



KINERJA PELAYANAN PUBLIK PDAM KABUPATEN MEMPAWAH BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN

PUBLIC SERVICE PERFORMANCE OF PDAM MEMPAWAH DISTRICT BASED ON CUSTOMER SATISFACTION

William Antartika Sianipar¹, Hadi Wahyono²

¹Direktorat Jenderal Cipta Karya; Jl. Pattimura No.20, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan; william.sianipar@gmail.com

²Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota; Universitas Diponegoro, Semarang, Jawa Tengah; hadi.wahyono@pwk.undip.ac.id

Info Artikel:

• Artikel Masuk: 13/03/2018

• Artikel diterima: 04/07/2018

• Tersedia Online: 10/10/2018

ABSTRAK

Pertumbuhan populasi penduduk di Kabupaten Mempawah berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan air bersih. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan badan usaha yang diberi kewenangan oleh pemerintah daerah kabupaten mempawah dalam memberi pelayanan penyediaan air bersih. sejauh ini kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah belum optimal, ini dapat dilihat dari beberapa permasalahan antara lain, Cakupan pelayanan pada tahun 2016 masih sangat rendah yakni sebesar 9,55% dari jumlah penduduk yang ada, kualitas dan kontinuitas air yang buruk serta masih terdapat keluhan salah satunya terkait peneraan meter air. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan PDAM Mempawah dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan berdasarkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, teknik analisis dilakukan dengan skoring dan analisis faktor, sedangkan Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah stratified proportionate random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 370 responden. Dalam menentukan tingkat kinerja pelayanan akan digunakan beberapa kriteria antara lain, tingkat Kinerja sangat rendah ($1 < 3,33$); kinerja rendah ($3,33 \leq 1 < 3,65$); kinerja sedang ($3,65 \leq 1 < 3,97$); dan kinerja tinggi ($1 \geq 3,97$). Berdasarkan kriteria ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah berdasarkan kepuasan pelanggan masuk dalam kategori tingkat kinerja sedang dengan skor 3,65. Kemudian berdasarkan analisis faktor teridentifikasi bahwa faktor Sikap dan kemampuan Komunikasi petugas serta Ketepatan Waktu Penyelenggaraan pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan prosentase nilai pengaruh sebesar 40,12 %.

Kata Kunci : PDAM, Air Bersih, Kinerja Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Faktor-faktor yang Mempengaruhi

ABSTRACT

Growth of population in the course of a rising implies the need of clean water. PDAM is a business entity that is authorized by the local government of sub district in providing services related to the provision of clean water. so far the performance of service PDAM Mempawah district not optimal, this can be seen from some problems that occur, among others, service coverage in 2016 is still very low that is 9.55% of the total population, poor water quality and small water flow and even dead and there are still complaints one of them related to the success of water meters. The purpose of this study is to determine the performance of PDAM service based on customer satisfaction and the factors that affect customer satisfaction related to service performance. This research uses quantitative approach, then the technique of analysis is done by scoring and factor analysis, while the data collection technique used is stratified proportionate random sampling with the number of samples as many as 370 respondents. To determine the level of service performance based on customer satisfaction will be used some criteria, among others, very low level of performance ($1 < 3.33$); low performance level ($3.33 \leq 1 < 3.65$); moderate level of performance ($3.65 \leq 1 < 3.97$); and high performance level ($1 \geq 3.97$). Based on this criterion, it can be concluded that the service performance level of PDAM Mempawah district based on customer satisfaction is included in the category of medium performance level with score 3,65. Then based on the analysis of factors identified that factors Attitudes and the ability of officer communication and Timeliness Service delivery is the main factor affecting customer satisfaction with the percentage of influence value of 40.12%.

Keyword: PDAM, Clean water, Service performance, Customer satisfaction, Factors affecting customer satisfaction

Copyright © 2018 JPWK-UNDIP

This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY-NC-SA) 4.0 International license.

Sianipar, William Antartika., & Wahyono, Hadi. (2018). Kinerja Pelayanan Publik PDAM Kabupaten Mempawah Berdasarkan Kepuasan Pelanggan. Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota, vol 14 (3), 213–224

1. PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan yang menjadi tanggung jawab instansi Pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Menurut Undang-undang No. 25 tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kinerja Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah terkait pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, hasilnya masih jauh dari seperti yang diharapkan. Adanya tuntutan terhadap pelayanan publik yang memuaskan menyebabkan kinerja Lembaga/Instansi pemerintah yang terkait pelayanan publik mendapat sorotan dari masyarakat baik melalui media massa maupun lembaga swadaya masyarakat. Hal inilah yang mendorong instansi-instansi pemerintah untuk selalu memperbaiki kinerja organisasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Menurut Feciková (2004), Kunci untuk kelangsungan hidup organisasi adalah retensi pelanggan yang puas, oleh karena itu Perusahaan harus mengurangi jumlah keluhan karena jumlah atau persentase keluhan dapat menjadi indikator ketidakpuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci yang menentukan seberapa sukses organisasi akan berada dalam hubungan pelanggan (Reichheld, 1996). Hal ini sesuai dengan hasil review yang dilakukan oleh Yi (1990) yang menyatakan bahwa hasil tingkat kepuasan konsumen secara umum dapat didefinisikan sebagai tanggapan penilaian terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara beberapa perbandingan misalnya harapan dan hasil produk yang dirasakan.

Penyediaan air bersih merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi tanggungjawab pemerintah daerah, dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Mempawah. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah daerah yang menyatakan bahwa Pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat daerahnya sendiri, salah satunya kepentingan air bersih. Untuk menindaklanjuti amanat undang-undang ini maka pemerintah Kabupaten Mempawah mendirikan badan usaha milik daerah (BUMD) yang di kenal dengan nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Mempawah. Pada tahun 2016 Cakupan pelayanan PDAM Mempawah adalah sebesar 9,55 % dari jumlah penduduk Kabupaten mempawah (Laporan Triwulan PDAM, 2016). Besaran cakupan ini tentunya sangat rendah, mengingat target capaian pelayanan terkait pelayanan air bersih yang tertuang didalam RPJMN 2015-2019 adalah sebesar 100%. Kemudian permasalahan lain yang terjadi adalah kualitas air yang buruk dan aliran air yang kecil bahkan mati serta masih terdapat complain/keluhan salah satunya terkait peneraan meter air. Beberapa permasalahan yang ada cukup menunjukkan bahwa kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah belumlah optimal. Sebagai perusahaan pelayanan publik, Seharusnya PDAM Mempawah Menempatkan kepentingan pelanggan sebagai hal yang utama. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan Rangkuti (2013) yang menyatakan bahwa perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas tentunya akan menghasilkan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila harapan yang mereka inginkan dapat dipenuhi oleh PDAM.

Untuk mengetahui seperti apa kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah yang dirasakan oleh pelanggan maka perlu dilakukan pengukuran kinerja pelayanan PDAM mempawah berdasarkan kepuasan pelanggan serta faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan. Selama ini pengukuran kinerja terhadap PDAM Mempawah telah dilakukan berdasarkan standar penilaian oleh pemerintah, Dimana penilaian ini dilakukan terhadap kondisi internal/operasional dari PDAM itu sendiri sehingga hasil dari penilaian ini tidak diketahui dan dirasakan masyarakat atau pelanggan secara langsung. Kinerja didalam Bahasa Inggris dikenal dengan istilah Performance. Menurut Prawirosentono (2008), Kinerja atau Performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan

moral maupun etika. Sedangkan menurut Sudjatmiko (2011), Kinerja adalah keluaran (result) yang merupakan real value bagi perusahaan, misalnya berupa jumlah penjualan, jumlah produksi, tingkat kualitas, efisiensi biaya, profit, dan sebagainya. Berdasarkan beberapa pengertian kinerja yang telah disampaikan, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan kemampuan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi/lembaga dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi organisasinya sehingga dapat menghasilkan output (keluaran) yang sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Gronross (1999, dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:2) mendefinisikan pelayanan lebih rinci lagi yakni pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Selanjutnya, Albrecht dan Zemke (1990, dalam ratminto dan Winarsih, 2006:80) mencoba menjabarkan lebih jauh mengenai karakteristik pelayanan yang antara lain, (1) Konsumen memiliki kenangan. Pengalaman atau memori tersebut tidak bisa dijual atau diberikan kepada orang lain, (2) Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan. Setiap konsumen dan setiap kontak adalah special, (3) Suatu pelayanan terjadi saat tertentu, (4) Konsumen adalah rekanan yang terlibat dalam proses produksi, (5) Konsumen melakukan kontrol kualitas dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya, (6) Jika terjadi kesalahan, satu-satunya cara yang bias dilakukan untuk memperbaiki adalah meminta maaf, dan (7) Moral karyawan berperan sangat menentukan. Berdasarkan karakteristik pelayanan dapat disimpulkan bahwa yang menjadi fokus utama dari pelayanan adalah konsumen dalam hal ini pelanggan, Oleh karena itu penyelenggara pelayanan harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga menyebabkan pelanggan menjadi puas.

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. All., 2002). Selanjutnya Kotler and Keller (2006:136), menyatakan, Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja suatu produk yang dirasakan dibandingkan dengan yang diharapkan. Dengan demikian kepuasan pelanggan dalam industri jasa pelayanan PDAM merupakan respon terhadap penilaian pelanggan atas jasa pelayanan yang diterimanya. Respon pelanggan terhadap jasa pelayanan yang diterima sangat menentukan kelangsungan organisasi yang bergerak di bidang pelayanan jasa, dalam hal ini organisasi yang dimaksud adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Oleh karena itu maka secara langsung menuntut Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya adalah kinerja pelayanan. Dalam melakukan pengukuran kinerja pelayanan memerlukan indikator-indikator tertentu. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991) mencoba menyampaikan teorinya yang sering digunakan dalam sektor swasta, dimana menurutnya pengukuran kinerja pelayanan yang baku dapat diukur dengan 10 (sepuluh indikator) yang antara lain, (1) Ketampakan Fisik/Tangible yaitu penampakan fisik fasilitas-fasilitas yang dimiliki provider/penyedia layanan; (2) Keandalan/reliability yaitu Kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; (3) Responsivitas/Responsivity yaitu kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan; (4) Kompetensi/Competence yaitu pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan; (5) Kesopanan/Courtesy yaitu sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi; (6) Kredibilitas/Credibility yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; (7) Keamanan/Security yaitu jaminan yang diberikan penyedia pelayanan kepada pelanggan atas produk yang dihasilkan penyedia pelayanan; (8) Akses/Access yaitu kemudahan customers/pelanggan memperoleh pelayanan dari provider atau penyedia pelayanan; (9) Komunikasi/Communication yaitu kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; (10) Pengertian/Understanding yaitu tanggapan penyedia pelayanan terhadap kebutuhan pelanggan

2. DATA DAN METODE

2.1. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Menurut Arikunto (2006) menambahkan bahwa penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Dalam mengkaji kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah berdasarkan kepuasan pelanggan, peneliti menggunakan analisis statistik deskriptif dengan metode nilai/skor rata-rata dan standar deviasi. Untuk mengidentifikasi tingkat kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah berdasarkan kepuasan pelanggan digunakan skoring melalui pembobotan skala likert, dengan 5 (lima) kategori dimana jawaban setiap pertanyaan/pernyataan mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif yaitu (1) sangat tidak setuju/sangat buruk/sangat sulit, bobot = 1; (2) tidak setuju/ buruk/sulit, bobot = 2; (3) kurang setuju/kurang baik/cukup mudah, bobot = 3; (4) setuju/baik/mudah, bobot = 4; (5) sangat setuju/sangat baik/sangat mudah, bobot = 5. Jumlah responden ditentukan menggunakan Stratified proportionate Random Sampling, diperoleh jumlah responden 370.

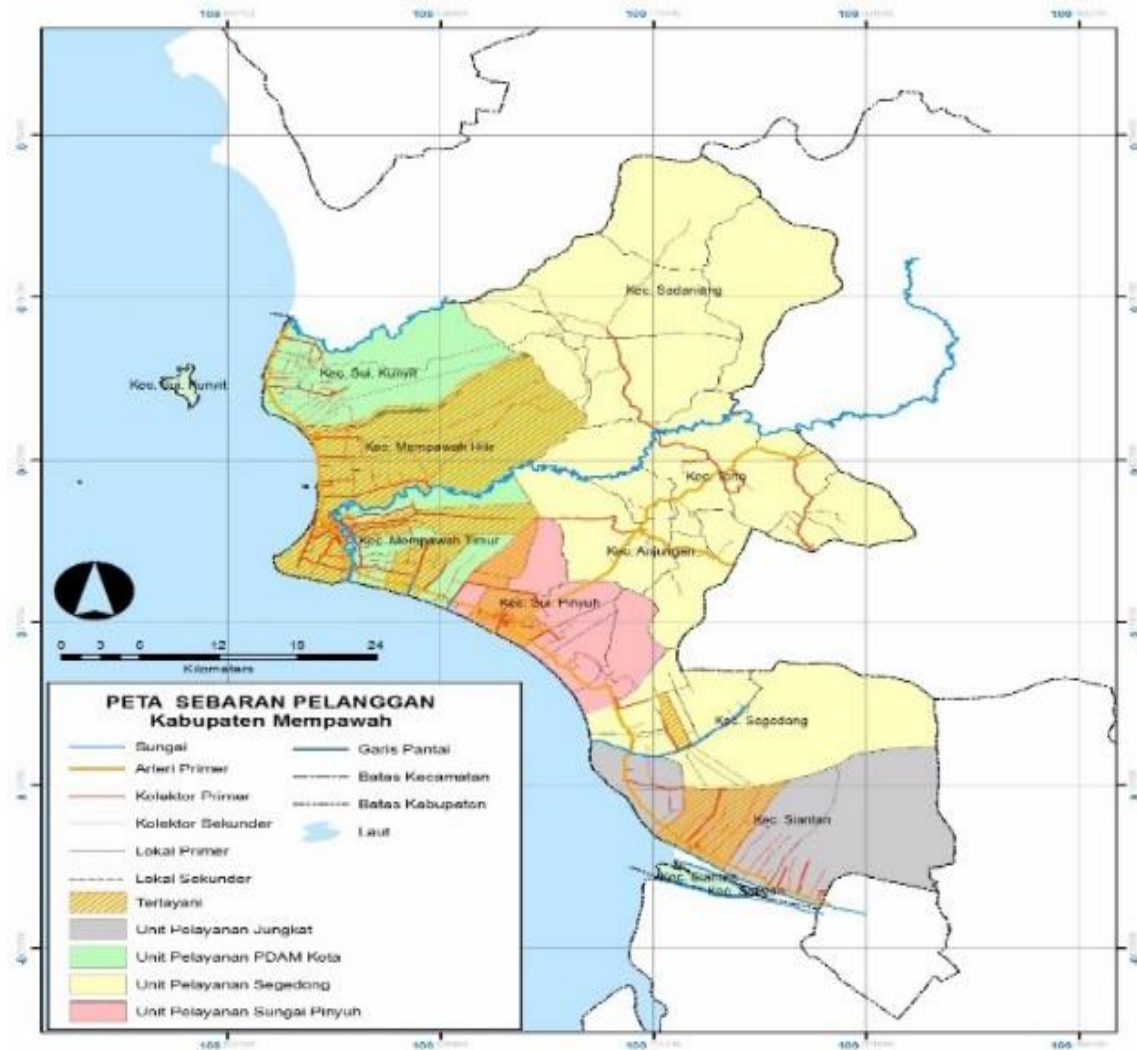
Dalam mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terkait kinerja pelayanan PDAM, peneliti menggunakan metode Analisis Faktor. Menurut Santoso (2014), Analisis Faktor adalah alat analisis yang digunakan untuk menemukan hubungan (Interralationship) antara sejumlah variabel-variabel yang saling independen satu dengan yang lain, sehingga bisa dibuat satu atau beberapa kumpulan variabel baru yang independen satu dengan yang lain, kumpulan variabel baru ini disebut dengan faktor. Dengan menggunakan analisis faktor ini dapat membantu untuk menemukan variabel-variabel atau faktor-faktor yang dominan atau penting untuk dianalisis lebih lanjut. Dalam analisis faktor ini, metode yang digunakan dalam proses ekstraksi adalah principal component analysis sedangkan metode yang digunakan dalam proses rotasi faktor adalah metode orthogonal (varimax). Perlu disampaikan bahwa keseluruhan proses ini dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS 15.

Pengukuran kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terkait kinerja pelayanan dilakukan terhadap 10 variabel (24 indikator) antara lain: (1) tangible/Ketampakan fisik meliputi, Kondisi ruang pelayanan (x_1), Ketersediaan loket pelayanan (x_2), Penampilan petugas pelayanan (x_3), Penggunaan alat pendukung sistem komputerisasi (x_4); (2) reliability/keandalan meliputi Kecepatan penyelesaian pengaduan (x_5), Ketersediaan standar pelayanan (x_6), Ketelitian peneraan meter air (x_7); (3) responsivity/responsivitas meliputi, Kecepatan Petugas dalam Pelayanan (x_8), Respon petugas terhadap seluruh bentuk keluhan pelanggan (x_9), Ketepatan waktu penyelenggaraan pelayanan (x_{10}); (4) competence/kompetensi meliputi Kemampuan petugas dalam menangani kebocoran perpipaan (x_{11}), Kemampuan petugas dalam menggunakan sistem komputerisasi (x_{12}); (5) courtesy/kesopanan meliputi Keramahan petugas pelayanan (x_{13}), Kesopanan petugas pelayanan (x_{14}); (6) credibility/kredibilitas meliputi Petugas tidak membedakan pelanggan satu dengan yang lain (x_{15}), Petugas Mampu memenuhi Janji dalam menyelesaikan pengaduan (x_{16}); (7) security/keamanan meliputi Kontinuitas air (x_{17}), Kualitas air (x_{18}); (8) access/aksesibilitas meliputi Kemudahan dalam proses Pengaduan (x_{19}), Kemudahan dalam Melakukan Pembayaran (x_{20}); (9) communication/komunikasi meliputi Petugas mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami (x_{21}), Petugas Bersedia Menerima Kritik dan Saran dari Pelanggan (x_{22}); (10) understanding/pengertian meliputi Petugas Memahami apa yang dibutuhkan pelanggan (x_{23}), Kepentingan Pelanggan merupakan kepentingan yang utama dalam pelayanan (x_{24}).

2.2. Gambaran Umum

Secara geografis Kabupaten Mempawah berada pada posisi antara $00^{\circ} 44'$ Lintang Utara - $00^{\circ} 00,4'$ Lintang Selatan dan antara $108^{\circ} 24'$ Bujur Timur - $109^{\circ} 21,5'$ Bujur Timur. Secara administratif Kabupaten Mempawah terbagi dalam 9 kecamatan, dan 68 desa/kelurahan. Jika dilihat dari jumlah penduduk, maka pada tahun 2016, penduduk Kabupaten Mempawah berjumlah 255.132 jiwa. Kecamatan sungai pinyuh memiliki proporsi jumlah penduduk yang paling besar yakni sebanyak 51.580 jiwa dan yang paling sedikit

yaitu Kecamatan Sadaniang yakni 11.040 jiwa. Untuk lokasi penelitian berada di kecamatan yang telah dilayani oleh PDAM Kabupaten Mempawah. Sebelumnya perlu disampaikan bahwa PDAM Kabupaten Mempawah memiliki 4 unit pelayanan yakni unit pelayanan PDAM Kota yang melayani Kecamatan Mempawah Hilir (Ds. Kuala Secapah, Ds. Malikian, Ds. Pasir, Ds. Penibung, Ds. Sengkubang, Kel. Tanjung, Kel. Tengah, dan Kel. Terusan), Kecamatan Mempawah Timur (Ds. Antibar, Kel. Pulau Pedalaman, dan Ds. Sei Bakau Kecil), dan Kecamatan Sungai Kuyut (Ds. semudun); unit pelayanan Sungai Pinyuh yang melayani Kecamatan Sungai Pinyuh (Ds. sui bakau besar darat, Ds. sui batang, dan kel. sui Pinyuh); unit pelayanan Jungkat yang melayani Kecamatan Siantan (Ds. Jungkat); dan unit pelayanan Segedong yang melayani Kecamatan Segedong (Ds. parit bugis). berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan, dapat tergambar peta area unit layanan PDAM Kabupaten Mempawah yang dapat dilihat dalam Gambar 1.



Gambar 1. Peta Area Unit Pelayanan (Hasil Analisis, 2017)

Cakupan pelayanan PDAM mempawah mengalami peningkatan seiring dengan pertumbuhan penduduk yang ada. Ini dapat dilihat dari data jumlah penduduk yang terlayani, dimana Pada tahun 2015 jumlah penduduk yang terlayani sebesar 22.755 jiwa sedangkan pada tahun 2016 berjumlah 24.365 jiwa. Akan tetapi Peningkatan jumlah pelanggan yang ada tidak diikuti dengan kualitas pelayanan yang diberikan PDAM, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi lapangan yang telah dilakukan dimana diperoleh beberapa hal yang dapat menunjukkan belum optimalnya kualitas layanan yang diberikan oleh PDAM antara lain kondisi ruang pelayanan yang belum ideal serta kualitas dan kontinuitas air yang buruk dan lain sebagainya.



Gambar 2. Kualitas Layanan (Hasil Analisis, 2017)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis terhadap kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah berdasarkan kepuasan pelanggan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

3.1. Analisis Kinerja Pelayanan PDAM Kabupaten Berdasarkan Kepuasan Pelanggan

Pengukuran Kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah berdasarkan kepuasan pelanggan dilakukan terhadap 10 variabel yang tercakup didalamnya 24 indikator dengan skor rata-rata 3,65 yaitu kategori tingkat kinerja sedang. Penilaian hasil kinerja tersebut terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kinerja Pelayanan PDAM Kab. Mempawah Berdasarkan Kepuasan Pelanggan (Hasil Analisis, 2017)

Variabel	Indikator variabel	Skor Indikator (I)	Skor Rata	Standar Deviasi	Kriteria	Kategori Tingkat Kinerja
<i>Tangible/</i> Ketampakan Fisik	Kondisi ruang pelayanan (x1)	3,58	3,65	0,32	$3,33 \leq I < 3,65$	Rendah
	Ketersediaan loket pelayanan (x2)	4,01			$I \geq 3,97$	Tinggi
	Penampilan petugas pelayanan (x3)	3,44			$3,33 \leq I < 3,65$	Rendah
	Penggunaan alat pendukung sistem komputerisasi (x4)	4,22			$I \geq 3,97$	Tinggi
<i>Reliability/</i> Keandalan	Kecepatan penyelesaian pengaduan (x5)	3,76			$3,65 \leq I < 3,97$	Sedang
	Ketersediaan standar pelayanan (x6)	3,83			$3,65 \leq I < 3,97$	Sedang
	Ketelitian peneraan meter air (x7)	2,97			$I < 3,33$	Sangat Rendah
<i>Responsivity/</i> Responsivitas	Kecepatan Petugas dalam Pelayanan (x8)	3,81			$3,65 \leq I < 3,97$	Sedang
	Respon petugas terhadap seluruh bentuk keluhan pelanggan (x9)	2,86			$I < 3,33$	Sangat Rendah
	Ketepatan waktu penyelenggaraan pelayanan (x10)	3,81			$3,65 \leq I < 3,97$	Sedang
<i>Competence/</i> Kompetensi	Kemampuan petugas dalam menangani kebocoran perpipaan (x11)	3,89			$3,65 \leq I < 3,97$	Sedang

Variabel	Indikator variabel	Skor Indikator (I)	Skor Rata	Standar Deviasi	Kriteria	Kategori Tingkat Kinerja
	Kemampuan petugas dalam menggunakan sistem komputerisasi (x12)	3,34			$3,33 \leq I < 3,65$	Rendah
Courtesy/ Kesopanan	Keramahan petugas pelayanan (x13)	3,62			$3,33 \leq I < 3,65$	Rendah
	Kesopanan petugas pelayanan (x14)	3,85			$3,65 \leq I < 3,97$	Sedang
Credibility/ Kredibilitas	Petugas tidak membedakan pelanggan satu dengan yang lain (x15)	4,03			$I \geq 3,97$	Tinggi
	Petugas Mampu memenuhi Janji dalam menyelesaikan pengaduan (x16)	3,44			$3,33 \leq I < 3,65$	Rendah
Security/ Keamanan	Kontinuitas air (x17)	3,01			$I < 3,33$	Sangat Rendah
	Kualitas air (x18)	2,44			$I < 3,33$	Sangat Rendah
Access/ Aksesibilitas	Kemudahan dalam proses Pengaduan (x19)	4,02			$I \geq 3,97$	Tinggi
	Kemudahan dalam Melakukan Pembayaran (x20)	3,96			$3,65 \leq I < 3,97$	Sedang
Communication / Komunikasi	Petugas mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami (x21)	4,02			$I \geq 3,97$	Tinggi
	Petugas Bersedia Menerima Kritik dan Saran dari Pelanggan (x22)	3,82			$3,65 \leq I < 3,97$	Sedang
Understanding/ Pengertian	Petugas Memahami apa yang dibutuhkan pelanggan (x23)	3,94			$3,65 \leq I < 3,97$	Sedang
	Kepentingan Pelanggan merupakan kepentingan yang utama dalam pelayanan (x24)	3,93			$3,65 \leq I < 3,97$	Sedang
Tingkat Kinerja Pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah		3,65			$3,65 \leq I < 3,97$	Sedang

Berdasarkan **Tabel 1** diatas, terdapat 4 indikator yang terkategori dalam tingkat kinerja sangat rendah dengan perolehan nilai kurang dari 3,33; 5 indikator yang terkategori dalam tingkat kinerja rendah dengan perolehan nilai lebih dari atau sama dengan 3,33 dan kurang dari 3,65; 10 indikator yang terkategori dalam tingkat kinerja sedang dengan perolehan nilai lebih dari atau sama dengan 3,65 dan kurang dari 3,97; dan 5 indikator yang terkategori dalam tingkat kinerja tinggi dengan perolehan nilai lebih dari atau sama dengan 3,97. Berikut ini rumusan hasil analisis kinerja dari indikator yang terkategori dalam tingkat kinerja sangat rendah dan rendah yang dapat dilihat pada **Tabel 2** berikut ini:

Tabel 2. Rumusan Kinerja Pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah Berdasarkan Kepuasan Pelanggan (Hasil Analisis, 2017)

Indikator	Tingkat Kinerja	Hasil Observasi	Standar	Rekomendasi
Petugas melayani dengan sikap ramah (X13)	Rendah	Jika melihat ukuran keramahan yang disampaikan dengan hasil pengamatan yang dilakukan maka ada beberapa hal yang belum dapat dipenuhi oleh petugas pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah antara lain penuh dengan senyum, Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama ketika melayani.	Kasmir (2005) Ukuran keramahan antara lain Percaya diri, bersikap akrab, penuh dengan senyum, Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama ketika melayani.	Menunjukkan sikap keramahan dalam pelayanan antara lain mencoba bersikap akrab kepada pelanggan, memberikan senyuman, menyapa dan memperkenalkan diri ketika memberikan pelayanan kepada
kondisi Ruang pelayanan yang tersedia nyaman (X1)	Rendah	Ruang pelayanan yang dimiliki oleh PDAM Kabupaten Mempawah belum memenuhi standar yang ideal. Dimana ruang tunggu yang ada hanya disediakan kursi lipat single yang kurang ditata, tidak tersedia televisi, tidak tersedia bahan bacaan. Selain itu ada yang perlu menjadi catatan yakni terkait dengan kebersihan, dimana menurut pandangan penulis ruang pelayanan cukup bersih, akan tetapi karena pemakaian warna lantai yang kusam menyebabkan ruangan terlihat kotor. terkait dengan dekorasi ruangan yang ada, dimana menurut pandangan penulis dekorasi ruangan yang ada terkesan sederhana dengan kombinasi warna biru muda, biru tua dan kuning.	Kasmir (2001) Kenyamanan yang maksimal dapat dilakukan salah satunya dengan menyediakan ruang pelayanan yang nyaman, seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman serta tersedia bahan bacaan (Kepmendagri Nomor 138-270 Tahun 2010) Selain menata ruang pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan kerja, ruang pelayanan juga didukung dengan Penerangan yang memadai, menyediakan ruang tunggu yang nyaman dengan beberapa fasilitas antara lain tempat duduk yang dapat membuat pelanggan rileks (Sofa), alat pendingin ruangan, televisi, dan lain sebagainya.	Menyediakan ruang pelayanan yang dapat memberikan kenyamanan yang maksimal seperti menyediakan ruang tunggu yang nyaman dengan beberapa fasilitas antara lain tempat duduk yang dapat membuat pelanggan rileks (Sofa), alat pendingin ruangan, televisi, dan lain sebagainya; mendesain ruangan dengan dekorasi yang menarik; menjaga kebersihan ruang pelayanan; dan menciptakan rasa aman bagi pelanggan dengan keberadaan petugas keamanan
Petugas Pelayanan Berpenampilan rapi pada saat kegiatan pelayanan (X3)	Rendah	Pegawai PDAM mengenakan seragam biru muda dan celana biru tua namun tidak dilengkapi tanda pengenal. Terkait kerapian seragam dapat dilihat seragam yang digunakan terlihat kumal, sehingga terkesan tidak rapi.	(Perdir PDAM Kab. Pontianak No. 2 Tahun 2007) Pegawai PDAM wajib mengenakan seragam dengan ketentuan baju kemeja berwarna biru muda dan celana panjang atau rok dengan warna biru tua kemudian dilengkapi dengan tanda pengenal. Kasmir (2005) Petugas pelayanan harus berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, Selain itu juga harus berpakaian necis tidak kumal dan baju lengan panjang jangan digulung. Sehingga pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen.	Memperbaiki penampilan petugas pelayanan dengan memperhatikan aspek kerapian dan kebersihan seragam, serta mengenakan tanda pengenal pada saat kegiatan pelayanan berlangsung
Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas (X9)	Sangat Rendah	Respon petugas pelayanan masih terkesan pilih-pilih terutama yang terkait dengan kualitas dan kontinuitas air	(UU No. 25 tahun 2009) Penyelenggara pelayanan wajib menerima dan merespon seluruh bentuk pengaduan.	menerapkan sanksi yang tegas kepada petugas yang tidak merespon segala bentuk keluhan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Direktur PDAM No.2 Tahun 2007 tentang kepegawaian PDAM

Indikator	Tingkat Kinerja	Hasil Observasi	Standar	Rekomendasi
Ketelitian Penerimaan Meter Air (X7)	Sangat Rendah	Penerimaan meter air tidak dilakukan secara berkala setiap bulannya. Berdasarkan keterangan dari PDAM, Hal ini disebabkan Petugas penerimaan meter air yang dimiliki PDAM terbatas. dimana berdasarkan data yang diperoleh jumlah pegawai yang bertugas melakukan pencatatan meteran air berjumlah 8 orang, sedangkan jumlah pelanggan PDAM pada tahun 2016 sebanyak 4873 pelanggan. dengan kondisi seperti ini, penulis berpandangan tidak menutup kemungkinan terjadi kelalaian dalam pencatatan meteran air.	(Peraturan Pemerintah No.16 Tahun 2005) Untuk mengukur besaran pemakaian pada sambungan harus dipasang alat ukur berupa meter air dan untuk menjamin keakurasiannya maka wajib ditera secara berkala oleh PDAM	Melakukan Rekrutmen Petugas pencatatan meter air agar pelaksanaan penerimaan meter air dapat dilakukan secara berkala sehingga dapat meminimalisi kesalahan dalam penerimaan meter air
Kontinuitas air (X17)	Sangat Rendah	PDAM hanya mampu mendistribusikan air bersih rata-rata selama kurang dari 20 jam setiap harinya sehingga pada beberapa daerah tertentu tepatnya pada jam-jam puncak aliran air nya sangat kecil bahkan tidak mengalir.	(PP No 122 tahun 2015) PDAM harus mampu menjamin Kontinuitas penyaluran air selama 24 jam setiap harinya.	Memperbaiki kontinuitas air untuk menjamin distribusi air kepada pelanggan dapat berlangsung selama 24 jam setiap harinya
Kualitas Air (X18)	Sangat Rendah	Air yang disalurkan oleh PDAM berwarna tidak bersih/jernih melainkan keruh, dan berbau.	(Permenkes No. 492 tahun 2010) Persyaratan kualitas air bersih adalah air yang memenuhi 3 persyaratan yakni Fisik (warna, bau, dan rasa), Kimiawi, dan Mikrobiologi.	Perbaiki kualitas air bersih sesuai dengan ketentuan persyaratan kualitas air bersih, salah satunya persyaratan fisik air bersih (tidak berwarna, tidak berbau, dan tidak berbau).
Kemampuan petugas dalam menggunakan sistem komputerisasi dalam proses pelayanan (X12)	Rendah	Kemampuan petugas dalam menggunakan system komputerisasi dapat dilihat dari kecepatan pelayanan yang dilakukan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, rata-rata waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan layanan adalah $\pm 10 - 15$ menit.	(SOP Bank Mandiri Tahun 2015) Idealnya waktu yang diperlukan untuk setiap jenis transaksi rata-rata selama 5 Menit.	Meningkatkan kemampuan petugas dalam menggunakan sistem komputerisasi guna mempersingkat waktu pelayanan yang diberikan.
Petugas Mampu memenuhi janji dalam menyelesaikan pengaduan yang ada (X16)	Rendah	Dari beberapa jenis pengaduan yang ada, masih terdapat pengaduan yang tidak dapat kejelasan terkait penyelesaiannya yakni pengaduan dalam hal kualitas dan kontinuitas air. Ini dapat diartikan bahwa tidak semua pengaduan pelanggan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	(Perpres No. 76 tahun 2013) Penyelesaian pengaduan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.	Perbaiki SOP Penanganan Pengaduan agar prosedur penanganan tidak berbelit-belit dan lebih mudah dilakukan sehingga waktu penyelesaian pengaduan dapat diselesaikan lebih cepat.

3.2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Mempawah

Berdasarkan hasil analisis Faktor dengan software SPSS 15, maka diperoleh 5 (lima) faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu :

- Faktor pertama terdiri dari 10 indikator variabel yang meliputi kesesuaian waktu penyelenggaraan (X10), keramahan petugas pelayanan (X13), kesopanan petugas pelayanan (X14), Sikap petugas yang tidak membedakan pelanggan satu dengan yang lain (X15), kemudahan dalam proses pengaduan (X19), kemudahan dalam proses pembayaran (X20), Kemampuan petugas memberikan penjelasan yang mudah dipahami (X21), Kesiapan Petugas menerima kritik dan saran (X22), pemahaman petugas terhadap kebutuhan pelanggan (X23), dan penempatan posisi pelanggan dalam kegiatan pelayanan (X24). Selanjutnya dari 10 indikator variabel ini dinamakan sebagai faktor Sikap dan kemampuan Komunikasi petugas serta Ketepatan Waktu Penyelenggaraan pelayanan dengan prosentase of variance 40,12 %.
- Faktor Kedua terdiri dari 3 indikator variabel yang meliputi ketersediaan loket pelayanan (X2), Penggunaan Alat pendukung Sistem Komputerisasi (X4), dan Kecepatan petugas dalam pelayanan (X8). Selanjutnya dari 3 indikator variabel ini dinamakan sebagai faktor Fasilitas dan kecepatan Pelayanan dengan prosentase of variance 11,38 %.
- Faktor Ketiga terdiri dari 3 indikator variabel yang meliputi kondisi ruang pelayanan (X1), penampilan petugas pelayanan (X3), dan Kecepatan Penyelesaian Pengaduan (X5). Selanjutnya dari 3 indikator variabel ini dinamakan sebagai faktor kenyamanan dan kecepatan Penyelesaian Pengaduan dengan prosentase of variance 6,40 %.
- Faktor Keempat terdiri dari 3 indikator variabel yang meliputi ketersediaan standar pelayanan (X6), respon petugas terhadap seluruh bentuk keluhan (X9), dan kemampuan petugas menangani kebocoran pipa (X11). Selanjutnya dari 3 indikator variabel ini dinamakan sebagai faktor Ketersediaan SOP dan keahlian petugas menangani kebocoran perpipaan dengan prosentase of variance 5,52 %.
- Faktor Kelima terdiri dari 5 indikator variabel yang meliputi ketelitian peneraan meter air (X7), kemampuan petugas menggunakan system komputerisasi (X12), pemenuhan janji petugas dalam menyelesaikan pengaduan (X16), kontinuitas air (X17), dan kualitas air (X18). Selanjutnya dari 5 indikator variabel ini dinamakan sebagai faktor Kualitas Produk dan Kemampuan Teknis Petugas dengan prosentase of variance 4,60 %.

4. KESIMPULAN

Dari analisis yang dilakukan, maka kinerja pelayanan PDAM Kabupaten berdasarkan kepuasan pelanggan dikategorikan dalam tingkatan kinerja sedang dengan skor nilai 3,65. Kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah dipengaruhi oleh faktor utama yaitu faktor Sikap dan kemampuan Komunikasi petugas serta Ketepatan Waktu Penyelenggaraan pelayanan dengan prosentase nilai pengaruh sebesar 40,12%. Faktor ini menjadi prioritas utama untuk dievaluasi serta dioptimalkan fungsinya untuk peningkatan kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah ke depan. Selanjutnya selain faktor utama tersebut, juga terdapat faktor yang penting untuk diperhatikan yaitu antara lain faktor Fasilitas dan kecepatan Pelayanan, faktor kenyamanan dan kecepatan Penyelesaian Pengaduan, faktor Ketersediaan SOP dan keahlian petugas menangani kebocoran perpipaan, dan faktor Kualitas Produk dan Kemampuan Teknis Petugas.

Dalam rangka mengatasi permasalahan terkait dengan kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah, berikut ini rekomendasi yang dapat diberikan:

1. Mengevaluasi dan mengoptimalkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah melalui:
 - Memperbaiki 1 (satu) indikator yang terkategori dalam tingkat kinerja rendah dari 10 indikator yang terdapat didalam faktor Sikap dan kemampuan Komunikasi petugas serta Ketepatan Waktu Penyelenggaraan pelayanan yang merupakan faktor utama dalam mempengaruhi

kepuasan pelanggan dengan cara menuntut petugas pelayanan agar dapat bersikap lebih ramah sesuai dengan ukuran keramahan pelayanan.

- Memperbaiki 2 (dua) indikator yang terkategori dalam tingkat kinerja rendah dari 3 (tiga) indikator yang terdapat didalam faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yakni faktor kenyamanan dan kecepatan Penyelesaian Pengaduan dengan cara meningkatkan kualitas sarana prasarana ruang pelayanan untuk memberikan kenyamanan dalam kegiatan pelayanan serta memperbaiki penampilan petugas pelayanan
 - Memperbaiki 1 (satu) indikator yang terkategori dalam tingkat kinerja sangat rendah dari 3 (tiga) indikator yang terdapat didalam faktor keempat yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yakni faktor Ketersediaan SOP dan keahlian petugas menangani kebocoran perpipaan dengan cara memberi sanksi yang tegas kepada petugas yang tidak merespon segala bentuk keluhan
 - Memperbaiki keseluruhan indikator yang terkategori dalam tingkat kinerja sangat rendah dan rendah yang terdapat didalam faktor kelima yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yakni faktor Kualitas Produk dan Kemampuan Teknis Petugas dengan cara Melakukan Rekrutmen Petugas pencatatan meter air agar pelaksanaan peneraan meter air dapat dilakukan secara berkala, melakukan perbaikan kontinuitas dan kualitas air yang dihasilkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, meningkatkan kemampuan petugas dalam bidang Informasi dan teknologi, serta Perbaikan SOP Penanganan Pengaduan agar prosedur penanganan tidak berbelit-belit dan lebih mudah dilakukan
2. Meningkatkan 10 indikator Kinerja pelayanan yang termasuk dalam kategori tingkat kinerja sedang serta mempertahankan 5 indikator Kinerja pelayanan yang termasuk dalam kategori tingkat kinerja tinggi
 3. Karena keterbatasan penggunaan tolak ukur kuantitatif dalam penelitian ini maka Diperlukan penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam secara kuantitatif maupun kualitatif terkait dengan:
 - a. Kinerja Pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah berdasarkan kepuasan pelanggan
 - b. Strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) PDAM Kabupaten Mempawah.

5. REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. 2006. Metode Penelitian: Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas). 2014. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019. Jakarta.
- Badan Pusat Statistik (BPS). 2017. Statistik Daerah Kabupaten Mempawah tahun 2017. Penerbit: BPS Kabupaten Mempawah
- Crow, H, et al. 2002. Measurement of satisfaction with health care: Implications for practice from a systematic review of the literature. *Internasional Journal of Health technology assessment*, Vol.6:1-244.
- Feciková, Ingrid. 2004. An index method for measurement of customer satisfaction. *The TQM Magazine*, 16(1), 57-66. <https://doi.org/10.1108/09544780410511498>
- Kasmir. 2001. Manajemen Perbankan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2005. Etika Customer Service. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kotler Phillip, Kevin Keller. 2006. Marketing Management. Pearson Education, Prentice Hall. 12th Edition.
- Kementerian Dalam Negeri. 2003. Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Jakarta: Kemendagri RI
- Kementerian Kesehatan. 2010. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum. Jakarta: Kemenkes RI

- Kementerian Hukum Dan Ham. 2013. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2013, No. 191. Jakarta: Kemenkumham RI
- Parasuraman. A., Zeithaml V.A and Barry L.L. 1991. Understanding Customer Expectations of Service. MIT Sloan Management Review, Spring, Vol. 32 No. 3: 39.
- Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). 2007. Peraturan Direktur PDAM Kabupaten Pontianak No. 2 Tahun 2007 tentang Kepegawaian PDAM Kabupaten Pontianak. Mempawah: PDAM Kabupaten Pontianak
- Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). 2015. Corporate Plan Tahun 2016-2020. Penerbit: PDAM Kabupaten Mempawah
- Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). 2015. Laporan Triwulan PDAM Tahun 2015. Penerbit: PDAM Kabupaten Mempawah
- Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). 2016. Laporan Triwulan PDAM Tahun 2016. Penerbit: PDAM Kabupaten Mempawah
- Prawirosentono, Suyadi. 2008. Kebijakan Kinerja Karyawan, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta., ISBN: 979-503-365-4
- Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). 2007. Peraturan Direktur PDAM Kabupaten Pontianak No. 2 Tahun 2007 tentang Kepegawaian PDAM Kabupaten Pontianak. Mempawah: PDAM Kabupaten Pontianak
- PT. Bank Mandiri Tbk. 2015. Standar Operasi Pelayanan (SOP) Tahun 2015. Jakarta: PT. Bank Mandiri Tbk
- Rangkuti, Freddy. 2013. Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Winarsih S. Atik. 2006. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Reichheld, F.F. 1996. The Loyalty Effect, Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Sekretariat Negara. 1999. Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah daerah. Lembaran Negara RI Tahun 2014. Jakarta: Sekretariat Negara
- Sekretariat Negara. 2005. Peraturan Pemerintah (PP) No. 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum. Lembaran Negara RI Tahun 2005. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sekretariat Negara. 2009. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 112. Jakarta: Sekretariat Negara
- Santoso, Singgih. 2014. Statistik Multivariat, Edisi Revisi, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Jakarta: Penerbit PT. Elex Media Komputindo
- Sekretariat Negara. 2015. Peraturan Pemerintah No. 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum. Lembaran Negara RI Tahun 2015, No. 345. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Standar Operasi Pelayanan (SOP) Tahun 2015. Jakarta: Perseroan Terbatas (PT). Bank Mandiri Tbk
- Sudjatmiko. 2011. Keep Your Best People. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yi, Y. 1990. A Critical Review of Customer Satifacation, American Marketing Association, Chicago, IL