

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN RUMAH TANGGA PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KAHURIPAN CABANG PELAYANAN VI CIOMAS

Kartini Halief¹
Haryono Putro²

^{1,2}Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan,
Universitas Gunadarma

^{1,2}Jalan Akses Kelapa Dua Kampus G Universitas Gunadarma Depok

¹kartinihalief@yahoo.com

²haryono@staff.gunadarma.ac.id

Abstrak

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta yang menjadi tempat kajian adalah cabang pelayanan VI ciomas dengan jumlah pelanggan sebanyak 12.859 sambungan aktif pada bulan Juli 2013. Berdasarkan data dari PDAM yang terkumpul dari bulan Januari hingga Juni 2013, diperoleh 684 bentuk pengaduan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan PDAM masih belum optimal. Laporan ini membahas mengenai tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga pada PDAM Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas. Adapun metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 115 orang pelanggan PDAM dan dianalisis dengan menggunakan metode Importance and Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), dan analisis deskripsi. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode IPA, kelancaran air pada jam puncak pagi serta ketersediaan air selama 24 jam menjadi prioritas yang paling penting untuk diperbaiki. Sedangkan berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode CSI, penilaian pelanggan secara keseluruhan terhadap mutu produk dan kualitas pelayanan dapat dikatakan puas dengan nilai CSI sebesar 0,7295 untuk mutu produk dan 0,7196 untuk kualitas pelayanan.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan Pelanggan, Importance and Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).

HOUSEHOLD CUSTOMER SATISFACTION LEVEL ON LOCAL WATER SUPPLY COMPANY (PDAM) TIRTA KAHURIPAN CIOMAS BRANCH VI

Abstract

Local water supply company (PDAM) Tirta Kahuripan into service branch VI ciomas is the object location of the study, with 12, 859 active subscribers in July 2013. Based on data collected from taps on January to June 2013, obtained 684 complaints, so it concluded that the quality of service taps are not optimal. This report discusses the customer satisfaction level of households in PDAM Tirta Kahuripan service branch VI Ciomas. The method of data collection is done by distributing questionnaires to 115 customers taps and analyzed by using methods of Importance and Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), and the analysis of the description. Based on the analysis using the IPA, the smooth water at peak hours in the morning as well as the availability of water for 24 hours be the most important priority for repair. Meanwhile, based on the results of the analysis using the CSI method, the overall assessment of the customer's product quality

and service quality can be said to be satisfied with a CSI value of 0,7295 to 0,7196 for product quality and service quality.

Keywords: Customer Satisfaction, Importance and Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).

PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan terbagi dalam 12 cabang pelayanan. Adapun tempat kajian dalam penelitian ini adalah kantor cabang pelayanan VI Ciomas yang memiliki pelanggan sebanyak 12.859 sambungan aktif pada bulan Juli 2013. Pelayanan PDAM Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas ini dihadapkan pada sejumlah permasalahan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PDAM. Berdasarkan data yang bersumber dari PDAM Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas yang terkumpul dari bulan Januari hingga Juni 2013, diperoleh 684 bentuk keluhan dan pengaduan, antara lain sebagai berikut: (1) 23,54% atau sebanyak 161 laporan yang berkaitan dengan meteran air yang tidak normal, (2) 28,80% atau sebanyak 197 laporan yang berkaitan dengan distribusi air bersih yang tidak lancar, dan (3) 47,66% atau sebanyak 326 laporan yang berkaitan dengan kebocoran pipa transmisi.

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas ini masih belum optimal. Sehingga diperlukan sebuah penelitian yang dilakukan secara berkala mengenai tingkat kepuasan pelanggan supaya pihak PDAM dapat mengambil langkah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut kualitas produk dan jasa yang menjadi prioritas dalam peningkatan pelayanan serta menganalisis tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap kinerja PDAM

Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas.

Air Baku

Air merupakan sumber daya alam yang sangat potensial bagi kehidupan manusia. Kualitas air yang digunakan sebagai air minum sebaiknya memenuhi persyaratan sebagai berikut (Kusnaedi, 2002):

1. Persyaratan fisik, seperti kondisi air yang jernih atau tidak keruh, air tidak berwarna, rasanya tawar, tidak berbau, temperatur air berkisar antara 20°C sampai 26°C, serta tidak mengandung zat padatan.
2. Persyaratan kimia, seperti mempunyai pH netral, tidak mengandung bahan kimia beracun, tidak mengandung garam atau ion-ion logam, kesadahan rendah, dan tidak mengandung bahan organik.
3. Persyaratan mikrobiologis, seperti tidak mengandung bakteri *patogen* dan bakteri *non patogen*.

Pelayanan

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, dan mengurus penyelesaian kebutuhan seseorang atau sekelompok anggota organisasi dalam suatu keterampilan dan keahlian di bidang tertentu. Adapun aspek-aspek yang dalam pelayanan yang baik, yaitu:

1. Keterbukaan mengenai informasi pelayanan yang berupa loket informasi.
2. Kesederhanaan yang mencakup prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan.
3. Kepastian menyangkut informasi waktu, biaya, dan petugas pelayanan yang jelas.

4. Keadilan dalam memberi perhatian yang sama terhadap pelanggan tanpa adanya diskriminasi yang dilihat dari segi materi atau kedekatan seseorang.
5. Keamanan dan kenyamanan hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara administrasi.
6. Perilaku petugas pelayanan menyenangkan pelanggan, yaitu harus tanggap dan tidak mempersulit pelanggan untuk mencari keuntungan pribadi.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dalam industri jasa pelayanan merupakan respon terhadap penilaian pelanggan atas jasa pelayanan yang diterimanya (Rangkuti, 2006). Adapun indikator untuk mengevaluasi pelayanan, sekaligus sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut (Parasuraman dkk., 1988).

1. *Tangible*, yaitu mencakup kinerja PDAM yang dapat dilihat secara fisik, sehingga pelanggan dapat memberikan penilaian terhadap proses pelayanan yang dilaksanakan oleh PDAM.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan PDAM dalam melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat, sehingga pelanggan dapat merasakan bahwa pelayanan PDAM memang benar bisa dipercaya.
3. *Responsiveness*, yaitu upaya PDAM dalam menanggapi berbagai keluhan atau saran-saran yang disampaikan pelanggan.
4. *Empathy*, yaitu mencakup komunikasi PDAM dengan pelanggan secara personal.
5. *Assurance*, yaitu berhubungan dengan perilaku karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan dalam menanamkan rasa percaya terhadap kinerja PDAM.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan PDAM ini bertempat di Perumahan Taman Pagelaran, yang merupakan merupakan daerah dengan jumlah pelanggan terbanyak. Penelitian ini dilaksanakan pada hari kerja pada bulan September sampai dengan Oktober 2013.

Variabel Penelitian

Kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi kualitas produk dijabarkan menjadi dua indikator, yaitu kualitas dan kontinuitas produk air. Sedangkan dimensi kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan. Adapun indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut: (1) *Tangible* (Pelayanan yang Bersifat Nyata), (2) *Reliability* (Dapat Dipercaya), (3) *Responsiveness* (Bersikap Tanggap), (4) *Assurance* (Jaminan Pelayanan), dan (5) *Empathy* (Kesungguhan).

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas, dengan jumlah total pelanggan rumah tangga PDAM berjumlah 12.859 pelanggan. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *convinience sampling*. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (Sudjarwo, 2009):

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} = \frac{12.859}{1 + (12.859 \times 0,1^2)} = 99,87 \approx 100 \text{ responden}$$

Dimana:

- n : Besar sampel minimal kelompok pelanggan
- N : Jumlah populasi kelompok (12.859 pelanggan)
- e : Prosentase kelonggaran penelitian karena kesalahan pengambilan sampel (0,10) dan tingkat kepercayaan 90%

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan akan dengan 2 cara, yaitu dengan studi pustaka dan studi lapangan. Studi pustaka dilakukan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan topik penelitian. Sedangkan studi lapangan dilakukan dengan cara penyebaran angket berupa kuesioner kepada 115 pelanggan.

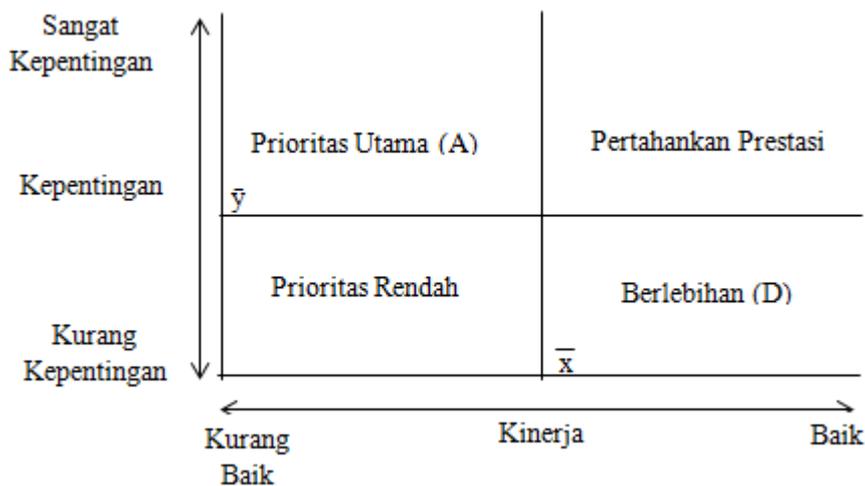
Jawaban pelanggan bersifat tertutup, artinya responden hanya memilih jawaban yang telah disediakan. Skala sikap yang digunakan dalam angket ini adalah Skala Likert. Skala Likert ini berhubungan dengan penilaian seseorang terhadap sesuatu, kemudian penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut: (1) Jawaban sangat penting/sangat puas diberi bobot 5, (2) Jawaban penting/puas diberi bobot 4, (3) Jawaban cukup penting/cukup puas diberi bobot 3, (4) Jawaban kurang penting/kurang puas diberi bobot 2, dan (5) Jawaban tidak penting/tidak puas diberi bobot 1.

Teknik Analisis Data

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Importance and Performance Analysis (IPA)

Importance and Performance Analysis (IPA) adalah suatu metode untuk menganalisis tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja sebuah perusahaan didasarkan pada hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kerja menggunakan diagram kartesius. IPA menggunakan titik (*coordinate*) untuk menggambarkan kinerja merek. Kombinasi sumbu x (*performance*) dan sumbu y (*importance*) akan menghasilkan posisi setiap atribut. Atribut akan terletak pada salah satu kuadran dari keempat kuadran yang ada. Keempat kuadran tersebut disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius (*Importance-Performance Matrix*)
Sumber: Santoso (2006)

Berdasarkan diagram tersebut, maka perusahaan dapat merumuskan strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing atribut pada keempat kuadran tersebut yang dapat dijelaskan sebagai-berikut:

1. Kuadran A (*Attributes to Improve*)
Atribut-atribut kualitas jasa yang berada di kuadran ini dianggap sangat penting, namun kinerjanya dianggap belum sesuai dengan harapan pelanggan. PDAM Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas, .
2. Kuadran B (*Maintain Performance*)
Posisi ini menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh PDAM Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas, .
3. Kuadran C (*Attributes to Maintain*)
Posisi ini menunjukkan beberapa atribut kualitas jasa yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, dan pelaksanaannya oleh PDAM Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas, dirasa biasa-biasa saja.
4. Kuadran D (*Main Priority*)
Posisi ini menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, akan tetapi pelaksanaannya dianggap sangat memuaskan.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Analisis *Importance-Performance* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas. Menurut Stratford (2008), metode pengukuran CSI ini meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

1. Menghitung *importance weighting factors*, yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka persentase dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan

total *importance weighting factors* 100%.

2. Menghitung *weighted score*, yaitu nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan masing-masing atribut dengan *importance weighting factors* masing-masing atribut.
3. Menghitung *weighted total*, yaitu menjumlahkan *weighted score* dari semua atribut kualitas jasa.
4. Menghitung *satisfaction index*, yaitu *weighted total* dibagi skala maksimal yang digunakan (penelitian ini menggunakan skala maksimal 5), kemudian dikali 100%.

Adapun kriteria tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat sebagai berikut (Saturwa, 2007):

- 0,00 – 0,34 = Tidak puas
- 0,35 – 0,50 = Kurang puas
- 0,51 – 0,65 = Cukup puas
- 0,66 – 0,80 = Puas
- 0,81 – 1,00 = Sangat puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk

Tabel 1 menunjukkan tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi pelanggan pada atribut-atribut kualitas produk. Berdasarkan keseluruhan tingkat kesesuaian tersebut, diperoleh gambaran umum bahwa konfirmasi antara persepsi dengan harapan responden relatif belum terpenuhi, karena sebagian besar nilai dari atribut produk lebih rendah dibandingkan dengan ekspektasinya. Adapun cara untuk mengetahui tingkat kesesuaian atau tingkat kepuasan pelanggan ini dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{TKP} &= \frac{\text{Nilai Rata-rata Persepsi}}{\text{Nilai Rata-rata Harapan}} \times 100\% \\ &= \frac{3,46}{4,30} \times 100\% = 80,47\% \end{aligned}$$

Tabel 1. Tingkat Kesesuaian Kualitas Produk

No.	Atribut Kualitas Produk	Persepsi	Harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Air mengalir lancar pada jam puncak pagi	3,46	4,30	80,47
2.	Air mengalir lancar pada jam puncak sore	3,54	4,13	85,71
3.	Air yang didistribusikan ke pelanggan jernih	3,56	4,39	81,09
4.	Air yang didistribusikan ke pelanggan rasanya tawar	3,87	4,35	88,97
5.	Air yang didistribusikan ke pelanggan dapat dikonsumsi	3,81	4,13	92,25

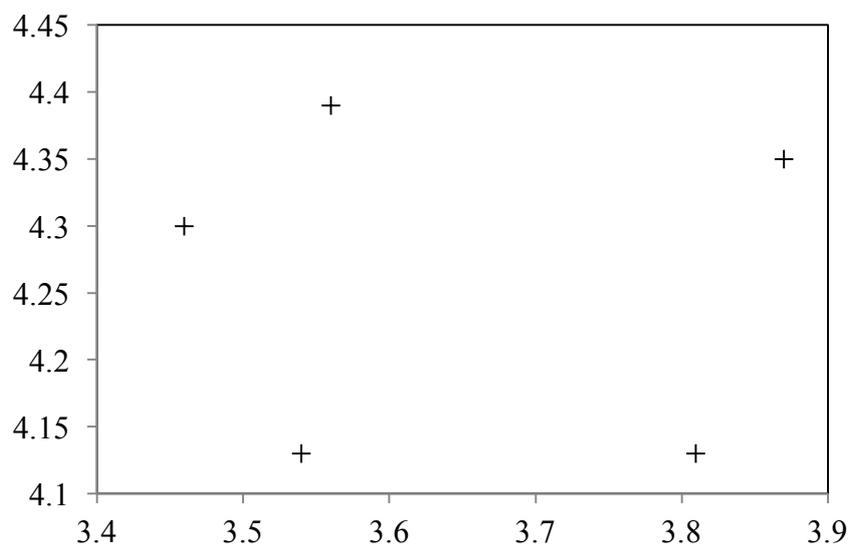
Sumber: Hasil Analisis, 2013

Dari 5 atribut kualitas produk, atribut kondisi air yang dapat dikonsumsi mempunyai kinerja yang paling mendekati harapan pelanggan, yaitu dengan skor kesesuaian 92,25%. Secara keseluruhan, rata-rata tingkat kesesuaian dari seluruh atribut relatif sudah baik, hal ini dapat dilihat dari keseluruhan skor kesesuaian minimum, yaitu sebesar 80,47%.

Keterangan Gambar 2: (1) Air mengalir lancar pada jam puncak pagi, (2) Air mengalir lancar pada jam puncak sore, (3) Air yang didistribusikan ke pelanggan jernih, (4) Air yang didistribusikan ke pelanggan dapat dikonsumsi,

dan (5) Air yang didistribusikan ke pelanggan rasanya tawar

Gambar 2 bertujuan untuk melihat kedudukan 5 atribut kualitas produk, sehingga memungkinkan pihak PDAM Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas untuk memfokuskan usaha-usaha yang harus dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kualitas produk. Sumbu X merupakan nilai rata-rata persepsi pelanggan terhadap seluruh atribut kualitas produk PDAM (*performance*), sedangkan sumbu Y merupakan nilai rata-rata harapan pelanggan terhadap seluruh atribut kualitas produk PDAM (*importance*).



Gambar 2. *Importance and Performance Matrix* untuk Kualitas Produk PDAM Tirta Kahuripan Cabang Pelayanan VI Ciomas
 Sumber: Hasil Analisis, 2013

Tabel 2 merupakan hasil perhitungan CSI yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas produk pelayanan yang diukur. Adapun cara untuk mengetahui nilai CSI ini adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Importance Weighting Factors} &= \frac{\text{Total Nilai Rata-rata Harapan}}{\text{Nilai Rata-rata Harapan}} \times 100\% \\ &= \frac{21,30}{4,30} \times 100\% \\ &= 20,19\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Weighted Score} &= \text{Nilai Rata-rata} \\ \text{Persepsi} \times \text{Importance Weighting Factors} &= 3,46 \times 0,2019 \\ &= 0,70 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Satisfaction Index} &= \frac{\text{Weighted Total}}{\text{Skala Maksimal}} \times 100\% \\ 100\% &= \frac{3,65}{5} \times 100\% = 72,95\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan CSI terhadap kualitas produk PDAM Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas dapat dilihat pada Tabel 2. *Satisfaction index* yang diperoleh dari hasil perhitungan adalah sebesar 72,95% atau 0,7295 angka ini

termasuk dalam kriteria puas (terletak antara rentang 0,66-0,80).

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa

Tabel 3 menunjukkan tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi pelanggan pada atribut-atribut kualitas jasa. Adapun cara untuk mengetahui tingkat kesesuaian atau tingkat kepuasan pelanggan ini dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{TKP} &= \frac{\text{Nilai Rata-rata Persepsi}}{\text{Nilai Rata-rata Harapan}} \times 100\% \\ &= \frac{3,82}{4,30} \times 100\% = 88,84\% \end{aligned}$$

Secara keseluruhan, rata-rata tingkat kesesuaian dari seluruh atribut relatif sudah baik, dimana nilai rata-rata tingkat kesesuaian terendah dari seluruh dimensi adalah sebesar 81,88% pada dimensi *empathy*, sedangkan untuk nilai rata-rata tingkat kesesuaian tertinggi adalah pada dimensi *tangible*, yaitu sebesar 88,84%. Dari 15 atribut kualitas jasa di atas, atribut peralatan yang berfungsi dengan baik adalah atribut yang mempunyai kinerja yang paling mendekati harapan pelanggan, yaitu dengan skor kesesuaian 91,78%.

Tabel 2. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* terhadap Kualitas Produk

Atribut-atribut Kualitas Pelayanan	Nilai Rata-rata Harapan (Y)	Importance Weighting Factors (%)	Nilai Rata-rata Persepsi (X)	Weighted Score
Lancar pada jam puncak pagi	4,30	20,19%	3,46	0,70
Lancar pada jam puncak sore	4,13	19,39%	3,54	0,69
Kejernihan air	4,39	20,61%	3,56	0,73
Rasa air yang tawar	4,35	20,42%	3,87	0,79
Air dapat dikonsumsi	4,13	19,39%	3,81	0,74
Total	21,30	100,00%		
Weighted Total				3,65
Satisfaction Index				72,95%

Sumber: Hasil Analisis, 2013

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Kualitas Jasa

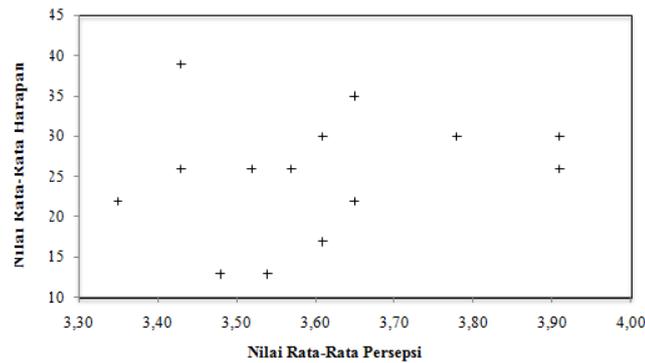
No.	Atribut-atribut Kualitas Pelayanan	Persepsi	Harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
A.	Tangible (Pelayanan Bersifat Nyata)	3,82	4,30	88,84
1.	Peralatan yang berfungsi dengan baik	3,91	4,26	91,78
2.	Tempat pembayaran yang mudah diakses	3,91	4,30	90,93
3.	Tersedianya layanan pengaduan	3,65	4,35	83,91
B.	Reliability (Keandalan)	3,62	4,30	84,19
1.	Air mengalir selama 24 jam	3,43	4,39	78,13
2.	Pencatatan dan perhitungan rekening air dilakukan secara benar dan akurat	3,78	4,30	87,91
3.	Ketepatan informasi	3,65	4,22	86,49
C.	Responsiveness (Bersikap Tanggap)	3,51	4,19	83,77
1.	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan pelanggan baru	3,61	4,17	86,57
2.	Tanggapan terhadap keluhan	3,48	4,13	84,26
3.	Pihak PDAM menyelesaikan keluhan pelanggan secara benar dan cepat	3,43	4,26	80,52
D.	Assurance (Dapat Menjamin)	3,56	4,23	84,16
1.	Jaminan pelayanan sehingga tidak menyebabkan kerugian pelanggan	3,52	4,26	82,63
2.	Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,54	4,13	85,71
3.	Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik	3,61	4,30	83,95
E.	Empathy (Kesungguhan)	3,48	4,25	81,88
1.	Kemudahan/akses untuk menyampaikan keluhan/laporan	3,52	4,26	82,63
2.	Upaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan	3,35	4,22	79,38
3.	Kemudahan dalam memperoleh informasi	3,57	4,26	83,80

Sumber: Hasil Analisis, 2013

Gambar 3 di bawah ini bertujuan untuk melihat kedudukan 15 atribut kualitas jasa, sehingga memungkinkan pihak PDAM Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas untuk memfokuskan usaha-usaha yang harus dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kualitas jasa. Sumbu X merupakan nilai rata-rata persepsi pelanggan terhadap seluruh atribut kualitas jasa PDAM (*performance*), sedangkan sumbu Y merupakan nilai rata-rata harapan pelanggan terhadap seluruh atribut kualitas jasa PDAM (*importance*).

Keterangan dari Gambar 3: (1) Upaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan, (2) Air mengalir selama 24 jam, (3) Pihak PDAM menyelesaikan keluhan pelanggan secara benar dan cepat, (4)

Tanggapan terhadap keluhan, (5) Jaminan pelayanan sehingga tidak menyebabkan kerugian pelanggan, (6) Kemudahan atau akses untuk menyampaikan keluhan atau laporan, (7) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, (8) Kemudahan dalam memperoleh informasi, (9) Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan pelanggan baru, (10) Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik, (11) Tersedianya layanan pengaduan, (12) Ketepatan informasi, (13) Pencatatan dan perhitungan rekening air dilakukan secara benar dan akurat, (14) Peralatan yang berfungsi dengan baik, dan (15) Tempat pembayaran yang mudah diakses.



Gambar 3. *Importance and Performance Matrix* untuk Kualitas Produk PDAM Tirta Kahuripan Cabang Pelayanan VI Ciomas

Tabel 4 merupakan hasil perhitungan CSI terhadap kualitas Jasa. CSI digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas produk pelayanan yang diukur. Adapun cara untuk mengetahui nilai CSI ini adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Importance Weighting Factors} &= \frac{\text{Total Nilai Rata-rata Harapan}}{\text{Nilai Rata-rata Harapan}} \times 100\% \\
 &= \frac{21,30}{4,30} \times 100\% \text{ 20,19\%} \\
 &= 0,2019
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Weighted Score} &= \text{Nilai Rata-rata Persepsi} \times \\
 &\quad \text{Importance Weighting Factors} \\
 &= 3,46 \times 0,2019 \\
 &= 0,70
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Satisfaction Index} &= \frac{\text{Weighted Total}}{\text{Skala Maksimal}} \times 100\% \\
 &= \frac{3,65}{5} \times 100\% \\
 &= 72,95\%
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan CSI terhadap kualitas produk PDAM Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas dapat dilihat pada Tabel 4. *Satisfaction index* yang diperoleh dari hasil perhitungan adalah sebesar 71,96% atau 0,7196. Ang-

ka ini termasuk dalam kriteria puas (terletak antara rentang 0,66-0,80).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis IPA terhadap kualitas produk, atribut kualitas produk yang dinilai sangat penting tapi kinerja belum memuaskan adalah kelancaran air pada jam puncak pagi dan kejernihan air.
2. Berdasarkan analisis IPA terhadap kualitas pelayanan, atribut kualitas pelayanan yang dinilai sangat penting tapi kinerja belum memuaskan adalah air mengalir selama 24 jam, pihak PDAM menyelesaikan keluhan pelanggan secara benar dan cepat, jaminan pelayanan sehingga tidak menyebabkan kerugian pelanggan, kemudahan akses untuk menyampaikan keluhan atau laporan, dan kemudahan dalam memperoleh informasi.
3. Penilaian pelanggan terhadap kualitas produk dan pelayanan dinilai memuaskan dengan nilai CSI sebesar 0,7295 untuk kualitas produk dan 0,7196 untuk kualitas pelayanan.

Tabel 4. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* terhadap Kualitas Pelayanan

Atribut-atribut Kualitas Pelayanan	Nilai Rata-rata Harapan(Y)	Importance Weighting Factors (%)	Nilai Rata-rata Persepsi (X)	Weighted Score
Peralatan yang berfungsi dengan baik	4,26	6,68%	3,91	0,26
Tempat pembayaran yang mudah diakses	4,30	6,74%	3,91	0,26
Tersedianya layanan pengaduan	4,35	6,82%	3,65	0,25
Air mengalir selama 24 jam	4,39	6,88%	3,43	0,24
Ketepatan informasi	4,22	6,61%	3,65	0,24
Pencatatan dan perhitungan rekening air dilakukan secara benar dan akurat	4,30	6,74%	3,78	0,25
Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan pelanggan baru	4,17	6,54%	3,61	0,24
Tanggapan terhadap keluhan	4,13	6,47%	3,48	0,23
Pihak PDAM menyelesaikan keluhan pelanggan secara benar dan cepat	4,26	6,68%	3,43	0,23
Jaminan pelayanan sehingga tidak menyebabkan kerugian pelanggan	4,26	6,68%	3,52	0,23
Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	4,13	6,47%	3,54	0,23
Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik	4,30	6,74%	3,61	0,24
Kemudahan/akses untuk menyampaikan keluhan	4,26	6,68%	3,52	0,23
Upaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan	4,22	6,61%	3,35	0,22
Kemudahan dalam memperoleh informasi	4,26	6,68%	3,57	0,24
Ketepatan informasi	4,22	6,61%	3,65	0,24
Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan pelanggan baru	4,17	6,54%	3,61	0,24
Tanggapan terhadap keluhan	4,13	6,47%	3,48	0,23
Total	63,81	100,00%		
Weighted Total				3,60
Satisfaction Index				71,96%

Sumber: Hasil Analisis, 2013

Saran

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Sebagai upaya peningkatan pelayanan terhadap pelanggan PDAM Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas, hendaknya memperhatikan beberapa atribut yang berada pada kuadran A (Kuadran Prioritas Utama), karena sebagai indikator penilaian kinerja menurut pelanggan sangat penting dalam upaya peningkatan pelayanan.
2. Perlu dilakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan sebagai bahan rujukan untuk pengembangan

PDAM Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas.

DAFTAR PUSTAKA

- Kusnaedi. 2002. *Mengolah Air Gambut dan Air Kotor untuk Air Minum*. Penebar Swadaya: Jakarta.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol 64 No 1. pp12-40.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Santoso, S. 2006. *Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Saturwa, Henry Nosih. 2007. *Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan PDAM (Studi Kasus PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kendal)*.Bogor: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.
- Stratford. 2004. Dipetik 14 November, 2013, dari *Stratford on Avon District Council Customer Satisfaction Index*. <http://stratford.gov.uk/community/council-805.cfm.htm>.
- Sudjarwo., Basrowi. 2009. *Manajemen Penelitian Sosial*. Bandung: Mandar Maju.

