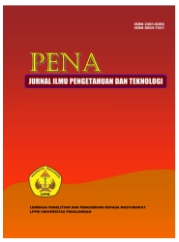
PENA
JURNAL ILMU PENGETAHUAN DAN TEKNOLOGI
p-ISSN : 0854-7521 e-ISSN : 2301-6450
Vol. 38 No. 1 Maret 2024 Hal. 31- 44
https://jurnal.unikal.ac.id/index.php/pena



# Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan dengan menggunakan *Important Performance Analysis*

**Choliq Sabana[1*], Ari Muhardono[2], Mahirun, Sigit Taruna[3], Danang Satrio[4], Mohamad Iqbal[5]**
[1,2,3,4] Universitas Pekalongan
[5] Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan
*Email Penulis Korespondensi : arie.unikal@gmail.com*

*Submitted : 2/4/2024* *Accepted : 16/4/2024* *Published: 17/4/2024*

***ABSTRACT***

*Providing quality drinking water is the government's responsibility which is realized through the Regional Drinking Water Company (PDAM). The quality of PDAM services is a measure of success in meeting community needs. This research aims to determine the level of customer satisfaction with the service quality of Perumda Tirtayasa Pekalongan City. This type of research is quantitative descriptive research. The population in this research is customers of Perumda Tirtasaya, Pekalongan City in 2022 with a sample of 400 customers. The results of the research show that the Customer Satisfaction Index for Perumda Tirtayasa Pekalongan City services is 80.25, this means that the service performance of Perumda Tirtayasa Pekalongan City is perceived as "good" by the community. And the level of conformity/customer satisfaction with Perumda Tirtayasa Pekalongan City services is 92%.*

***Keywords****: Perumda Tirtayasa Pekalongan, Community Satisfaction Index, Important Performance Analysis*

**ABSTRAK**

Penyediaan air minum yang berkualitas merupakan tanggungjawab pemerintah yang diwujudkan melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Kualitas layanan PDAM menjadi tolak ukur keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Perumda Tirtasaya Kota Pekalongan pada tahun 2022 dengan sampel berjumlah 400 pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan menunjukkan Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan sebesar 80,25 hal ini berarti bahwa kinerja pelayanan Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan dipersepsikan “baik” oleh masyarakat dan tingkat Tingkat kesesuaian/ Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan sebesar 92%.

**Kata Kunci** : *Perumda Tirtayasa Pekalongan, Indeks Kepuasan Masyarakat, Important Performance Analysis*

Pena Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi is licensed under CC-BY-SA 4.0

## PENDAHULUAN

Air minum merupakan kebutuhan dasar manusia yang esensial. Penyediaan air minum yang berkualitas dan berkelanjutan merupakan tanggung jawab pemerintah, yang di Indonesia diwujudkan melalui badan usaha milik daerah (BUMD) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Kualitas layanan PDAM menjadi tolak ukur keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang prima merupakan dambaan setiap masyarakat. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Pemerintah RI, 2009), yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, aman, nyaman, dan terjangkau.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Sabana et al., 2015)

Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting yang tidak bisa diabaikan oleh suatu organisasi. Hal tersebut bukan menjadi kepentingan pelanggan saja, organisasi juga sebenarnya sangat berkepentingan dan tidak dapat mengabaikan faktor tersebut. Menjadi kewajiban bagi setiap organisasi untuk menjamin pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas. Dengan menawarkan produk yang berkualitas, konsumen akan memberikan apresiasi positif dan memperoleh kepuasan (Sarwono et al., 2022). Menurut Kotler & Keller (2012) bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. PDAM sebagai perusahaan daerah merupakan bagian dari birokrasi pemerintah daerah yang dituntut pengembangan kinerja yang kompetitif seiring dengan perubahan globalisasi Upaya peningkatan kinerja masih mengalami banyak permasalahan yang harus segera diperbaiki, terutama menyangkut keberadaan dan penerapan sistem dan lembaga birokrasi pemerintah yang masih belum sepenuhnya mampu mengembangkan sistem yang adaptif terhadap dinamika masyarakat; mengadopsi nilai-nilai baru yang relevan dari dunia bisnis untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik (Nurdiana Nurfarida, 2015). Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan sebagai lembaga perusahaan pelayanan publik, terus berupaya meningkatkan pelayanan prima kepada para pelanggan, diantaranya secara konsisten menjalankan mandat Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat (SKM) sebagai upaya membangun sistem yang adil, transparan, dan akuntabel. Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat/Pelanggan telah dilakukan oleh Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan secara berkesinambungan setiap dua tahun sekali sejak tahun 2012 dengan melibatkan perguruan tinggi dan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan secara komprehensif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Hasil survei ini digunakan sebagai dasar informasi untuk meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi. Pelaksanaan survei kepuasan diatur secara teknis Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik (Pemerintah RI, 2017) . Dengan demikian, kedua peraturan tersebut menjadi landasan bagi pelaksanaan survei kepuasan

masyarakat terhadap unit kerja penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan serta mengidentifikasi tingkat kepentingan dan kinerja terhadap kualitas pelayanan Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan.

Beberapa penelitian tentang Indek Kepuasan Masyarakat telah banyak dilakukan antara lain hasil penelitian (Sarwono et al., 2022) tentang Survei Kepuasan Pelanggan PDAM Klaren menunjukkan bahwa nilai IKM secara keseluruhan di tahun 2017 adalah 76,18. Nilai IKM keseluruhan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Klaten masuk dalam kategori B dan menunjukkan kinerja pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Amrulloh, 2022) mengenai survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan PDAM Intan Banjar, secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Intan Banjar dikategorikan sebagai "BAIK" dengan skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,09. Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dinilai sudah baik, namun diharapkan dapat ditingkatkan lagi agar kedepannya dapat menjadi lebih baik dari sekarang.

Hasil Penelitian (Affandi et al., 2017) menyimpulkan bahwa Diharapkan pihak PDAM Tirta Mon Pase dapat meningkatkan semua faktor kualitas pelayanan, termasuk faktor-faktor seperti pelayanan yang bersifat nyata, dapat dipercaya, bersikap tanggap, dan mampu menjamin kualitas pelayanan. Khususnya, perhatian yang lebih besar diharapkan pada faktor menunjukkan kesungguhan, karena peningkatan dalam aspek ini dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan di Kabupaten Aceh Utara.

Dari ketiga penelitian diatas menggunakan metode Analisis Indeks Survey Kepuasan Pelanggan untuk menggambarkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kinerja unit pelayanan, namun belum mengidentifikasikan tingkat kepentingan dan kinerja terhadap kualitas pelayanan. membandingkan antara skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan atau harapan.

Oleh sebab itu dalam penelitian ini ada penambahan alat analisis yaitu menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA). Analisis IPA digunakan untuk mengetahui mengenai sejauh mana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Analisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan dilakukan dengan diagram tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut pelayanan perusahaan. Metode IPA merupakan sebuah pendekatan untuk menganalisis kinerja suatu sistem atau proses dengan mengidentifikasi dan mengevaluasi faktor-faktor yang dianggap penting dalam mencapai tujuan tertentu (Anggraini et al., 2015)

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Survei Kepuasan Pelanggan Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan merupakan penelitian yang termasuk dalam penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Perumda Tirtayasa Pekalongan.

### Obyek dan Lokasi Penelitian

Obyek penelitian ini mencakup pelanggan Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan dari empat wilayah Kecamatan, yakni Pekalongan Barat, Pekalongan Timur, Pekalongan Utara, dan Pekalongan Selatan.

### Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian deskriptif kuantitatif ini adalah variable kepuasan pelanggan. Unsur unsur unit pelayanan di Perumda Tiratayasaya Kota Pekalongan

yang dinilai tingkat kinerjanya yang terdiri dari 10 unsur pelayanan dan 27 indikator sesuai dengan Permenpan-RB No. 14/2017 yaitu pada Tabel 1.
Kuesioner terdiri dari pertanyaan mengenai identitas responden serta pertanyaan mengenai identifikasi kepuasaan pelanggan dan pengukuran nilai harapan dan nilai persepsi kinerja setiap variabel

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Berikut daftar pertanyaan kuesioner seperti pada Tabel 1

Tabel 1. Unsur Unit Pelayanan

| No | Aspek | | Indikator |
|---|---|---|---|
| 1 | kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya | 1 | Persyaratan administrasi sambungan baru |
| | | 2 | Persyaratan mengajukan test meteran |
| 2 | kemudahan prosedur pelayanan di unit ini | 3 | Kemudahan daftar sambungan baru |
| | | 4 | Kemudahan dalam pembayaran rekening air |
| | | 5 | Pelaksanaan pencatatan meter di rumah pelanggan |
| 3 | kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | 6 | Kecepatan dalam proses pembayaran rekening air |
| | | 7 | Kecepatan petugas teknis dalam menyelsaikan pengaduan |
| | | 8 | Ketepatan jadwal petugas pencatat meter dalam melaksanakan pencatatan |
| 4 | kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan | 9 | Biaya pelayanan pemasangan sambungan terjangkau |
| | | 10 | Denda keterlambatan wajar |
| 5 | kualitas produk | 11 | kondisi air jernih |
| | | 12 | Kondisi air tidak berbau |
| | | 13 | kondisi air rasa tawar |
| 6 | kelancaran pengiriman air | 14 | Kelancaran air saat jam pagi (05.00-08.00) |
| | | 15 | Kelancaran saat jam sore (15.00-19.00) |
| | | 16 | Kelancaran aliran pada jam minimal pemakaian siang (09.00 - 15.00) |
| | | 17 | Kelancaran aliran pada jam minimal pemakaian malam (20.00 - 04.00) |
| 7 | kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan | 18 | Kemampuan petugas loket pembayaran |
| | | 19 | Kemampuan petugas penerima keluhanan pelanggan |
| | | 20 | Kemampuan petugas teknis lapangan |
| 8 | perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | 21 | sikap petugas loket terhadap pelanggan |
| | | 22 | sikap petugas teknik terhadap pelanggan |
| | | 23 | sikap petugas pembaca meter terhadap pelanggan dalam melaksankan tugas |
| 9 | kualitas sarana dan prasarana | 24 | kenyamanan ruang kantor pelayanan |
| | | 25 | keamanan kantor pelayanan |
| 10 | penanganan pengaduan pengguna layanan | 26 | penanganan pengaduan lewat customer service |
| | | 27 | saran/keluhan/ pengaduan pelanggan telah ditindaklanjuti |

**Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Perumda Tirtasaya Kota Pekalongan. Pada tahun 2022 jumlah pelanggan Perumda Tiratasaya Kota Pekalongan sebanyak 27789 pelanggan. Dalam survei ini pengambilan sampel didasarkan Permenpan-RB No. 14/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja Penyelenggara Pelayanan Publik. yang merujuk pada tabel Morgan dan Krejcie dimana jika populasi 30.000 ribu orang, maka jumlah sampel sebanyak 397 orang. Dan dalam kegiatan SKP ini jumlah sampel 400 orang.

**Data dan Sumber data**

Penelitian ini lebih memprioritaskan penggunaan data primer, dengan data sekunder digunakan sebagai pendukung. Data primer akan diperoleh melalui survei yang melibatkan responden, dilakukan melalui wawancara yang dibantu dengan kuesioner (*guided interview)*. Sementara itu, data sekunder akan diperoleh dari berbagai literatur terkait seperti jurnal, buku referensi, peraturan perundangan, dan dokumen yang terkait dengan Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan.

**Alat Analisis**

Penelitian ini menggunakan alat analisisis yaitu :

1. Permenpan-RB No. 14/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja Penyelenggara Pelayanan Publik

   Langkah perhitungan dilakukan dengan menggunakan Skala Likert yaitu nilai persepsi 1 sampai dengan nilai persepsi 4. Dimana nilai 1 dikonversikan bahwa unit kerja Tidak Baik, nilai 2 Kurang Baik, nilai 3 Baik, dan nilai 4 Sangat Baik. Selanjutnya nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Dalam Survei Kepuasan Pelanggan Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan unsur yang dinilai sebanyak 10 unsur pelayanan, sehingga nilai bobot nilai rata-rata tertimbang adalah sebesar 0,10. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa interval mutu pelayanan publik adalah seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval,
Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, Dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) | Kinerja Unit Pelayanan (y) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1,00 - 2,5996 | 25.00 – 64.99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,60 - 3,064 | 65.00 – 76.60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76.61 – 88.30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88.31 - 100 | A | Sangat Baik |

Sumber: Permenpan No 14 Tahun 2017

2. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

   Metode IPA merupakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif dalam menganalisis data penelitian untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu layanan. Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna jasa dapat menghasilkan suatu diagram kartesius yang dapat menunjukkan letak faktor-faktor atau unsur-unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. (Mudjanarko et al., 2020) Analisis *Importance-Performance* digunakan untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Analisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan dilakukan dengan diagram tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut pelayanan perusahaan.
   Diagram Kartesius Importance Performance Analysis memiliki 4 kuadran, dengan pembagian sebagai berikut :
   a. Kuadran 1 "*Concentrate Here*", menunjukkan atribut yang dirasakan sangat penting bagi responden, namun tingkat performanya masih rendah. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus. Dengan demikian, performa variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat seiring waktu dan upaya perbaikan yang konsisten.
   b. Kuadran 2 "*Keep Up the Good Work*", menunjukkan atribut yang dirasakan sangat penting bagi responden, dan pada saat yang bersamaan, perusahaan memiliki tingkat kinerja yang tinggi dalam aktivitas ini. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel tersebut menjadikan produk tersebut unggul di mata konsumen. Dalam hal ini, menjaga konsistensi dan meningkatkan kualitas atribut-atribut yang telah dianggap penting oleh konsumen akan memperkuat posisi perusahaan di pasar.
   c. Kuadran 3 "*Low Priority*", menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah serta tingkat performa yang rendah pula. Meskipun tingkat performanya rendah, manajer tidak harus terlalu terkonsentrasi pada atribut dalam kuadran ini karena dianggap tidak terlalu penting oleh responden. Dalam konteks ini, sumber daya dan perhatian dapat dialihkan ke area lain yang dianggap lebih penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
   d. Kuadran 4 "*Possible Overkill*", menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah, tetapi performanya terlalu tinggi. Meskipun responden merasa puas dengan performa perusahaan dalam atribut ini, manajer perlu mempertimbangkan upaya yang dilakukan agar dapat dikurangi guna menghemat biaya perusahaan. Dalam hal ini, perusahaan dapat mengevaluasi apakah sumber daya yang dialokasikan untuk meningkatkan performa atribut ini sebenarnya dapat dialihkan ke area lain yang lebih kritis atau strategis bagi keberlangsungan bisnis.

Dalam penelitian ini, skala penilaian hanya terdiri dari empat hal, merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik, yang mencakup:

a. Jawaban sangat penting/sangat baik/ puas diberi bobot 4

b. Jawaban penting/baik/puas diberi bobot 3
c. Jawaban kurang penting/kurang baik/ kurang puas diberi bobot 2
d. Jawaban tidak penting/tidak baik/ tidak puas diberi bobot 1

*Importance-Performance Analysis* (IPA) memanfaatkan Diagram Kartesius sebagai matriks dalam proses operasionalnya. Dalam diagram kartesius ini, tingkat kinerja (*performance*) diwakili oleh sumbu horizontal (X), sementara tingkat kepentingan (*importance*) diwakili oleh sumbu vertikal (Y).

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Resfani, 2013)

$$\bar{X} = \frac{\Sigma xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\Sigma yi}{n}$$

Keterangan:
$\bar{X}$ = skor rata-rata tingkat kerja
$\bar{Y}$ = skor rata-rata tingkat Kepentingan
$\Sigma xi$ = jumlah total skor kinerja
$\Sigma yi$ = jumlah total skor kepentingan = jumlah responden

Selanjutnya dihitung $\bar{\bar{x}}$ (rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja) dan $\bar{\bar{Y}}$ (rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Resfani, 2013) :

$$\bar{\bar{x}} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \bar{X}}{k} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \bar{Y}}{k}$$

Keterangan: k = banyaknya atribut/pernyataan pelayanan dalam kuesioner yang diberikan kepada responden

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Indeks Kepuasan Pelanggan

Langkah perhitungan dengan Permenpan dilakukan dengan menggunakan skala likert yaitu nilai persepsi 1 sd 4. Dimana nilai 1 dikonversikan bahwa unit kerja Tidak Baik, nilai 2 Kurang Baik, nilai 3 Baik, dan niai 4 Sangat Baik. Selanjutnya Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\Sigma \text{ Bobot rata2} = \frac{\Sigma \text{ bobot}}{\Sigma \text{ unsur}} = \frac{1}{10} = 0{,}10$$

Untuk memperoleh nilai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut

$$\text{IKM} = \frac{\Sigma \text{ Nilai Persepsi}}{\Sigma \text{ unsur}} \text{ x nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, menjadi rumus :

IKM unit pelayanan x 25

Dari hasil survei yang telah dilakukan diperoleh IKM Pelayanan Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan yang terdiri dari skor harapan dan skor kinerja, seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Indeks Kepuasan Pelanggan

| No | Aspek | Skor Harapan | | | Skor Kinerja | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Nilai Rerata | Bobot | Skor | Nilai Rerata | Bobot | Skor |
| 1 | Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya | 3,28 | 0,10 | 0,33 | 3.25 | 0.10 | 0,33 |
| 2 | Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. | 3,50 | 0,10 | 0,35 | 3.38 | 0.10 | 0,34 |
| 3 | Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. | 3,53 | 0,10 | 0,35 | 3.21 | 0.10 | 0,32 |
| 4 | Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan | 3,45 | 0,10 | 0,35 | 3.15 | 0.10 | 0,31 |
| 5 | Kualitas Produk | 3,73 | 0,10 | 0,37 | 2.92 | 0.10 | 0,29 |
| 6 | Kelancaran Pengiriman Air | 3,60 | 0,10 | 0,36 | 3.18 | 0.10 | 0,32 |
| 7 | Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. | 3,45 | 0,10 | 0,35 | 3.24 | 0.10 | 0,32 |
| 8 | Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | 3,51 | 0,10 | 0,35 | 3.39 | 0.10 | 0,34 |
| 9 | Kualitas sarana dan prasaran: | 3,32 | 0,10 | 0,33 | 3.35 | 0.10 | 0,33 |
| 10 | Penanganan pengaduan pengguna layanan: | 3,56 | 0,10 | 0,36 | 3.07 | 0.10 | 0,30 |
| | Nilai rata-rata setelah dikalikan bobot | | | **3,49** | | | **3,21** |
| | Skor IKM dikalikan dengan nilai tertimbang (25) | | | **87,31** | | | **80,25** |

Dari Tabel 2 menunjukkan hasil skor harapan dan skor kinerja. Nilai rata-rata harapan sebesar 3,49 dengan nilai IKM dikalikan nilai rata-rata tertimbang sebesar 87,31. Sedangkan nilai rata-rata kinerja diperoleh sebesar 3,21 dengan nilai IKM dikalikan nilai rata-rata tertimbang sebesar 80,25.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai persepsi harapan dan nilai persepsi kinerja masuk dalam kategori “baik” oleh masyarakat berdasarkan tabel nilai konversi Permenpan No 14 Tahun 2017.

Selanjutnya untuk mengetahui skor IKM persepsi haparan dan kinerja unit pelayanan dilakukan dengan menghitung skor nilai masing-masing persepsi dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang. Hasil skor IKM harapan dan kinerja layanan Perumda Tirtayasa seperti pada Tabel 4 dan Tabel 5 berikut :

Tabel 4. Nilai IKM Persepsi Harapan Layanan Perumda Tirtayasa

| No. | Aspek | Nilai | IKM : Nilai x 25 (nilai tertimbang) | Mutu Pelayanan | Harapan |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya | 3,28 | 81,97 | B | Baik |
| 2 | Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. | 3,50 | 87,52 | B | Baik |
| 3 | Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. | 3,53 | 88,15 | B | Baik |
| 4 | Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan | 3,45 | 86,34 | B | Baik |
| 5 | Kualitas Produk | 3,73 | 93,13 | A | Sangat Baik |
| 6 | Kelancaran Pengiriman Air | 3,60 | 90,11 | A | Sangat Baik |
| 7 | Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. | 3,45 | 86,33 | B | Baik |
| 8 | Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | 3,51 | 87,65 | B | Baik |
| 9 | Kualitas sarana dan prasaran: | 3,32 | 82,94 | B | Baik |
| 10 | Penanganan pengaduan pengguna layanan: | 3,56 | 88,97 | A | Sangat Baik |
| | Nilai IKM Rata-rata | | 87,31 | B | Baik |

Berdasarkan Tabel 4 diatas menunjukan bahwa rata-rata IKM nilai persepsi harapan unit pelayanan sebesar 87,31 dengan kategori skor “baik/ tinggi”. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sebagai pengguna jasa air minum menaruh harapan yang tinggi pada semua aspek pelayanan Perumda Tirtayasa, terutama pada aspek kualitas produk, masyarakat berharap air tidak berbau dan kotor, kelancaran pengiriman air karena seringkali air yang keluar kecil pada jam-jam sibuk, penangan pengaduan pengguna layanan, masyarakat berharap agar lebih cepat menanggapi semua keluhan masyarakat.

Tabel 5. Nilai IKM Persepsi Kinerja Layanan Perumda Tirtayasa

| No. | Aspek | Nilai | IKM : Nilai x 25 (nilai tertimbang) | Mutu Pelayanan | Kinerja |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya | 3,25 | 81,34 | B | Baik |
| 2 | Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. | 3,38 | 84,58 | B | Baik |
| 3 | Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. | 3,21 | 80,31 | B | Baik |
| 4 | Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan | 3,15 | 78,63 | B | Baik |
| 5 | Kualitas Produk | 2,92 | 73,04 | C | Kurang Baik |
| 6 | Kelancaran Pengiriman Air | 3,18 | 79,52 | B | Baik |
| 7 | Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. | 3,24 | 81,02 | B | Baik |
| 8 | Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | 3,39 | 84,67 | B | Baik |
| 9 | Kualitas sarana dan prasaran: | 3,35 | 83,66 | B | Baik |
| 10 | Penanganan pengaduan pengguna layanan: | 3,07 | 76,75 | B | Baik |
| | Nilai rata-rata | | 80,35 | B | Baik |

Berdasarkan Tabel 4 diatas menunjukan bahwa rata-rata IKM nilai kinerja unit pelayanan memperoleh skor sebesar 80,35 dengan kategori "baik". Skor dengan kinerja kurang baik yaitu pada aspek kualitas produk, berdasarkan penilaian masyarakat kualitas air terkadang kotor dan berbau

2. ***Importance Performance Analysis* (IPA)**

Metode Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan perusahaan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja nya. Dalam metode IPA, terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja Perumda Tirtayasa yang dapat memberikan kepuasan pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Dengan mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaanya, maka dapat diukur tingkat kesesuaian dengan cara : membandingkan antara skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan atau harapan.

Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan. Rumus yang digunakan adalah :

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} x100\%$$

Keterangan:
TKi = tingkat kesesuaian responden
Xi = skor penilaian kinerja perusahaan
Yi = skor penilaian harapan pelanggan

Hasil tingkat kepuasan pelanggan seperti pada tabel 5

Tabel 5. Harapan rata-rata, Kinerja Rata-rata, dan Tingkat Kepuasan

| No | Aspek | | Sub aspek | Nilai Rata-rata Harapan ($Yi$) | Nilai rata-rata Kinerja ($Xi$) | Tingkat Kepuasan ($Xi/Yi$) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya | 1 | Persyaratan administrasi sambungan baru | 3,28 | 3,25 | 0,99 |
| | | 2 | Persyaratan mengajukan test meteran | 3,28 | 3,26 | 0,99 |
| 2 | Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini | 3 | Kemudahan daftar sambungan baru | 3,49 | 3,37 | 0,97 |
| | | 4 | Kemudahan dalam pembayaran rekening air | 3,51 | 3,41 | 0,97 |
| | | 5 | Pelaksanaan pencatatan meter di rumah pelanggan | 3,51 | 3,37 | 0,96 |
| 3 | kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | 6 | Kecepatan dalam proses pembayaran rekening air | 3,51 | 3,33 | 0,95 |
| | | 7 | Kecepatan petugas teknis dalam menyelsaikan pengaduan | 3,54 | 3,09 | 0,87 |
| | | 8 | Ketepatan jadwal petugas pencatat meter dalam melaksanakan pencatatan | 3,53 | 3,23 | 0,92 |
| 4 | | 9 | Biaya pelayanan pemasangan sambungan terjangkau | 3,47 | 3,10 | 0,89 |

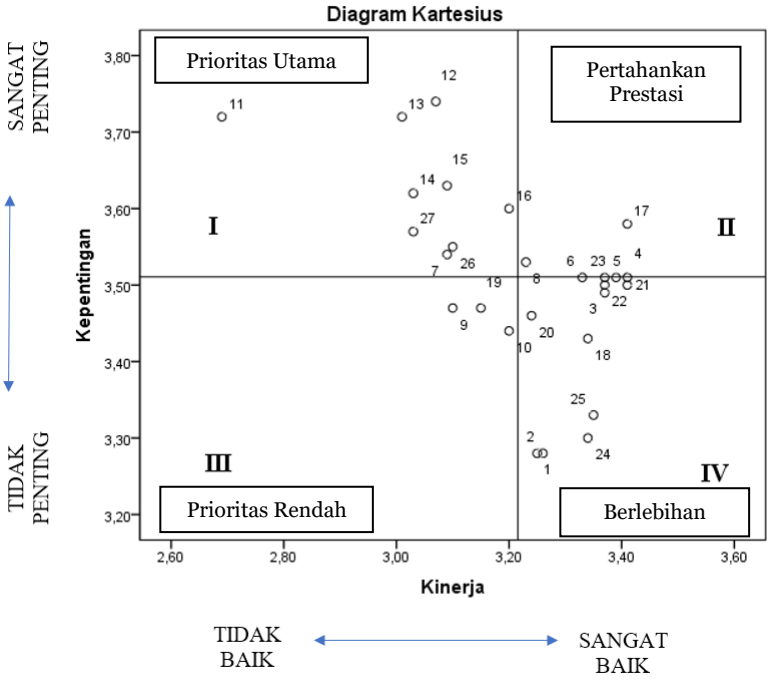
| No | Aspek | | Sub aspek | Nilai Rata-rata Harapan (*Yi*) | Nilai rata-rata Kinerja (*Xi*) | Tingkat Kepuasan (*Xi/Yi*) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan | 10 | Denda keterlambatan wajar | 3,44 | 3,20 | 0,93 |
| 5 | Kualitas Produk | 11 | Kondisi air jernih | 3,72 | 2,69 | 0,72 |
| | | 12 | Kondisi air tidak berbau | 3,74 | 3,07 | 0,82 |
| | | 13 | Kondisi air rasa tawar | 3,72 | 3,01 | 0,81 |
| 6 | Kelancaran Pengiriman Air | 14 | Kelancaran pada jam puncak 15. pagi (05.00 - 08.00) | 3,62 | 3,03 | 0,84 |
| | | 15 | Kelancaran pada jam puncak sore (15.00 - 19.00) | 3,63 | 3,09 | 0,85 |
| | | 16 | Kelancaran aliran pada jam minimal pemakaian siang (09.00 - 15.00) | 3,60 | 3,20 | 0,89 |
| | | 17 | Kelancaran aliran pada jam minimal pemakaian malam (20.00 - 04.00) | 3,58 | 3,41 | 0,95 |
| 7 | Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. | 18 | Kemampuan petugas loket pembayaran | 3,43 | 3,34 | 0,97 |
| | | 19 | Kemampuan petugas penerima keluhanan pelanggan | 3,47 | 3,15 | 0,91 |
| | | 20 | Kemampuan petugas teknis lapangan | 3,46 | 3,24 | 0,94 |
| 8 | Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | 21 | Sikap petugas loket terhadap pelanggan | 3,50 | 3,41 | 0,97 |
| | | 22 | Sikap petugas teknik terhadap pelanggan | 3,50 | 3,37 | 0,96 |
| | | 23 | Sikap petugas pembaca meter terhadap pelanggan dalam melaksankan tugas | 3,51 | 3,39 | 0,97 |
| 9 | Kualitas sarana dan prasaran: | 24 | Kenyamanan ruang kantor pelayanan | 3,30 | 3,34 | 1,01 |
| | | 25 | Keamanan kantor pelayanan | 3,33 | 3,35 | 1,01 |
| 10 | Penanganan pengaduan pengguna layanan: | 26 | Penanganan pengaduan lewat customer service | 3,55 | 3,10 | 0,87 |
| | | 27 | Saran/keluhan/ pengaduan pelanggan telah ditindaklanjuti | 3,57 | 3,03 | 0,85 |
| | | | **Rerata** | **3,51** | **3,22** | **0,92** |

Dari data tersebut diatas maka dapat disimpulkan rata-rata tingkat kepuasan pelayanan Perumda Tirtayasa sebesar 92%.

## Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang terdiri dari dua sumbu yang yaitu sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja pelayanan kinerja Perumda Tirtayasa, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan atau harapan pelanggan akan pelayanan Perumda Tirtayasa. Diagram dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ($\bar{\bar{X}}$,

$\overline{\overline{Y}}$) dimana $\overline{\overline{X}}$ merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh item pelayanan r atau atribut dan $\overline{\overline{Y}}$ adalah rata-rata dari rata-rata skor harapan seluruh item pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dari hasil kinerja dan harapan tingkat pelayanan yang dilakukan Perumda Tirtayasa, dapat digambarkan dalam diagram Kartesius seperti pada Gambar 1 berikut ini :




Gambar 1. Diagram Kartesius

Dari Gambar Diagram Kartesius diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

***Kuadran I (Concentrated Here)***

Atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena atribut tersebut dinilai sangat penting bagi responden, tetapi tingkat performanya masih rendah. Oleh karena itu, penanganannya perlu diprioritaskan dan ditingkatkan. Kegagalan dalam meningkatkan performa atribut tersebut dapat mengurangi kepuasan pelanggan dan memerlukan upaya perbaikan yang lebih besar di masa depan.. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah : Kecepatan petugas teknis dalam menyelesaikan pengaduan (7), kondisi air jernih (11), Kondisi air tidak berbau (12), kondisi air rasa tawar (13), Kelancaran pada jam puncak pagi (05.00 - 08.00) (14), Kelancaran pada jam puncak sore (15.00 - 19.00 (15), Kelancaran aliran pada jam minimal pemakaian siang (09.00 - 15.00) (16), penanganan pengaduan lewat customer service (26), saran/keluhan/ pengaduan pelanggan telah ditindaklanjuti (27)

***Kuadran II (Keep Up The Good Work)***

Pada kuadran ini, atribut yang dirasakan sangat penting bagi pelanggan dan pada saat yang bersamaan, perusahaan terlihat memiliki tingkat kinerja yang tinggi dalam aktivitas ini. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini membuat produk tersebut unggul di mata

pelanggan. Dalam hal ini, menjaga konsistensi dan meningkatkan kualitas atribut-atribut yang telah dinilai penting oleh pelanggan akan memperkuat posisi perusahaan di pasaran. Atribut yang terletak pada kuadran ini adalah: Pelaksanaan pencatatan meter di rumah pelanggan (5), Kecepatan dalam proses pembayaran rekening air (6), Ketepatan jadwal petugas pencatat meter dalam melaksanakan pencatatan (8), Kelancaran aliran pada jam minimal pemakaian malam (20.00 - 04.00) (17), sikap petugas loket terhadap pelanggan (21)

***Kuadran III (Low Priority)***

Atribut yang terletak di kuadran ini menunjukkan atribut mutu produk yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, dan pelaksanaannya oleh Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan dinilai biasa-biasa saja. Dalam konteks ini, atribut tersebut dianggap kurang penting dan dinilai kurang memuaskan oleh pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan atau mengubah pendekatan terhadap atribut-atribut ini guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperbaiki persepsi mereka terhadap kualitas produk.. Atribut mutu yang dimaksud adalah Biaya pelayanan pemasangan sambungan terjangkau (9), Denda keterlambatan wajar (10), dan Kemampuan petugas penerima keluhanan pelanggan (19)

***Kuadran IV (Possible Overkill)***

Atribut yang terletak pada kuadran ini menunjukkan atribut yang rendah tingkat kepentingannya bagi pelanggan, tetapi performa Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan terlalu tinggi dalam hal ini, sehingga dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Dalam konteks ini, atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi karena pengurangan tersebut tidak akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan namun dapat membantu perusahaan menghemat biaya. Atribut mutu produk yang termasuk dalam kuadran ini adalah Persyaratan administrasi sambungan baru (1), Persyaratan mengajukan test meteran (2), Kemudahan daftar sambungan baru (3), Kemudahan dalam pembayaran rekening air (4), Kemampuan petugas loket pembayaran (18), Kemampuan petugas teknis lapangan (20), sikap petugas teknik terhadap pelanggan (22), kenyamanan ruang kantor pelayanan (24),dan keamanan kantor pelayanan (25).

**KESIMPULAN**

Survei Kepuasan Pelanggan Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan menunjukkan Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan sebesar 80,25 hal ini berarti bahwa kinerja pelayanan Perumda Tirtayasa Kota Pekalongan dipersepsikan “baik” oleh masyarakat. Dengan rata-rata tingkat kepuasan pelayanan Perumda Tirtayasa sebesar 92%.

Pelayanan yang perlu dipertahankan kinerja nya adalah pelaksanaan pencatatan meter di rumah pelanggan, kecepatan dalam proses pembayaran rekening air, ketepatan jadwal petugas pencatat meter dalam melaksanakan pencatatan, kelancaran aliran pada jam minimal pemakaian malam (20.00 - 04.00), dan sikap petugas loket terhadap pelanggan. Akan tetapi di satu sisi ada beberapa atribut pelayananan yang masih rendah dan perlu mendapatkan perhatian serius yaitu kecepatan petugas teknis dalam menyelesaikan pengaduan, kondisi air jernih, kondisi air tidak berbau, kondisi air rasa tawar, kelancaran pada jam puncak pagi (05.00 - 08.00), kelancaran pada jam puncak sore (15.00 - 19.00), kelancaran aliran pada jam minimal pemakaian siang (09.00 - 15.00), penanganan pengaduan lewat *customer service*, saran/keluhan/ pengaduan pelanggan telah ditindaklanjuti.

**DAFTAR PUSTAKA**

Affandi, H., Zaki, M., & Azmeri. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. *Teknik Sipil*, *6*(3), 297–308. https://jurnal.unsyiah.ac.id/JTS/article/view/9845%0Ahttp://jurnal.unsyiah.ac.id/JTS/article/view/9845

Amrulloh, R. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pdam Intan Banjar. *Al-KALAM : JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, *9*(2), 128. https://doi.org/10.31602/al-kalam.v9i2.6526

Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, *4*(2), 74–81. https://industria.ub.ac.id/index.php/industri/article/view/179

Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., & Istiqomah, R. R. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1). CV Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Penerbit Airlangga.

Mudjanarko, S. W., Sulastri, D., & Wahyuni, A. (2020). Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan. In *Scopindo Medika Pustaka*.

Nurdiana Nurfarida, I. (2015). Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, *11*(2), 135–146.

Pemerintah RI. (2009). *UU RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.

Pemerintah RI. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.

Resfani, D. L. (2013). Analisis Positioning Produk The Waralaba (Studi Kasus: Es The Poci). *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia*.

Sabana, C., Nurhayati., S., & Muryodewanto, A. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat PDAM Kota Pekalongan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Unikal*, *17*(September), 34–49.

Sarwono, Arif Julianto SN, & Abdul haris. (2022). Survey Kepuasan Pelanggan Pdam Kabupaten Klaten. *WIJoB - Widya Dharma Journal of Business*, *1*(01), 57–66. https://doi.org/10.54840/wijob.v1i01.29

Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.