

ANALISA KINERJA DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PDAM KOTA UNGARAN KABUPATEN SEMARANG

Bambang Setiabudi *), Suharyanto **), Syafrudin ***).

Abstract

The need for water supply always increases with population growth and development of the region, demanding PDAM Semarang able to provide a better service to their communities.

The issue of high rate of leak, the high discharge capacity untapped and range of services is still very low which is a major problem for the Semarang District PDAM water supply for the City of Ungaran. Similarly on the question of the level of customer satisfaction and service performance should be analyzed so that companies can know the goals and strategies in improving water services to the community.

Customer satisfaction to water supply services, measured in terms of customer perception in the use of water supply. The analysis showed that customer satisfaction in the category of high levels of satisfaction are strongly influenced by water pressure, adequacy of water use, quality of complaints handling and accuracy of water meter readings.

The results of the performance assessment of water services which refers to two normative rules, namely No.47 of 1999 Kepmendagri obtain the final value of 58.16 is included in the category of adequate and appropriate criteria BPPSPAM obtain the final value of 2.055 is included in the healthy category.

From the results of the performance analisis taps and customer satisfaction level analysis shows that there are some indicators of corporate performance and customer satisfaction needs to be improved and enhanced.

Key words: customer satisfaction, service performance.

Pendahuluan

Latar Belakang

Tingkat kehilangan atau kebocoran air PDAM di Indonesia sangat bervariasi. Beberapa PDAM memiliki tingkat kebocoran air hanya 20% bahkan kurang, tetapi banyak juga yang mencapai 60% atau lebih. Menurut data resmi Departemen Pekerjaan Umum (BPPSPAM, 2009), rata-rata kehilangan air PDAM di Indonesia mencapai sekitar 37%.

Berdasarkan data dari Humas PDAM Kabupaten Semarang, sampai dengan akhir tahun 2010 belum semua desa/kelurahan di wilayah Kota Ungaran yang terlayani air bersih PDAM. Dari 21 desa/kelurahan di Kota Ungaran, baru 10 desa/kelurahan yang sudah terlayani air bersih PDAM. Dari 10 desa/kelurahan tersebut, PDAM Kabupaten Semarang baru mampu memenuhi kebutuhan air bersih penduduknya sebesar $\pm 60\%$, dan apabila dibandingkan dengan jumlah penduduk seluruhnya di Kota Ungaran, baru dapat melayani sebesar $\pm 30\%$. Prosentase cakupan pelayanan ini masih sangat rendah dibandingkan dengan Standar Pelayanan Air Bersih menurut Keputusan MENKIMPRASWIL No.534/KPTS/M/ 2001 sebesar 55 – 75 %.

Rumusan Masalah

Beberapa permasalahan yang dialami PDAM Kota Ungaran dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Belum optimalnya kinerja sistem jaringan distribusi PDAM Kabupaten Semarang, yang ditunjukkan dengan :

- jangkauan pelayanan (*coverage ratio*) air bersih di Kota Ungaran masih sangat rendah ($\pm 30\%$),
 - *idle capacity* atau debit air yang belum dipakai dari beberapa sumber air baku yang dipergunakan masih tinggi (15 - 20 %),
 - angka kebocoran masih tergolong besar ($\pm 35\%$),
- b. Kinerja pelayanan air bersih PDAM Kabupaten Semarang belum menunjukkan performa yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan masih banyaknya keluhan dan pengaduan pelanggan.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi beberapa permasalahan yang berkaitan erat dengan upaya PDAM Kabupaten Semarang dalam pelayanan dan pemenuhan kebutuhan air bersih masyarakat Kota Ungaran, yang meliputi :

1. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan air bersih PDAM Kabupaten Semarang.
2. Menganalisis kinerja PDAM Kabupaten Semarang dalam rangka memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Ungaran berdasar acuan normatif Kepmendagri No. 47 Tahun 1999 tentang penilaian kinerja PDAM dan sesuai kriteria BPPSPAM Dirjen Cipta Karya Tahun 2005.
3. Rekomendasi hasil evaluasi dan rujukan yang dapat dijadikan referensi dalam meningkatkan kinerja pelayanan air bersih sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan yang sekaligus menjadi kepuasan perusahaan.

*) Staf Pengajar Jurusan D3 T.Sipil FT Undip

**) Staf Pengajar Jurusan T. Sipil FT Undip

***) Staf Pengajar Jurusan T.Lingkungan FT Undip

Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dari segi pendalaman akademis merupakan proses pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam pengelolaan sumber daya air. Dari segi teknis praktis adalah sebagai masukan dan bahan kajian, khususnya bagi PDAM Kabupaten Semarang dalam menentukan kebijakan teknis berkaitan dengan peningkatan kinerja system jaringan distribusi air bersih dalam upaya memenuhi kebutuhan air bersih pelanggan/masyarakat di Kota Ungaran.

Kajian Teori

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.

Dari berbagai pendapat para ahli tentang definisi kepuasan pelanggan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

b. Penilaian Kinerja Pelayanan

Syarat yang diperlukan untuk dapat menilai kinerja secara efektif adalah adanya kriteria yang dapat diukur secara objektif dan adanya objektivitas dalam proses penilaiannya.

Menurut Kepmendagri No. 47 Tahun 1999 "Kinerja adalah tingkat keberhasilan pengelolaan PDAM dalam satu tahun buku tertentu". Penilaian atas Kinerja PDAM meliputi aspek operasional, aspek keuangan dan aspek administrasi yang dilakukan oleh Badan Pengawas pada setiap akhir tahun buku. BPPSPAM Direktorat Jenderal Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum menetapkan kriteria penilaian PDAM untuk mengetahui tingkat kesehatan PDAM meliputi 3 (tiga) bidang penilaian, yaitu bidang keuangan, bidang manajemen dan bidang teknis.

Metodologi Penelitian

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif kuantitatif adalah metode penelitian yang menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistik (Azwar, 2003).

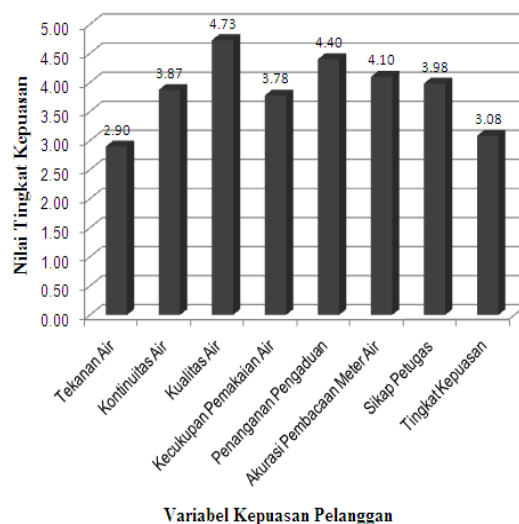
Penelitian terhadap kepuasan pelanggan, diukur berdasarkan penilaian responden (pelanggan) terhadap pelayanan air bersih PDAM Kota Ungaran, yang meliputi variabel-variabel tekanan air, kecukupan pemakaian air, kontinuitas aliran air, kualitas air, kualitas penanganan pengaduan, akurasi pembacaan meter air dan sikap petugas terhadap pelanggan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan didasarkan system penilaian dengan skala Likert dan untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan digunakan uji statistik dengan persamaan regresi linier berganda menggunakan program SPSS.

Penilaian kinerja pelayanan PDAM diukur berdasarkan 2 (dua) acuan normatif, yaitu berdasarkan Kepmendagri No. 47 Tahun 1999 dan sesuai kriteria BPPSPAM Direktorat Jenderal Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Tahun 2005. Penilaian kinerja berdasarkan Kepmendagri No. 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM, dinilai berdasarkan aspek operasional, aspek keuangan dan aspek administrasi. Sedangkan Penilaian kinerja PDAM sesuai kriteria BPPSPAM dinilai dari tiga bidang penilaian yang meliputi bidang teknis, bidang keuangan dan bidang manajemen.

Analisis Pembahasan

Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penilaian dari 386 responden / pelanggan yang menggunakan sistem penilaian dengan skala Likert diperoleh tingkat kepuasan pelanggan terhadap masing-masing variabel yang dapat digambarkan pada gambar 1, sebagai berikut :



Gambar 1. Grafik Tingkat Kepuasan Pelanggan

Untuk mengetahui faktor-faktor yang diperkirakan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Ungaran dilakukan dengan teknik analisis regresi linier. Dalam analisis regresi linier, sebagai variabel terikat (*dependent*) adalah kepuasan pelanggan (Y), sedangkan yang merupakan variabel bebas (*independent*) adalah tekanan air (X₁), kontinuitas air (X₂), kualitas air (X₃), kecukupan pemakaian air (X₄), kualitas penanganan pengaduan (X₅), akurasi pembacaan meter air (X₆), dan sikap petugas (X₇). Persamaan regresi linier dengan 7 variabel *independent* adalah sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 \dots\dots\dots(1)$$

Hasil analisis menggunakan SPSS, menunjukkan bahwa terdapat empat variabel bebas yang berpengaruh secara positif dan nyata terhadap variabel kepuasan pelanggan dan tiga variabel bebas lainnya tidak berpengaruh secara positif dan nyata terhadap variabel kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

- a. Variabel bebas (*independent*) yang berpengaruh secara positif dan nyata adalah :
 1. tekanan air (X_1),
 2. kecukupan pemakaian air (X_4),
 3. kualitas penanganan pengaduan (X_5)
 4. akurasi pembacaan meter air (X_6).
- b. Variabel bebas (*independent*) yang tidak berpengaruh secara positif dan nyata adalah :
 1. kontinuitas air (X_2),
 2. kualitas air (X_3)
 3. sikap petugas (X_7)

Berdasarkan hasil tersebut, selanjutnya dilakukan analisis terhadap 4 variabel bebas (*independent*) yang berpengaruh saja, sehingga persamaan regresi linier menjadi :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 \dots\dots\dots(2)$$

Hasil analisa SPSS menunjukkan bahwa ke-empat variabel bebas tersebut berpengaruh secara positif dan nyata, sehingga dengan memasukkan nilai-nilai konstanta b_0 dan koefisien b_1, b_4, b_5 dan b_6 , persamaan regresi linier menjadi :

$$Y = -0,282 + 0,160X_1 + 0,124X_4 + 0,224X_5 + 0,352 X_6 \dots\dots\dots(3)$$

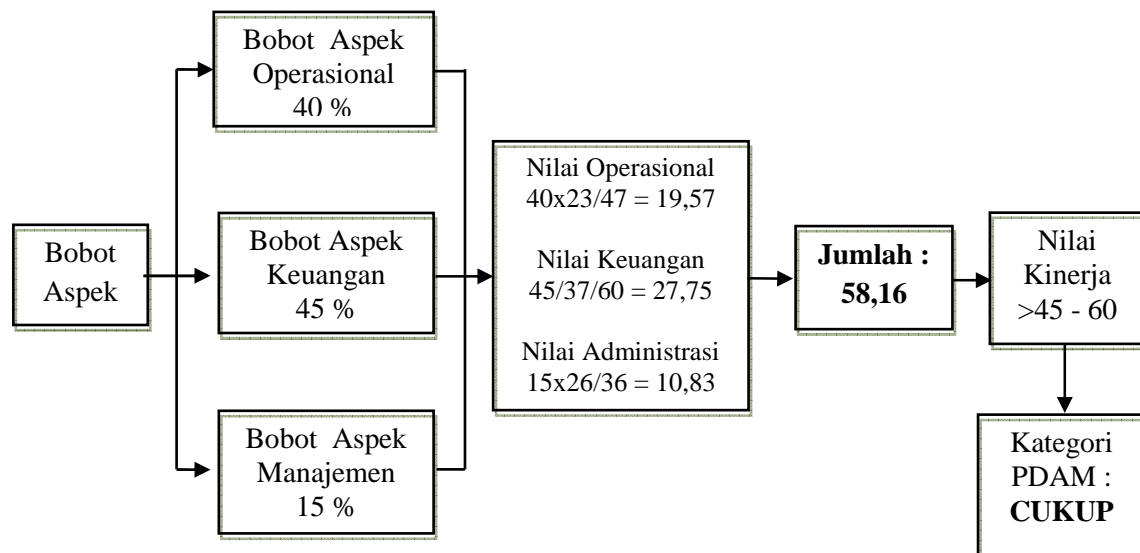
Penilaian Kinerja Pelayanan Air Bersih PDAM Kota Ungaran

Penilaian kinerja PDAM Kota Ungaran berdasarkan Kepmendagri No. 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM, dilakukan terhadap tiga aspek penilaian kinerja, yaitu aspek operasional, aspek keuangan dan aspek administrasi.

- a. Penilaian kinerja aspek operasional meliputi 10 (sepuluh) aspek penilaian yaitu ; 1) cakupan pelayanan, 2) kualitas air, 3) kontinuitas air, 4) produk-

- tivitas pemanfaatan air, 5) tingkat kehilangan air, 6) peneraan meter air, 7) kecepatan penyambungan baru, 8) kemampuan penanganan pengaduan, 9) kemudahan pelayanan dan 10) rasio karyawan per seribu pelanggan.
- b. Penilaian kinerja aspek keuangan meliputi 10 (sepuluh) aspek penilaian yaitu ; 1) Rasio Laba terhadap aktiva produktif, 2) Rasio laba terhadap penjualan, 3) Rasio aktiva lancar terhadap hutang lancar, 4) Rasio hutang jangka panjang terhadap equitas, 5) rasio total aktiva terhadap hutang, 6) rasio biaya operasi terhadap pendapatan operasi, 7) rasio laba operasi sebelum biaya penyusutan terhadap angsuran pokok dan bunga jatuh tempo, 8) rasio aktiva produktif terhadap penjualan air, 9) rasio jangka waktu penagihan piutang dan 10) rasio efektifitas penagihan.
- c. Penilaian kinerja aspek administrasi berdasarkan Kepmendagri No. 47 Tahun 1999, meliputi sepuluh aspek penilaian yaitu : 1) rencana jangka panjang (*corporate plan*), 2) rencana organisasi dan uraian tugas, 3) prosedur operasi standar (SOP), 4) gambar nyata laksana (*as build drawing*), 5) pedoman penilaian kerja karyawan, 6) tertib laporan internal, 7) tertib laporan eksternal, 8) rencana kerja dan anggaran perusahaan (RKAP), 9) opini auditor independen, dan 10) tindak lanjut hasil pemeriksaan tahun terakhir.

Hasil penilaian akhir kinerja PDAM menurut Kepmendagri No. 47 tahun 1999, dapat digambarkan sebagaimana ditunjukkan dalam Gambar 2. Bagan Alir dibawah ini :



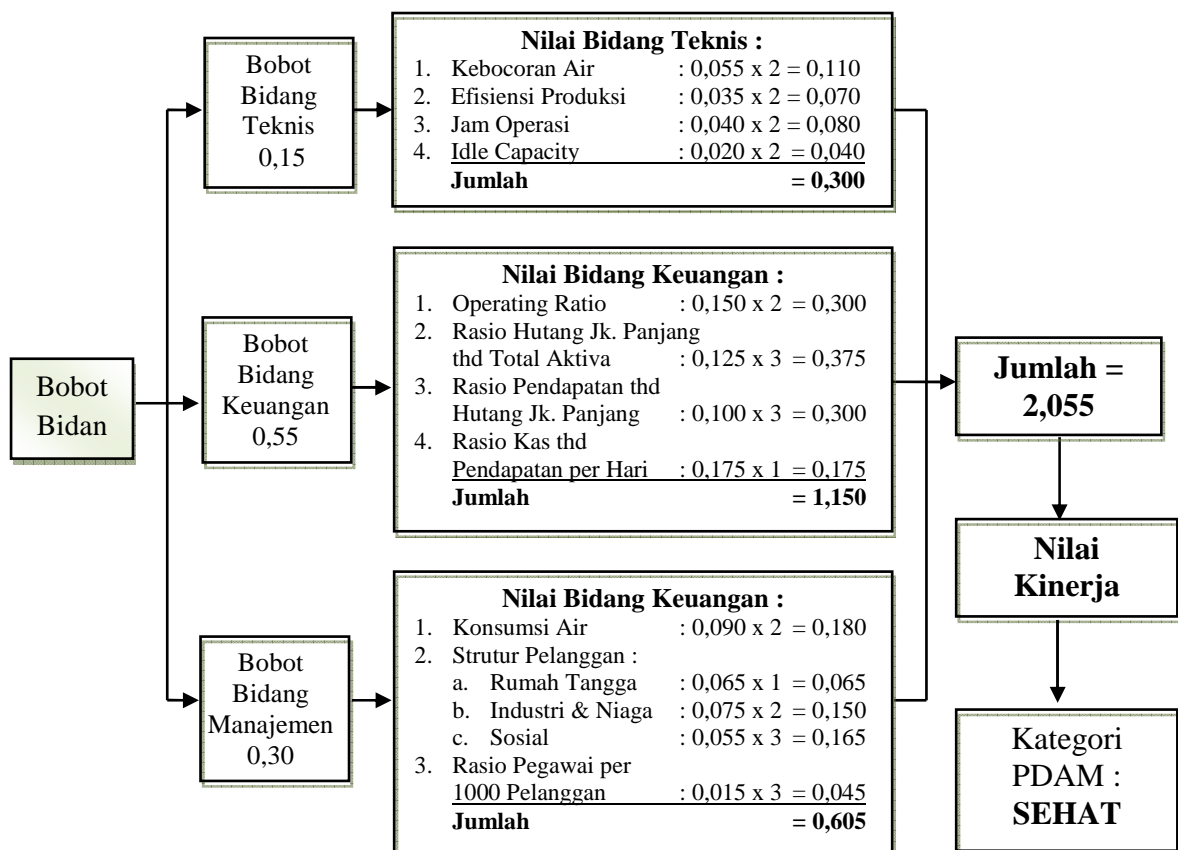
Gambar 2. Bagan Alir Penilaian Kinerja PDAM Menurut Kepmendagri No. 47 Tahun 1999

Hasil penilaian akhir kinerja yang ditinjau dari ketiga aspek penilaian diperoleh nilai akhir sebesar 58,16. Berdasarkan Kepmendagri No. 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM, nilai akhir tersebut berada pada nilai skor > 45 - 60. Dengan hasil penilaian tersebut maka PDAM Kabupaten Semarang berada dalam Kategori Cukup, yang artinya cukup memenuhi pada kinerja pelayanan yang diharapkan.

Penilaian kinerja berdasarkan BPPSPAM ditujukan untuk menilai kinerja PDAM dalam rangka penyehatan PDAM yang ditinjau dari bidang teknis, bidang keuangan dan bidang manajemen. Program ini bersifat bantuan teknis untuk mengetahui beberapa indikator kerja yang telah dilaksanakan oleh PDAM dalam kurun waktu satu tahun pelayanan, sehingga dapat diketahui kategori atau kondisi PDAM tersebut yaitu kategori sehat, kurang sehat atau sakit.

- Penilaian kinerja bidang teknis meliputi ; 1) tingkat kebocoran air, 2) tingkat efisiensi produksi PDAM, 3) jam operasi PDAM meter air dan 4) kapasitas belum dimanfaatkan.
- Penilaian kinerja bidang keuangan meliputi empat aspek, yaitu ; 1) *operating ratio*, 2) rasio hutang jangka panjang terhadap total aktiva, 3) rasio pendapatan terhadap hutang jangka panjang, dan 4) rasio kas terhadap pendapatan perhari.
- Penilaian kinerja bidang manajemen meliputi tiga aspek yaitu ; 1) Konsumsi air (m³/bulan), 2) struktur pelanggan, dan 3) rasio pegawai perseribu pelanggan.

Hasil penilaian akhir kinerja PDAM sesuai Kriteria BPPSPAM, dapat digambarkan sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3. Bagan Alir dibawah ini :



Gambar 3. Bagan Alir Penilaian Kinerja PDAM Kota Ungaran Sesuai Kriteria BPPSPAM

Dengan nilai akhir sebesar 2,055 sebagaimana ditunjukkan gambar 3 diatas, maka PDAM Kota Ungaran di kategorikan sebagai **PDAM Sehat** (nilai kinerja > 2) dengan indikator "*PDAM mampu berkembang, meraih untung, mampu mengelola pinjaman PDAM sendiri, mampu melakukan penggantian aset, dan operasi efisien, meraih untung*".

Peningkatan Kinerja Pelayanan

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepuasan pelanggan dan penilaian kinerja berdasarkan dua acuan normatif PDAM Kabupaten Semarang perlu melakukan rencana kerja dan langkah-langkah strategis dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan air bersih di Kota Ungaran, yaitu sebagai berikut :

- a. Peningkatan tekanan air, dengan langkah-langkah kerja antara lain sebagai berikut :
 - Mengevaluasi dan memperbaiki jaringan distribusi air minum
 - Menata ulang jaringan distribusi
 - Memperbaiki dan mengganti pompa
 - Mengevaluasi kebutuhan bak-bak penampungan (*reservoir*)
- b. Program penurunan tingkat kebocoran (kehilangan) air, dengan langkah-langkah kerja sebagai berikut :
 - Mendeteksi dan mengevaluasi faktor-faktor yang menyebabkan tingginya angka kehilangan air atau air tak berekening (ATR) dan disusun dalam bentuk Neraca Air.
 - Melaksanakan penurunan kehilangan air non teknis/ komersial, yang disebabkan oleh ketidakakuratan meter pelanggan, konsumsi tidak sah/tidak resmi, kesalahan pengumpulan dan kesalahan dalam pengumpulan dan pemindahan/transfer data.
 - Melaksanakan penurunan kehilangan air teknis/fisik, yang dipengaruhi oleh elemen-elemen perubahan fokus manajemen, kecepatan dan kualitas perbaikan, pengendalian kebocoran secara aktif, review dan perbaikan operasional, penerapan zona jaringan dan DMA, pelaksanaan manajemen tekanan dan penerapan manajemen asset yang baik.

Berdasarkan Laporan Produksi dan Distribusi Air PDAM diketahui jumlah volume air yang dapat dipertanggung jawabkan adalah 2.914.645 m³ dari volume yang disistribusikan sebanyak 4.384.456 m³, sehingga jumlah volume air yang hilang 1.469.811 m³ (33,52%).

Dengan jumlah pendapatan dari air sebesar Rp. 7.180.120.860,-, dapat dihitung bahwa harga harga air rata-rata per m³ yang ditanggung pelanggan adalah sebesar Rp.2.463,-, sedangkan apabila tidak ada kehilangan/ kebocoran air, harga air yang ditanggung pelanggan adalah sebesar Rp.1.638,-. Dengan demikian akibat kebocoran pelanggan dirugikan Rp.826,- /m³ dari air yang dipergunakannya.

PDAM diharapkan dapat menekan angka kebocoran/kehilangan air minimal sampai angka yang wajar sebesar 20% (Kepmendagri No.47/1999). Dengan menurunkan angka kehilangan/kebocoran air sebesar 13,52% dari volume air yang didistribusikan PDAM dapat meningkatkan jumlah pelanggan 2.106 SR dan 12 HU.

- c. Penurunan kapasitas belum dimanfaatkan (*idle capacity*), dengan memanfaatkan kapasitas yang belum dipergunakan untuk menambah jumlah sambungan pelanggan.

- Hasil analisis menunjukkan bahwa besarnya *idle capacity* adalah 15,14% (25,53 liter/detik). Diharapkan PDAM dapat menurunkan angka *idle capacity* sampai batas yang wajar yaitu 10% (Kepmendagri No.47/1999 dan BPPSPAM, 2005). Dengan menurunkan angka ini dapat dimanfaatkan untuk menambah jumlah pelanggan sebanyak 953 SR dan 5 HU.
- d. Peningkatan cakupan pelayanan, Peningkatan cakupan pelayanan dapat dilakukan secara bertahap dengan :
 - Pengurangan dan penurunan tingkat kebocoran atau air tak berekening (ATR),
 - Penurunan kapasitas yang belum dimanfaatkan (*idle capacity*),
 - Menambah sumber air baru, baik berupa mata air atau sumur dalam.
 - Pengembangan jaringan perpipaan.

Dengan didukung program penurunan angka kebocoran dan penurunan kapasitas belum dimanfaatkan, jumlah pelanggan yang dapat ditingkatkan oleh PDAM adalah 3060 SR dan 17 HU. Apabila diasumsikan setiap sambungan rumah (SR) melayani 5 orang/SR, maka jumlah peningkatan penduduk terlayani adalah 15.300 orang. Dengan demikian PDAM Kabupaten Semarang dapat meningkatkan cakupan pelayanan menjadi 41,73% dari kondisi semula 29,85%.

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

Dari hasil analisis berdasarkan skala Likert, diperoleh tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan air bersih PDAM Kota Ungaran dalam kategori tingkat kepuasan dengan nilai kepuasan pelanggan sebesar 3,08. Nilai tingkat kepuasan pelanggan ini, termasuk kategori kepuasan tinggi (3,00 – 4,00).

Ditinjau dari hasil uji statistik, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh variabel-variabel tekanan air, kecukupan pemakaian air, kualitas penanganan pengaduan dan akurasi pembacaan meter air.

Berdasarkan hasil penilaian kinerja menurut Kepmendagri No. 47 Tahun 1999 PDAM Kota Ungaran termasuk dalam Kategori Kinerja Cukup, yang diindikasikan sebagai PDAM yang cukup memenuhi pada tingkat kinerja pelayanan yang diharapkan. Sedangkan penilaian kinerja sesuai kriteria BPPSPAM Tahun 2005, termasuk dalam kategori PDAM Sehat.

Saran

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja pelayanan, PDAM Kota Ungaran perlu melakukan rencana kerja dan langkah-langkah strategis berupa :

- a. Peningkatan kontinuitas dan tekanan air distribusi.

- b. Program penurunan tingkat kebocoran / kehilangan air.
- c. Penurunan kapasitas belum dimanfaatkan (*idle capacity*).
- d. Peningkatan cakupan pelayanan.

Daftar Pustaka

1. Azwar, 2003, Metode Penelitian, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
2. Departemen Dalam Negeri RI, 1999, Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 47 Tahun 1999 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM.
3. Departemen Pekerjaan Umum Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM), 2005, Kriteria Penilaian Kinerja PDAM, Studio BPPSPAM, Jakarta.
4. Departemen Pekerjaan Umum Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM), 2009, Pedoman Penurunan Air Tak Berekening (Non Revenue Water), Studio BPPSPAM, Jakarta.