ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN AIR BAKU PDAM KABUPATEN KOTABARU

(Studi Kasus Instalasi Pengolahan Air Desa Gunung Relly)

Irwan Azhar

Program Studi Teknik Sipil Politeknik Kotabaru

Jalan Stagen Km. 9,5 Desa Stagen Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan, Indonesia

E-mail: Azharirwan10@gmail.com

ABSTRAK

Untuk meningkatkan kualitas layanan pada PDAM Kotabaru mengukur tingkat kepuasan masyarakat atau pelanggan khususnya terhadap kualitas pelayanan air baku Instalasi Pengolahan Air (IPA) Gunung Relly yang dianalisis berdasarkan tingkat kesesuaian hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan (harapan). Apabila TK_i < 100%, berarti pelayanan belum memuaskan, Apabila TK_i = 100%, berarti pelayanan telah memuaskan, Apabila TK_i > 100%, berarti pelayanan sangat memuaskan. Berdasarkan hasil analisis dari 100 responden, diketahui tingkat kualitas pelayanan air baku PDAM Kotabaru dengan analisis *importance* dan *performance matrix* didapat tingkat kesesuaian rata-rata (TKi) 73% ≤ 100% masuk dalam kategori belum memuaskan. Variabel yang menjukan untuk mendapat tindakan prioritas perbaikan menurut pelanggan, yakni variabel-variabel pada kuadran I, 1) kualitas air yang disalurkan kerumah pelanggan, 2) kontinuitas debit air yang disalurkan kerumah pelanggan, 3) keramahan dan kesabaran dalam pelayanan pelanggan serta menhadapi pengaduan pelanggan, 4) kelayakan tarif yang diberlakukan. Sehingga perlu evaluasi pada 1) kualitas air, perlu ada filtrasi atau penyaringan sebelum air didistribusikan ke rumah pelanggan sehingga air layak konsumsi 2) Kontinuitas debit air, Perlu pemeliharaan dan penambahan pompa air, deteksi tingkat kebocoran jaringan perpipaan dan penambahan sumber air alternative, 3) Keramahan pelayanan, perlu penyuluhan internal pimpinan terhadap petugas pelayanan untuk meningkatkan kesadaran sebagai perusahaan daerah yang melaksanakan pelayanan publik, 4) Kelayakan tarif, Perhitungan kembali tarif pelayanan disesuaikan dengan layanan yang diberikan.

Kata Kunci : Air Baku, Analisis Importance, IPA Gunung Relly, Kualitas Pelayanan, PDAM Kotabaru.

ABSTRACT

To improve the quality of service at PDAM Kotabaru, measure the level of satisfaction of the community or customers, especially the quality of raw water services in the Gunung Relly Water Treatment Plant (IPA) area, which is analyzed based on the level of comparison between performance scores and interest scores (expectations). If TK_i <100%, means the service is not satisfactory, If TK_i = 100%, means the service has been satisfactory, If TK_i > 100%, means the service is very satisfying. Based on the analysis from 100 respondents, have the level of quality of raw water service in PDAM Kotabaru with importance and performance matrix analysis shows that the average level of suitability (TKi) is 73% <100% in the unsatisfactory category. Variables that indicate to get priority improvement actions

according to customers, namely variables in quadrant I, 1) quality of water channeled to customers homes, 2) continuity of water flow distributed to customers' homes, 3) friendliness and patience in customer service and dealing with customer complaints, 4) feasibility of tariffs that apply. So it is necessary to evaluate 1) the quality of the water, there needs to be filtration or filtration before the water is distributed to the customer's house so that the water is suitable for consumption 3) Hospitality of services, need internal leadership counseling to service officers to increase awareness as regional companies that carry out public services, 4) Feasibility of tariffs, Re-calculation of service rates according to services provided.

***Keywords**: Importance Analysis, IPA Gunung Relly, Raw Water, PDAM Kotabaru, Service Quality.*

1. PENDAHULUAN

Salah satu sumber energi yang terpenting di dunia ini adalah air. Ketersediaan air yang cukup secara kuantitas, kualitas, dan kontinuitas sangat penting untuk kelangsungan hidup manusia. Untuk itu diperlukan suatu instalasi pengolahan air (IPA) guna menunjang kelancaran distribusi air pada masyarakat. Pemilihan unit operasi dan proses pada IPA harus disesuaikan dengan kondisi air baku yang digunakan (Hadiwidodo dan Arifiani, 2007)

Untuk mencapai terbentuknya kelestarian sumberdaya air diperlukan pengolahan lahan sumber daya air yang baik, guna mewujudkan pendaya gunaan sumber daya air yang optimal dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secar adil, merata dan berkelanjutan (Samidjo, 2014)

Pengelolaan pelayanan air baku untuk kebutuhan masyarakat Kabupaten Kotabaru dilaksanakan oleh PDAM Kotabaru, sama dengan PDAM di kota-kota lain di Indonesia, PDAM Kotabaru mempunyai masalah yang sama yaitu tingkat pelayanan/*coverage level* yang rendah dan tingkat kehilangan air/*uncounted water* yang tinggi.

Krisis air baku adalah salah satu masalah klasik yang hampir setiap tahun sering terjadi di Kabupaten Kotabaru khususnya pada musim kemarau. Salah satu daerah yang sering mengalami krisis air baku tersebut adalah di wilayah Instalasi Pengolahan Air (IPA) Gunung Relly. Menurut masyarakat sekitar kekurangan air sudah merupakan hal yang tidak asing lagi, sistem penyaluran air bersih pada wilayah Instalasi Pengolahan Air (IPA) ini sering terhenti pada musim kemarau, mereka mengeluhkan air yang disalurkan PDAM sering macet dan kalau mengalirpun juga keruh, sehingga akhirnya hanya menggunakan air PDAM untuk mandi dan mencuci.

Berdasarkan kondisi saat ini debit air tidak mencukupi kebutuhan pelanggan, khususnya pada musim kemarau karena kondisi sumber air yang masih berukuran kecil (tidak sesuai dengan jumlah pelanggan yang disediakan), sistem distribusi tidak mampu memenuhi kebutuhan air seluruh pelanggan (pasokan air tidak dalam 24 jam/mengalir tidak tentu), pertambahan populasi jumlah penduduk, sehingga terjadi peningkatan konsumsi air. PDAM Kotabaru sering mendapat keluhan dari konsumen dari segi kualitas air baku yang kurang memenuhi syarat dan selera konsumen. Rendahnya tarif rata-rata yang ditetapkan oleh PDAM

menyebabkan kinerja keuangan PDAM Kotabaru menjadi buruk yang pada akhirnya berimplikasi terhadap kemampuan investasi.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diidentifikasikan rumusan masalah adalah bagaimana tingkat kepuasan masyarakat khususnya pelanggan PDAM Kotabaru terhadap kualitas pelayanan air baku wilayah Instalasi Pengolahan Air (IPA) Gunung Relly ?

1.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat khususnya pelanggan PDAM Kotabaru terhadap kualitas pelayanan air baku wilayah Instalasi Pengolahan Air (IPA) Gunung Relly.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dilaksanakan dengan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Penulis dalam penelitian ini memfokuskan pada kualitas pelayanan air baku PDAM Kabupaten Kotabaru pada instalasi pengolahan air (IPA) Gunung Relly.
2. Penelitian hanya di fokuskan pada evaluasi dan pengembangan pengembangan pada instalasi pengolahan air (IPA) Gunung Relly.
3. Penelitian bersifat deskriptif dan kuantitatif.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan sistem pengelolaan pada instalasi pengolahan air (IPA) Gunung Relly dan PDAM Kab. Kotabaru.
2. Penelitian ini dapat meningkatkan kinerja pada instalasi pengolahan air (IPA) Gunung Relly dan PDAM Kab. Kotabaru.
3. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah setempat, instansi terkait, bahkan sampai ke tingkat penguna atau pelanggan PDAM Kab. Kotabaru.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Prosedur dan Teknik Pengumpulan Data

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan analisis deskriftif kuantitatif untuk mengolah data primer yang didapatkan dari sampel penelitian. Instalasi Pengolahan Air (IPA) Gunung Relly sumber airnya berasal dari Gunung Mandin dengan kapasitas air 50 liter/detik, lokasi terletak di Kecamatan Pulau Laut Utara Kabupaten Kotabaru.

2.2. Pengukuran Kualitas Pelayanan dalam Penyediaan Air Baku

Terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan (sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya).

1. Keandalan, Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Daya Tanggap, daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pclanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa

3. Jaminan, mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Yaitu mengenai pengetahuan *balk* dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan.
4. Perhatian, meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang *balk*, perhatian pribadi dan pemahaman alas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.
5. Bukti Fisik, Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2.3. Populasi

Populasi yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Kotabaru, khususnya untuk wilayah Instalasi Pengolahan Air (IPA) Gunung Relly.

2.4. Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah stratifikasi *random sampling*, sehingga dilakukan stratifikasi terhadap responden yaitu pelanggan PDAM Kotabaru khusus untuk wilayah Instalasi Pengolahan Air (IPA) Gunung Relly. Penentuan responden di lapangan sebagai sampel dilakukan secara acak dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \tag{3.1}$$

Dimana n adalah besar sampel minimal kelompok pelanggan, N adalah jumlah populasi kelompok dan e adalah prosentase kelonggaran penelitian karena kesalahan pengambilan sampel (0,10) dan tingkat kepercayaan 90%.

2.5. Variabel Kepuasan Pelanggan

Data yang dibutuhkan berupa data primer, adapun indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (tampilan fisik)
2. *Reliability* (kemampuan mewujudkan janji),
3. *Responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan),
4. *Assurance* (kemampuan memberikan jaminan pelayanan), dan
5. *Empathy* (kemampuan memahami kebutuhan pelanggan).

Jenis pengolahan data yang digunakan dalam menganalisis berupa data diperoleh dari sampel penelitian sebagai berikut:

1. Teknik analisis deskriptif

Digunakan untuk memberikan gambaran umum terhadap fakta yang didapat dilapangan/objek penelitian, kemudian data yang diperoleh akan dideskripsikan dalam bentuk prosentasi.

2. Analisis *Importance* (tingkat kesesuaian)

Dilakukan untuk melihat tingkat kesesuaian antara persepsi pelanggan, maka kesesuaian pelanggan ditentukan berdasarkan tingkat kesesuaian hasil perbandingan skor persepsi skor harapan, adapun rumus yang digunakan adalah.

$$TKi = \frac{\sum Xi}{\sum Yi}\ x\ 100\% \tag{1}$$

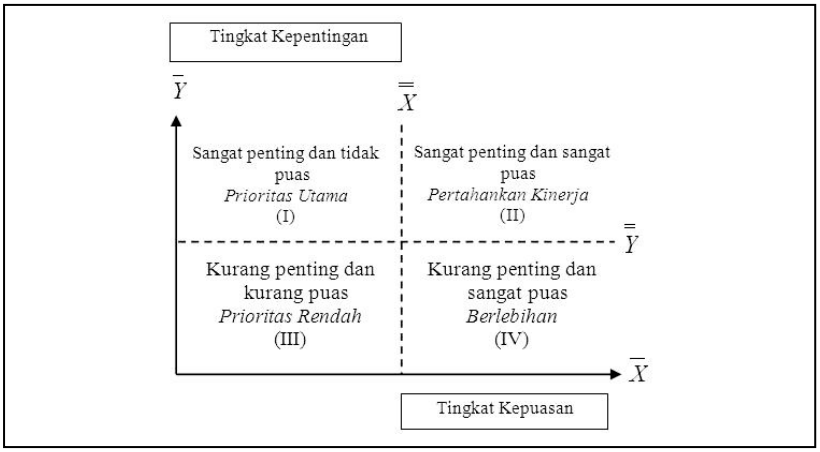
Dimana *TKi* adalah tingkat kesesuaian responden, $\sum X_i$ adalah rata-rata skor penilaian persepsi dari kinerja OP variabel ke-*i,* $\sum Y_i$ adalah rata-rata skor penilaiaan harapan pelanggan PDAM variabel ke-*i.* Kriteria pengujian dijelaskan sebagai berikut :

a. Apabila *TKi* < 100%, kondisi dinyatakan pelayanan belum memuaskan
b. Apabila *TKi* = 100%, kondisi dinyatakan pelayanan telah memuaskan
c. Apabila *TKi* > 100%, kondisi dinyatakan pelayanan sangat memuaskan.

1. Analisis *performance matrix* (analisi Kuadran)

Merupakan analisis dalam bentuk statistik yang bertujuan melakukan pemetaan atas persepsi (kinerja) dan kepentingan (harapan) pelanggan terhadap indikator yang mempengaruhi keberhasilan pengelolaan IPA Gunung Relly PDAM Kotabaru. Kuadran yang terbentuk merupakan kombinasi antara harapan yang diinginkan terhadap kenyataan yang mereka terima.

Adapun bentuk dari posisi indikator (variabel) pada masing-masing kuadran dinyatakan dalam Gambar. 1 sebagai berikut :



Gambar. 1 Grafik Kuadran (Diagram Kartesius)

1. Kuadaran I. Kuadaran ini menunjukkan variabel-variabel yang menurut pelanggan perlu diperbaiki.
2. Kuadaran II. Kuadaran ini menunjukkan variabel-variabel yang menurut pelanggan tudak memerlukan perbaikan (sesuai).
3. Kuadran III. Kuadaran ini menunjukkan variabel-variabel yang menurut pelanggan perlu diperbaiki namun tidak menjadi prioritas utama.
4. Kuadaran IV. Kuadaran ini menunjukkan variabel-variabel yang menurut pelanggan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan (terlalu berlebih).

2. Uji validitas dan Uji Reliabilitas

Fungsi dari pengujian validitas instrument pada penelitian terhadap persepsi pelanggan PDAM (responden) adalah untuk mengetahui validitas stiap item kuisioner penelitian yang telah disebarkan dan diisi langsung oleh pelanggan PDAM (responden).

a. Uji Validitas

Pengertian valid adalah, bahwa kuisioner efektif dapat digunakan sebagai alat pengumpul data untuk menggali masalah yang dijadikan objek penelitian. Efektivitas didasarkan pada asumsi

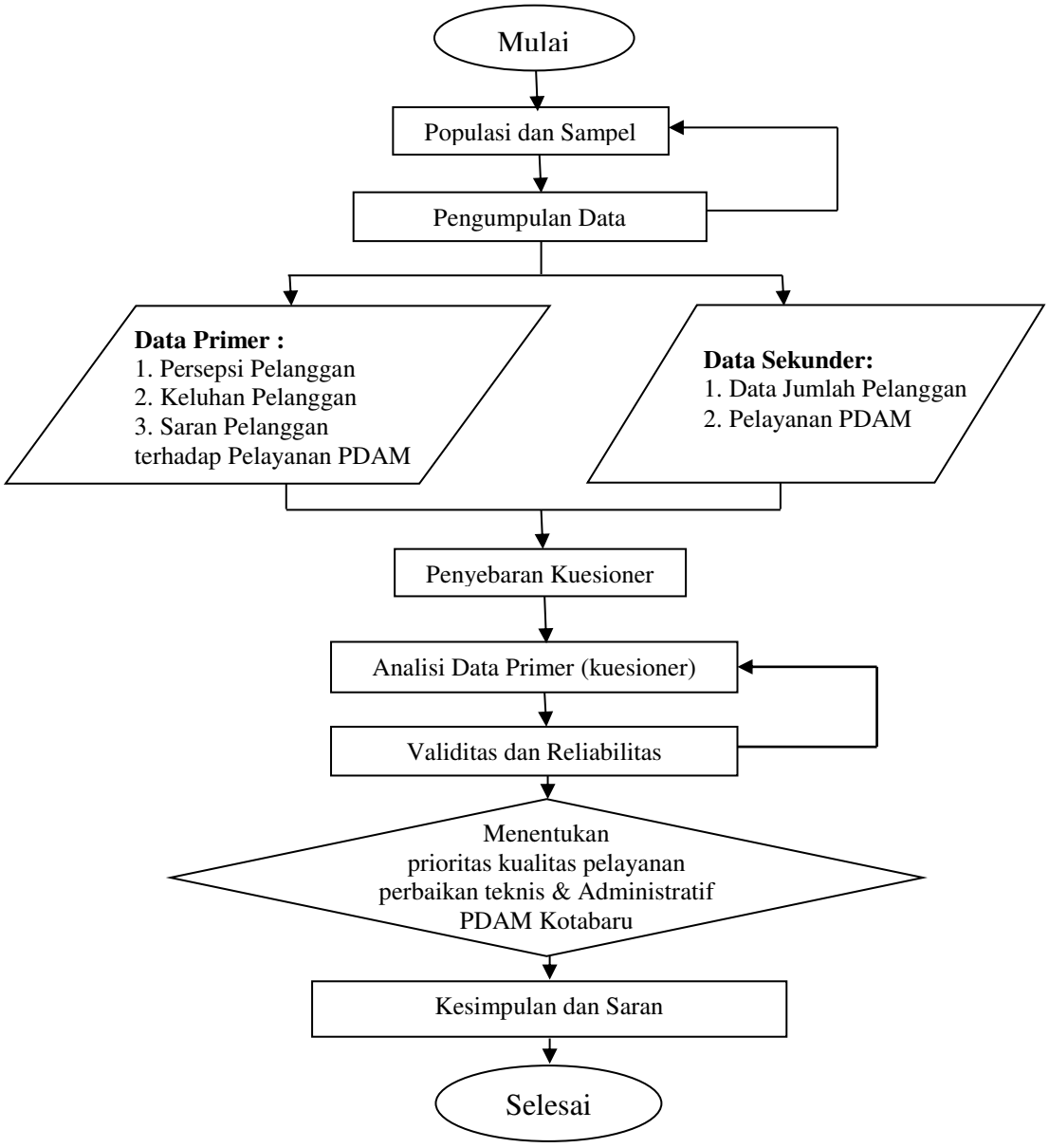
bahwa kuisioner penelitian mudah dimengerti dan mudah dijawab oleh para responden penelitian pada pelanggan IPA Gunung Relly PDAM Kotabaru.

b. Uji Reiablelitas

Sedangkan pengujian reliabilitas alat ukur yang digunakan untuk mengetahui nilai instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dari sampel penelitian reliabel atau tidak reliable terhadap pelanggan PDAM (responden) pada pelanggan IPA Gunung Relly PDAM Kotabaru.

1. Diagram alir penelitian

Alur kerangka penelitian dalam bentuk diagram alir sederhana dapat dilihat pada gambar 2 berikut.



Gambar 2. Diagram alir penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas hasil pengujian diketahui apabila *r* hitung lebih besar dari *r* tabel. Pengujian validitas dengan bantuan aplikasi SPPS pada tabel diatas diketahui hasil perhitungan koefisien validitas seluruh item kuesioner penelitian yang disampaikan kepada para pihak yang menjadi sampel penelitian memenuhi kriteria valid.

Hasil pengukuran koefisien validitas menunjukkan tiap-tiap item variabel lebih besar dari angka r tabel sebesar 0,195 pada level signifikan 5%.

Hal tersebut bermakna bahwa indikator-indikator penelitian dapat digunakan sebagai pengupul data yang efektif untuk menggali masalah yang dijadikan objek penelitian dan selanjutnya dapat diolah untuk mengukur dimensi-dimensi kajian dan indikator-indikator penelitian untuk masing masing dimensi kajian.

3.1. Uji Validitas

Untuk variabel yang diuji dapat dikatakan reliabel apabila *r* hitung lebih besar dari *r* tabel, sehingga dapat dikatakan alat ukur yang digunakan reliabel (dapat diandalkan) sebagai pengolahan data primer sehingga mengurangi kesalahan pengambilan sampel dan menambah tingkat kepercayaan persentase penelitian. Pengujian reabilitas variabel harapan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Pengujian Reliabilitas Variabel Harapan *(Sumber : Olah data SPSS v.17)*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,776	20

3.2. Uji Realibilitas

Pengujian reabilitas variabel harapan dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Pengujian Reliabilitas Variabel Persepsi *(Sumber : Olah data SPSS v.17)*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,573	20

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa hasil pengukuran koefisien realibilitas lebih besar dari angka penguji pada r tabel untuk Variabel Harapan sebesar 0,776 ≥ 0,195 dan untuk variabel Persepsi sebesar 0,573 ≥ 0,195. Sehingga sampel penelitian dapat dinyatakan reliabel dan data tersebut dapat diolah untuk melakukan pengukuran kepuasaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

3.3. Analisis Importance dan Performance Matrix

Berdasarkan hasil jawaban reponden, selanjutnya akan dilakukan analisis importance dan performance matrix (analisis kuadran) yang diharapkan berguna sebagai bahan pertimbangan bagi manajeman dalam pengambilan keputusan tentang tindakan yang harus dilakukan untuk memperbaiki kinerja perusahaan demi meningkatkan kepuasaan pelanggan.

a. Analisis *Importance*

Analisis importance dilakukan melihat tingkat kesesuaian antara persepsi (pelayanan) PDAM Kotabaru dengan harapan pelanggan terhadap variabel-variabel yang diamati dimana item X adalah hasil dari kuesioner . Tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan PDAM Kotabaru dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian antara Harapan dan Persepsi Pelanggan

Dimensi	Item	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Persepsi	Kesesuaian
Tangible	X_1	4,0500	2,9500	73%
	X_2	3,9100	3,7000	95%
	X_3	3,7300	3,4300	92%
	X_4	3,9300	2,9000	74%
Reliability	X_5	4,0500	2,8100	69%
	X_6	3,8900	2,9500	76%
	X_7	3,9700	2,3300	59%
	X_8	4,0100	1,9000	47%
Responsiveness	X_9	3,9900	3,3700	84%
	X_{10}	4,0500	2,9400	73%
	X_{11}	4,0300	2,5900	64%
	X_{12}	3,9000	3,5100	90%
Assurance	X_{13}	3,8500	2,9100	76%
	X_{14}	3,8300	2,1400	56%
	X_{15}	3,7400	2,8500	76%
	X_{16}	3,8300	1,9700	51%
Empathy	X_{17}	3,9200	3,4600	88%
	X_{18}	3,9800	2,4300	61%
	X_{19}	3,9200	2,9600	76%
	X_{20}	4,0000	2,9700	74%
Rata-Rata		**3,9290**	**2,8535**	**73%**

Dari tabel dapat diketahui bahwa untuk pelanggan ada 3 (tiga) buah variabel yang tingkat kesesuaian antara persepsi dengan harapan telah mencapai lebih dari 90% Sebanyak 2 (dua) buah variabel yang tingkat kesesuaian berkisar antara 80% sampai 90%, Ada sebanyak 8 (delapan) buah variabel yang tingkat kesesuaiannya berkisar antara 70% dan 80%. Sebanyak 3 (tiga) buah variabel yang tingkat kesesuaian berkisar antara 60% dan 70%, Sebanyak 3 (tiga) buah variabel yang tingkat kesesuaiannya berkisar antara 50% dan 60%, dan sebanyak 1 (satua) buah variabel yang tingkat kesesuaian berkisar antara 40% dan 50%.

Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi pelanggan rata-rata sebesar 73% sehingga (Tki) $\leq$ 100% yang artinya masuk dalam kategori tidak memuaskan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Tingkat Kesesuaian (TKi)

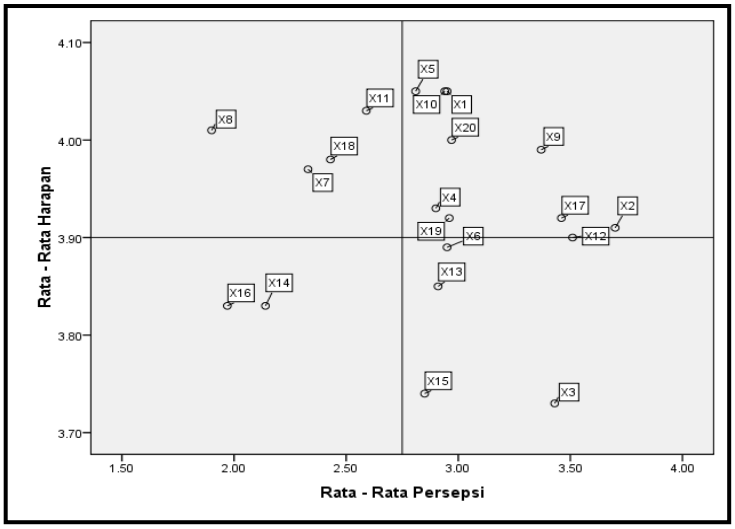
No	TKi	Variabel	%
1.	3	X_2, X_3, X_{12}	90 – 100
2.	2	X_9, X_{17}	80 – 90
3.	8	$X_1, X_4, X_6, X_{10}, X_{13}, X_{15} X_{19}, X_{20}$	70 – 80
4.	3	$X_5 X_{11}, X_{18}$	60 – 70
5.	3	X_7, X_{14}, X_{16}	50 – 60
6.	1	X_8	40 – 50

b. Analisis Performance Matrix

Analisis *Performance Matrix* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja atau pelayanan pihak lain. Kepuasan tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapan dengan kinerja atau pelayanan yang dilakukan pihak lain dan seringkali digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen (pelanggan).

Analisis *Performance Matrix* dilakukan untuk melihat variabel-variabel yang telah memenuhi harapan pelanggan PDAM Kotabaru dan harus dipertahankan serta variabel-variabel yang belum memenuhi harapan pelanggan PDAM Kotabaru dan harus segera dilakukan langkah perbaikan oleh pihak PDAM Kotabaru. Selanjutnya untuk melihat variabel-variabel yang pertu dipertahankan dan veraiabel yang harus ditingkatkan, maka data akan dianalisis dengan menggunakan analisis kuadran dengan menggunakan diagram kartesius.

Hasil analisis kuadran terhadap kepuasan pelanggan secara ringkas dinyatakan dalam Gambar 3 berikut.



Gambar 3. Plot Analisi Kuadran
(Sumber : Olah data SPSS v.17)

Berdasarkan pada gambar 3 diatas pengelompokkan variabel dalam kuadaran-kuadran adalah sebagai berikut:

1. Kuadaran I, menunjukkan variabel-variabel yang menurut pelanggan perlu diperbaiki. Variabel-variabel yang masuk pada kuadran I ini adalah kualitas air yang disalurkan kerumah pelanggan (X_7), kontinuitas debit air yang disalurkan kerumah pelanggan (X_8), keramahan dan kesabaran dalam pelayanan pelanggan serta menhadapi pengaduan pelanggan (X_{11}), kelayakan tariff yang diberlakukan (X_{18}).
2. Kuadaran II, menunjukkan variabel-variabel yang menurut pelanggan tidak memerlukan perbaikan (sesuai). Variabel-variabel yang masuk pada kuadran II ini adalah kondisi ruang pelayanan luas (loket, ruang informasi pelanggan, dll) (X_1), kantor pelayanan bersih (X_2), kenyaman ruang tunggu loket pembayaran (X_4), kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru (X_5), kecepatan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru (X_9), kemudahan layanan pengaduan pelanggan apabila terjadi ganguaan (X_{10}), kemudahan administrasi dan prosedur permohonan pelanggan baru (X_{17}), sikap petugas loket pembayaran dalam menghadapi pelanggan (X_{19}), sikap petugas teknik ketika melakukan penanganan keluhan pelanggan (X_{20}).
3. Kuadran III, menunjukkan variabel-variabel yang menurut pelanggan perlu diperbaiki namun tidak menjadi prioritas utama. Variabel-variabel yang masuk pada kuadran III ini adalah ada cek fisik terhadap prasaran PDAM (sambungan rumah, berfungsi tidaknya meteran, dll) (X_{14}), distribusi air kepada pelanggan pada musim kemarau (X_{16}).
4. Kuadaran IV, menunjukkan variabel-variabel yang menurut pelanggan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan (terlalu berlebih). Variabel-variabel yang masuk pada kuadran IV ini adalah kemudahan memperoleh petunjuk / informasi pelayanan (X_3), kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran (X_6), kecepatan penyelesaian dan penangan keluham pelanggan (X_{12}), ketepatan pencatatan meter pelanggan oleh petugas dengan jumlah pemakaian dan kesesuaian pembayaran tagihan rekening (X_{13}), kemampuan dan keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik (X_{15}).

3.4. Analisis Prioritas Tindakan Perbaikan

Untuk memperbaiki variabel-variabel tersebut, beberapa alternatif prioritas tindakan yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen PDAM Kotabaru disajikan dalam tabel berikut,

Tabel 5. Prioritas Tindakan pada Kuadran I

No.	Dimensi	Variabel Pelayanan	Prioritas Tindakan
1.	*Realibility*	Kualitas air	Perlu ada filtrasi atau penyaringan sebelum air didistribusikan ke rumah-rumah pelanggan sehingga kualitas air layak konsumsi
		Kontinuitas debit air	Perlu ada pemeliharaan dan penambahan pompa air, deteksi tingkat kebocoran jaringan perpipaan/ gangguan air dan penambahan sumber mata air alternative
2.	*Responsiveness*	Keramahan pelayanan	Penyuluhan internal pimpinan terhadap petugas pelayanan untuk meningkatkan kesadaran sebagai perusahaan daerah yang melaksanakan pelayanan public
3.	*Empathy*	Kelayakan tariff	Perhitungan kembali tarif pelayanan disesuaikan dengan layanan yang diberikan (jangan hanya mengejar profit)

Prioritas tindakan pada kuadran II dapat dilihat pada tabel 6, sebagai berikut.

Tabel 6. Prioritas Tindakan pada Kuadran II

No.	Dimensi	Variabel Pelayanan	Prioritas Tindakan
1.	*Tangible*	Ruang pelayanan	Perlu ada perluasan ruang pelayanan
		Kantor pelayanan	Peningkatan kesadaran kebersihan
		Ruang tunggu loket	Perlu ada perluasan dan penambaha n fasilitas ruang tunggu loket pelayanan
2.	*Realibility*	Proses pendaftaran pelanggan baru	Perlu ada pemberitahuan alur proses pendaftaran pelanggan baru
3.	*Responsiveness*	Administrasi pelanggan baru	Kecepatan peayanan administrasi pelanggan baru diperlukan karena air memiliki fungsi yang vital untuk keperluan sehari-hari
		Pelayanan pengaduan pelanggan	Perlu ada pengarahan dari direksi perusahaan untuk selalu siap dan mudah dihubungi pelanggan apabila terjadi permasalahan terhadap pelayanan yang diterima.
4.	*Empathy*	Prosedur permohonan pelanggan baru	Perlu ada penyederhanaan prosedur permohonan pelanggan baru sehingga mudah untuk dipahami oleh calon pelanggan
		Sikap petugas loket	Perlu ada pengarahan agar setiap melayani pelanggan memiliki sikap rendah hati.
		Sikap petugas teknik	Perlu diberikan pemahaman dan penghayatan untuk menjalankan tugas dan fungsi sehingga melayani dengan sepenuh hati.

Prioritas tindakan pada kuadran III dapat dilihat pada tabel 7, sebagai berikut.

Tabel 7. Prioritas Tindakan pada Kuadran III

No.	Dimensi	Variabel Pelayanan	Prioritas Tindakan
1.	*Assurance*	Cek fisik prasarana PDAM	Perlu ada pemeriksaan tehadap prasarana PDAM secara terjadwal di rumah-rumah pelanggan
		Distribusi air musim kemarau	Perlu ada penambahan distribusi air pada musim kemarau

Prioritas tindakan pada kuadran IV dapat dilihat pada tabel 8, sebagai berikut.

Tabel 8. Prioritas Tindakan pada Kuadran IV

No.	Dimensi	Variabel Pelayanan	Prioritas Tindakan
1.	*Tangible*	Petunjuk/informasi pelayanan	Perlu ada pemberitahuan secara menyeluruh agar setiap pelanggan mengetahui kondisi pelayanan yang mereka terima
2.	*Realibility*	Pembayaran rekening	Perlu diadakan loket cabang pelayanan PDAM di daerah yang letaknya jauh untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran
3.	*Responsiveness*	Penyelesaian dan penanganan keluhan	Petugas teknik harus secepatnya melakukan penanganan terhadap komplain pelanggan.
4.	*Assurance*	Pencatatan meter	Perlu diadakan pelatihan dan pengarahan bagi petugas pencatat meteran air
		Keterampilan petugas teknik	Perlu diadakan pelatihan dalam penanganan gangguan teknik prasarana PDAM.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar kepada pelanggan PDAM Kotabaru khususnya wilayah instalasi pengolahan air (IPA) Gunung Relly dengan jumlah sampel

100 responden, diketahui tingkat kualitas pelayanan air baku PDAM Kotabaru, berdasarkan analisis importance dan performance matrix berada pada dengan tingkat kesesuaian rata-rata (TKi) 73% sehingga disimpulakn (Tki) $\leq$ 100% yang artinya masuk dalam kategori belum memuaskan.

2. Adapun variabel-variabel yang menjukan untuk mendapat tiondakan prioritas perbaikan menurut pelanggan. yaktni variabel-variabel yang masuk pada kuadran I, antara lain kualitas air yang disalurkan kerumah pelanggan (X_7), kontinuitas debit air yang disalurkan kerumah pelanggan (X_8), keramahan dan kesabaran dalam pelayanan pelanggan serta menhadapi pengaduan pelanggan (X_{11}), kelayakan tariff yang diberlakukan (X_{18}).

4.2 Saran

1. Sebaiknya tingkat kualitas pelayanan air baku PDAM Kotabaru lebih ditingkatkan lagi, khususnya pada kuadran I yang terdpata 4 (empat) buah item.
2. Sebaiknya pelanggan PDAM Kotabaru memberikan masukan secara terus menerus dengan cara duduk bersama dengan para pelanggan, sehingga pihak PDAM dapat memperbaiki kekurangan terhadap pelayanan mereka. Untuk itu pihak PDAM Kabupaten Kotabaru harus memfasilitasi kegiatan ini.

DAFATAR PUSTAKA

Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan evaluasi karyawan.* (b. r. hakim, Ed.) Banjarmasin: Aswaja Presindo.

Agustina, D. V. (2007). *Analisa Kinerja Sistem Distribusi Air Bersih PDAM Kecamatan Banyumanik di Perumnas Banyumanik.* Semarang: Tesis Program Pascasarjana Magister Teknik Sipil Universitas Dipenogoro Manajemen dan Rekayasa Infrastruktur Semarang.

Anonim. (2016). *Laporan Tahunan PDAM Kabupaten Kotabaru.* Kotabaru: PDAM Kabupaten Kotabaru.

Linsley. (1986). *Teknik Sumber Daya Air Jilid 2.* Jakarta: PT.Erlangga.

Panjaitan, T. M. (2012). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Tempat dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran Simpang Raya BSD). *Jurnal Manajemen , Volume 7 No. 2*.

Sugiarto. (2012). Editor: Hardiman, J., Kartodarsono, S., Sugiarto, Arifin, Global Chakkengens In Prevention And Treatment of Endocrinology Disease. *The Role Of Metformin From Diagnosis to Advance Stage of The Disease,* , 192-193,P.

Sugiono. (2009). *Metodelogi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Triwulandari, R. (2015). *Penentuan Urutan Prioritas Perbaikan Kinerja PDAM Kota Banjarbaru Ditinjau dari Kepuasan Pelanggan dan Karyawan.* Banjarbaru: Tesis Manajemen Aset Program Studi Magister Teknik Sipil Program Studi Pasca Sarjana Universitas Lambung Magkurat.