



ISSN : 2355-617X
E-ISSN : 2828-1160

Jurnal Ilmiah Bering

Editor Office : PPPM Institut Teknologi Pagar Alam

Jl. Masik Siagim No 75 Simpang Mbacang, Pagar Alam, SUM-SEL, Indonesia

Phone : 0852-9064-2110

Email : itpaberings89@gmail.com

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN UPTD PENGELOLAAN AIR MINUM KOTA PAGAR ALAM

Elpita Aisah¹ Fameira Dhiniati², Rahmila³,
Program Studi Teknik Sipil Institut Teknologi Pagar Alam¹²
Jalan Masik Siagim No.75 Simpang Mbacang Kec.Dempo Tengah Kota Pagar Alam
Sur-el : elpitaaisyah170@gmail.com³@gmail.com¹

Abstrak: UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam, telah mengupayakan memberi kepuasan dan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih kepada pelanggan, namun dalam perjalanannya sering mendapatkan keluhan dari pelanggan. Keluhan pelanggan itu sendiri berupa tentang sulitnya mendapatkan pasokan air bersih, di karena sering terjadinya air kecil dan air sering mati yang di sebabkan oleh tingkat kebocoran pipa pada jaringan instalasi perpipaan UPTD Pengelolaan Air Minum, sehingga tampak masih menjadi kendala terhadap permintaan pelanggan akan air bersih yang semakin meningkat, namun pelayanan yang di berikan belum sebanding yang diharapkan pelanggan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam, dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analisis (IPA), maka dari hasil perhitungan CSI (Customer Satisfaction Index) terhadap kualitas produk didapatkan nilai rata-rata skor tingkat kepuasan pelanggan sebesar 59,4% atau 0,59 yang artinya angka ini termasuk kedalam kinerja cukup puas. Sedangkan IPA (Importance and Performance Analysis), dilakukan terhadap mutu produk dan kualitas pelayanan yang nilai keseluruhannya dapat ditetapkan sebagai tingkat kepuasan pelanggan UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam berada pada dikudran (A) dengan penjelasan kualitas jasa yang dianggap sangat penting namun kinerjanya dianggap belum sesuai dengan harapan pelanggan.

Kunci Utama: Tingkat Kebocoran, CSI dan IPA, UPTD PAM.

Abstract: The UPTD for Drinking Water Management in Pagar Alam City, has tried to provide satisfaction and service to meet the needs for clean water to customers, but along the way, they often get complaints from customers. The customer complaint itself is about the difficulty of getting clean water supply, because clean water often turns off caused by the level of pipe leakage in the piping installation network of UPTD Drinking Water Management, so that it is still an obstacle to customer demand for clean water. is increasing, but the services provided are not comparable to what the customer expects. This study aims to determine the level of customer satisfaction with the services of UPTD Water Drinking Pagar Alam City, using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods, from the results of the CSI (Customer Satisfaction Index) calculation on product quality obtained on average. The average score of the customer satisfaction level is 59.4% or 0.59, meaning that this figure is included in the performance quite satisfied. While the IPA (Importance and Performance Analysis), is carried out on product quality and service quality whose overall value can be determined as the level of customer satisfaction UPTD Pagar Alam City Drinking Water

Management is in quadrant (A) with an explanation of service quality which is considered very important but its performance is considered not in accordance with customer expectations.

Keywords: Leakage rate, CSI and IPA, UPTD PAM..

1. PENDAHULUAN

Air adalah sarana utama untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena air merupakan media penularan penyakit, disamping itu juga pertambahan jumlah penduduk di dunia ini yang semakin bertambah jumlahnya sehingga menambah aktivitas kehidupan yang ada pada hakikatnya membutuhkan air bersih (Sutrisno, T., 2004). Air bersih merupakan salah satu kebutuhan yang sangat mendasar bagi manusia karena diperlukan terus-menerus dalam kegiatan sehari-harinya untuk bertahan hidup. Oleh karena itu, manusia memerlukan sumber air bersih yang diperoleh dari air tanah maupun air permukaan. Namun tidak semua air baku dapat digunakan manusia untuk memenuhi kebutuhan air minum, hanya air baku yang memenuhi persyaratan kualitas air minum yang dapat digunakan manusia.

Kota Pagar Alam adalah salah satu wilayah yang terletak di Provinsi Sumatera Selatan. Letak geologis Kota Pagar Alam berada di daerah pegunungan yang memiliki sumber daya air baku yang banyak, seperti sungai dan danau yang mampu memenuhi kebutuhan air sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat Kota Pagar Alam. Namun pada kenyataannya tidak semua masyarakat Kota Pagar Alam mendapatkan pelayanan dan kepuasan akan kebutuhan air bersih sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan laporan UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam terdapat beberapa keluhan pelanggan terhadap suplai air bersih seperti, debit air yang kecil dan sering mati, terjadinya kebocoran pipa transmisi, dan pembacaan meter yang tidak sesuai dengan kapasitas volume yang terpakai dan dituntut untuk membangun serta mengembangkan pelayanan yang berkualitas secara terus menerus dan berkelanjutan, sehingga dapat menanggulangi berbagai keluhan dan tidak kepuasan yang selama ini dirasakan pelanggan, sekaligus dapat mengusahakan peningkatan kepuasan secara tepat dan nyata.

Dengan semakin meningkatnya jumlah pelanggan pada UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam tentunya harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar para pelanggan

merasa puas dengan apa yang telah mereka peroleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan Pengelolaan Air Minum harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang yang di kemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam”.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan oleh pelanggan UPTD Pengelolaan Air Minum di 5 wilayah kecamatan Kota Pagar Alam yaitu : Kecamatan Pagar Alam Utara, Kecamatan Pagar Alam Selatan, Kecamatan Dempo Utara, Kecamatan Dempo Tengah, dan Kecamatan Dempo Selatan.

Adapun lokasi penelitian ditunjukkan pada peta dibawah ini:



Sumber : Badan Pusat Statistik (2022)

Gambar 2.1 Lokasi Penelitian

2.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data terdiri dari data primer dan data sekunder berikut data primer dan data sekunder yang diambil dalam penelitian ini.

a) Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber melalui wawancara, survei, kuisisioner dan sebagainya.

Adapun pada penelitian ini data primer diambil dengan cara memberi : Kuesioner kepada pelanggan UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam, dan Observasi lapangan.

b) Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari catatan, buku, dan laporan pemerintah. sedangkan data sekunder : Data Jumlah Pelanggan dari UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode analisis data yang menggunakan instrumen kuesioner kepada 100 orang pelanggan, yang mana kuesioner ini memiliki 5 penilaian, mereka adalah Pelayanan secara fisik, Kepercayaan, Sikap tanggap, Pelayanan, dan Kesungguhan. Kuesioner yang menggunakan Skala Likert, digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert, yang akan di ukur di jabarkan menjadi penilaian, dan pelayanan tersebut dapat di lakukan sebagai acuan untuk menyusun pertanyaan. Dalam skala ini jawaban sangat positif sampai jawaban sangat negatif.

Hasil penilaian pelanggan terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum dapat dikonversi sesuai dengan rumus berikut :

$$\text{presentase koesuiner} = \frac{\text{hasil penilaian}}{\text{hasil maksimum}} \times 100\% \quad \dots\dots(2.1)$$

Dengan kriteria Persentase kuesioner konsumen yaitu :

Tabel 2.1 Kreteria Skor

Skor Observasi	Kategori
0,00 - 0,35	Tidak Puas
0,35 - 0,50	Kurang Puas
0,51 - 0,65	Cukup Puas
0,66 – 0,88	Puas
0,81 – 1,00	Sangat Puas

Sumber : Saturwa, (2007)

Analisis kepuasan pelanggan berdasarkan demensi kualitas produk dijabarkan menjadi 2 indikator, yaitu kualitas kpointinuitas produk air. Sedangkan demensi kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan .

2.4 Metode Sampling

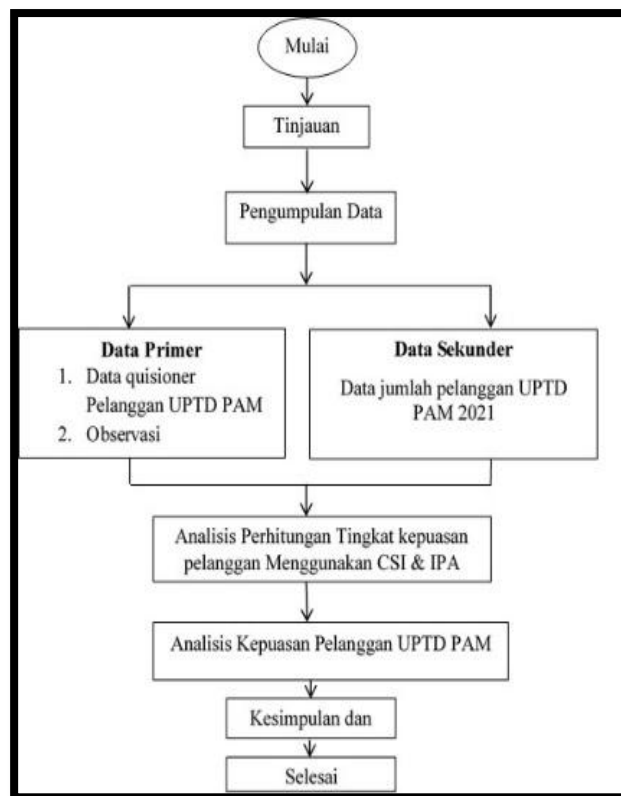
Sampel penelitian ini adalah pelanggan UPTD Pengelolaan Air Minum di lima Wilayah Kecamatan di Kota Pagar Alam, dengan total pelanggan 4.884 pelanggan

$$= \frac{N}{1 + (Nx e^2)} = \frac{4884}{1 + (4884 \times 0,01^2)} = 99 \text{ pelanggan}$$

diambil/ dibulatkan sebanyak 100 pelanggan.

2.5 Diagram Alir Penelitian

Adapun gambar diagram alir penelitian akan diuraikan pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. 2 Bagan Alir Penelitian

3. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

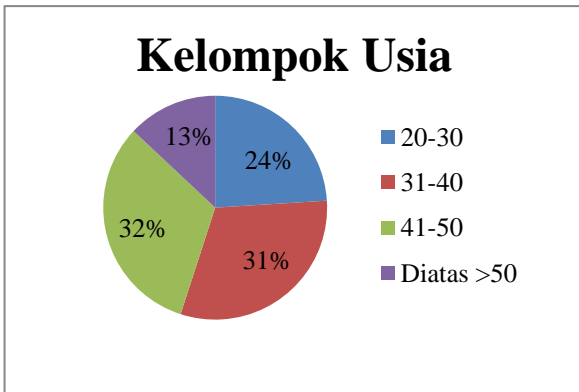
Dalam melakukan analisa suatu penelitian tahapan pertama yang dilakukan adalah mengumpulkan data baik data primer ataupun data sekunder, adapun jenis data tersebut akan diuraikan pada penjelsan berikut ini:

3.1. Data

Dalam hasil penelitian ini, peneliti menyebarkan kuisioner sebanyak 100 kuesioner kepada sejumlah pelangan UPTD Pengelolaan Air Minum di 5 wilayah Kecamatan Kota Pagar Alam, dimana yang di maksud dengan karakteristik responden dalam penelitian ini di bagi menjadi 3 kelompok yang terdiri dari Usia, Jenis kelamin dan Pendidikan.

3.1.1 Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Berdasarkan hasil kuesioner, responden dalam penelitian ini sangat bervariasi, karena dapat memudahkan dalam pengolahan data, usia responden yang dimiliki dapat dikelompokkan dalam (4) empat kelompok usia, yaitu kelompok usia 20 – 30 tahun, kelompok usia 31 – 40 tahun, kelompok usia 41 – 50 tahun dan kelompok usia diatas 50 tahun.



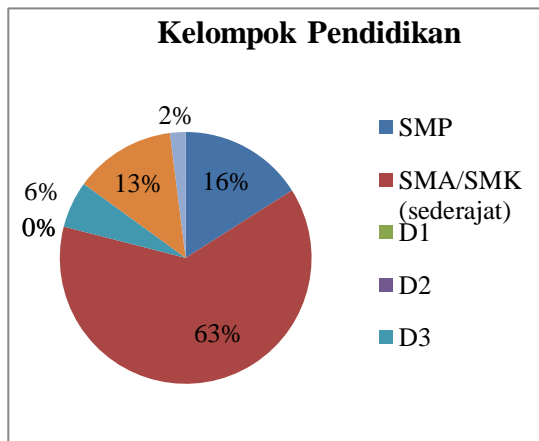
Sumber : Hasil Analisis, (2022)

Gambar 3.1 Diagram Kelompok Umur

Berdasarkan hasil Gambar 4.1 diagram kelompok umur diambil 100 responden dan hasilnya adalah pada usia rentan 20-30 tahun sebesar 24 %, usia 31-40 tahun sebesar 31 %, usia 41-50 sebesar 32% dan usia lebih dari 50 tahun sebesar 13 %. Meski demikian karakteristik usia masyarakat Kota Pagar Alam dapat membantu untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan terhadap UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam.

3.1.2 Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat pendidikan dari responden yang di survei sebagian besar adalah SMA atau sederajat. Sebagian lainnya memiliki tingkat pendidikan S1, S2 dan D3 seperti yang diberikan pada Gambar 3.2 Diagram Tingkat Pendidikan.



Sumber : Hasil Analisis, (2022)

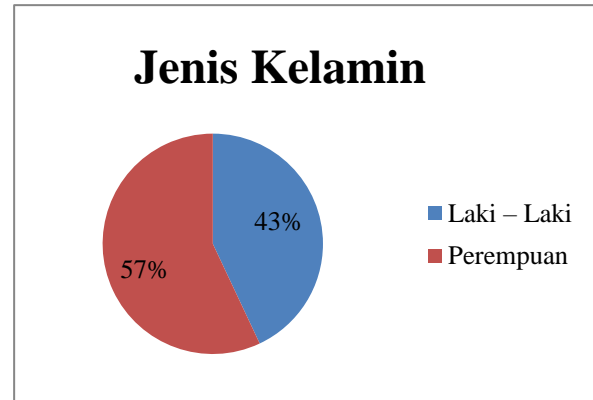
Gambar 3.2 Diagram Tingkat Pendidikan

Berdasarkan gambar 3.2 diagram Tingkat Pendidikan diatas untuk jenjang tingkat tingkat pendidikan dari responden yang disurvei sebagian besar adalah SMA sederajat sebanyak 63% . Sebagiannya lagi memiliki tingkatan pendidikan SMP dan S1 Meski demikian tingkat pendidikan di masyarakat Kota Pagar Alam dapat membantu

dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan oleh UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam.

3.1.3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Berdasarkan hasil kuesioner, responden berjenis kelamin laki-laki dan perempuan masing-masing adalah 57% dan 43% seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.3.



Sumber : Hasil Analisis, (2022)

Gambar 3.3 Diagram Jenis Kelamin

Dari gambar 3.3 diatas Diagram Jenis Kelamin yaitu responden dengan skor 57% orang berjenis kelamin Perempuan sedangkan yang berjenis kelamin Laki-laki 43 orang. Meski demikian karakteristik jenis kelamin pelanggan UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam dapat membantu dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan.

3.2 Analisis Data

3.2.1 Analisis Tingkat kepuasan pelanggan UPTD Pengeloalan Air Minum Kota Pagar alam terhadap kualitas produk

Untuk mengukur tingkat nilai kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan membandingkan antara tingkat nilai persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang ditunjukkan oleh tingkat nilai harapan dari pelayanan yang ditunjukkan.

Dalam hal ini, peneliti memberikan 25 questioner terhadap pelayanan yang diperoleh dari nilai persepsi pelanggan dan juga 25 questioner dari nilai harapan pelanggan terhadap pelayanan yang UPTD Pengelolaan Air Minum.

Kemudian data tersebut diolah dan di dapatkan nilai rata-rata skor harapan dan nilai rata-rata skor persepsi. Apabila nilai rata-rata skor persepsi dikurangi dengan nilai rata-rata skor harapan maka diperoleh tingkat kualitas pelayanan dan apabila hasil pengurangan tersebut menunjukkan skor kesenjangan positif berarti tingkat kepuasan layanan melebihi

harapan responden atau dapat disebut sangat memuaskan. dan skor negatif ditunjukkan dari tingkat layanan lebih rendah yang diharapkan dan jika skor kesenjangan yang sama dari pelayanan yang diharapkan pelanggan maka untuk mengetahui tingkat kesesuaian kualitas produk dapat di jelaskan sebagai berikut :

$$TKP = \frac{\text{Nilai rata - rata persepsi}}{\text{Nilai rata - rata harapan}} \times 100\%$$

$$TKP = \frac{2,871}{3,35} \times 100\% = 85,7\%$$

Tabel 3.1 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kualitas Produk

No	Atribut Kualitas Produk	Persepsi	Harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
	A	B	C	$d = \frac{b}{c} \times 100\%$
1	Kelancaran aliran air bersih	2,87	3,35	85,70
2	Kualitas air bersih yang di peroleh pelanggan	2,93	3,42	85,70

Tabel 3.2 Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap Kualitas

Atribut Kualitas Pelayanan	Nilai rata-rata harapan (Y)	Importance Weighting Factors (%)	Nilai Rata-rata Persepsi (X)	Weighted Score
kelancaran air	3,35	19,51%	2,87	0,56
kualitas air	3,42	19,92%	2,93	0,58
perhitungan pemakaian air	3,37	19,63%	2,95	0,58
ke higienisan pengolahan	3,52	20,50%	3,10	0,64
pemasangan installasi baru	3,51	20,44%	3,00	0,61
Total	17,17	100%	14,85	14,851
Nilai Rata-rata	3,43		2,97	
Weighted Total				17,82
Satisfaction Index				59,43%

Sumber, Analisis Data (2022)

Tabel 3.2 Hasil perhitungan CSI ditentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dalam pendekatan yang mempertimbangkan atribut-atribut terhadap kualitas produk pelayanan UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam di lihat pada tabel 4.2 Satisfaction Index dilihat dari hasil

3	Keakuratan perhitungan pemakaian air bersih	2,95	3,37	87,54
4	ke higienisan air bersih	3,10	3,52	88,04
5	Pemasangan instalasi baru	3,00	3,51	85,47

Sumber

Menurut tabel 3.1 dapat dilihat secara keseluruhan kondisi tingkat kesesuaian kualitas produk mempunyai kinerja yang mendekati dari nilai harapan pelanggan dengan rata-rata skor tingkat kesesuaian sebesar 86,49%. tetapi nilai rata-rata harapan tidak sesuai dengan nilai rata-rata persepsi yang di harapkan pelanggan UPTD Pengelolaan Air Minum, dapat memungkinkan pihak UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam dapat memberikan: Analisis Data, 2022

kepuasan pelanggan terhadap atribut-atribut yang di harapkan pelanggan.

perhitungan sebesar 59,43% atau 0,5943 angka ini termasuk dalam kriteria Cukup Puas. cara menghitung, nilai pada tabel di atas adalah sebagai berikut :

$$\text{Importance Weighting Factors} = \frac{\text{Total Nilai rata - rata harapan}}{\text{Nilai Rata - rata Harapan}} \times 100\%$$

$$\frac{17,17}{3,35} \times 100\% = 19,51\% \rightarrow 0,1951$$

Weighted Score = Nilai rata-rata persepsi \times
Importance Weigthing Factors
= $2,87 \times 0,1951 = 0,56$

perhitungan *Satisfaction Index* yaitu :

$$\text{Satisfaction Index} = \frac{\text{Weighted Total}}{\text{Skala Maksimal}} \times 100\% = \frac{2,97}{5} \times 100\% = 59,4\% \rightarrow 0,59$$

Dari hasil perhitungan CSI kualitas produk terhadap UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam yang didapat sebesar 59,4% atau 0,59 angka ini termasuk dalam kriteria cukup puas.

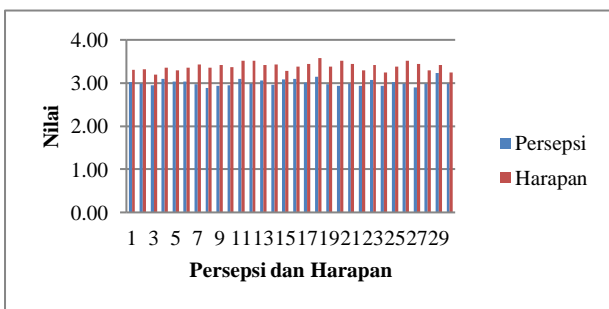
Tabel 3.3 Tingkat Kesesuaian Kualitas Jasa

NO	Atribut-atribut Kualitas Pelayanan	Persepsi	Harapan	Kesesuaian (%)
A.	Tangible (Pelayanan Bersifat Nyata)	3,02	3,30	91,52
1	Pemasangan Instalasi Atau Sambungan Baru	2,98	3,32	89,76
2	Kepuasan Terhadap Sistem / Cara Pembayaran Tagihan Air	2,95	3,2	92,19
3	Peralatan Kerja Dan Peralatan Pendukung Yang Dimiliki Oleh UPTD Pengelolaan Air Minum	3,1	3,35	92,54
4	Respon Pihak Petugas Lapanagan Pengelolaan Air Minum Terhadap Pengaduan Pelanggan	3,03	3,29	92,10
5	Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Pendukung Pelayanan Yang Dimiliki UPTD Pengelolaan Air Minum	3,03	3,35	90,45
B.	Reliability (Keandalan)	2,97	3,43	86,49
1	Kelancaran Air Mengalir	2,89	3,35	86,27
2	Kualitas Air Yang Diterima Oleh Pelanggan UPTD Pengelolaan Air Minum	2,94	3,42	85,96
3	Keseimbangan Antara Tarif Dan Pelayanan UPTD Pengelolaan Air Minum Yang Diterima	2,95	3,37	87,54
4	Tingkat Keakuratan Perhitungan Dan Pemakaian Air	3,09	3,52	87,78
5	Keakuratan Informasi Yang Diberikan Oleh Pihak UPTD Pengelolaan Air Minum	2,98	3,51	84,90
C.	Responsiveness (Bersikap Tanggap)	3,06	3,42	89,42
1	Tanggapan UPTD Pengelolaan Air Minum Terhadap Keluhan Pelayanan Yang Diadukan Oleh Pelanggan	2,96	3,43	86,30
2	Tindakan Yang Di Lakukan Terhadap Keluhan Pelanggan	3,08	3,28	93,90
3	Tanggapan Pegawai UPTD Pengelolaan Air Minum Atas Saran Demi Peningkatan Pelayanan	3,09	3,38	91,42
4	Sikap Petugas UPTD Pengelolaaan Air Minum Dalam Menerima Keluhan Pelanggan	3,01	3,44	87,50
5	Kemampuan Petugas UPTD Pengelolaan Air Minum Dalam Menyelesaikan Pekerjaan Sessuai Keluhan Pelanggan	3,15	3,58	87,99

D.	Assurance (Dapat Menjamin)	2,97	3,38	88,00
1	Kesigapan Petugas Melaksanakan Tugas	2,94	3,52	83,52
2	UPTD Pengelolaan Air Minum Di 5 Wilayah Kecamatan Kota Pagar Alam Dapat Menjamin Keamanan Dan Kehiegenesan Fasilitas	2,99	3,44	86,92
3	Ketepatan Waktu Petugas UPTD Pengeloklaan Air Minum Dalam Memberikan Pelayanan	2,93	3,29	89,06
4	Apakah Pihak UPTD Pengelolaan Air Minum Dalam Memberikan Kenyamanan Pelayanan	3,07	3,42	89,77
5	Keseriusan Pihak UPTD Pengelolaan Air Minum Menjamin Minimnya Kesalahan Yang Dilakukan Oleh Petugas	2,94	3,24	90,74
E.	Empathy (Kesungguhan)	3,02	3,38	89,25
1	Kemudahan pelanggan dalam Menyampaikan Keluhan	2,99	3,52	84,94
2	Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Petugas	2,9	3,44	84,30
3	Kemudahan Pelanggan Dalam Memperoleh Informasi Produk Atau Layanan	2,98	3,29	90,58
4	Perhatian UPTD Pengelolaan Air Minum Dalam Memperlakukan Para Pelanggan Secara Personal	3,23	3,42	94,44
5	Kinerja UPTD Pengelolaan Air Minum Agar Tidak Terjadi Penundaan Pelayanan Kepada Pelanggan	2,98	3,24	91,98

Sumber : Analisis Data, 2022

Dalam keseluruhan, tingkat rata-rata kesesuaian dari seluruh atribut relative sudah cukup baik, yang mana nilai rata-rata dari nilai 91,52% pada dimensi pelayanan bersifat nyata, dan untuk nilai rata-rata dari nilai 86,49% pada dimensi Keandalan. Pada atribut diatas kualitas jasa diatas, atribut peralatan yang berfungsi dengan baik adalah atribut yang memiliki kinerja dengan harapan pelanggan, yaitu dengan skor kesesuaian 91,52%.



Sumber : Hasil Analisis,(2022)

Gambar 3.5 Importance and Performance Matri untuk Kualitas Produk UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam

Di gambar 4.5 tersebut ditunjukkan untuk melihat kedudukan 15 atribut kualitas jasa UPTD Pengelolaan Air Minum di 5 wilayah atau kecamatan Kota Pagar Alam sehingga dapat memungkinkan dari UPTD Pengelolaan Air Minum itu sendiri untuk memfokuskan usaha-usaha yang harus dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kualitas jasa. Pada sumbu X adalah nilai rata-rata persepsi pelanggan terhadap seluruh atribut kualitas jasa UPTD Pengelolaan Air Minum di 5 wilayah kecamatan Kota Pagar Alam. Dan sumbu Y adalah nilai rata-rata harapan pelanggan terhadap seluruh atribut kualitas jasa UPTD Pengelolaan Air Minum di 5 wilayah Kecamatan Kota Pagar Alam.

3.2.3 Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan

CSI digunakan untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan pendekatan yang melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas produk pelayanan yang diukur. Dengan cara mencari nilai CSI ini sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Importance Weighting Factors} &= \frac{\text{Total Nilai Rata-rata Harapan}}{\text{Nilai Rata-rata Harapan}} \times 100\% = \\ \frac{17,17}{3,35} \times 100\% &= 19,51\% \rightarrow 0,1951 \\ \text{Weighted Score} &= \text{Nilai Rata-rata Persepsi} \times \\ \text{Importance Weighting Factors} &= 2,87 \times 0,1951 = 0,56 \\ \text{Satisfaction Index} &= \frac{\text{Weighted Total}}{\text{Skala Maksimal}} \times 100\% \\ &= \frac{2,97}{5} \times 100\% = 59,4\% \rightarrow 0,59 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan CSI dengan kualitas produk UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam dalam 5 wilayah Kecamatan Kota Pagar Alam bisa dilihat pada tabel tersebut, *Satisfaction Index* yang dilihat dari hasil perhitungan pada tabel 4.4 adalah sebesar 59,4% atau 0,59. Angka ini termasuk ke dalam kinerja cukup puas.

Tabel 4.5 Perhitungan *Customer Satisfaction Index* terhadap Kualitas Pelayanan

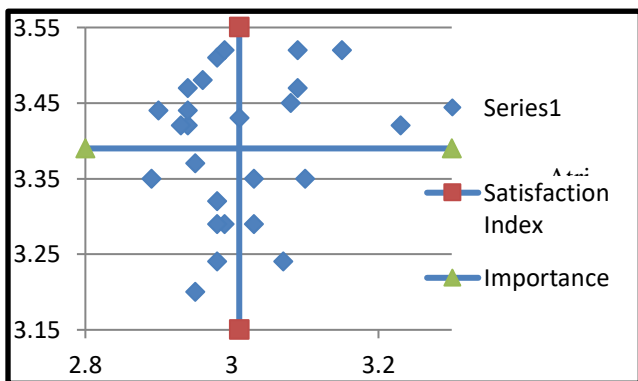
No	Atribut-atribut Pelayanan	Nilai Rata-rata Harapan (Y)	Importance Weighting Factors (%)	Nilai Rata-rata Persepsi (X)	Weighted Score
1	Pemasangan Instalasi Atau Sambungan Baru pada pelayanan	4,09	4,28%	3,28	0,14
2	Kepuasan Terhadap Sistem dan Cara Pembayaran Tagihan Air bersih UPTD Pengolaan Air Minum	4,10	4,29%	3,28	0,14
3	UPTD Pengelolaan Air Minum memiliki Peralatan Kerja Dan Peralatan Pendukung	3,98	4,16%	3,28	0,14
4	Pengaduan Pelanggan Terhadap Respon Pihak Petugas Lapanagan Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam	3,95	4,13%	3,23	0,13
5	Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Pendukung Pelayanan Yang Dimiliki UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam	3,89	4,07%	3,14	0,13
6	Kelancaran Air Mengalir	3,64	3,80%	3,11	0,12
7	Kualitas Air Yang Diterima Oleh Pelanggan UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam	3,52	3,68%	3,09	0,11
8	Keseimbangan Antara Tarif Dan Pelayanan UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam Yang Diterima	3,97	4,15%	3,15	0,13
9	Tingkat Keakuratan Perhitungan Dan Pembayaran Pemakaian Air	3,88	4,06%	3,15	0,13

10	Keakuratan Informasi Yang Diberikan Oleh Pihak UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagara Alam	3,40	3,55%	3,08	0,11
11	Tanggapan UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam Terhadap Keluhan Pelayanan Yang Diadukan Oleh Pelanggan	3,97	4,15%	3,15	0,13
12	Tindakan Yang Di Lakukan Terhadap Keluhan Pelanggan	4,00	4,18%	3,19	0,13
13	Tanggapan Pegawai UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam Atas Saran Demi Peningkatan Pelayanan	3,92	4,10%	3,18	0,13
14	Sikap Petugas UPTD Pengelolaan Air Minum Dalam Menerima Keluhan Pelanggan	3,94	4,12%	3,17	0,13
15	Kemampuan Petugas UPTD Pengelolaan Air Minum Dalam Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Keluhan Pelanggan	3,71	3,88%	3,12	0,12
16	Kesigapan Petugas Melaksanakan Tugas	3,52	3,68%	3,09	0,11
17	UPTD Pengelolaan Air Minum Di 5 Wilayah Kecamatan Dapat Menjamin Keamanan Dan Kehiegenesan Fasilitas	3,94	4,12%	3,14	0,13
18	Ketepatan Waktu Petugas UPTD Pengelolaan Air Minu Dalam Memberikan Pelayanan	3,56	3,72%	3,05	0,11
19	Apakah Pihak UPTD Pengelolaan Air Minum Dalam Memberikan Kenyamanan Pelayanan	3,88	4,06%	3,17	0,13
20	Keseriusan Pihak UPTD Pengelolaan Air Minum Menjamin Minimnya Kesalahan Yang Dilakukan Oleh Petugas	3,92	4,10%	3,12	0,13
21	Kemudahan Akses Untuk Menyampaikan Keluhan	3,98	4,16%	3,16	0,13
22	Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Petugas	3,46	3,62%	3,14	0,11
23	Kemudahan Pelanggan Dalam Memperoleh Informasi Produk Atau Layanan	3,32	3,47%	3,05	0,11
24	Perhatian UPTD Pengelolaan Air Minum Dalam Memperlakukan Para Pelanggan Secara Personal	4,22	4,41%	3,40	0,15

25	Kinerja UPTD Pengelolaan Air Minum Agar Tidak Terjadi Penundaan Pelayanan Kepada Pelanggan	3,91	4,09%	3,16	0,13
Total		95,66	100,00%		
Weighted Total Satisfaction Index				3,17	63,34%

Sumber : Analisis Data, 2022

Dari hasil analisis keseluruhan maka dapat dikatakan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan UPTD Pengelolaan Air Minum, yang berada dalam kuadran A dengan penjelasan kualitas jasa yang dianggap sangat penting oleh pelanggan UPTD Pengelolaan Air Minum.



Gambar 4.6 Diagram Kartesius IPA UPTD PAM di 5 wilayah Kecamatan Kota Pagar Alam

Kuadran diatas bisa dilihat hasil IPA untuk UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam di 5 wilayah Kecamatan Kota Pagar Alam, pada kuadran (A) dari seluruh perhitungan kuesioner telah dilaksanakan pada semua pelanggan UPTD Pengelolaan Air Minum di 5 wilayah Kecamatan Kota Pagar Alam. Dalam diagram tersebut perusahaan dapat merumuskan strategi yang dilakukan berkenaan keempat kuadran tersebut yang dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A (*Attributes to improve*)

Atribut-atribut kualitas jasa yang berada dikuadran (A) dianggap sangat penting, namun kinerjanya dianggap sesuai dengan harapan pelanggan UPTD Pengelolaan Air Minum di 5 wilayah kecamatan Kota Pagar Alam. Adapun atribut-atribut pada diagram A adalah sebagai berikut :

- a) Pemasangan sambungan baru
- b) Ketepatan petugas memberikan pelayanan
- c) Keseimbangan tarif pelayanan yang di terima
- d) keluhan pelanggan yang ditanggapi dengan kesigapan UPTD Pengelolaan Air Minum
- e) ketepatan waktu petugas memberikan pelayanan
- f) pelanggan dapat memperoleh informasi produk pelayanan dengan mudah
- g) UPTD Pengelolaan Air Minum memberikan informasi yang akurat
- h) UPTD Pengelolaan Air Minum dapat menjamin minimnya kesalahan dari petugas.
- i) Kuadran B (*Maintain Performance*)

Hal ini menunjukkan elemen jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh UPTD Pengelolaan Air Minum di 5 wilayah kecamatan Kota Pagar Alam. Adapun Atribut-atribut yang termasuk didalam kuadran B adalah sebagai berikut :

2. Kuadran C (*Attributes to maintain*)

Hal ini ditunjukan dalam beberapa atribut kualitas jasa yang kurang penting dengan pengaruh bagi pelanggan dan pelaksanaannya oleh UPTD Pengelolaan Air Minum di 5 Wilayah Kecamatan Kota Pagar Alam. Dengan atribut-atribut pada kuadran C yaitu:

- a) Kelancaran air mengalir
- b) Keseimbangan antara tarif dan pelayanan uptd pengelolaan air minum yang diterima

- c) Peralatan kerja dan peralatan pendukung yang dimiliki oleh uptd pengelolaan air minum
 - d) Kemudahan pelanggan dalam memperoleh informasi produk atau layanan
 - e) Kepuasan pelanggan terhadap fasilitas pendukung pelayanan yang dimiliki UPTD Pengelolaan Air Minum
 - f) Kinerja UPTD Pengelolaan Air Minum agar tidak terjadi penundaan pelayanan kepada pelanggan.
3. Kuadran D (*main priority*)
hal ini ditunjukkan oleh faktor yang kurang penting dengan pengaruh bagi pelanggan, dengan pelaksanaannya dianggap sangat memuaskan. Atribut-atribut dalam kuadran D yaitu :
- a. UPTD Pengelolaan Air Minum memiliki Peralatan kerja dan peralatan pendukung
 - b. Adakah pihak UPTD Pengelolaan Air Minum dalam memberikan kenyamanan pelayanan
 - c. menyampaikan keluhan dengan akses yang mudah

3.3 Pembahasan

- 4 Dalam langkah pertama yang di ambil dalam penelitian ini data bisa diperoleh dengan menyebarkan kuesioner ke sejumlah pelanggan UPTD Pengelolaan air minum Kota Pagar Alam dalam upaya untuk mengetahui data sudah valid atau belum, data di tunjukan sudah valid jika sudah memenuhi kriteria yang di inginkan. Dari analisis CSI dilihat dari nilai tingkat kepuasan pelanggan sebesar 59,4%. Dan dari hasil perhitungan CSI terhadap kualitas produk UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam di 5 wilayah Kecamatan Kota Pagar Alam dilihat pada tabel tersebut, *Satisfaction Index* yang didapat dari hasil perhitungan pada tabel 4.4 adalah sebesar 59,4% atau 0,59. Dalam tabel 3.1 Angka ini termasuk ke dalam kinerja cukup puas (0,51 – 0,65).
- 5 Dan juga analisis dari IPA Y berada pada kuadran (A) berarti prioritas utama. Dan dari hasil analisis keseluruhan bisa ditetapkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan UPTD Pengelolaan Air Minum, berada pada kuadran A dengan penjelasan kualitas jasa yang dianggap sangat penting

oleh pelanggan belum terpenuhi secara keseluruhan oleh pihak UPTD Pengelolaan Air Minum. Yang mana atribut-atribut pada kuadran A yaitu Pemasangan sambungan baru, ketepatan petugas memberikan pelayanan, menerima keseimbangan tarif pelayanan, menanggapi keluhan pelanggan dengan sigap, memberikan pelayanan dengan tepat waktu, kemudahan pelanggan dalam memperoleh informasi produk pelayanan, UPTD Pengelolaan Air Minum memberikan keakuratan informasi, menjamin minimnya kesalahan petugas dari UPTD Pengelolaan Air Minum.

4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pengelolaan data dalam penelitian ini, maka dari hasil perhitungan CSI (*Customer Satifacition Index*) terhadap kualitas produk didapatkan nilai skor tingkat kepuasan pelanggan sebesar 59,4% atau 0,59 yang artinya angka ini termasuk kedalam kinerja **cukup puas**. Sedangkan tingkat kesesuaian kualitas yang mendapatkan nilai skor tertinggi adalah pelayanan yang bersifat nyata (*Tangible*) dengan nilai skor rata-rata 91,52% dan untuk kualitas pelayanan didapat nilai skor sebesar 63,34% yang artinya dari hasil perhitungan IPA (*Importance and Performance Analysis*) maka nilai keseluruhan dapat ditetapkan sebagai tingkat kepuasan pelanggan UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam berada pada kuadran (A) dengan penjelasan kualitas jasa yang dianggap sangat penting namun kinerjanya dianggap belum sesuai dengan harapan pelanggan.

4.2 Saran

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

1. UPTD Pengelolaan Air Minum Kota Pagar Alam harus berusaha untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas

Sebagaimana yang diharapkan pelanggan. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan jumlah sampel untuk lebih akurat dan dapat menadapatkan hasil yang lebih maksimal dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Ayu dan A,S (2015)“*Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Nusa Kabupaten Natuna*”jurnal manajemen tivasi, Vol 11, No1 (2015)
https://openjurnal.unmuhpnk.ac.id/jm_motivasi/article/view/57 diakses pada tanggal 2 januari 2021
- B. Triatmodjo, *Hidrologi Terapan*, 5th ed.
Yogyakarta: Beta Offset, 2015
- Malihungan,A, (2019)” *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Jeneberang Di Kabupaten Gowa*”Universitas Muhamdiyah Makssar,
https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8221-Full_Text.pdf diakses pada tanggal 2 januari 2021
- Nurariska,(2021)” *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Tirta Je’neberang Kabupaten Gowa*”
https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/13357-Full_Text.pdf diakses pada tanggal 2 januari 2021
- Utami,T,D,R,Dkk(2016)”*Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Penjualan Air Minum Isi Ulang dengan Menggunakan Metode Rough Set*” Jurasik, Vol 1, 2016,
<https://tunasbangsa.ac.id/ejurnal/index.php/jurasik/article/view/11> 2021