelayanan	2,66	Baik	0,071	0,19
Nilai Indeks					2,48
Nilai IKM					62,21
Mutu Pelayanan					C
Kinerja Unit Pelayanan					Kurang Baik

Sumber: Data diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.80 di atas, maka nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disampaikan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Penimbang
 $2,48 \times 25 = 62,21$
- b. Mutu Pelayanan = C
- c. Kinerja Unit Pelayanan = Kurang Baik

Nilai indeks Unit Pelayanan PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda adalah 2,48, dan setelah di konversi dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah : 62,21. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda adalah C, ini berarti bahwa kinerja pelayanan pada PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda adalah Kurang Baik.

Analisis Tingkat Kepentingan

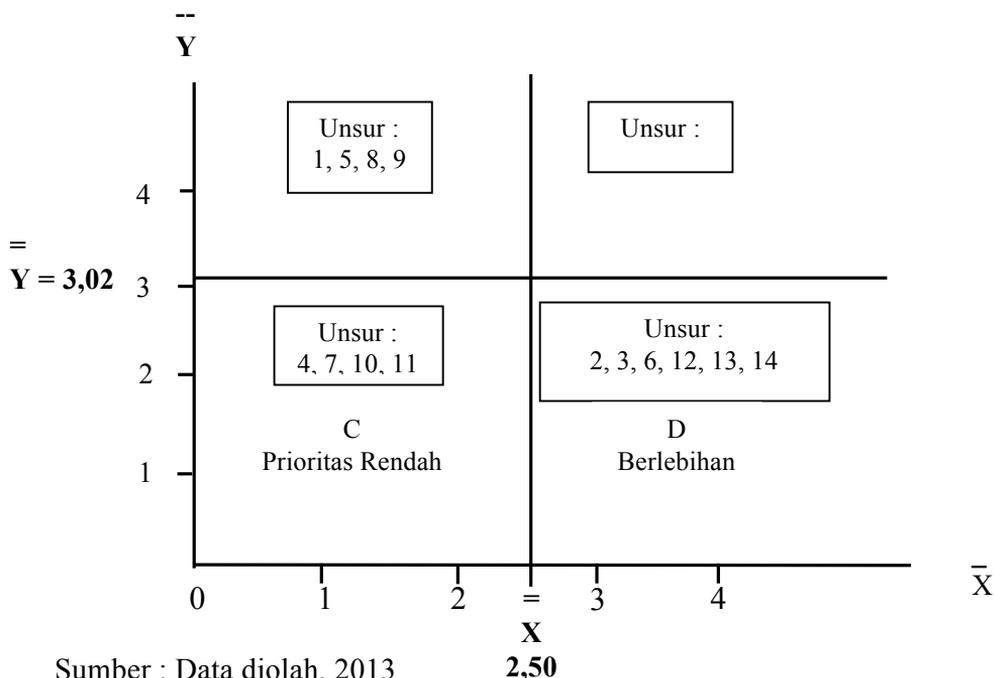
Tabel 2. Rata – rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pada PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda

No.	Unsur Pelayanan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	\bar{X}	\bar{Y}	$Tk = \frac{\bar{X}}{\bar{Y}} \times 100$	Kuadran
1.	Prosedur Pelayanan	357,33	466,33	2,38	3,11	76,52	A
2.	Persyaratan Pelayanan	368	448	2,45	2,98	82,21	C
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	378	451	2,52	3,01	83,72	D
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	371,5	446,12	2,47	2,97	83,16	C
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	366	483,33	2,44	3,22	75,77	A
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	377,67	452,33	2,51	3,01	83,38	D
7.	Kecepatan Pelayanan	368	444,67	2,45	2,96	82,77	C
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	366,67	461,67	2,44	3,07	79,47	A
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	374,67	474,33	2,49	3,16	78,79	A
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	345	452,67	2,3	3,01	76,41	C
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	369	446	2,46	2,97	82,82	C
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	381,43	440,71	2,54	2,93	86,68	D
13.	Kenyamanan Lingkungan	434	443,33	2,89	2,95	97,96	D
14.	Keamanan Pelayanan	399,57	446,57	2,66	2,97	89,56	D
Rata – rata dari X dan Y				2,50	3,02		
Min				2,3	2,93		
Max				2,89	3,22		

Sumber : Data diolah, 2013

Tabel 2 diatas adalah hasil perhitungan skor rata – rata untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pada PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. Dari hasil yang diperoleh dapat diketahui kategori unsur pelayanan tersebut pada diagram kartesius melalui gambar 2 berikut ini.

Gambar 2. Diagram Kartesius 14 Unsur Pelayanan Pada PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda



Keterangan :

<p style="text-align: center;">Kuadran A</p> <p>1 = Prosedur Pelayanan 5 = Tanggung Jawab Petugas Pelayanan 8 = Keadilan Mendapatkan Pelayanan 9 = Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan</p>	<p style="text-align: center;">Kuadran B</p>
<p style="text-align: center;">Kuadran C</p> <p>4 = Kedisiplinan Petugas Pelayanan 7 = Kecepatan Petugas Pelayanan 10 = Kewajaran Biaya Pelayanan 11 = Kepastian Biaya Pelayanan</p>	<p style="text-align: center;">Kuadran D</p> <p>2 = Persyaratan Pelayanan 3 = Kejelasan Petugas Pelayanan 6 = Kemampuan Petugas Pelayanan 12 = Kepastian Jadwal Pelayanan 13 = Kenyamanan Lingkungan 14 = Keamanan Lingkungan</p>

a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran ini merupakan wilayah yang menunjukkan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan. Unsur-unsur yang terdapat dalam kuadran ini menurut penilaian pelanggan (masyarakat) dianggap penting, namun pihak PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga pelanggan merasa tidak

puas (*dinilai sangat penting, tetapi kinerjanya masih tidak memuaskan*). Oleh karena itu Unsur – unsur yang masuk dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian dari PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda, penanganannya perlu di prioritaskan dengan cara terus melakukan perbaikan sehingga masyarakat menjadi terpuaskan. Adapun unsur – unsur yang masuk ke dalam kuadran A adalah : 1 (Prosedur Pelayanan), 5 (Tanggung Jawab Petugas Pelayanan), 8 (Keadilan Mendapatkan Pelayanan), 9 (Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan).

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini merupakan wilayah yang menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan, sehingga kepuasan pelanggan sudah relatif tinggi. Fenomena yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua fenomena menjadikan jasa tersebut unggul di mata pelanggan, karena pada umumnya tingkat kinerjanya telah sesuai dengan kepentingan pelanggan, sehingga pelayanannya dapat memuaskan para pelanggan (*kinerja/tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan*).

Hasil analisis data penelitian tidak ada unsur yang termasuk dalam Kuadran B, yang berarti bahwa secara umum belum ada unsur yang sudah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. Oleh karena itu hal ini harus menjadi perhatian serius oleh PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda selaku penyedia pelayanan publik dalam hal penyediaan kebutuhan dasar berupa air bersih. PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda hendaknya segera melakukan pembenahan di berbagai unsur – unsur pelayanan yang diberikan hingga dapat mencapai kepuasan pelanggan dan dapat memenuhi kepentingan dan harapan pelanggan.

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat unsur-unsur yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa atau biasa – biasa saja. Fenomena yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil (*dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan kinerjanya juga kurang bagus*). Adapun unsur – unsur yang masuk ke dalam kuadran C adalah : 4 (Kedisiplinan Petugas Pelayanan), 7 (Kecepatan Petugas Pelayanan), 10 (Kewajaran Biaya Pelayanan), 11 (Kepastian Biaya Pelayanan).

d. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, sedangkan kinerja yang dilakukan petugas pelayanan sangat tinggi dan baik sekali sehingga dirasakan masyarakat sangat memuaskan. Unsur – unsur yang masuk dalam kuadran ini *dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, tetapi pelaksanaannya dilakukan sangat baik oleh PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda sehingga memuaskan pelanggan. Berlebihan disini dalam arti pelaksanaannya sudah sangat baik, tetapi kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan.* Adapun unsur – unsur yang masuk ke dalam kuadran D adalah : 2 (Persyaratan Pelayanan), 3 (Kejelasan Petugas Pelayanan), 6 (Kemampuan Petugas Pelayanan), 12 (Kepastian Jadwal Pelayanan), 13 (Kenyamanan Lingkungan), 14 (Keamanan Lingkungan).

Berkaitan dengan hasil penelitian ini, harapan masyarakat (pelanggan) untuk dipenuhi adalah yang menurut mereka sangat penting untuk diprioritaskan dalam upaya perbaikan karena kinerja dari sub unsur pelayanan tersebut jauh dari harapan. Unsur – unsur yang berada di atas sumbu Y (3,02) adalah hal yang menurut konsumen sangat penting dalam rangka memenuhi kepuasannya. Oleh karena itu, unsur – unsur tersebut harus mendapat perhatian yang serius dari pihak manajemen PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda.

Kesimpulan

Hasil penelitian Pengukuran Tingkat Kinerja Pelayanan Publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan di PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda dengan menggunakan 14 (empat belas) unsur atau indikator yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda adalah Kurang Baik. Hal tersebut dapat dilihat dari **Nilai Indeks** yang diperoleh sebesar **2,48** dan **Nilai IKM** sebesar **62,21** yang berarti bahwa **mutu pelayanan** masuk dalam **kategori C**, sehingga **kinerja pelayanannya** dapat dikatakan **KURANG BAIK**.

Dari 14 Indikator pelayanan yang diteliti terdapat 9 indikator dengan kategori tidak baik yaitu : Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, dan Kepastian Biaya Pelayanan. Selain itu juga terdapat 5 indikator yang berkategori baik dalam hal pelayanannya, kelima indikator tersebut adalah : Kejelasan Petugas Pelayanan Kemampuan Petugas Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, dan Keamanan Pelayanan.

Saran

1. Hal - hal yang harus dijadikan prioritas utama dalam perbaikan pelayanan disesuaikan dengan hasil temuan penelitian ini seperti yang telah tertuang dalam diagram kartesius, adalah :
 1. Prosedur Pelayanan, penyederhanaan prosedur pelayanan, baik prosedur pembayaran rekening, dan yang terutama adalah pada prosedur pendaftaran sebagai pelanggan baru dan prosedur pengaduan dan penanganan keluhan.
 2. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, peningkatan SDM pegawai oleh PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda untuk lebih bertanggung jawab pada pekerjaan, terutama petugas pelayanan pendaftaran sebagai pelanggan baru, petugas pelayanan pembayaran rekening maupun petugas pelayanan pengaduan dan penanganan keluhan.
 3. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda wajib memperhatikan keadilan pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi keadilan dalam hal pembayaran rekening, keadilan pendaftaran sebagai pelanggan baru maupun keadilan dalam pengaduan dan penanganan keluhan, mengingat banyaknya keluhan – keluhan oleh masyarakat baik yang secara langsung diungkapkan melalui kuisioner penelitian dan dituangkan pada tulisan ini maupun yang disampaikan melalui media masaa.
 4. Kesopanan dan Keramahan Petugas.
Kesopanan dan keramahan petugas menurut hasil penelitian ini juga menjadi hal yang mendesak untuk diperbaiki oleh PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda, karena pelayanan yang sopan dan ramah merupakan citra suatu institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Kesopanan dan keramahan petugas yang wajib ditingkatkan adalah Petugas Pelayanan Pendaftaran Pelanggan Baru, Petugas Pelayanan Pembayaran Rekening dan Pengaduan dan Penanganan Keluhan.
2. Berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan dan keadilan dalam mendapatkan pelayanan dalam pengaduan dan penanganan keluhan pelanggan, maka sebaiknya PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda dapat memaksimalkan petugas pencatat meteran rekening air di lapangan, agar kesalahan pencatatan meter air bisa diminimalisir semaksimal mungkin, sehingga masing – masing pihak, baik dari pihak PDAM sendiri dan terutama pihak masyarakat tidak ada yang dirugikan akibat kesalahan pencatatan meter air. Antara lain yaitu dengan memback up data pencatatan (waktu foto) meteran pelanggan agar akurasi data pemakaian pelanggan tepat, sehingga ketika terjadi komplain dari pelanggan mengenai pembayaran yang tidak sesuai dapat di kros cek melalui data tersebut.
3. Agar keadilan mendapatkan pelayanan dapat terpenuhi untuk pelanggan, PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda harus menindak tegas para oknum petugas PDAM yang terkadang mengalihkan alur distribusi air ke daerah

kawasan yang lebih menguntungkan dan berkerja sama dengan “oknum masyarakat” penjual air untuk mengambil air dari pipa distribusi yang seharusnya di distribusikan kepada masyarakat, karena untuk penjual air/pelanggan dengan menggunakan alat angkut untuk kegiatan komersil memiliki tempat pengambilan khusus air khusus yang telah disediakan oleh pihak PDAM. Karena hal tersebut merupakan tindakan yang tidak bertanggung jawab dan sangat merugikan masyarakat yang berhak mendapatkan distribusi air bersih.

4. Tidak adanya diskriminasi dalam distribusi air, distribusi sebaiknya adil dan merata untuk semua masyarakat kota Samarinda. Tidak mementingkan kawasan atau pihak yang “menguntungkan” PDAM (seperti kawasan bisnis perumahan elite dengan fasilitas kolam renang komersil, pencucian mobil, dll).
5. Melakukan perbaikan manajemen perusahaan dan manajemen keuangan perusahaan agar tidak terus terjadi kerugian, pada akhirnya terwujud perusahaan pelayanan publik yang professional dan memberikan kontribusi pada PAD. Karena PDAM Kota Samarinda didirikan dengan tujuan mewujudkan dan meningkatkan pelayanan kebutuhan air bersih bagi masyarakat secara adil dan merata, memenuhi syarat – syarat kesehatan, berkesinambungan dan mampu menunjang sumber pendapatan daerah. Untuk itu dibutuhkan peran dan dukungan penuh oleh Pemerintah Kota Samarinda sebagai penanggung jawab pelayanan publik dan juga dalam hal ini pemilik PDAM Tirta Kencana. Dukungan tersebut baik berupa penyertaan modal, maupun strategi dan efektifitas pengelolaan, sehingga nantinya dapat tercipta pelayanan publik dalam hal ini pelayanan air minum yang lebih berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat Kota Samarinda.

Daftar Pustaka

- Barata, Atep Adya, 2003, Dasar-dasar Pelayanan Prima, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Keban, Yeremias T., 1995, Indikator Kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan, Makalah disajikan pada seminar sehari Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

- Lembaga Administrasi Negara. 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik, LAN, Jakarta.
- Moenir, 2001, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Dwiyanto, Agus, 1995, Dwiyanto, Agus, 1995, Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Mote, Frederik, 2008, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap pelayanan publik Di puskesmas Ngesrep Semarang. Tesis. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nurcholis, Hanif. 2005. Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah, PT. Grasindo. Jakarta
- Rahayu, Amy Y.S, Fenomena Sektor Publik dan Era ervice Quality (Servqual), dalam Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 1996, I : 1-19.
- Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Utomo, Warstito. 2006. Adminstrasi Publik Baru: Perubahan Paradigma dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.