eJournal Administrasi Publik, 2023, 11 (2): 385-398
ISSN 2541-674x, ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id
© Copyright 2023

KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN SAMBOJA KUALA PADA KUALITAS AIR PERUMDA TIRTA MAHAKAM CABANG SAMBOJA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Andi Nisfu Salsabila, Heryono Susilo Utomo

eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 2, 2023

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul	:	Kepuasan Masyarakat Kelurahan Samboja Kuala Pada Kualitas Air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara
Pengarang	:	Andi Nisfu Salsabila
NIM	:	1902016024
Program	:	S1 Administrasi Publik
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 5 Mei 2023
Pembimbing,

Dr. Heryono Susilo Utomo, M.Si.
NIP 19591023 198803 1 010

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL S1 ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	:	**eJournal Administrasi Publik**
Volume	:	**11**
Nomor	:	**2**
Tahun	:	**2023**
Halaman	:	**385-398**

Koordinator Prodi
S1 Administrasi Publik

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

eJournal Administrasi Publik, 2023,11(2): 385-398
ISSN 2541-674x, ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id
© Copyright 2023

KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN SAMBOJA KUALA PADA KUALITAS AIR PERUMDA TIRTA MAHAKAM CABANG SAMBOJA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Andi Nisfu Salsabila [1], Heryono Susilo Utomo [2]

Abstrak

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kelurahan Samboja Kuala pada kualitas air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif yaitu penelitian untuk memecahkan masalah berdasarkan pada data yang ada. Populasi yang diteliti adalah seluruh masyarakat Kelurahan Samboja Kuala pelanggan Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja dengan menggunakan teknik pengambilan sampel simpel random sampling. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur hubungan antara kinerja dengan tingkat kepentingan masyarakat Kelurahan Samboja Kuala. Hasil dari penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Samboja Kuala belum merasa puas pada kualitas air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja karena masih terdapat GAP antara kinerja dengan tingkat kepentingan masyarakat. Tingkat kepentingan masyarakat yang tinggi dan menjadi prioritas utama adalah pemadaman air yang menghambat aktivitas masyarakat karena terjadi dalam jangka waktu yang lama, harga yang tidak sesuai dengan pemakaian dan kualitas air, air yang didistribusikan tidak dapat digunakan untuk memasak dan dikonsumsi, terasa lengket dan kesat, serta air masih terdapat obat air. Saran yang diberikan adalah membuat sosial media khusus untuk Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja agar masyarakat lebih mudah dan cepat mencari informasi terbaru dari Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja, misalnya himbauan akan melakukan pemeliharaan jaringan pipa dan infrastruktur sehingga air tidak mengalir dalam waktu yang tidak ditentukan maka masyarakat dapat mempersiapkan diri menampung air untuk kebutuhan selama proses pemeliharaan infrastruktur dan berbagai informasi lainnya,mengganti alat kontrol meter air yang akurat seperti alat ATD smart meter, keadaan air bersih dari kaporit atau menambahkan alat water treatment.

Kata Kunci : *kepuasan masyarakat, kualitas air*

---

[1] Mahasiswa Program Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: nisfusalsabila2002@gmail.com
[2] Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Perumda Tirta Mahakam merupakan salah satu instansi pemerintah yang berbentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) bersifat profit dan masuk dalam kategori penyelenggara layanan jenis barang yaitu pelayanan yang menyediakan kebutuhan berupa air bersih kepada warga masyarakat pada suatu daerah. Satu hal yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan adalah hasil barang atau produk yang diberikan untuk masyarakat yakni air yang berkualitas baik dan layak agar kebutuhan pokok masyarakat dapat terpenuhi dan memberi kepuasan terhadap masyarakat. Rasa puas masyarakat tentu menjadi salah satu tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat agar masyarakat dapat memberi rasa percaya kepada pemerintah yang dalam penelitian ini dilakukan oleh Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja.

Hasil observasi yang penulis temukan yaitu air yang didistribsuikan jernih namun kadang berwarna kuning atau keruh karena masih mengandung obat air, air juga terasa kesat atau lengket ketika digunakan sehingga sedikit mengganggu kenyamanan masyarakat dalam penggunaan air tersebut. Umumnya masyarakat dapat menggunakan air tersebut untuk kebutuhan mandi, cuci, kakus namun beberapa masyarakat di Kelurahan Samboja Kuala membeli air minum isi ulang untuk kebutuhan memasak ataupun dikonsumsi bahkan untuk mandi jika kondisi air sedang keruh sekali, hal ini menunjukkan masyarakat kurang mendapatkan *product benefit* atau manfaat dari air Perumda Tirta Mahakam.

Permasalahan terkait kualitas air ini didukung pula oleh penelitian yang dilakukan oleh Subandi (2016) terhadap kualitas air yang didistribusikan oleh Perumda Tirta Mahakam yang menjelaskan bahwa distribusi air dari Perumda Tirta Mahakam yang ke rumah-rumah masyarakat belum cukup memadai, kualitas dan kuantitas air dianggap masih rendah karena sumber air yang berasal dari dalam tanah atau sumur mulai menipis dan terjadi kerusakan alam serta pencemaran yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM).

Masalah ini penting dilakukan penelitian karena seperti dilansir dari headlinekaltim.com, bahwa Kecamatan Samboja termasuk salah satu wilayah penyandang Ibu Kota Baru di Kalimantan Timur, akan tetapi hingga saat ini masih terjadi krisis air bersih karena minimnya sumber air sehingga hal ini menjadi perhatian Perumda Tirta Mahakam. Jika pemenuhan air bersih ini tidak terpenuhi maka akan dapat mempengaruhi citra Ibu Kota Baru karena air merupakan salah satu kebutuhan yang vital bagi manusia.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Berdasarkan UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

warga negara atas pelayanan administratif, barang dan jasa yang disediakan pemerintah sebagai penyelenggaran pelayanan publik (Hayat, 2017). Pelayanan publik yang dilakukan adalah untuk mencapai kepuasan masyarakat atau pengguna jasa maka pemerintah atau pihak penyelenggara pelayanan harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik. Adapun asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 adalah berasaskan pada kepentingan umum, berasaskan pada kepastian hukum, berasaskan atas kesamaan hak, berasaskan keprofesionalan, berasaskan pada partisipatif, berasaskan pada persamaan hak atau tidak diskriminatif, berasaskan keterbukaan, berasaskan pada fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, berasaskan pada ketepatan waktu, berasaskan pada kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, terdapat beberapa standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan.

Menurut Kasmir (2005) pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan rasa kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan. Sedangkan menurut Lukman (1999) pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau prima sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang dilayani artinya jika ingin mencapai suatu kinerja pelayanan yang berkualitas harus mendahulukan bagaimana perspektif dari pelanggan atau masyarakat sebagai penerima layanan (Pasolong, 2017).

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan menurut Kotler dan Keller ialah rasa kecewa atau senang yang timbul dalam diri seseorang akibat terjadinya perbandingan antara kinerja yang diberikan dengan ekspektasi yang diharapkan. Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara atau pemberi layanan (Raharjo dan Suprapto, 2019).

Menurut Dutka dalam Yulianti dan Wahdah (2018) terdapat atribut-atribut pembentuk kepuasan yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat yang salah satunya berdasarkan *attributes related to products.* Adapun penjabaran dari *attributes related to products* yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. *Value to price relationship* yaitu hubungan harga yang telah ditentukan badan usaha yang akan dibayar sesuai dengan manfaat/nilai yang didapatkan oleh masyarakat. Dalam hal ini, penggunaan air bersih Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja.
b. *Product value* adalah menilai kualitas produk atau pelayanan suatu badan usaha yang dihasilkan. Masyarakat dapat memberikan penilaian terkait dengan kualitas air yang didapatkan dari Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja.

c. *Product benefit* adalah manfaat yang didapatkan oleh pelanggan atau masyarakat saat menggunakan atau mengkonsumsi produk suatu badan usaha. Masyarakat dapat menyampaikan manfaat saat menggunakan air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja.
d. *Product feature* adalah karakteristik yang dimiliki suatu produk sehingga membedakan produk tersebut dengan produk yang lain. Masyarakat membandingkan kualitas air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja dengan kualitas air perusahaan air bersih lainnya.
e. *Product reliability and consistency* adalah keandalan dan keakuratan produk suatu badan usaha. Air yang dihasilkan oleh Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja memenuhi standar persyaratan air yang aman untuk digunakan atau tidak.
f. *Range of product or services* adalah produk atau layanan yang ditawarkan suatu badan usaha.

Kualitas Air Bersih

Air bersih adalah air yang dapat digunakan untuk keperluan sehari-hari seperti mencuci, mandi, memasak serta dapat diminum setelah dimasak. Mengutip dari Pemerintah Kabupaten Bantul (2016) beberapa syarat air minum menurut Keputusan Menteri Kesehatan yaitu:

1. Persyaratan fisik artinya air berkualitas jernih, tidak berwarna, tidak keruh, rasanya tawar, tidak memiliki bau, suhu air sejuk atau tidak panas dan tidak mengandung zat padatan.
2. Persyaratan kimia yaitu terdapat kandungan pH atau derajat keasaman, kesedahan baik kesedahan sementara maupun kesedahan permanen/non karbonat, tidak mengandung besi atau aluminium karena dapat menyebabkan air berwarna kuning dan menyebabkan rasa logam besi dalam air, tidak boleh mengandung zat organik, sulfat, nitrat dan nitrit.
3. Persyaratan mikrobiologi yaitu air tidak memiliki kuman-kuman penyakit seperti disentri, tipus, kolera, dan bakteri pathogen penyebab penyakit.

Definisi Konsepsional

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan kepuasan masyarakat pada kualitas air bersih adalah tercapai atau tidaknya harapan dan kebutuhan masyarakat pada kualitas air yang diberikan oleh Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja sehingga dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat Kelurahan Samboja Kuala.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskripstif. Secara teknis, statistik deskriptif tidak ada uji signifikan, tidak ada taraf kesalahan karena peneliti tidak bermaksud untuk membuat generalisasi sehingga tidak ada kesalahan generalisasi (Sugiyono, 2017). Untuk

mengukur kepuasan masyarakat Kelurahan Samboja Kuala terhadap kualitas air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja maka definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator kepuasan masyarakat Kelurahan Samboja Kuala pada kualitas air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja diukur melalui konsep menurut Dutka. Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti harga yang sesuai dengan kualitas produk, kuantitas, penampilan, dan harga yang fleksibel yaitu harga yang sesuai dengan kuantitas dan jenis produk yang dibeli (Sutanto dan Edwin, 2013). Adapun penjabarannya adalah sebagai berikut:

a. *Value to price relationship* (Hubungan nilai dengan harga)

Adapun inditator untuk mengukur hubungan antara nilai dengan harga yang dirasakan oleh masyarakat adalah sebagai berikut :

1) Pendistribusian air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja memenuhi kebutuhan sehari-hari.
2) Pendistribusian air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja kontinyu selama 24 jam setiap hari.
3) Ketika pemadaman air terjadi, tidak menghambat aktivitas sehari-hari.
4) Harga air yang diberikan Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja terjangkau.
5) Harga yang diberlakukan Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja sesuai dengan kualitas dan kuantitas air yang diberikan.
6) Pelayanan Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja baik dan cepat.

b. *Product value* (Nilai produk)

Untuk mengukur nilai produk (air) Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja, digunakan indikator sebagai berikut:

1) Kualitas air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja saat ini lebih dari tahun sebelumnya.
2) Air yang dialirkan Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja bersih dan jernih.

c. *Product benefit* (Manfaat produk)

Indikator untuk mengukur manfaat menggunakan air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja adalah sebagai berikut:

1) Air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja dapat digunakan untuk memasak dan dikonsumsi sehari-hari.
2) Masyarakat menjadi hemat dengan menggunakan layanan air bersih Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja.

d. *Product feature* (Fitur produk)

Untuk mengukur ciri khas air Perumda Tirta Mahakam menggunakan indikator rasa air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja setelah dimasak dan dikonsumsi berbeda dengan rasa air minum isi ulang.

e. *Product reliability and consistency* (Keandalan dan konsistensi produk)

Keandalan dan konsistensi air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja diukur dengan indikator sebagai berikut:

1) Pada saat menggunakan air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja untuk mencuci pakaian dan peralatan rumah tangga tidak membuat barang tersebut kotor.
2) Air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja tidak memiliki bau.
3) Air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja tidak menimbulkan rasa gatal atau penyakit kulit lainnya.
4) Air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja tidak terasa kesat dan lengket.
5) Air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja tidak membuat wadah penampungan air masyarakat menjadi kotor.
6) Air yang dialirkan oleh Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja tidak mengandung obat air.

f. *Range of product or services* (Berbagai produk atau layanan).

Indikator produk atau layanan yang ditawarkan oleh Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja adalah sebagai berikut :

1) Terdapat pelayanan pengaduan.
2) Petugas Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja memberikan respon dan menindak lanjuti keluhan masyarakat.
3) Fasilitas sarana dan prasarana (ruang tunggu, kursi, toilet dan sebagainya) di kantor pelayanan Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja memadai.
4) Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja menyediakan layanan produk tambahan seperti obat air atau lainnya.
5) Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja menyediakan pelayanan tambahan kepada masyarakat pelanggan.

Populasi yang akan diteliti adalah seluruh masyarakat Kelurahan Samboja Kuala yang terdaftar sebagai pelanggan Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja. Teknik sampling yang digunakan adalah *simpel random sampling* (acak sederhana) karena populasinya homogen dan semua populasi berhak menjadi sampel penelitian. Adapun jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden.Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara berstruktur yaitu menggunakan *e-kuesioner* dan dokumentasi. Alat pengukuran data yang digunakan adalah skala likert. Untuk mengukur variabel dengan skala likert perlu dilakukan penjabaran indikator variabel yang akan dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan yang kemudian jawaban yang didapatkan dari responden diberi skor. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (*IPA*) untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pelanggan Kelurahan Samboja Kuala dengan memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing

atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian yang didapatkan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Samboja Kuala masih kurang puas karena tingkat kepentingan masyarakat Kelurahan Samboja Kuala lebih tinggi daripada tingkat kinerja Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja.Untuk mengetahui kepuasan masyarakat pelanggan Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja di Kelurahan Samboja Kuala, penulis menyebarkan link *e-kuesioner* melalui sosial media WhatsApp dan Instagram selama 14 hari yaitu pada tanggal 26 Desember 2022 sampai dengan 8 Januari 2023. Selanjutnya pada tanggal 24 Maret 2023 sampai dengan 4 Februari 2023 penulis melakukan pengolahan data hasil pengisian *e-kuesioner* dari masyarakat Kelurahan Samboja Kuala.

Berikut ini adalah analisis data penelitian dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat Kelurahan Samboja Kuala.

Tabel 1
Atribut Kepuasan Masyarakat Konsep Dutka

Atribut Pembentuk Kepuasan	Uraian	Simbol
Value to price relationship	Pendistribusian air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja memenuhi kebutuhan sehari-hari.	APK 1
	Pendistribusian air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja kontinyu selama 24 jam setiap hari.	APK 2
	Ketika pemadaman air terjadi, tidak menghambat aktivitas sehari-hari.	APK 3
	Harga air yang diberikan Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja terjangkau.	APK 4
	Harga yang diberlakukan Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja sesuai dengan kualitas dan kuantitas air yang diberikan.	APK 5
	Pelayanan Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja baik dan cepat.	APK 6
Product value	Kualitas air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja saat ini lebih baik dari tahun sebelumnya.	APK 7
	Air yang dialirkan Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja bersih dan jernih.	APK 8
Product benefit	Air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja dapat digunakan untuk memasak dan dikonsumsi sehari-hari.	APK 9
	Masyarakat menjadi hemat dengan menggunakan layanan air bersih Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja.	APK 10
Product feature	Rasa air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja setelah dimasak dan dikonsumsi berbeda dengan rasa air minum isi ulang.	APK 11

Product reliability and consistency	Pada saat menggunakan air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja untuk mencuci pakaian dan peralatan rumah tangga tidak membuat barang tersebut kotor.	APK 12
	Air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja tidak memiliki bau.	APK 13
	Air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja tidak menimbulkan rasa gatal atau penyakit kulit lainnya.	APK 14
	Air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja tidak terasa kesat dan lengket.	APK 15
	Air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja tidak membuat wadah penampungan air masyarakat menjadi kotor.	APK 16
	Air yang dialirkan oleh Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja tidak mengandung obat air.	APK 17
Range of product or services	Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja menyediakan pelayanan pengaduan.	APK 18
	Petugas Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja memberikan respon dan menindak lanjuti keluhan masyarakat.	APK 19
	Fasilitas sarana dan prasarana (ruang tunggu, kursi, toilet dan sebagainya) di kantor pelayanan Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja memadai.	APK 20
	Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja menyediakan pelayanan produk tambahan seperti produk obat air atau lainnya.	APK 21
	Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja menyediakan pelayanan tambahan kepada masyarakat pelanggan.	APK 22

Sumber : Data diolah Peneliti, April 2023

Pada tabel 1 terdapat atribut pembentuk kepuasan masyarakat berdasarkan konsep Dutka dalam Yulianti dan Wahdah (2018:86) yaitu atribut-atribut kepuasan masyarakat berdasarkan indikator *attributes related to products* yang digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat pelanggan Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja terhadap kualitas air, terdapat simbol atribut pembentuk kepuasan masyarakat (APK) agar memudahkan proses analisis data.

Setelah itu, dilakukan penyusunan rekapitulasi hasil data *e-kuesioner* berdasarkan tingkat kinerja yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2

Hasil Penilaian *E-Kuesioner* Tingkat Kinerja

Atribut	**Tingkat Kinerja**						**Rata-Rata $\bar{X}$**
	SS (Skor 5)	**S (Skor 4)**	**R (Skor 3)**	**TS (Skor 2)**	**STS (Skor 1)**	**∑X**	
APK 1	25	51	10	9	5	382	76,4
APK 2	2	39	4	36	19	269	53,8
APK 3	1	16	4	39	40	199	39,8
APK 4	2	46	28	19	5	321	64,2
APK 5	2	21	47	25	5	290	58
APK 6	4	57	13	22	4	355	67
APK 7	12	74	7	2	5	386	77,2
APK 8	2	38	35	20	5	312	62,4
APK 9	3	11	15	45	26	220	44

APK 10	3	37	38	13	9	312	62,4
APK 11	31	46	10	6	7	388	77,6
APK 12	5	77	6	8	4	371	74,2
APK 13	2	19	16	27	36	224	44,8
APK 14	5	37	50	4	4	335	67
APK 15	2	27	48	18	5	303	60,6
APK 16	0	15	23	49	13	240	48
APK 17	1	28	46	18	7	298	59,6
APK 18	20	67	9	1	3	400	80
APK 19	3	48	24	19	6	323	64,6
APK 20	18	57	18	2	5	381	76,2
APK 21	2	10	8	45	35	199	39,8
APK 22	3	10	8	52	27	210	42
Total						**6718**	**1339,6**

Sumber : Data diolah Peneliti, April 2023

Pada tabel 2 dapat diketahui bahwa skor yang paling tinggi atau kinerja Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja yang paling baik adalah APK 18 (Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja menyediakan pelayanan pengaduan) dengan jumlah skor 400 yang ditandai dengan warna merah, sedangkan skor yang paling rendah yaitu APK 3 (Ketika pemadaman air terjadi, tidak menghambat aktivitas sehari-hari) dan APK 21 (Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja menyediakan pelayanan produk tambahan seperti produk obat air atau lainnya) yang memiliki skor sama yaitu 199 ditandai dengan warna kuning.

Setelah mengetahui hasil penilaian masyarakat Kelurahan Samboja Kuala terhadap kinerja Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja, selanjutnya dibuat tabel hasil penilaian *e-kuesioner* berdasarkan tingkat kepentingan masyarakat.

Tabel 3

Hasil Penilaian *E-Kuesioner* Tingkat Kepentingan Masyarakat

Atribut	Tingkat Kepentingan						Rata-Rata $\bar{Y}$
	SP (Skor 5)	P (Skor 4)	R (Skor 3)	TP (Skor 2)	STP (Skor 1)	$\sum Y$	
APK 1	75	19	6	0	0	469	93,8
APK2	64	19	6	10	1	435	87
APK3	72	25	0	2	1	465	93
APK4	72	22	6	0	0	466	93,2
APK 5	75	23	2	0	0	473	94,6
APK 6	69	25	6	0	0	463	92,6
APK 7	71	19	8	1	1	458	91,6
APK 8	86	14	0	0	0	486	97,2
APK 9	61	30	2	6	1	444	88,8
APK 10	55	28	15	2	0	436	87,2
APK 11	48	36	11	5	0	427	85,4
APK 12	77	22	0	1	0	475	95
APK13	48	40	3	6	3	424	84,8
APK14	96	4	0	0	0	496	99,2
APK15	92	8	0	0	0	492	98,4
APK16	66	24	0	5	5	441	88,2
APK17	72	26	0	2	0	468	93,6

APK18	48	42	6	4	0	434	86,8
APK19	61	25	11	2	1	443	88.6
APK20	53	43	4	0	0	449	89.8
APK21	17	24	4	25	30	273	54,6
APK22	22	14	5	28	31	268	53,6
Total						**9685**	**1937**

Sumber : Data diolah Peneliti, April 2023

Pada tabel 3 dapat dilihat tanda berwarna merah adalah skor tertinggi yang artinya tingkat kepentingan atau harapan masyarakat Kelurahan Samboja Kuala yang paling tinggi adalah APK 14 (Air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja tidak menimbulkan rasa gatal atau penyakit kulit lainnya) dan skor paling rendah ditandai dengan warna kuning yaitu APK 22 (Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja menawarkan pelayanan tambahan kepada masyarakat pelanggan) yang artinya tingkat kepentingan masyarakat terhadap pelayanan tambahan ini dianggap kurang penting. Berdasarkan tabel 2 dan 3 diketahui terdapat GAP antara kinerja Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja dengan kepentingan masyarakat yang akan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4
GAP Kinerja dan Kepentingan Masyarakat

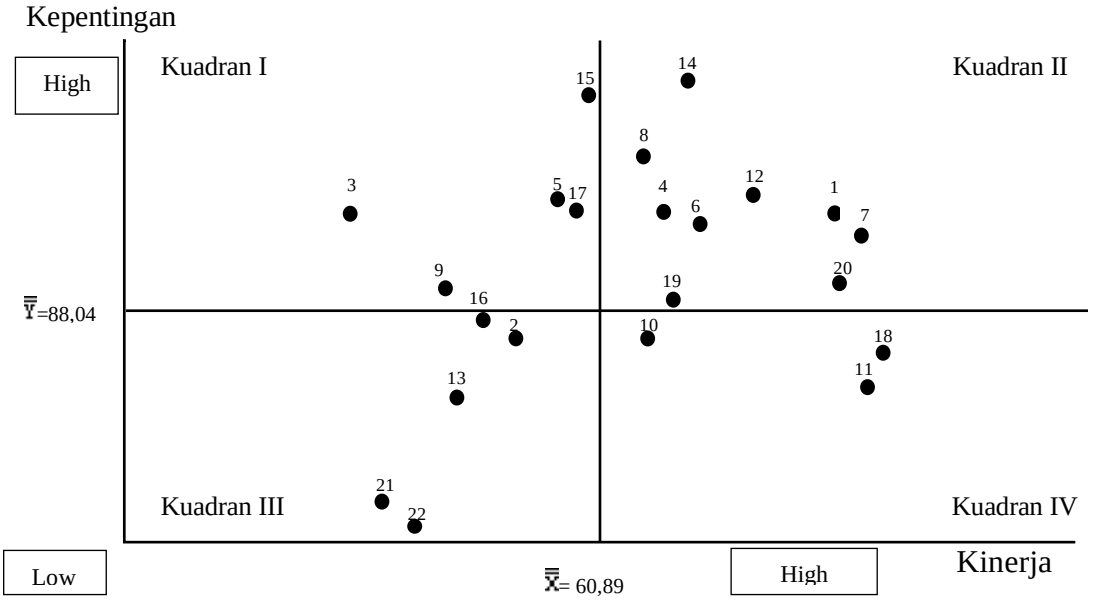
Atribut	**Tingkat Kinerja ∑X**	**Tingkat Kepentingan ∑Y**	**GAP**
APK 1	382	469	**-87**
APK2	269	435	**-166**
APK3	199	465	**-266**
APK4	321	466	**-145**
APK5	290	473	**-183**
APK6	355	463	**-108**
APK7	386	458	**-72**
APK8	312	486	**-174**
APK9	220	444	**-224**
APK 10	312	436	**-124**
APK 11	388	427	**-39**
APK12	371	475	**-104**
APK13	224	424	**-200**
APK14	335	496	**-161**
APK15	303	492	**-189**
APK16	240	441	**-201**
APK17	298	468	**-170**
APK18	400	434	**-34**
APK19	323	443	**-120**
APK20	381	449	**-68**
APK21	199	273	**-74**
APK22	210	268	**-58**

Sumber : Data diolah Peneliti, April 2023

Pada tabel 4 ditemukan ketidaksesuaian antara kinerja dan harapan kepentingan masyarakat sehingga hal ini menunjukkan terdapat GAP atau kesenjangan. GAP yang paling besar terdapat pada APK 3 (Atribut ketika

pemadaman air terjadi tidak menghambat aktivitas sehari-hari) dengan skor sebesar -266 yaitu artinya pemadaman air yang terjadi dapat menghambat aktivitas masyarakat sedangkan masyarakat berharap agar pemadaman air yang terjadi tidak menghambat masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari sehingga hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak merasa puas, kemudian GAP yang paling kecil adalah APK 18 (Atribut Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja menyediakan pelayanan pengaduan) dengan kesenjangan sebesar -34 yang artinya kinerja Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja dalam menyediakan layanan pengaduan dapat dikatakan baik namun masih belum maksimal. Selanjutnya dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kelurahan Samboja Kuala belum merasa puas terhadap kualitas air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja karena pada atribut pembentuk kepuasan (APK) lainnya memiliki nilai tingkat kepentingan yang lebih tinggi daripada nilai tingkat kinerja sehingga harapan masyarakat lebih besar dan belum terpenuhi oleh kinerja Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja.

Bagan 1
Diagram Kartesius Hasil Penelitian



Sumber : Data diolah Peneliti, April 2023

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kelurahan Samboja Kuala masih kurang puas pada kualitas air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja karena harapan atau kepentingan masyarakat belum

terpenuhi. Pada hasil diagram kartesius terdapat empat kategori berdasarkan tingkat kepentingan masyarakat dan kinerja yaitu :

1. Kuadran I adalah atribut yang menjadi prioritas utama karena tingkat kepentingan masyarakat tinggi tetapi kinerja Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja rendah yaitu pemadaman air yang menghambat aktivitas masyarakat karena terjadi dalam jangka waktu yang lama, harga yang tidak sesuai dengan pemakaian dan kualitas air, air yang didistribusikan tidak dapat digunakan untuk memasak dan dikonsumsi, terasa lengket dan kesat, serta air masih terdapat obat air.
2. Kuadran II yaitu atribut yang kinerja Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja dianggap baik dan memuaskan oleh masyarakat yaitu air yang didistribusikan Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari, harga terjangkau, pelayanan yang baik dan cepat, kualitas air yang meningkat dari tahun sebelumnya, air yang didistribusikan Perumda Tirta Mahakam cabang Samboja bersih dan jernih, air tidak membuat pakaian atau peralatan rumah tangga kotor saat digunakan, air tidak menimbulkan rasa gatal atau penyakit kulit, petugas Perumda Tirta Mahakam memberikan respon dan menindak lanjuti keluhan masyarakat serta fasilitas sarana-prasarana kantor pelayanan Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja yang memadai.
3. Kuadran III yaitu atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh masyarakat dan kinerja Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja kurang memuaskan adalah pendistribusian air tidak kontinyu selama 24 jam setiap hari, terdapat bau air, wadah penampungan yang menjadi kotor, penyediaan pelayanan tambahan dan produk tambahan dianggap kurang penting oleh masyarakat dan Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja juga tidak menyediakan pelayanan tambahan dan produk tambahan sehingga pelayanan ini tidak perlu untuk tindak lanjut.
4. Kuadran IV Selanjutnya atribut yang dianggap kinerja Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja memuaskan akan tetapi masyarakat beranggapan atribut-atibut ini tidak penting adalah penyediaan pelayanan pengaduan, penggunaan layanan air bersih yang hemat, perbedaan rasa air Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja dengan rasa air minum isi ulang tidak penting.

Saran

Saran yang dapat penulis berikan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja

   Perlunya Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja meningkatkan kinerjanya pada tingkat kepentingan masyarakat yang tinggi yaitu pada atribut pembentuk kepuasan masyarakat seperti berikut :

   a) Membuat sosial media khusus untuk Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja agar masyarakat lebih mudah dan cepat mencari informasi dan pemberitahuan terbaru dari Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja,

misalnya himbauan akan melakukan pemeliharaan jaringan pipa dan infrastruktur sehingga air tidak mengalir dalam waktu yang tidak ditentukan maka masyarakat dapat mempersiapkan diri menampung air untuk kebutuhan selama proses pemeliharaan infrastruktur dan berbagai informasi lainnya.

b) Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja dapat menggunakan alat kontrol air seperti ATD *smart water* atau lainnya yang memiliki kelebihan dan tingkat keakuratan lebih tinggi. Kelebihan alat ATD *smart water* ini yaitu terdapat katup penutup otomatis untuk menghindari pemborosan air karena konsumsi air yang tidak terkontrol, pengurangan kebocoran pada pipa jaringan karena dilengkapi dengan sensor yang mendeteksi kebocoran lebih dini sehingga resiko kebocoran dapat diminimalisir, ATD *smart water* ini juga dapat secara otomatis menyimpan data konsumsi air di pusat data melalui internet.

c) Sebelum mendistribusikan air ke rumah-rumah masyarakat perlu diperhatikan bahwa keadaan air sudah bersih dari kaporit, desinfektan atau bahan kimia lainnya atau Perumda Tirta Mahakam Cabang Samboja dapat menambahkan alat *water treatment* yaitu mesin pengolah air minum suatu alat yang dirancang khusus untuk mengubah sumber air baku seperti air sumur berbahaya menjadi air layak minum.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan metode penelitian kombinasi (*mixed methods*), melengkapi atribut pembentuk kepuasan Menurut Dutka dan menggunakan teknik analisis data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri terbaru dan metode *Important Performance Analuysis* agar penelitian kepuasan masyarakat terhadap kualitas air perusahaan pengolah air bersih ini lebih lengkap serta dapat memberikan rekomendasi yang dapat membantu kemajuan perusahaan pengolah air bersih untuk memenuhi kepuasan serta kebutuhan masyarakat.

Daftar Pustaka

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik.* Depok : Rajawali Pers.

Headlinekaltim.co. 2021. "Perumda Tirma Segera Penuhi Kebutuhan Air Bersih di Samboja dan Muara Jawa" (Online), https://headlinekaltim.co/perumda-tirma-segera-penuhi-kebutuhan-air-bersih-di-samboja-dan-muara-jawa/ (diakses pada 26 Februari 2022).

Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik.* Bandung : Alfabeta.

Pemerintah Kabupaten Bantul Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Berita. (2016). Syarat Air Minum.

Raharjo, S. dan Suprapto, H. 2019. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pelanggan PDAM Tirta Mahakam Cabang Tenggarong". *Jurnal*

Ekonomi &Manajemen Indonesia (Online), *19*(2). https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Analisis+Indeks+Kepuasan+Masyarakat+Pelanggan+PDAM+Tirta+Mahakam+Cabang+Tenggarong+&btnG= (diakses pada 8 Desember 2021).

Subandi, V. E. P. 2016. "Kualitas Pelayanan Pdam Dalam Penyaluran Air Bersih Di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara" (Online). https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=%E2%80%9CKualitas+Pelayanan+PDAM+dalam+Penyaluran+Air+Bersih+di+Kecamatan+Samboja+Kabupaten+Kutai+Kartanegara%E2%80%9D.+&btnG= (diakses 8 Desember 2021).

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung : Alfabeta.

Sutanto, Priscilia dan Edwin Japarianto. 2013. "Analisa Pengaruh Service Quality, Price, Dan Customer Relationship Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Di Rumah Makan Taman Handayanisurabaya" (Online), Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Volume 1, Nomor 2, 1-9. https://media.neliti.com/media/publications/132678-ID-analisa-pengaruh-service-quality-price-d.pdf (diakses pada 28 Februari 2023)

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Yulianti, Fadma dan Rofiqah Wahdah. 2018. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada PDAM Bandarmasih di Banjarmasin)". *Jurnal EcoMent Global (*Online) Volume 3 Nomor 2 Edisi Agustus 2018. https://media.neliti.com/media/publications/287452-analisis-indeks-kepuasan-mayarakat-ikm-d-092e02a2.pdf (diakses pada 11 April 2022).