

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PELAYANAN DISTRIBUSI AIR BERSIH
DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA MUSI
KARANG ANYAR PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik



Diajukan oleh :

Mikyal Marshalita

NIM. 07011181520057

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2019

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN DISTRIBUSI AIR BERSIH DI PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM TIRTA MUSI KARANG ANYAR
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

MIKYAL MARSHALITA

07011181520057

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing,

Pembimbing I

Dr. Nurmah Semil, M.si
NIP. 196712011992032002



Pembimbing II

Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

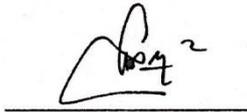
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PELAYANAN DISTRIBUSI AIR BERSIH
DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA MUSI
KARANG ANYAR PALEMBANG**

SKRIPSI

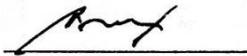
Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 25 Oktober 2019
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002
Ketua



Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001
Anggota



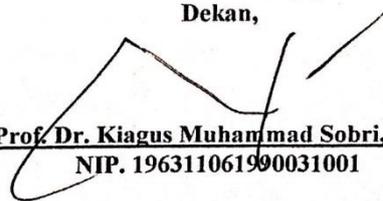
Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002
Anggota



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002
Anggota

Palembang, Oktober 2019
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya
Dekan,

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Kesuksesan tidak terwujud dari tidak pernah membuat kesalahan. Tapi tidak pernah membuat kesalahan yang sama untuk kedua kalinya.

-George Bernard Shaw

Skripsi ini kupersembahkan untuk ;

- 1. Ayahanda Erwani Jon Effendi dan Ibunda Sakinah tercinta.**
- 2. Seluruh Dosen Administrasi Publik yang saya hormati.**
- 3. Keluarga dan Sahabat Saya.**
- 4. Almamater Saya.**

KATA PENGANTAR



Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya yang telah diberikan kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program Strata-1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik di Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini sudah menjadi kewajiban moral bagi penulis untuk menyampaikan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua, Ayah saya Erwani Jon Effendi dan Ibu saya Sakinah dan juga adik saya, Zahra Saharani dan Ersalia Syahira yang selalu mendoakan dan memberi dukungan semangat kepada saya.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si, selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Mardianto, M.Si, selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
7. Bapak Drs. Gatot Budiarto, MS selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan solusi dan saran dalam perkuliahan.
8. Seluruh Dosen, Staf, dan Karyawan Tata Usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya kampus Palembang.
9. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2015 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya dan seluruh sahabat-sahabat saya Taca Rosa, Amalia Amrina Rosyadah, Elza Vernanda dan Alya Diibaj Nabilah yang telah mendukung saya.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, terimakasih untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung hingga terselesainya proposal skripsi ini, dan segala kerendahan hati penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan yang ada, kritik dan saran senantiasa diharapkan untuk awal yang lebih baik dikemudian hari. Akhir kata, penulis berharap semoga Laporan Proposal Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berarti.

Palembang, 2019

Penulis,

Mikyal Marshalita

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Karang Anyar Palembang khususnya pada Bidang Layanan Distribusi Air Bersih. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuisioner kepada 100 orang responden yang merupakan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Karang Anyar Palembang pada Bidang Layanan Distribusi Air Bersih dengan penilaian *Importance Performance Analysis (IPA)* dan menggunakan Diagram Kartesius, serta melakukan observasi dan pengumpulan data sekunder. Dimensi yang digunakan adalah bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian ini menunjukkan atribut yang perlu diperhatikan PDAM Tirta Musi Karang Anyar untuk memenuhi keinginan konsumen adalah kuadran A, yaitu penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, dan mendahulukan kepentingan pelanggan. Secara keseluruhan Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Distribusi Air Bersih Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Karang Anyar Palembang adalah Memuaskan dengan bobot \bar{x} sebesar 351 atau rata-rata 3,5.

Kata kunci : tingkat kepuasan pelanggan, pelayanan, bidang distribusi air bersih.

Pembimbing I



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP.196712011992032002

Pembimbing II



Drs. Mardianto, M.Si
NIP.196211251989121001

Inderalaya, Oktober 2019
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002



Scanned with
CamScanner

ABSTRACT

This research is aimed to know the customer satisfaction level at Regional Water Supply Tirta Musi Company, Karang Anyar Palembang, especially in the case of the Water Distribution Services. Techniques of data collection is done by using questionnaires that are distributed among 100 respondents who were customers of PDAM Karang Anyar Palembang in the case of the Water Distribution Services evaluating by the Importance Performance Analysis (IPA) and using Cartesian Diagrams and observing and collecting secondary data. The dimensions of service quality including Direct Evidence, Reliability, Comprehension, Assurance and Empathy. The findings of this study imply that the attributes is needed to be condiser by PDAM Tirta Musi Karang Anyar is fulfill quadran A for the consumers, including the appearance of the officer or apparatus in serving customers, the convenience of a place to perform services, having clear service standards, the officer or apparatus performs services quickly and precisely, officers guarantee the certainty of costs in service and put the interests of customers first. According to the results, the overall customer satisfaction of the water distribution services in PDAM Tirta Musi Karang Anyar is rather satisfied with $\bar{x} = 351$ or equal to 3,5.

Keywords: *customer satisfaction level, service, the case of the water distribution services*

Advisor I


Dr. Narmah Semil, M.Si
NIP.196712011992032002

Advisor II


Drs. Mardianto, M.Si
NIP.196211251989121001

Inderalaya, Oktober 2019
Chairman Science of Public Administration
Faculty Social Science and Political Science
Sriwijaya University


Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Kepuasan Pelanggan	9
1. Definisi Kepuasan Pelanggan	9
2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	9
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
C. Peneliti Terdahulu.....	14
D. Kerangka Pemikiran	17
BAB III. METODE PENELITIAN	20
A. Jenis Penelitian	20
B. Definisi Konsep	20
C. Definisi Operasional	21
D. Unit Analisis	23
E. Jenis dan Sumber Data.....	23
F. Populasi dan Sampel	24
G. Pengujian Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian.....	26
H. Teknik Pengumpulan Data	28
I. Teknik Analisis Data.....	29
J. Sistematika Penulisan	34

BAB IV. GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Sejarah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang	35
B. Visi dan Misi Perusahaan	35
C. Struktur Organisasi.....	36
D. Sistem Distribusi Air Bersih	40
E. Analisis dan Interpretasi Data	41
F. Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan setiap Indikator Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Distribusi Air Bersih oleh PDAM Tirta Musi Palembang	42
G. Diagram Kartesius.....	77
H. Deskripsi Responden.....	82
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Pelanggan yang aktif di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Unit Pelayanan Karang Anyar Kota Palembang.....	4
Tabel 1.2 Tabel Perbandingan dari seluruh Unit Pelayanan yang ada di PDAM Tirta Musi berdasarkan Jumlah Data Keluhan Tahun 2017	4
Tabel 1.3 Rekapitulasi Jumlah dan Jenis Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Musi Unit Karang Anyar Palembang Tahun 2017	6
Tabel 1.4 Laporan Pengaduan Keluhan di Kantor PDAM Tirta Musi Karang Anyar Palembang	6
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	22
Tabel 4.1 Kantor Unit Pelayanan PDAM Tirta Musi Palembang	40
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai PDAM Tirta Musi Palembang.....	40
Tabel 4.3 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Penampilan Petugas atau Aparatur dalam Melayani Pelanggan.....	43
Tabel 4.4 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan.....	45
Tabel 4.5 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Kemudahan Proses Layanan	46
Tabel 4.6 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Kemudahan Akses Layanan.....	47
Tabel 4.7 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Penggunaan Alat Pipa Transmisi dalam Membantu Proses Pelayanan Distribusi	49
Tabel 4.8 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Kecermatan Petugas dalam Melayani Pelanggan	51
Tabel 4.9 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap	

Standar Pelayanan yang Jelas	52
Tabel 4.10 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Kemampuan Petugas atau Aparatur dalam menggunakan Alat Pipa Transmisi dalam Membantu Proses Pelayanan Distribusi.....	53
Tabel 4.11 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Keahlian Petugas atau Aparatur dalam menggunakan Alat Pipa Transmisi dalam Membantu Proses Pelayanan Distribusi.....	54
Tabel 4.12 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Merespon Setiap Pelanggan atau Pemohon yang ingin Mendapatkan Pelayanan.....	56
Tabel 4.13 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Petugas atau Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat.....	58
Tabel 4.14 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Petugas atau Aparatur Melakukan Pelayanan dengan Cermat	59
Tabel 4.15 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Semua Keluhan Pelanggan Direspon oleh Pelanggan	60
Tabel 4.16 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu dalam Pelayanan	62
Tabel 4.17 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Pelanggan Bebas dalam Menyampaikan Keluhan.....	64
Tabel 4.18 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Petugas Memberikan Jaminan Kepastian Biaya dalam Pelayanan.....	65
Tabel 4.19 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Petugas Memberikan Jaminan Legalitas dalam Pelayanan	67
Tabel 4.20 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Mendahulukan Kepentingan Pelanggan	69
Tabel 4.21 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Tidak Diskriminatif (Membeda-bedakan) dalam Melayani Pelanggan	70
Tabel 4.22 Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Petugas Melayani dengan Sikap Ramah.....	71

Tabel 4.23	Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Petugas Melayani dengan Sikap Sopan Santun	73
Tabel 4.24	Pendapat Responden tentang Tingkat Kinerja dan Kepentingan terhadap Petugas Melayani dan Menghargai Setiap Pelanggan	74
Tabel 4.25	Prioritas Peningkatan Kinerja dan kepentingan di PDAM Tirta Musi Karang Anyar Palembang Sesuai Urutan Faktor yang Mempengaruhi Pelanggan terhadap Proses Pelayanan Distribusi Air Bersih	76
Tabel 4.26	Nilai Rata-rata Penilaian Kinerja dan Tingkat Kepentingan pada Faktor yang Mempengaruhi Pelanggan terhadap Proses Pelayanan Distribusi Air Bersih oleh PDAM Tirta Musi Karang Anyar Palembang	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Musi Palembang.....	36
Gambar 4.2 Diagram Kartesius pada Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Distribusi Air Bersih oleh PDAM Tirta Musi Karang Anyar Palembang	79

DAFTAR SINGKATAN

PDAM : Perusahaan Daerah Air Minum

BUMD : Badan Usaha Milik Daerah

SPSS : Statistical Product and Service Solution

UU : Undang – undang

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2. Surat Tugas

Lampiran 3. Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi

Lampiran 4. Lembar Revisi Ujian Komprehensif Skripsi

Lampiran 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Lampiran 6. Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Tingkat Kepentingan

Lampiran 7. Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Tingkat Kinerja

Lampiran 8. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Lampiran 9. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat internasional/global, nasional, industri dan perusahaan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Meskipun timbul banyak kesulitan dalam pengukuran kepuasan pelanggan, namun pada prinsipnya, kepuasan pelanggan dapat diukur. Pada hakikatnya pengukuran kepuasan pelanggan menyangkut penentuan 3 faktor, yaitu, pilihan tentang ukuran kinerja yang tepat, proses pengukuran secara normatif, dan instrumen atau teknik pengukuran yang dipergunakan untuk menciptakan suatu indikator.

Dalam Pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 disebutkan bahwa “Air, bumi dan kekayaan alam lainnya yang menyangkut hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. Berdasarkan pasal tersebut maka pemerintah memberikan perintah atau arahan kepada perusahaan daerah yang bergerak pada pengelolaan air bersih yang lebih dikenal dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Kehadiran PDAM berdasarkan Undang-undang No 5 Tahun 1962 sebagai kesatuan usaha milih Pemerintah Daerah yang memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan umum di bidang air minum, perusahaan tersebut hampir

tersebar di seluruh wilayah Indonesia, dimana salah satunya adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Karang Anyar Palembang.

Pelayanan kebutuhan publik merupakan suatu tugas dari pemerintah, yang dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara terserat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sejalan dengan perkembangan zaman, tuntutan akan kebutuhan pelayanan semakin meningkat. Ketika pelanggan merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang atau jasa yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarga tentang perusahaan tersebut dan produk-produknya. Mempertahankan kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik dengan pelanggan. Hal tersebut akan meningkatkan keuntungan bagi organisasi jangka panjang. Kepuasan pelanggan akan timbul jika konsumen membandingkan persepsi mereka mengenai kinerja penduduk atau jasa dengan harapan mereka.

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) merupakan badan usaha yang dibiayai oleh pemerintah, salah satu badan usaha milik daerah yang mengembang amanat dan peran penting di daerah adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Perusahaan Daerah Air

Minum (PDAM) memiliki fungsi untuk melayani kebutuhan hajat orang banyak meliputi pengadaan air bersih, melakukan pelayanan yang sebaik mungkin untuk pelanggan salah satunya adalah mendengarkan keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat atau pelanggan terkait dengan penyediaan air, melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang ada sehingga tetap terjaga kualitas dan kuantitas air, pengadaan pengaliran air tepat waktu dan menggali dana masyarakat melalui perolehan keuntungan dari usahanya untuk digunakan kembali dalam membangun sarana dan prasarana yang diperlukan oleh masyarakat. Berikut ini adalah jenis-jenis pelayanan yang terdapat di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yaitu :

1. Pelayanan Langgan
2. Pemasangan Baru dan Keluhan Pelanggan
3. Penagihan dan Tunggakan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kota Palembang didirikan pada tahun 1929 oleh kolonial Belanda yang berlokasi di III ilir Palembang dengan nama Palembang Water Leiding (PWL), yang pendirinya selesai pada tahun 1933 dan untuk mendistribusikannya didirikan menara yang terletak di jalan Merdeka. Selanjutnya status PWL diubah menjadi Perusahaan Air Bersih (PAB) berdasarkan surat keputusan Walikota Palembang pada tanggal 21 Agustus 1963 Nomor 104/UM/1963. Pada tanggal 11 Juni 1976 Pemerintah Daerah Tingkat II mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 20/KPTS/1976, yang berisikan perubahan PAB menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang dengan Peraturan Kotamadya Palembang pada tanggal 3 April 1976 Nomor I/Perda/1976. Adapun jumlah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang aktif di Tirta Musi Unit Pelayanan Karang Anyar Kota Palembang sebagai berikut. Dapat dilihat pada tabel 1.1 hal 4.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Pelanggan yang aktif di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Unit Pelayanan Karang Anyar Kota Palembang

No	Tahun	Jumlah Pelanggan
1.	2015	1.445
2.	2016	1.465
3.	2017	1.540
4.	2018	1.520

Sumber : Badan Pengelola Daerah Air Minum Tirta Musi Unit Karang Anyar

Pada tabel 1.1 tersebut dapat dijelaskan bahwa pada rekapitulasi jumlah pelanggan pada tahun 2015 sampai 2017 meningkat. Sedangkan pada tahun 2018 menurun karena ada sebagian pelanggan yang tidak membayar atau menunggak lebih dari 3 bulan, maka pelanggan tersebut akan di berhentikan pemakaiannya. Berikut tabel 1.2 adalah tabel pembandingan seluruh unit pelayanan berdasarkan data keluhan pada tahun 2017.

Tabel 1.2 Tabel Pembandingan dari seluruh Unit Pelayanan yang ada di PDAM Tirta Musi berdasarkan Jumlah Data Keluhan Tahun 2017

No	Kantor Unit Pelayanan	Jumlah Data keluhan
1.	Unit Pelayanan Rambutan	216 Keluhan
2.	Unit Pelayanan KM IV	244 Keluhan
3.	Unit Pelayanan 3 Ilir	236 Keluhan
4.	Unit Pelayanan Sako Kenten	283 Keluhan
5.	Unit Pelayanan Sebrang Ulu II	271 Keluhan
6.	Unit Pelayanan Sebrang Ulu I	252 Keluhan
7.	Unit Pelayanan Karang Anyar	301 Keluhan
8.	Unit Pelayanan Alang-alang Lebar	209 Keluhan
9.	Unit Pelayanan Kalidoni	295 Keluhan

Sumber : Data Sekunder PDAM Tirta Musi tahun 2017

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa terdapat 9 unit pelayanan yang disediakan oleh PDAM Tirta Musi, yang mana unit-unit tersebut adalah unit pelayanan

rambutan yang terdiri dari 216 keluhan, unit kedua yaitu unit pelayanan KM IV yang terdiri dari 244 keluhan, unit ketiga yaitu unit pelayanan 3 ilir yang terdiri dari 236 keluhan, unit keempat yaitu unit pelayanan sako kenten yang terdiri dari 283 keluhan, unit kelima yaitu unit pelayanan sebrang ulu II yang terdiri dari 271 keluhan, unit keenam yaitu unit pelayanan sebrang ulu I yang terdiri 252 keluhan, unit ketujuh yaitu unit pelayanan karang anyar yang terdiri dari 301 keluhan, unit kedelapan yaitu unit pelayanan alang-alang lebar yang terdiri dari 209 keluhan, dan unit kesembilan yaitu unit pelayanan kalidoni terdiri dari 295 keluhan. Jumlah keluhan terbanyak terdapat pada unit pelayanan karang anyar yang terdiri dari 301 keluhan dikarenakan berdasarkan data tersebut penulis mengangkat unit karang anyar sebagai permasalahan yang ada di dalam PDAM Tirta Musi.

Pada tahun 2017 terdapat 301 pelanggan yang mengadakan keluhan dengan berbagai macam masalah pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Musi Karang Anyar. Dari 301 pelanggan yang mengadakan keluhan sebanyak 271 keluhan telah terselesaikan oleh PDAM Tirta Musi Karang Anyar. Sedangkan, 30 pelanggan yang mengadakan keluhan tidak dapat terselesaikan atau diputus disebabkan oleh berbagai macam hal, seperti : Jarak rumah yang terlalu jauh dan penunggakan pembayaran yang tidak dilunasi oleh pelanggan PDAM Musi Karang Anyar Palembang.

Proses penanganan keluhan yang cepat dan ditangani dengan baik akan memberikan kepuasan yang optimal kepada pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap jasa PDAM dan pada akhirnya memberikan keuntungan kepada pelanggan sekaligus juga keuntungan bagi PDAM Tirta Musi Karang Anyar. Berikut data laporan pengaduan keluhan pelanggan PDAM Tirta Musi Unit Karang Anyar Palembang. Dapat dilihat pada tabel 1.3 hal 6.

Tabel 1.3 Rekapitulasi Jumlah dan Jenis Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Musi Unit Karang Anyar Palembang Tahun 2017

BULAN	JUMLAH KELUHAN	JENIS KELUHAN
Januari s.d Desember 2017	301 pelanggan	1. Air tidak mengalir 2. Kebocoran pipa persil 3. Kebocoran pipa dinas 4. Kebocoran pipa tertier/distribusi 5. Peningkatan pemakaian air pelanggan 6. Kerusakan water meter pelanggan

Sumber : Badan Pengelola Daerah Air Minum Tirta Musi Unit Karang Anyar

Tabel 1.3 adalah tabel jumlah dan jenis keluhan pelanggan yang disampaikan secara langsung ke kantor PDAM Tirta Musi Unit Karang Anyar Tahun 2017. Jenis keluhan yang disampaikan pelanggan terkait dengan masalah kebocoran pipa dan air yang tidak mengalir semestinya. Berikut ini adalah tabel laporan pengaduan keluhan pelanggan di kantor PDAM Tirta Musi Karang Anyar Palembang mulai tanggal 1 Januari 2017 s.d 31 Desember 2017. Dapat dilihat pada tabel 1.4.

Tabel 1.4 Laporan Pengaduan Keluhan Pelanggan di Kantor PDAM Tirta Musi Karang Anyar mulai tanggal 1 Januari 2017 s.d 31 Desember 2017

No	Jenis Aduan	Bulan			Jumlah
		Januari s.d April	Mei s.d Agustus	September s.d Desember	
1.	Air tidak mengalir	20	30	10	60
2.	Kebocoran pipa persil	50	10	15	75
3.	Kebocoran pipa dinas	10	15	10	35
4.	Kebocoran pipa tertier/distribusi	35	18	10	63
5.	Peningkatan pemakaian air pelanggan	20	12	16	48
6.	Kerusakan water meter pelanggan	5	5	10	40
Jumlah		140	90	71	301

Sumber : PDAM Tirta Musi Unit Karang Anyar

Berdasarkan tabel 1.4 menjelaskan bahwa terdapat 6 jenis keluhan pada PDAM Tirta Musi Unit Karang Anyar, yaitu yang pertama jenis aduan air tidak mengalir mulai tanggal 1 Januari sampai 31 Desember sebanyak 60 keluhan, yang kedua yaitu jenis aduan

kebocoran pipa persil sebanyak 75 keluhan, yang ketiga yaitu jenis aduan kebocoran pipa dinas sebanyak 35 keluhan, yang keempat yaitu jenis aduan kebocoran pipa tertier/distribusi sebanyak 63 keluhan, yang kelima yaitu jenis aduan peningkatan pemakaian air pelanggan sebanyak 48 keluhan, dan yang keenam yaitu kerusakan water meter pelanggan sebanyak 40 keluhan.

Sedangkan total per Januari sampai dengan April 2017 ada sebanyak 140 keluhan dari keenam jenis aduan tersebut, kemudian pada bulan Mei sampai dengan Agustus sebanyak 90 keluhan, dan pada bulan September sampai dengan Desember sebanyak 71 keluhan. Selanjutnya total dari keseluruhan jenis aduan dari bulan Januari hingga Desember 2017 adalah sebanyak 301 keluhan.

Selanjutnya permasalahan yang dilansir pada laman Sripoku.com. (Triansyah 2019 : 02) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi menghentikan sementara pengaliran air bersih di bagian wilayah Unit Pelayanan Alang-Alang Lebar (AAL) dan sebagian wilayah Unit Pelayanan Karang Anyar. Penghentian ini disebabkan oleh pecahnya pipa transmisi diameter 700 di kawasan Poligon pada pukul 10.00 WIB (diakses pada tanggal 02 Januari 2019). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai penyelenggara jasa perairan utama di Indonesia memiliki peran penting. Untuk menjaga agar pelanggan menjadi loyal, maka kepuasan pelanggan menjadi prioritas. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berusaha memuaskan pelanggan perusahaan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik. sebagai perusahaan yang mengutamakan kepuasan pelanggan, perusahaan tersebut tidak bisa mengabaikan *complain* atau keluhan yang diajukan oleh pelanggannya.

Sesuai dengan data yang diperoleh dari PDAM Karang Anyar Palembang, bahwa keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan air bersih sangat besar. Dengan meningkatnya kebutuhan air bersih pada pelanggan PDAM Karang Anyar, maka jalan terbaik adalah mengadakan pengkajian atau perhitungan kembali kebutuhan air bersih

untuk wilayah Karang Anyar untuk sekarang dan masa yang akan datang, agar keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan distribusi air bersih dari PDAM Karang Anyar dapat terpenuhi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian adalah “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Karang Anyar Palembang?”

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui dan menganalisis sampai sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut pelanggan dengan kinerja yang telah dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Karang Anyar Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan bisa menjadikan bahan kajian dan pemahaman secara konseptual dalam bidang ilmu administrasi negara, khususnya konsentrasi manajemen sektor publik dalam melihat dan mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan air bersih.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian dan informasi, serta solusi bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Karang Anyar Palembang untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat khususnya pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aedi, N. 2010. *Pengolahan dan Analisis Data Hasil Penelitian*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- FISIP. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara*. Indralaya: Universitas Sriwijaya.
- Sinambela, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rahmanawati, Junita. 2012. *Pedoman Umum EYD dan Pembentukan Istilah*. Tangerang Selatan: KARISMA Publishing Group.

Dokumen

- Nugroho. 2009. *Perilaku Konsumen AMUS Yogyakarta. Jurnal Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor Di Kecamatan Bogor Timur*, (<https://repository.ipb.ac.id>, diakses 05 September 2016).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Rahman, Arif. (2008). *Analisis Kepuasan Konsumen Produk Susu Ultra Milk*. Fakultas Pertanian: IPB.
- Triansyah. 2019. *Pipa Induk Pecah, PDAM Tirta Musi Stop Suplai Air di Unit AAL dan Karang Anyar*. (<http://palembang.tribunnews.com>, diakses 02 Januari 2019).