

# **SURVEI KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF PT. PDAM TIRTA TAMAN KOTA BONTANG PADA KATEGORI RUMAH TANGGA**

**Andi Novi Purwanti**

**eJournal Ilmu Administrasi Negara  
Volume 3, Nomor 2, 2014**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : **Survei Kepuasan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan  
Administratif PT. PDAM Tirta Taman Kota Bontang pada  
Kategori Rumah Tangga**

Pengarang : Andi Novi Purwanti

NIM : 1002015122

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Ilmu  
Administrasi Negara Fisip Unmul.

Samarinda, 20 Mei 2014

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma, M.Si**  
**NIP. 19590308 198403 2 001**

**Dr. Fajar Apriani, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 19830414 200501 2 003**

*Bagian di bawah ini*  
**DIISI OLEH PROGRAM STUDI**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b> : eJournal Administrasi Negara	<b>KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA</b>   <b><u>Drs. M.Z. Arifin, M.Si</u></b> <b>NIP. 19570606 198203 1025</b>
<b>Volume</b> : 3	
<b>Nomor</b> : 2	
<b>Tahun</b> : 2014	
<b>Halaman</b> : 770 – 783 (Ganjil)	

# **SURVEI KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF PT. PDAM TIRTA TAMAN KOTA BONTANG PADA KATEGORI RUMAH TANGGA**

**Andi Novi Purwanti<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Survei kepuasan pelanggan dijadikan dasar dan masukan dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik. Kelangsungan usaha dari Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Kota Bontang, sangat tergantung dari keberadaan dan kesetiaan para pelanggannya. Sementara di lain pihak kesetiaan para pelanggan akan senantiasa menuntut keseimbangan adanya kualitas pelayanan yang makin memuaskan. Maka tidak ada pilihan lain bagi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Taman Kota Bontang sebagai badan usaha yang eksistensinya bergerak dalam pelayanan publik, dituntut untuk membangun serta mengembangkan pelayanan yang berkualitas secara terus menerus dan berkelanjutan. Sehingga pada akhirnya dapat menanggulangi berbagai keluhan atas ketidakpuasan yang selama ini dirasakan oleh para pelanggan. Sekaligus mengusahakan peningkatan kepuasan pelanggan secara nyata, tepat, dan terarah. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan administratif PT. PDAM Tirta Taman Kota Bontang pada kategori rumah tangga, yaitu bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability) dan ketanggapan (responsiveness).*

**Kata Kunci :** *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan PDAM.*

## **Pendahuluan**

### ***Latar Belakang***

pemanfaatan air dan kekayaan yang terkandung di wilayah Indonesia diatur dalam UUD 45 Pasal 33 ayat (3) yang berbunyi “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat” PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengolahan, penyediaan, serta pelayanan air bersih, melalui pengelolaan infrastruktur fasilitas air bersih serta pengaturan sistem distribusi, dituntut untuk dapat mengadakan pembenahan dibidang pelayanan dengan cara

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: andinovipurwanti@gmail.com

mengembangkan pelayanan secara profesional dalam rangka usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

PDAM Tirta Taman Kota Bontang secara administratif sebagai perangkat operasional Pemerintah Kota Bontang dengan tujuan menyelenggarakan pemanfaatan umum guna memenuhi kebutuhan dasar. Untuk itu, PT.PDAM Tirta Taman Kota Bontang senantiasa berupaya untuk mewujudkan misinya, yakni meningkatkan pelayanan masyarakat, dengan peningkatan pelayanan serta fokus terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi kondisi yang ada, sehubungan dengan pelayanan ada beberapa bentuk keluhan dan pengaduan pelanggan terhadap kinerja dari PT.PDAM Tirta Taman Kota Bontang pada tahun 2012 yakni 53,30% berupa air macet/tidak mengalir, 31,10% tagihan yang tidak sesuai, 8,90% air keruh/berbau, 2,20% pegawai tidak ramah dan 4,40% meteran rusak. Kenyataan demikian menunjukkan bahwa PT.PDAM Tirta Taman Kota Bontang dihadapkan pada masalah yang menyangkut pelayanan, yakni masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggannya.

### ***Rumusan Masalah***

”Berapa besar kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan administratif PT. PDAM Tirta Taman Kota Bontang pada kategori rumah tangga?”

### ***Tujuan Penelitian***

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan administratif PT. PDAM Tirta Taman Kota Bontang pada kategori rumah tangga.

### ***Manfaat Penelitian***

#### **1. Secara Teoritis**

Sebagai bahan sumbangan saran-saran dan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan Administrasi Negara khususnya dalam bidang kajian penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **2. Secara Praktis**

- a. Sebagai sumbangan pemikiran dan pertimbangan bagi PT. PDAM Tirta Taman Kota Bontang dalam memahami kepuasan pelanggan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilakukan.
- b. Sebagai bahan perbandingan dan informasi bagi pihak-pihak yang akan mengadakan penelitian selanjutnya terutama bagi yang tertarik dengan permasalahan yang sama.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Kurniawan (2005:4) “Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Pasolong (2008:128) Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan melayani masyarakat yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik pelayanan langsung maupun tidak langsung yang dilaksanakan tanpa mencari keuntungan.

### ***Jenis Pelayanan Publik***

Pasolong (2007:129) mengatakan ada tiga jenis pelayanan yaitu :

1. Pelayanan Administratif  
Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.
2. Pelayanan Barang  
Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu sistem.
3. Pelayanan Jasa  
Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa saran dan prasarana serta penunjangnya.

### ***Prinsip-prinsip Pelayanan Publik***

Terdapat beberapa prinsip-prinsip pada penyelenggaraan pelayanan publik dalam memenuhi kepuasan pelanggan sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 81/1995, yakni sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami.
- b. Kejelasan dan kepastian meyangkut :
  - 1) Prosedur / tata cara pelayanan umum
  - 2) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif

- 3) Unit kerja atau jabatan yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
- 4) Rincian biaya / tarik pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
- 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
- 6) Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan / kelengkapan, sebagai alat untuk memastikan proses pelayanan umum.
- 7) Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat)
- c. Keamanan dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian umum.
- d. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur / tata cara, persyaratan, satuan kerja / penanggungjawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya / tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisien, meliputi :
  - 1) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
  - 2) Mencegah adanya pengutangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ekonomis, dalam arti tarif biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
  - 1) Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar batas kewajaran.
  - 2) Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum.
  - 3) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- h. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Menurut Parasuraman, dkk (dalam Pasolong, 2007: 135) indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan yakni:

1. Bukti fisik (*tangibles*) : Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. Keandalan (*reliability*) : Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) : Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Jaminan (*assurance*) : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empati (*Empathy*) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

### ***Pengertian Konsumen***

Menurut Lupiyoadi (2001:143) konsumen adalah seseorang yang secara *continue* dan berulang kali datang kesuatu tempat yang memuaskan keinginan dengan memiliki suatu produk / mendapatkan sesuatu dan membayar produk atau jasa tersebut.

### ***Kepuasan Konsumen***

Untuk menciptakan kepuasan konsumen suatu perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh konsumen yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan konsumennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan.

Menurut Kotler (2000:36) kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa.

### ***Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat***

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepasatian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan atau sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### ***Definisi Konsepsional***

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh PT.PDAM Tirta Taman Kota Bontang adalah penyelenggaraan pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada PT.PDAM Tirta Taman Kota Bontang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dan pada penelitian ini penyelenggaraan hanya terkait pelayanan pembayaran rekening air dan pengaduan keluhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan adalah perasaan pelanggan yang muncul dari penilaiannya atas pemenuhan kebutuhan melalui penyelenggaraan pelayanan publik oleh PT.PDAM Tirta Taman Kota Bontang secara baik sesuai harapan pelanggan tersebut.

### **Metode Penelitian**

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan administratif PT. PDAM Tirta Taman Kota Bontang jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Dengan penelitian survei, dalam survei informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner.



### ***Definisi Operasional***

Dari paparan di atas dan berdasarkan masalah yang diteliti serta tujuan penelitian maka yang menjadi indikator variabel dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepuasan pelanggan atas bukti fisik (*Tangibles*)
- b. Kepuasan pelanggan atas keandalan (*Realibility*)
- c. Kepuasan pelanggan atas ketanggapan (*Responsiveness*)

### ***Populasi***

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pada PT.PDAM Tirta Taman Kota Bontang menurut jenis konsumen dari tahun 2007-2011 kategori rumah tangga secara keseluruhan meliputi rumah tangga I, rumah tangga II dan rumah tangga sangat sederhana yang berjumlah 53.953 pelanggan.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Teknik yang dipergunakan penulis untuk memperoleh data tersebut, yakni :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)  
Yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengadakan studi pustaka diantaranya dengan membaca buku-buku literatur, diklat-diklat kuliah, makalah dan catatan-catatan kuliah yang diperlukan untuk mengumpulkan teori dan konsep yang relevan dengan judul dan masalah yang diteliti.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)  
Yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan penyelidikan langsung ke lapangan atau pada objek yang diteliti. Dalam hal ini penulis menggunakan tiga cara, yaitu :
  - a. Observasi  
Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melaksanakan pengamatan langsung pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Taman Kota Bontang.
  - b. Kuesioner  
Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan beberapa macam pertanyaan secara logis yang berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna, yang hasil jawaban responden akan dianalisis untuk menghasilkan suatu kesimpulan akhir bagi penelitian ini.
  - c. Dokumentasi  
Teknik pengumpulan data yang dilakukan dari dokumen-dokumen yang tersedia, baik berupa arsip-arsip, keputusan-keputusan serta dokumen lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

Dengan adanya pembentukan Kota Bontang sebagai Daerah Otonom, maka Perusahaan daerah Air Minum Kabupaten Kutai Kartanegara Cabang Bontang berubah menjadi Perusahaan daerah Air Minum Kota Bontang. Dengan demikian segala hak dan kewajiban menjadi tanggungjawab Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bontang. Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bontang berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 6 tahun 2001 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bontang.

## **Hasil Penelitian**

### ***Survei Kepuasan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan Administratif PT. PDAM Tirta Taman Kota Bontang***

#### ***1. Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Dimensi Bukti Fisik (tangibles)***

Yakni kepuasan pelanggan dengan menilai kondisi sarana dan prasarana yang tersedia pada ruang pelayanan perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi yang tersedia. Memaparkan 9 item kuesioner kepada responden yang berkaitan dengan penilaian terhadap kualitas pelayanan administratif yang diberikan oleh PT. PDAM Tirta Taman Kota Bontang meliputi : responden merasa puas atas kualitas pelayanan administratif pada kondisi kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu, sistem/cara pembayaran rekening air, eksterior, tata ruang loket, dan penampilan petugas pemberi layanan. Akan tetapi pada fasilitas pengaduan, responden menilai bahwa penanganan akan pengaduan tersebut masih lamban dan perlu pembenahan untuk kedepannya.

#### ***2. Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Dimensi Keandalan (realibility)***

Yakni melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Memaparkan 6 item kuesioner kepada responden yang berkaitan dengan penilaian peneliti terhadap kualitas pelayanan administratif yang diberikan oleh PT. PDAM Tirta Taman Kota Bontang meliputi: responden merasa puas atas kualitas pelayanan administratif pada ketepatan jam pelayanan, keramahan, tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan dan komunikasi yang terjalin antara petugas pemberi pelayanan dengan pelanggan. Akan tetapi pada kesesuaian pencatatan air dengan perhitungan sering terjadi kesalahan sehingga responden sebagian besar menilai cukup. Secara keseluruhan pada keandalan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

#### ***3. Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Dimensi Ketanggapan (responsiveness)***

Yakni kemampuan dalam membantu pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. Memaparkan 4 item kuesioner yang menyangkut ketanggapan petugas kepada responden yang berkaitan dengan penilaian terhadap kualitas pelayanan administratif yang diberikan oleh PT. PDAM Tirta Taman Kota Bontang meliputi : responden merasa puas atas kualitas pelayanan administratif pada kecakapan petugas PDAM dalam melaksanakan

tugas pelayanan. Akan tetapi pada kecepatan dan ketanggapan terhadap keluhan pelanggan juga sikap petugas kepada pelanggan yang menyampaikan saran, responden menilai cukup.

### ***Pembahasan***

#### ***Kepuasan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan Administratif yang Dibatasi pada Pelayanan Pembayaran Rekening dan Pengaduan Keluhan Pelanggan***

##### ***1. Kepuasan pelanggan pada bukti fisik (tangibles)***

- a. Kondisi kebersihan ruang tunggu pelanggan, dinilai responden baik dimana responden menilai bahwa kebersihan ruang tunggu sangat terjaga dan udara yang sejuk. Penilaian tersebut sesuai dengan pengamatan penulis saat berada dilokasi. Berdasarkan temuan yang ada, dapat diterima teori pada salah satu poin unsur dasar pengukuran indeks kepuasan pada KepMenpan No:63/KEP/M.PAN/7/2003 yakni kenyamanan lingkungan.
- b. Kenyamanan ruang tunggu pelanggan, dinilai responden baik dimana responden menilai bahwa kenyamanan tercipta dari ruang yang bersih dan sejuk juga fasilitas pendukung yakni tv. Penilaian tersebut sesuai dengan pengamatan penulis saat berada dilokasi. Berdasarkan temuan yang ada, dapat diterima teori pada salah satu poin standar pelayanan pada Kep. MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yakni sarana dan prasarana.
- c. Sistem/cara pembayaran rekening air yang diterapkan oleh PDAM, dinilai responden baik dimana responden menilai sistem yang diterapkan mudah dimengerti, lancar, dan tidak berbelit-belit. Penilaian tersebut sesuai dengan pengamatan penulis saat berada dilokasi. Berdasarkan temuan yang ada, dapat diterima teori pada salah satu poin pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam memenuhi kepuasan sesuai Kep. MENPAN Nomor 81/1995 ialah kesederhanaan.
- d. Penataan eksterior ruang pembayaran rekening air, dinilai responden baik. Dimana penataan eksterior telah sesuai dengan penataan yang mencerminkan perusahaan air yang bersih. Juga penataan bangunan yang seragam berwarna biru membuat PDAM terlihat indah. Penilaian tersebut sesuai dengan pengamatan penulis saat berada dilokasi. Berdasarkan temuan yang ada, dapat diterima teori pada salah satu poin unsur dasar pengukuran indeks kepuasan pada KepMenpan No:63/KEP/M.PAN/2003 yakni kenyamanan lingkungan.
- e. Tata ruang loket pembayaran rekening air, dinilai responden baik yakni pada tata ruang dianggap pas penempatannya dan memudahkan pelayanan dengan tata penempatan sesuai dengan bentuk ruangan yang ada. Penilaian tersebut sesuai dengan pengamatan penulis saat berada dilokasi. Berdasarkan temuan yang ada, dapat diterima teori pada salah satu poin unsur dasar pengukuran indeks kepuasan pada KepMenpan No:63/KEP/M.PAN/2003 yakni kenyamanan lingkungan.

- f. Pengaduan via fasilitas (telpon, email dan kotak saran kantor), dinilai responden cukup. Dari ketiga fasilitas tersebut yang paling banyak digunakan oleh responden ialah via telpon. Pengaduan ini dinilai lebih cepat dibandingkan via lainnya. Respon yang didapat pun setelah berulang kali menelpon sehingga pelanggan tidak merasa puas. Pengaduan via email telah ditiadakan dikarenakan dianggap kurang perhatian dari petugas sehingga dianggap tidak efektif. Apabila kotak saran digunakan bila program PDAM yakni pengundian pelanggan aktif. Berdasarkan temuan yang ada, tidak diterima teori pada salah satu poin menurut Kotler dalam Tjiptono (2003:104) yang mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen ialah sistem keluhan dan saran.
- g. Penampilan petugas, dinilai responden baik penilaian tersebut sesuai dengan pengamatan penulis. Petugas dinilai serempak menggunakan baju seragam pada hari kerja sesuai jadwal. Hal tersebut sebagai upaya dari petugas PT. PDAM Tirta Taman Kota Bontang untuk menciptakan penilaian positif pelanggan atas penampilan yang rapi tersebut dan nantinya akan menciptakan kepuasan. Berdasarkan temuan yang ada, dapat diterima teori pada salah satu poin dari sepuluh dimensi menurut Zethal dalam Sedarmayanti (2000:205) menyatakan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan ialah bukti fisik meliputi penampilan pegawai.

Dengan demikian, maka dimensi bukti fisik (*tangibles*) pelayanan administratif pada PT.PDAM Tirta Taman Kota Bontang adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan.

## **2. *Kepuasan pelanggan pada dimensi kehandalan (reliability)***

- a. Ketepatan jam pelayanan 07.30-14.00 Wita, dinilai responden baik. Karena responden menilai sebagian besar ketepatan waktu pelayanan tidak bermasalah. Pelanggan yang datang membayar tidak memperhatikan jam masuk petugas juga pelanggan telah tau jam berapa pelayanan sepi sehingga pelayanan kepadanya cepat. Tetapi menurut pengamatan penulis, bahwa petugas dinilai cukup karena beberapa kali peneliti mendapati petugas yang menutup jam pelayanan disaat jam kurang setengah jam pelayanan sehingga pelanggan kembali pulang. Juga pada jam pelayanan setelah istirahat, petugas masih banyak yang berada diwarung makan terdekat. Akan tetapi, dapat diterima oleh teori pada salah satu poin pada prinsip pelayanan dalam Kep. Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 ialah kedisiplinan petugas pelayanan.
- b. Kecepatan pelayanan pengaduan dari pelanggan, dinilai responden cukup. Penilaian tersebut sesuai dengan pengamatan penulis karena pelayanan pengaduan seperti via telpon dll masih cukup dalam mendapatkan respon yang cepat. Pelanggan dianjurkan untuk langsung datang ke kantor

PDAM untuk melakukan pengaduan. Berdasarkan temuan yang ada, tidak diterima teori pada salah satu poin pada prinsip pelayanan pada KepMenpan No:63/KEP/M.PAN/2003 yakni kecepatan pelayanan.

- c. Keramahan petugas saat memberikan pelayanan, dinilai responden baik. Petugas PDAM dianggap telah memberikan pelayanan dengan senantiasa menjaga sikap dan tutur kata yang baik. Petugas yang menerapkan hal ini membuat pelanggan merasa puas meskipun terkadang pelayanan yang diberikan mengalami kekeliruan sekalipun. Dari keramahan petugas membuat pelanggan juga ikut bersikap sopan dan tertib. Berdasarkan temuan yang ada, dapat diterima teori pada salah satu poin pada prinsip pelayanan pada KepMenpan No:63/KEP/M.PAN/2003 yakni kesopanan dan keramahan petugas.
- d. Kesesuaian antara pencatatan air dengan perhitungan tarif air, dinilai responden cukup. Hal tersebut sesuai dengan pengamatan penulis mengenai kesesuaian yang sering terjadi kekeliruan dalam pencatatan sehingga merugikan sebagian pelanggan yang mengalaminya. Berdasarkan temuan yang ada, dapat diterima teori pada salah satu poin standar pelayanan pada Kep. MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yakni biaya pelayanan.
- e. Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan, dinilai responden baik. Akan tetapi penulis mengamati bahwa dari sekian banyak petugas, hanya beberapa dari sekian petugas yang bersikap bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan temuan yang ada, dapat diterima teori pada salah satu poin pada prinsip pelayanan pada KepMenpan No:63/KEP/M.PAN/2003 yakni tanggungjawab petugas pelayanan.
- f. Komunikasi petugas terhadap pelanggan, dinilai responden baik. Komunikasi yang ada berjalan dengan baik. Antara petugas sebagai pemberi layanan dan pelanggan yang menerima pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan harapan pelanggan. Berdasarkan temuan yang ada, dapat diterima teori pada salah satu poin menurut Zethal dalam Sedarmayanti (2000:205) ialah *communications*.

Dengan demikian, maka dimensi kehandalan (*reliability*) pelayanan administratif pada PT.PDAM Tirta Taman Kota Bontang adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan.

### **3. Kepuasan pelanggan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*)**

- a. Ketanggapan dan kecepatan pihak PDAM terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan, dinilai responden cukup. Begitupula pada pengamatan penulis menilai cukup. Ketanggapan petugas dinilai kurang dalam menangani keluhan masuk. Kurang tanggap tersebut membuat pelanggan merasa kurang puas. Kecepatan tindakan akan keluhan tersebut juga dinilai cukup. Hal tersebut sangat bertolak belakang pada keterangan

yang diberikan petugas bahwa penyelesaian keluhan dapat terselesaikan selama 3 hari akan tetapi pada kenyataannya lebih dari waktu yang dijanjikan. Berdasarkan temuan yang ada, tidak dapat diterima oleh teori pada salah satu poin menurut Parasuraman, dkk (dalam Pasolong, 2007:135) pada indikator ukuran kepuasan yakni ketanggapan.

- b. Sikap petugas PDAM kepada pelanggan yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan, dinilai responden cukup. Begitupun menurut pengamatan penulis karena sikap dari petugas dalam menerima saran untuk kemajuan PDAM dalam bentuk apapun dinilai tidak merespon dengan sebaik-baiknya dan tidak segera melakukan perbaikan akan tetapi sebatas menampung saran tersebut sehingga pelayanan yang kurang memuaskan tidak kunjung mengalami perubahan yang signifikan. Berdasarkan temuan yang ada, tidak dapat diterima oleh teori pada salah satu poin tidak diterima teori pada salah satu poin menurut Kotler dalam Tjiptono (2003:104) yang mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen ialah sistem keluhan dan saran.
- c. Kecakapan para petugas PDAM dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada pelanggan, dinilai responden baik. Akan tetapi menurut pengamatan penulis ialah cukup. Karena tidak semua petugas cakap dalam melayani pelanggan. Akan tetapi berdasarkan temuan yang ada, dapat diterima teori pada salah satu poin unsur dasar pengukuran indeks kepuasan pada KepMenpan No:63/KEP/M.PAN/7/2003 yakni kemampuan petugas pelayanan.

Dengan demikian, maka dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan administratif pada PT.PDAM Tirta Taman Kota Bontang dinilai cukup oleh pelanggan. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Dari ketiga dimensi yang mengukur kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan administratif PT. PDAM Tirta Taman Kota Bontang yang dibatasi pada pelayanan pembayaran rekening dan pengaduan keluhan pelanggan ialah terdapat ketidakpuasan pelanggan teratasya kni pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*), Dalam hal kurangnya ketanggapan dan kecepatan PDAM terhadap keluhan yang masuk. Ketidakpuasan ini diungkapkan oleh pelanggan yang hampir semua mengatakan bahwa kelemahan PDAM berada pada keluhan yang kurang respon dan tanggap akan penyelesaiannya.

Yang menjadi kepuasan pelanggan teratas yakni pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), dalam hal kenyamanan ruang tunggu pelanggan dimana pelanggan merasa benar-benar puas akan fasilitas ruang tunggu yang ada pada PT. PDAM Tirta Taman Kota Bontang.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis menarik kesimpulan dari permasalahan sebagai berikut :

Hasil survei menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan Administratif PT.PDAM Tirta Taman Kota Bontang pada kategori rumah tangga yang diukur dari bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*realibility*) dan ketanggapan (*responsiveness*) yakni pada bukti fisik (*tangibles*) responden merasa puas atas kualitas pelayanan administratif pada kondisi kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu, sistem/cara pembayaran rekening air, eksterior, tata ruang loket, dan penampilan petugas pemberi layanan. Akan tetapi pada fasilitas pengaduan, responden menilai bahwa penanganan akan pengaduan tersebut masih lamban dan perlu pembenahan untuk kedepannya. Secara keseluruhan pada bukti fisik memberikan kepuasan kepada pelanggan. Yang menjadi kepuasan teratas atas pelayanan PT. PDAM Tirta Taman Kota Bontang yakni pada pelayanan kenyamanan ruang tunggu pelanggan. kepuasan tersebut berdasarkan keterangan responden kepada peneliti saat survei dilakukan juga melihat jawaban dari hasil pengisian kuesioner. Pada kehandalan (*realibility*) responden merasa puas atas kualitas pelayanan administratif pada ketepatan jam pelayanan, keramahan, tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan dan komunikasi yang terjalin antara petugas pemberi pelayanan dengan pelanggan. Akan tetapi pada kesesuaian pencatatan air dengan perhitungan sering terjadi kesalahan sehingga responden sebagian besar menilai cukup. Secara keseluruhan pada kehandalan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pada ketanggapan (*responsiveness*) responden merasa puas atas kualitas pelayanan administratif pada kecakapan petugas PDAM dalam melaksanakan tugas pelayanan. Akan tetapi pada kecepatan dan ketanggapan terhadap keluhan pelanggan juga sikap petugas kepada pelanggan yang menyampaikan saran, responden menilai cukup. Kurang tanggap petugas PDAM dalam penanganan keluhan masuk yang membuat pelanggan merasa kurang puas. ketidakpuasan ini diungkapkan oleh pelanggan yang hampir semua mengatakan bahwa kelemahan PDAM berada pada komplain pelanggan yang kurang direspon cepat dan tanggap pada pelaksanaan penyelesaiannya. Hal ini pula yang menjadi ketidakpuasan teratas pada pelayanan PT. PDAM Tirta Taman Kota Bontang.

Dapat disimpulkan bahwa pada penyelenggaraan pelayanan administratif terkait pelayanan pembayaran rekening air pada PDAM telah memuaskan pelanggan dan pada pengaduan keluhan pelanggan dinilai butuh pembenahan untuk kedepannya demi terciptanya kepuasan dan kesetiaan pelanggan.

### ***Saran***

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap kualitas pelayanan administratif yang dapat diberikan

oleh PT. PDAM Tirta Taman Kota Bontang diantaranya :

1. Tidak semua pelanggan mengerti mengenai cara pembayaran rekening air. Terlebih pada pelanggan baru yang masih sering merasa kebingungan akan cara pembayaran air. Untuk itu, sebaiknya ditampilkan poster mengenai alur pelayanan pada ruang tunggu sebagai media penyampaian informasi bagi pelanggan tentang sistem/cara pembayaran rekening air.
2. Batas pembayaran yang diberikan pada PDAM yakni awal bulan hingga tanggal 20 membuat pelanggan yang ingin membayar mengantri. Antrian tersebut kurang efektif sehingga perlu penerapan sistem antrian pada pelayanan pembayaran rekening air dengan menggunakan sistem nomor antrian secara elektronik atau menggunakan pengeras suara.
3. Sebagai perusahaan penyedia jasa air bersih, PDAM banyak mendapatkan keluhan pelanggan, untuk itu diperlukan pembagian kerja yang lebih baik untuk penanganan keluhan pelanggan sehingga pelayanan pengaduan berjalan dengan baik.
4. Perlu dilakukan pemeliharaan fasilitas/instalasi peralatan PDAM, sebagai upaya untuk menjaga stabilitas aliran distribusi air selain bertujuan mengantisipasi kerusakan pada instalasi PDAM dengan begitu juga bermanfaat mengurangi komplain pelanggan.

### **Daftar Pustaka**

- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Pamboran
- Kotler. Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran : Strategi Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Erlangga.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : PT. Salemba Empat
- Singaribuan, Masri dan Efendi Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta : LP3ES.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*, Jakarta : Andi.

### **Dokumen-Dokumen**

- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/MENPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995 tentang Pelayanan yang Berkualitas.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/MENPAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Pelayanan Ijin Gangguan (HO).