

HASIL PENELITIAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA  
PELAYANAN PUBLIK PT AIR MANADO

Rendy J. A. Sudarto<sup>1</sup>, R. J. Poluan<sup>2</sup>, Esli D. Takumansang<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa S1 Program Studi Perencanaan Wilayah & Kota Universitas Sam Ratulangi Manado

<sup>2,3</sup> Staf Pengajar Jurusan Arsitektur, Universitas Sam Ratulangi Manado

**Abstrak,** Air merupakan salah satu sumber daya alam yang memiliki fungsi sangat penting bagi kehidupan manusia, serta untuk memajukan kesejahteraan umum dan juga berperan sebagai faktor utama pembangunan. Untuk menghadapi meningkatnya kebutuhan air dan kompetisi penggunaan air yang semakin ketat maka diperlukan pengelolaan sumberdaya air dan pelayanan publik yang memadai. Salah satu instansi Pemerintah yang menyelenggarakan penyediaan publik adalah PT Air Manado. PT Air Manado merupakan salah satu instansi publik yang pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya bertugas untuk mempersiapkan air bersih dan mendistribusikannya kepada masyarakat sebagai konsumen. Namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah sejauh mana kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan publik PT Air Manado. Penelitian ini akan dilaksanakan di wilayah kota Manado yang mencakup wilayah pelayanan dari PT Air Manado. Metode Penelitian yang digunakan adalah dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan analisis deskriptif untuk kemudian diolah agar mendapatkan kesimpulan. Langkah-langkah penyusunan Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan PT Air Manado menggunakan teknik analisa data secara kuantitatif yang dapat diuraikan sebagai berikut : Tahap Persiapan, Tahap Pelaksanaan Pengumpulan Data, Tahap Pengolahan Data, Perangkat Pengolahan, Pengujian Kualitas Data, Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dan Tingkat Kesesuaian. Berdasarkan hasil penelitian Pengukuran Tingkat Kinerja Pelayanan Publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan di PT Air Manado dengan menggunakan 15 (lima belas) unsur atau indikator yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh PT Air Manado adalah kurang Baik. Hal tersebut dapat dilihat dari Nilai Indeks yang diperoleh sebesar 2,484 dan Nilai IKM sebesar 62,1 yang berarti bahwa mutu pelayanan masuk dalam kategori C, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan kurang baik.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Kinerja, Pelayanan Publik, PT Air Manado

## PENDAHULUAN

Air merupakan salah satu sumber daya alam yang memiliki fungsi sangat penting bagi kehidupan manusia, serta untuk memajukan kesejahteraan umum dan juga berperan sebagai faktor utama pembangunan. Dalam perkembangannya, kebutuhan air untuk memenuhi aktivitas penduduk akan terus meningkat. Untuk menghadapi meningkatnya kebutuhan air dan kompetisi penggunaan air yang semakin ketat maka diperlukan pengelolaan sumberdaya air dan pelayanan publik yang memadai.

Dalam UU No. 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instansi Pemerintah yang menyelenggarakan penyediaan publik adalah PT Air Manado. Sesuai dengan misi PT Air Manado yaitu Meningkatkan pelayanan prima dan *full Cost Recovery* dengan harapan masyarakat kota Manado memperoleh pelayanan air bersih sehingga merasa terpuaskan dan tidak mengalami kesulitan untuk mendapatkan pasokan air bersih. Namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan.

Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh PT Air Manado. Keluhan-keluhan terhadap pelayanan PT Air Manado yang datang dari pelanggan yang menyebabkan pelanggan menjadi kurang puas terhadap standar pelayanan yang diberikan. Ditambahkan lagi menurut harian Komentar per tanggal sepuluh januari tahun 2014 mengatakan, Wakil Walikota Manado mengadakan sidak langsung ke PT Air Manado guna menindaklanjuti komplain masyarakat terhadap kinerja PT Air Manado yang dianggap kurang memuaskan. Oleh sebab itu, penelitian mengenai kepuasan pelanggan PT Air Manado perlu dilakukan. Permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah sejauh mana kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan publik PT Air Manado.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik PT Air Manado.

### Manajemen Perkotaan

Manajemen Perkotaan (*Urban Management*) secara umum dapat didefinisikan sebagai suatu upaya proses pelaksanaan rencana kota untuk mencapai sasaran pembangunan kota secara efisien dan efektif.

Secara umum bidang pengelolaan perkotaan dapat dibagi menjadi 2 bidang yaitu, bidang *Fisik* dan bidang *Non Fisik*. Yang dimaksud dengan bidang *Fisik* adalah segala sesuatu sumberdaya pengelolaan infrastruktur kota termasuk upaya konservasi sumberdaya alam yang berpengaruh pada pembangunan kota, sedangkan bidang *Non Fisik* adalah semua yang berkaitan dengan pengembangan kualitas sumberdaya manusia dan kemasyarakatan, kelembagaan, perekonomian kota dan sistem pengawasan serta pengendalian pembangunan kota. Pemerintah kota dan daerah secara tipikal harus menangani enam sektor perkotaan yang saling berhubungan, yaitu sektor pertanahan, lingkungan, infrastruktur, perumahan, fasilitas sosial dan pembangunan ekonomi. Sektor infrastruktur mencakup air bersih, jalan dan jembatan, fasilitas komunikasi serta fasilitas sanitasi dan sampah.

Sebagai akibat dari keterkaitan sektor-sektor yang mempengaruhi manajemen perkotaan, maka model manajemen pun harus bersifat luwes dan tidak hierarkis, dengan fungsi-fungsi manajemen yang dapat menangkap perubahan dinamis, terutama dalam menangani permasalahan perkotaan. Fungsi-fungsi dalam manajemen perkotaan terdiri fungsi manajemen operasional yang menyangkut kegiatan pemerintah kota

seperti pelayanan air bersih, persampahan, dan pemeliharaan fasilitas sosial. Manajemen Operasional ini harus merinci anggaran untuk setiap kegiatan, sistem administrasi yang efisien dan sistem monitoring yang *berlanjut*. Dan Fungsi pengembangan organisasi adalah fungsi yang fundamental dalam pengelolaan kota. Pemerintah kota harus dapat membentuk pola kerjasama dengan pihak swasta dan organisasi swadaya masyarakat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

### Manajemen Publik

Definisi manajemen menurut Stoner dan Wankel (1996) mengatakan bahwa manajemen secara harafiah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Sedangkan manajemen publik pada dasarnya merupakan manajemen instansi pemerintah.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, Perguruan Tinggi Swasta, perusahaan pengangkutan milik swasta, dll.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi :
  1. Yang bersifat primer.  
Adalah semua penyediaan barang / jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna / klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
  2. Yang bersifat sekunder.

Adalah segala bentuk penyediaan barang / jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

### Pelayanan Publik Perkotaan

Pelayanan merupakan kegiatan yang wajib dilaksanakan oleh pemberi atau penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pihak penerima pelayanan (masyarakat), maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tugas terpenting dari pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Usaha pemenuhan kebutuhan atau pelayanan kepada masyarakat ini berkaitan dengan kualitas dan kuantitas dari pelayanan yang diberikan.

Ciri-ciri Pelayanan Publik yang mengutamakan Kepuasan Pelanggan :

- 1) Lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat.
- 2) Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasamemiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- 3) Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas.
- 4) Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran dengan orientasi pada hasil (*outcomes*) yang sesuai dengan input yang digunakan.
- 5) Lebih mengutamakan apa yang diinginkan masyarakat.
- 6) Pemerintah juga berhak memperoleh pendapat dari pelayanan yang dilaksanakan (pada hal tertentu).
- 7) Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan.
- 8) Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan.
- 9) Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

### **Pengertian Kepuasan**

Kepuasan berasal dari bahasa latin “*satis*”, yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan (Crow et.al, 2003). Lebih lanjut Oliver (dalam Wati Setiasih, halaman 16 : 2006), mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan respon sikap individu yang bersifat subyektif terhadap obyek tertentu setelah membandingkannya antara harapan dan kenyataan.

### **Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Definisi kepuasan pelanggan menurut Lerbin R. Aritonang dalam bukunya yang berjudul *Kepuasan Pelanggan : Pengukuran Dan Penganalisaan Dengan Menggunakan SPSS*, yaitu : Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk.

Seperti apa yang telah dijelaskan diatas mengenai kepuasan pelanggan, Sesuatu yang diharapkan oleh pelanggan kemudian dibandingkan dengan pelayanan atau kinerja yang diberikan oleh PT Air Manado. Jika pelanggan memiliki harapan yang tinggi akan pelayanan yang diberikan oleh PT Air Manado maka pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya jika pelanggan memilikiharapan yang sama ataupun rendah, maka pelanggan akan merasa puas.

Respon pelanggan terhadap jasa pelayanan yang diterima sangat menentukan kelangsungan organisasi yang bergerak di bidang pelayanan jasa, dalam hal ini organisasi yang dimaksud adalah PT Air Manado. Konsep kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (1997) adalah titik pertemuan antara “tujuan organisasi” (pemberi layanan) dengan “kebutuhan dan keinginan pelanggan” (penerima layanan). Tujuan organisasi menghasilkan produk sesuai dengan nilai produk bagi pelanggan, sedangkan kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah harapan pelanggan terhadap produk.

### **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Kepuasan pelanggan dapat menunjukkan tingkat kinerja pelayanan, karena itu diperlukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan dengan mengacu pada keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan yaitu PT Air Manado.

Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 15 unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas.
10. Kewajaran biaya pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan.
12. Kepastian jadwal pelayanan.
13. Kenyamanan lingkungan.
14. Keamanan Pelayanan.
15. Kuantitas dan kualitas.

### **METODOLOGI**

Metode Penelitian yang digunakan adalah dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan analisis deskriptif untuk kemudian diolah agar mendapatkan kesimpulan. Metode ini dipakai karena dapat menganalisa permasalahan berdasarkan data-data terbaru sesuai dengan keadaan terkini, sehingga bisa mendapat pemecahan masalah yang relevan.

#### Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data untuk mempermudah proses penelitian, Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 (dua) yaitu data primer dan data sekunder

#### Populasi dan Sampel

Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Air Manado. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah secara *purposive sampling*. Responden yang diteliti adalah pelanggan yang mendapatkan pelayanan air bersih dari PT Air Manado. Sampel yang dijadikan responden sebanyak 150 (seratus lima puluh) orang, yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Untuk unit pemilihan sampel adalah masyarakat pengguna layanan dari PT Air Manado yang terdiri dari 9 Kecamatan. Dan untuk mendapatkan hasil yang akurat, maka akan diberikan kepada bapak/ibu di tiap – tiap rumah yang mengetahui persis mengenai pelayanan dari PT Air Manado. Tiap Kecamatan akan diambil sekitar 17 pelanggan dari masing-masing kecamatan, untuk mewakili Kecamatan tersebut secara merata. Berikut adalah tabel sebaran responden dengan jumlah 150 responden yang tersebar di 9 kecamatan di kota Manado :

Tabel 1  
Lokasi Pembagian Responden

No	Kecamatan	Jumlah Responden per Kecamatan
----	-----------	--------------------------------

1	Malalayang	16
2	Sario	17
3	Wanea	17
4	Wenang	17
5	Tikala	17
6	Mapanget	17
7	Singkil	17
8	Tuminting	16
9	Bunaken	16
Total		150 Sampel

#### Teknik Analisa Data

Langkah-langkah penyusunan Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan PT Air Manado menggunakan teknik analisa data secara kuantitatif yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan.
2. Tahap Pelaksanaan Pengumpulan Data
3. Tahap Pengolahan Data
4. Perangkat Pengolahan.
5. Pengujian Kualitas Data.
6. Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
7. Tingkat Kesesuaian.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tabel 2  
 Hasil Kinerja Secara Keseluruhan Pada Pelayanan PT Air Manado

<b>No</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Bobot Rata-rata Kinerja</b>	<b>Bobot Rata-rata Kepentingan</b>	<b>Nilai Rata-rata Kinerja</b>	<b>Nilai Rata-rata Kepentingan</b>
1.	Prosedur Pelayanan	314	413	2,09	2,45
2.	Persyaratan Pelayanan	401	470	2,65	2,73
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	396	482	2,63	3,21
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	480	478	2,6	3,1
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	265	492	1,8	3,27
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	410	477	2,73	3,18
7.	Kecepatan Pelayanan	315	490	2,1	3,26
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	293	493	1,9	3,28
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	433	464	2,99	3,69
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	373	485	2,48	3,23

11.	Kepastian Biaya Pelayanan	357	502	2,38	3,34
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	426	475	2,70	3,16
13.	Kenyamanan Lingkungan	386	470	2,57	3,13
14.	Keamanan Pelayanan	397	470	2,64	3,13
15.	Kuantitas dan Kualitas	276	530	1,7	3,53

#### Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dari kelima belas indikator penelitian tersebut terdapat delapan indikator yang dapat dikatakan dalam kategori yang baik, delapan indikator tersebut adalah : persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Sementara terdapat tujuh indikator yang menurut responden kategorinya kurang baik yaitu prosedur pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, dan kuantitas dan kualitas. Indikator yang menurut responden dalam kondisi yang paling baik dilihat dari nilai rata-rata unsur adalah indikator Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan sementara indikator yang menurut responden paling buruk kondisinya adalah indikator Kuantitas dan Kualitas.

Maka untuk mengetahui nilai indeks pelayanan kinerja secara keseluruhan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

$\text{Nilai Indeks} = \text{Nilai Per Unsur Pelayanan} \times \text{Nilai Penimbang}$
--

Sehingga nilai Indeks Pelayanan di PT Air Manado dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai Indeks} &= (2,09 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + \\ &+ (2,33 \times 0,071) + (2,6 \times 0,071) + (1,7 \times 0,071) + \\ &+ (2,78 \times 0,071) + (2,1 \times 0,071) + (1,9 \times 0,071) + \\ &+ (2,99 \times 0,071) + (2,48 \times 0,071) + (2,38 \times 0,071) \\ &+ (2,84 \times 0,071) + (2,88 \times 0,071) + (2,3 \times 0,071) \\ &+ (1,84 \times 0,071) = 2,484 \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disampaikan sebagai berikut :

a. Nilai Indeks X Nilai Dasar

$$= 2,48 \times 25$$

$$= \mathbf{62,1}$$

b. Mutu Pelayanan = C

c. Kinerja Unit Pelayanan = KURANG BAIK

Nilai indeks untuk pelayanan di PT Air Manado adalah 2,484. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah 62,1. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di PT Air Manado adalah C, ini berarti bahwa kinerja pelayanan pada PT Air Manado adalah Kurang Baik.

#### Analisis Tingkat Kesesuaian Unsur Pelayanan (Tingkat Kinerja dan Kepentingan).

Berdasarkan perhitungan seperti yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka akan disajikan penilaian tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan perhitungan rata-rata dan penyajian dalam bentuk Diagram Kartesius. Berdasarkan bentuk penyajian Diagram

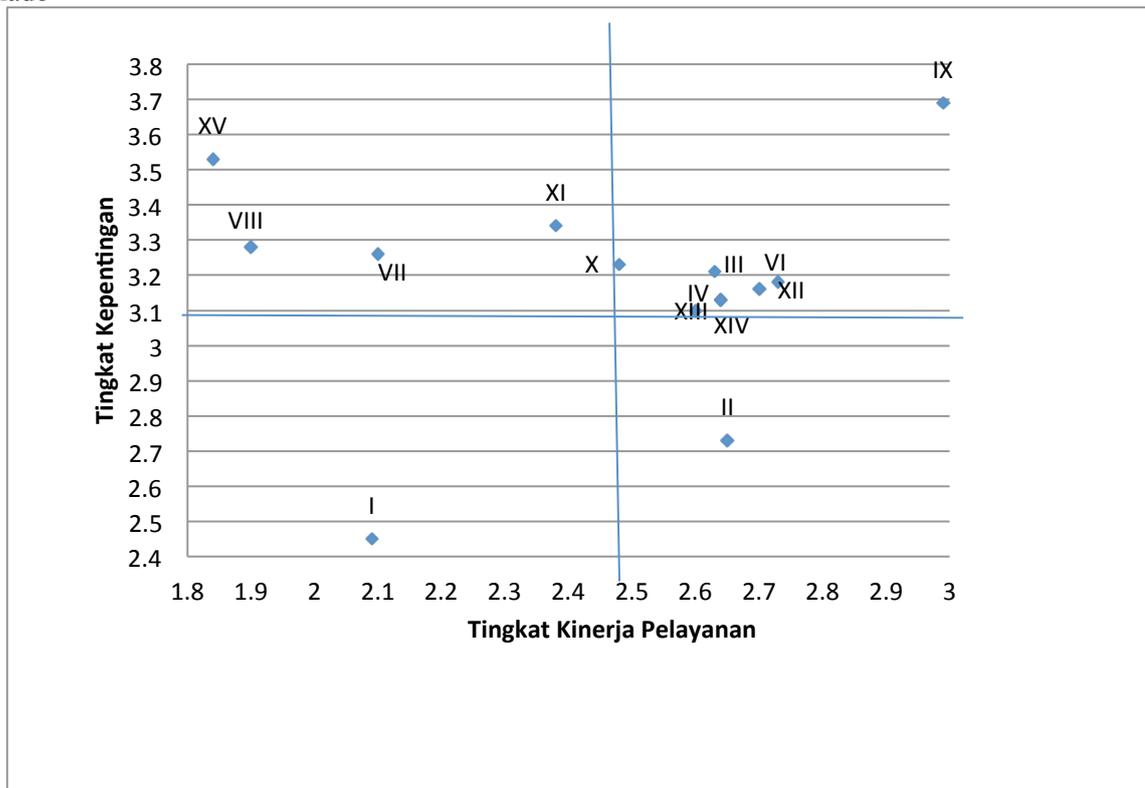
Kartesius tersebut, maka dapat dilihat unsur-unsur mana saja yang perlu untuk dipertahankan dan unsur-unsur mana saja yang perlu untuk diperbaiki guna lebih meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PT Air Manado.

Tabel 2  
Perhitungan Rata-rata Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan  
Pada PT Air Manado

No	Unsur Pelayanan	Nilai Tingkat Kinerja (X)	Nilai Tingkat Kepentingan (Y)	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Kuadran
I	Prosedur Pelayanan	314	413	2,09	2,45	C
II	Persyaratan Pelayanan	401	470	2,65	2,73	D
III	Kejelasan Petugas Pelayanan	396	482	2,63	3,21	B
IV	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	480	478	2,5	3,1	B
V	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	265	492	1,8	3,27	B
VI	Kemampuan Petugas Pelayanan	410	477	2,78	3,18	B
VII	Kecepatan Pelayanan	315	490	2,1	3,26	A
VIII	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	379	493	1,9	3,28	A
IX	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	433	464	2,99	3,69	B
X	Kewajaran Biaya Pelayanan	373	485	2,48	3,23	A
XI	Kepastian Biaya Pelayanan	357	502	2,38	3,34	A
XII	Kepastian Jadwal Pelayanan	406	475	2,70	3,16	B
XIII	Kenyamanan Lingkungan	386	470	2,57	3,13	B
XIV	Keamanan Pelayanan	397	470	2,64	3,13	B
XV	Kuantitas dan Kualitas	276	530	1,7	3,53	A

#### Analisis Hasil Penelitian

Berikut ini adalah Diagram Kartesius yang terdiri dari 14 unsur pelayanan yang diteliti pada PT Air Manado



Keterangan Diagram Kartesius :

Kuadran A	Kuadran B
V = Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	III = Kejelasan Petugas Pelayanan
VII = Kecepatan Pelayanan	IV = Kedisiplinan Petugas Pelayanan
VIII = Keadilan Mendapatkan Pelayanan	VI = Kemampuan Petugas Pelayanan
X = Kewajaran Biaya Pelayanan	IX = Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan
XI = Kepastian Biaya Pelayanan	XII = Kepastian Jadwal Pelayanan
XV = Kuantitas dan Kualitas Pelayanan	XIII = Kenyamanan Lingkungan
	XIV = Keamanan Lingkungan

<b>Kuadran C</b>  I = Prosedur Pelayanan	<b>Kuadran D</b>  II = Persyaratan Pelayanan
--	--

### HASIL PENELITIAN

Berdasarkan Diagram Kartesius tersebut diatas, dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Kuadran A (Prioritas Utama).

Kuadran ini merupakan wilayah yang menunjukkan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan. Unsur-unsur yang terdapat dalam kuadran ini menurut penilaian pelanggan (masyarakat) dianggap penting, namun pihak PT Air Manado belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga pelanggan merasa tidak puas. Fenomena yang masuk dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian dari PT Air Manado dengan jalan melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga masyarakat menjadi terpuaskan. Dari hasil analisis tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan, unsur-unsur yang harus dijadikan prioritas utama untuk perbaikan dalam proses pelayanan di PT Air Manado antara lain adalah:

1. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.
2. Kecepatan Pelayanan.
3. Keadilan Mendapatkan Pelayanan.
4. Kewajaran Biaya Pelayanan.
5. Kepastian Biaya Pelayanan.
6. Kuantitas dan Kualitas Pelayanan

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi).

Kuadran ini merupakan wilayah yang menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan, sehingga kepuasan pelanggan sudah relatif tinggi. Fenomena yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua fenomena menjadikan jasa tersebut unggul di mata pelanggan, karena pada umumnya tingkat kinerjanya telah sesuai dengan kepentingan pelanggan, sehingga pelayanannya dapat memuaskan para pelanggan. Unsur-unsur yang termasuk dalam Kuadran B adalah:

1. Kejelasan Petugas Pelayanan.
2. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.
3. Kemampuan Petugas Pelayanan.

4. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan.
5. Kepastian Jadwal Pelayanan.
6. Kenyamanan Lingkungan.
7. Keamanan Lingkungan.

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat unsur-unsur yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa atau biasa-biasa saja. Fenomena yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Unsur-unsur yang termasuk dalam Kuadran C adalah:

1. Prosedur Pelayanan

b. Kuadran D (Berlebihan).

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, sedangkan kinerja yang dilakukan petugas pelayanan sangat tinggi dan baik sekali sehingga dirasakan masyarakat sangat memuaskan. Fenomena yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya. Unsur-unsur yang termasuk dalam Kuadran D adalah:

1. Persyaratan Pelayanan.

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian Pengukuran Tingkat Kinerja Pelayanan Publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan di PT Air Manado dengan menggunakan 15 (lima belas) unsur atau indikator yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 dapat disimpulkan bahwa :

1. Kinerja pelayanan publik yang telah dilakukan oleh PT Air Manado adalah kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari Nilai Indeks yang diperoleh sebesar 2,484 dan Nilai IKM sebesar 62,1 yang

berarti bahwa mutu pelayanan masuk dalam kategori C, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan KURANG BAIK. Sesuai dengan nilai konversi pada IKM yang menyebutkan bahwa nilai antara 43,76 – 62,50 adalah kategori kurang baik, maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik PT Air Manado sebesar 62,1 menunjukkan pada kategori kurang baik dan perlu lebih ditingkatkan lagi untuk dapat mewujudkan kepuasan pelanggannya serta meningkatkan pelayanan prima oleh PT Air Manado.

2. Berdasarkan perhitungan rata-rata dan penyajian dalam bentuk Diagram Kartesius untuk mengetahui kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan kepentingan masyarakat pengguna jasa PT Air Manado Berdasarkan bentuk penyajian Diagram Kartesius tersebut, maka dapat dilihat unsur-unsur mana saja yang perlu untuk dipertahankan dan unsur-unsur mana saja yang perlu untuk diperbaiki guna lebih meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PT Air Manado. Dari hasil penelitian didapat 6 (enam) unsur pelayanan yang masuk dalam Kuadran A, dimana pada kuadran ini adalah kuadran yang menekankan adanya perbaikan-perbaikan yang mendesak untuk segera dilaksanakan, yaitu : Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kuantitas dan Kualitas Pelayanan. Kemudian pada Kuadran B, dimana kepuasan pelanggan telah terpenuhi oleh karena itu prestasi harus dipertahankan, terdapat 7 (tujuh) unsur yang masuk didalamnya, yaitu : Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan dan Keamanan Lingkungan. Pada Kuadran C, dimana belum tercapai kepuasan pelanggan, namun hal ini tidak dianggap penting oleh pelanggan, terdapat 1 (satu) unsur yang masuk didalamnya, yaitu :

Prosedur Pelayanan. Pada kuadran yang terakhir, yaitu Kuadran D, dimana pelayanan dianggap kurang penting tetapi kepuasan pelanggan sangat tinggi, terdapat 1 (satu) unsur, yaitu : Persyaratan Pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Nurmandi, 2014, Manajemen Perkotaan, Teori Organisasi, Perencanaan, Perumahan, Pelayanan dan Transportasi Mewujudkan Kota Cerdas. Yogyakarta : JKSG
- Aritonang, Lerbin R, 2005. *Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ariya Asghara, 2007. *Strategi peningkatan kapasitas pelayanan Air bersih di kota bangko kabupaten merangin*, Tesis
- D. Irawan, Hadi, 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo. . Semarang. Universitas Diponegoro
- Drs. H. Suradji, M.Si, 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Dhamang Budi Cahyono, 2005. *Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Penyedia Air Bersih Pdam Di Perumahan Wijaya Kusuma Kabupaten Demak*. Tesis. Semarang. Universitas Diponegoro
- Hendi Irawan. D, 2003. *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Ni Nyoman Yuliarini dan Putu Riyasa, 2007. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Terhadap pelayanan pdam kota Denpasar*. Skripsi. Denpasar. Universitas Udayana.
- Nurul Prasetyani, 2009. *Analisis kinerja pelayanan public Perusahaan daerah air minum (pdam) Kabupaten demak*. Tesis. Semarang. Universitas Diponegoro

- P Joko Subagyo, SH, 2011. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*. Jakarta: Rineke Cipta
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tim Redaksi Nuansa Aulia, 2009. Undang – Undang Tentang Pelayanan Publik. Bandung : Nuansa Aulia Data PT Air Minum Manado. 2011