



ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KAB. KEPULAUAN SANGIHE

Britney Nadia Ruben¹, Djuraidj Rumiki²

AKP GMIST Tahuna^{1,2}

Email: jurajarrum@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang penulisan ini dimana PDAM(Perusahaan Daerah Air Minum) merupakan perusahaan milik pemerintah daerah yang menyelenggarakan kegiatan usaha air bersih dalam kegiatannya, PDAM berorientasi pada keuntungan dengan tetap memperhatikan prinsip sosial bagi kepentingan masyarakat umum dan kelestarian lingkungan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kab.Kepulauan Sangihe di Kota Tahuna ?”, sehingga tujuan penelitian adalah ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe Di Kota Tahuna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2004, maka di peroleh angka indeks sebesar 75,25 yang berada pada interval 62,51- 81,25, sehingga bahwa kinerja pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan sangihe pada tahun 2021 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil peneliian tersebut maka di sarankan agar PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe hendaknya terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, PDAM

PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan pokok didalam kehidupan manusia. Penyediaan air bersih menjadi perhatian khusus setiap negara salah satunya dinegara Indonesia. Dimasing – masing daerah yang ada di Indonesia , peran Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) dalam pengolahan dan penyediaan air bersih sangat dibutuhkan.

PDAM(Perusahaan Daerah Air Minum) merupakan perusahaan milik pemerintah daerah yang menyelenggarakan kegiatan usaha air bersih dalam kegiatannya, PDAM berorientasi pada keuntungan dengan tetap memperhatikan prinsip sosial bagi kepentingan masyarakat umum dan kelestarian lingkungan. Aspek pelayanan yang diberikan PDAM terhadap pelanggan harus benar –benar diperhatikan oleh perusahaan. Karena bagian yang paling rumit dari pelayanan adalah kualitasnya yang sangat mempengaruhi oleh opini pelanggan terhadap pelayanan PDAM.

Aspek pelayanan sangatlah penting bagi perkembangan bisnis jasa. Pelayanan yang baik akan mampu menarik konsumen yang banyak. Setiap perusahaan harus berusaha memberikan pelayanan yang optimal agar bisa memuaskan pelanggan. Karena terciptanya kepuasan pelanggan akan memberikan manfaat bagi perusahaan. 4 diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi baik dan memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen paling penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik dan image perusahaan dimata masyarakat.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan. Sistem tersebut merupakan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu, serta memaksimalkan pelayanan terhadap populasi pasaran. Didalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, salah satu faktor yang harus diperhatikan untuk perusahaan adalah kualitas pelayanan jasa.

PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih yang berlokasi di

Bungalawang. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih. Lewat setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, PDAM juga harus memperhatikan kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan sangat penting dan dapat menjadi kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam meningkatkan pendapatan.

Dalam perencanaan air bersih Kab. Kepulauan sangihe, daerah pengembangan merupakan kesatuan wilayah yang mencakup seluruh aspek sistem penyediaan air bersih. Wilayah ini meliputi wilayah pelayanan existing maupun rencana pengembangannya. Secara geografis keseluruhan jumlah pulau yang ada dikepulauan ini berjumlah 105 pulau dengan rincian ; 79 pulau yang tidak berpenghuni dan 26 pulau berpenghuni. Secara geografis wilayah Kabupaten Kepulauan Sangihe terletak antara 2°4' 13" - 4 ° 44' 22" LU dan 125 ° 9' 28" - 125 ° 56' 57" BT dan posisinya terletak diantara Kabupaten Kepulauan SITARO dengan pulau Mindanao (Republik Philipina).

Kepuasan pelanggan berdasarkan kejadian yang peneliti dapatkan dari hasil observasi dan wawancara dengan pelanggan PDAM Sangihe yang belum terlayani hak – haknya yaitu seperti tidak mendapatkan air sementara jarum dimeteran air berjalan terus sebagaimana pemakaian ketika air keluar dari kran, keluhan lain yakni air yang keluar warnanya keruh, penghentian aliran air tanpa adanya pemberitahuan dan berbagai keluhan lainnya yang dirasa sangat mengganggu pelanggan. Maka dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM masih kurang memuaskan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas atau gembira . (Kotler, 1997,2012)

Kepuasan Menurut Zeithaml dan Bitner (2000;75) adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan ciri atau keistimewaan produk atau jasa atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan konsumsi konsumen..

Dalam era globalisasi saat ini banyak perusahaan menaruh perhatian kepada kepuasan pelanggan

karena dewasa ini diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Menurut Schanaans, bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas, karena terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pemberian bunga dan terciptanya loyalitas konsumen dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan (Fandy Tjiptono, 2005, 2012).

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dihasilkan atas sikap yang diterima mengenai barang atau jasa setelah penggunaan yang berhubungan dengan kenyamanan yang dirasakan..

Kotler (2002) mengemukakan pendapat mengenai aspek – aspek kepuasan pelanggan, meliputi:

Expectation (Harapan). Hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diawali pada tahap sebelum pembelian, yaitu ketika pelanggan menyusun harapan tentang apa yang diterima dari produk. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila dia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (Tjiptono, 2005). Contohnya harapan pelanggan mengenai kualitas air baik dari segi rasa dan kejernihan dari penyedia jasa air bersih tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, seperti air berwarna kecoklatan.

Performance (Kinerja). Selama kegiatan konsumsi, pelanggan merasakan kinerja dan manfaat dari produk secara aktual dilihat dari dimensi kepentingan pelanggan. Contohnya yaitu pelanggan melakukan pembayaran administrasi diloket pembayaran, layanan selama proses pembayaran yang diberikan oleh petugas administrasi sangat baik dan sopan.

Comparison (Perbandingan). Setelah mengkonsumsi, baik harapan sebelum pembelian dan persepsi kinerja aktual dibandingkan oleh konsumen. Contohnya harapan pelanggan mengenai kualitas air dari penyedia jasa air bersih sebelum memakai dan setelah memakai produk jasa penyedia air bersih tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

Confirmation atau Disconfirmation (Penegasan). Penegasan dan harapan konsumen, apakah harapan pra-pembelian dengan persepsi pembelian sama atau tidak. Contohnya harapan dan persepsi pelanggan mengenai pelayanan dan kualitas produk air dari

penyedia jasa air bersih tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, seperti kurang tanggapnya petugas pelayanan jasa air bersih dalam memperbaiki meteran air yang tidak sesuai dengan jumlah pemakaian.

Discrepancy (Ketidaksesuaian). Jika tingkat kinerja tidak sama, pengakuan ketidak-samaan menentukan perbedaan satu sama lain. Diskonfirmasi negatif menentukan kinerja yang aktual ada dibawah tingkat harapan maka semakin besar ketidak-puasan konsumen. Contohnya pelayanan yang diberikan oleh petugas penyedia jasa air bersih kurang memuaskan, tidak sesuai dengan janji yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa air bersih, hal ini dapat dilihat dari kuangnya ketanggapan petugas penyedia jasa air bersih dalam menanggapi keluhan – keluhan dari pelanggan.

Lupiyoadi (2001) menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

Kualitas Produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

Kualitas pelayanan. Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

Emosi. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

Harga. Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

Biaya. Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan faktor – faktor tersebut peneliti menghubungkan kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan maka hipotesis yang diajukan penelitian ini adalah diduga kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) sangat baik.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe di kota Tahuna. Penelitian ini menggunakan analisis Indeks Kepuasan Pelanggan. Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka – angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan penghitungan Indeks Kepuasan Pelanggan. Kesimpulan dari pengertian penelitian deskriptif menggunakan analisis Indeks Kepuasan Pelanggan yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis Indeks Kepuasan Pelanggan berupa angka yang selanjutnya ditafsirkan ke dalam kalimat – kalimat.

Penelitian dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kepulauan Sangihe yang terletak di Kelurahan Bungawang kecamatan Tahuna. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan selama 1 bulan (bulan April).

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe di Kota tahuna. Besarnya populasi dalam penelitian ini maka dilakukan sampling, teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability* sampling dengan jenis *accidental* sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan factor spontanitas artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan PDAM di Kota Tahuna maka orang tersebut digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data. Sampel penelitian ditargetkan berjumlah 50 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang dipilih secara tidak sengaja.

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan,yaitu tanggapan responden terhadap layanan yang di terima dari PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe di Kota Tahuna. Pengukuran kepuasan pelanggan khusus untuk pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep/25/M.PAN/2/2004, dimana terdapat 14 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Prosedur Pelayanan. Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Persyaratan Pelayanan. Yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

Kejelasan Petugas Pelayanan. Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

Kedisiplinan Petugas Pelayanan . Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

Tanggung, jawab Petugas Pelayanan. Yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Kemampuan Petugas Pelayanan. Yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Kecepatan Pelayanan. Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Keadilan Mendapat Pelayanan. Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.

Kesopanan dan Keramahan Petugas. Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Kewajaran Biaya Pelayanan. Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

Kepastian Biaya Pelayanan. Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.

Kepastian Jadwal Pelayanan. Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Kenyamanan Lingkungan. Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Keamanan Pelayanan. Yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis data secara kualitatif, sebagai dasar pengembangan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM di Kota Tahuna. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata- rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap pelayanan

memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	Jumlah Bobot	1	
	Jumlah Unsur = 14		= 0,071

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$IKM = \frac{\text{Total Dari Nilai Presepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$	\times	Nilai Penimbang
---	----------	-----------------

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penelitian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penelitian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dikarenakan mengingat setiap unit pelayanan memiliki karakteristik yang berbeda – beda, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap. Berikut ini nilai persepsi dan interval IKM yang digunakan dalam penilaian 14 unsur IKM , ditunjukkan dalam 1 tabel, sebagai berikut :

Nilai Presepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	24 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber ; *KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004*

Perangkat Pengelolaan (1) Pengolahan dengan computer Data entry dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan komputer/system data base, dan (2) Pengelolaan secara manual dilakukan dengan cara data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur I (U1) sampai dengan unsur 14 (U14). Langkah selanjutnya adalah mendapatkan nilai rata – rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

Nilai rata – rata per unsur pelayanan . Nilai masing – masing unsur pelayanan dijumlahkan ke bawah sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata – rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing – masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata – rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata – rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata – rata tertimbang.

Nilai Indeks Pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata – rata tertimbang.

Data tingkat kepuasan pelanggan PDAM yang telah dimasukkan dalam masing – masing kuesioner, disusun dengan mengkomplikasikan data responden

yang dihimpun berdasarkan kelompok umur , jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan kepada masyarakat Kota Tahuna yang menjadi pelanggan PDAM Kab.Kep.Sangihe pada bulan April, sebanyak 50 orang responden. 28 Perempuan dan 22 Laki – laki. Dengan rincian yang sesuai dengan karakteristik respondenseperti dibawah ini:

Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 1. Distribusi masyarakat Pelanggan PDAM Menurut Umur.

INTERVAL UMUR	FREKUENSI	
	Absolut	Persentase(%)
17 - 20 tahun	5	5%
21 – 40 tahun	23	23%
41 – 50 tahun	11	11%
51 – 60 tahun	9	9%
61 – 80 tahun	2	2%
JUMLAH	50	50%

atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan terendah terdapat pada jenis pendidikan SD sebanyak 1 orang dengan proporsi 1%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pendidikan SLTA sebanyak 28 orang dengan proporsi 28%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :

JENIS PENDIDIKAN	FREKUENSI	
	Absolut	Persentase(%)
SD	1	1%
SLTP	10	10%
SLTA	28	28%
Diploma	4	4%
S1- S2	7	7%
JUMLAH	50	50%

Sumber: Data primer diolah

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Distribusi Masyarakat Pelanggan PDAM menurut jenis pekerjaan.

JENIS PEKERJAAN	FREKUE NSI	PRESENTASE (%)
PNS / TNI/ Polri	9	9%
Pegawai Swasta	1	1%
Wirasaha	17	17%
Pelajar/ Mahasiswa	6	6%
Lainnya	17	17%
JUMLAH	50	50%

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan terendah terdapat pada jenis pekerjaan pegawai swasta sebanyak 1 orang dengan proporsi 1%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pekerjaan lainnya dan wirasaha sebanyak 17 orang dengan proporsi 17%.

Berdasarkan pengukuran terhadap 14 unsur pelayanan (U), di peroleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelanggan PDAM pada data pengolaan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Menghitung jumlah nilai per-unsur pelayanan=

- 1) Prosedur pelayanan (U1)=149
- 2) Persyaratan pelayanan (U2)=152
- 3) Kejelasan petugas pelayanan(U3)=150
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan (U4)=156
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan (U5)=142
- 6) Kemampuan petugas pelayanan (U6)= 158
- 7) Kecepatan pelayanan (U7)=154
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan (U8)=159
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (U9)=157
- 10) Kewajaran biaya pelayanan (U10)=152
- 11) Kepastian biaya pelayanan (U11)=150
- 12) Kepastian jadwal pelayanan (U12)= 164
- 13) Kenyaman lingkungan (U13)=161
- 14) Keamanan lingkungan (U14)=158

Menghitung nilai rata-rata per-unsur:

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

- NRR U1 = 149/50 = 2,98
- NRR U2 = 152/50 = 3,04
- NRR U3 = 150/50 = 3
- NRR U4 = 156/50 =3,12
- NRR U5 = 142/50 =2,84
- NRR U6 = 158/50 =3,16
- NRR U7 = 154/50 =3,08
- NRR U8 =159/50 =3,18
- NRR U9 =157/50 =3,14
- NRR U10 =152/50 =3,04
- NRR U11 =150/50 =3
- NRR U12 =164/50 =3,28
- NRR U13 =161/50 =3,22

$$\text{NRR U14} = 158/50 = 3,16$$

Menghitung Nilai Rata- Rata (NRR) tertimbang :

$$\text{NRR tertimbang} = \text{NRR per-unsur} \times 0,071$$

- NRR tertimbang U1= 2,98 x 0,071 = 0,21
- NRR tertimbang U2= 3,04 x 0,071 = 0,21
- NRR tertimbang U3= 3 x 0,071 = 0,21
- NRR tertimbang U4= 3,12 x 0,071 = 0,22
- NRR tertimbang U5= 2,84 x 0,071 = 0,20
- NRR tertimbang U6= 3,16 x 0,071 = 0,22
- NRR tertimbang U7= 3,08 x 0,071 = 0,21
- NRR tertimbang U8= 3,18 x 0,071 = 0,22
- NRR tertimbang U9= 3,14 x 0,071 = 0,22
- NRR tertimbang U10= 3,04 x 0,071 = 0,21
- NRR tertimbang U11= 3 x 0,071 = 0,21
- NRR tertimbang U12= 3,28 x 0,071 = 0,23
- NRR tertimbang U13= 3,22 x 0,071 = 0,22
- NRR tertimbang U14= 3,16 x 0,071 = 0,22
- $\sum \text{NRR tertimbang} = 0,21 + 0,21 + 0,21 + 0,22 + 0,20 + 0,22 + 0,21 + 0,22 + 0,22 + 0,21 + 0,21 + 0,23 + 0,22 + 0,22 = 3,01$

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentan Nilai, 25-50, maka hasil penilaian rata rata tertimbang ($\sum \text{NRR tertimbang}$) di atas di konversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Nilai konversi} = \sum \text{NRR tertimbang} \times 25$$

$$\text{Nilai konversi IKM} = 3,01 \times 25 = 75,25$$

Selanjutnya hasil nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelanggan PDAM di kota tahuna di sesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang di tujukan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00 – 1,75	25- 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51- 3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26- 4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan tabel di atas, maka penelitian tingkat kepuasan pelanggan PDAM memperoleh hasil konversi IKM 75,25 kinerja unit pelayanan pelanggan PDAM berada dalam mutu pelayanan “B” Dengan kategori “BAIK” Apabila di lihat dari unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada kategorisasi pelayanan pada table di atas, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Kualitas Air	2,98	74,50	B	Baik
2	Kebersihan dan ketepatan petugas	3,04	76,00	B	Baik
3	Kenyamanan tempat pembayaran	3	75	B	Baik
4	Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan administrasi	3,12	78	B	Baik
5	Kecepatan petugas lapangan	2,84	71	B	Baik
6	Ketanggapan petugas dalam proses pembayaran	3,16	79	B	Baik
7	Kemudahan pelayanan pendaftaran	3,08	77	B	Baik
8	Kemudahan pembayaran loket	3,18	79,5	B	Baik
9	Ketepatan waktu pelayanan	3,14	78,5	B	Baik
10	Keramahan dan kesopanan pelayanan	3,04	76	B	Baik
11	Keterampilan petugas teknik	3	75	B	Baik
12	Kemampuan petugas berkomunikasi	3,28	82	A	Sangat Baik
13	Kepekaan petugas memberikan informasi	3,22	80,5	B	Baik
14	Sikap petugas dalam pelayanan	3,16	79	B	Baik

menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan dari masing masing unsur:

Hasil perhitungan untuk unsur pelayanan di PDAM sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah Nilai unsur pelayanan kualitas air (U1)= 148

$$\text{Nilai rata rata per - unsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per - unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$\frac{149}{50} = 2,98$$

Nilai IKM unsur kualitas air =NRR x 25
 = 2,98 x 25
 =74,50

Berdasarkan ketagorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, kualitas air di PDAM memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Hasil perhitungan IKM untuk unsur persyaratan pelayanan pelanggan PDAM sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U2)=152

$$\text{Nilai rata rata per - unsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per - unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$\frac{152}{50} = 3,04$$

Nilai IKM unsur persyaratan pelayanan =NRR x 25
 = 3,04 x 25
 = 76,00

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN No 25 tahun 2004 tentang pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kebersihan dan ketepatan petugas di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat ‘Baik”

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kejelasan petugas pelayanan di PDAM sesuai dengan ketentuan KEMENPAN No 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sbb:

Jumlah nilai unsur kejelasan petugas pelayanan (U3) = 150

$$\text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$\frac{150}{50} = 3$$

Nilai IKM unsur kejelasan petugas pelayanan = NRR x 25
 = 3,00 x 25
 =75,00

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kenyamanan tempat pembayaran di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

= Hasil perhitungan IKM untuk unsur kedisiplinan petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Jumlah Nilai unsur kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 156

$$\text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{156}{50}$$

$$= 3,12$$

Nilai IKM unsur kejelasan petugas pelayanan =
 NRR x 25

$$= 3,12 \times 25$$

$$= 78,00$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan administrasi di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Baik".

Hasil perhitungan IKM untuk unsur Tanggung Jawab petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur tanggung jawab petugas pelayanan (U5) = 142

$$\text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{142}{50}$$

$$= 2,84$$

Nilai IKM unsur Tanggung jawab petugas pelayanan =
 NRR x 25

$$= 2,84 \times 25$$

$$= 71,00$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kecepatan petugas lapangan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Baik".

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kemampuan petugas pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Jumlah Nilai unsur Kemampuan petugas pelayanan (U6) = 158

$$\text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{158}{50}$$

$$= 3,16$$

Nilai IKM unsur Kemampuan petugas pelayanan =
 NRR x 25

$$= 3,16 \times 25$$

$$= 79,00$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Ketanggapan petugas dalam proses pembayaran di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Baik".

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Jumlah Nilai unsur Kemampuan petugas pelayanan (U7) = 154

$$\text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{154}{50}$$

$$= 3,08$$

Nilai IKM unsur Kemampuan petugas pelayanan =
 NRR x 25

$$= 3,08 \times 25$$

$$= 77,00$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kemudahan pelayanan pendaftaran di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Baik".

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Jumlah Nilai unsur Kemampuan petugas pelayanan (U8) = 159

$$\text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{159}{50}$$

$$= 3,18$$

Nilai IKM unsur Kemampuan petugas pelayanan =
 NRR x 25

$$= 3,18 \times 25$$

$$= 79,50$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kemudahan pembayaran loket di PDAM

Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah Nilai unsur Kemampuan petugas pelayanan (U9) = 157

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{157}{50} \\ &= 3,14 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur Kemampuan petugas pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,14 \times 25 \\ &= 78,50 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Ketepatan waktu pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah Nilai unsur keramahan dan kesopanan pelayanan (U10) = 152

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{152}{50} \\ &= 3,04 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur Keramahan dan kesopanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,04 \times 25 \\ &= 76,00 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Keramahan dan kesopanan pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah Nilai unsur Keterampilan petugas teknis (U11) = 150

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{150}{50} \\ &= 3,00 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur Keterampilan petugas teknik} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,00 \times 25 \\ &= 75 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, keterampilan petugas teknik di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Jumlah Nilai unsur Kemampuan petugas berkomunikasi(U12) = 164

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{164}{50} \\ &= 3,28 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur Kemampuan petugas berkomunikasi} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,28 \times 25 \\ &= 82,00 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kemampuan petugas berkomunikasi di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Jumlah Nilai unsur kepekaan petugas memberikan informasi (U13) = 161

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{161}{50} \\ &= 3,22 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur kepekaan petugas memberikan informasi} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,22 \times 25 \\ &= 80,50\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kepekaan petugas memberikan informasi di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Baik".

Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Jumlah Nilai unsur sikap petugas dalam pelayanan (U14)} &= 158 \\ \text{Nilai rata rata per-unsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{158}{50} \\ &= 3,16\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur sikap petugas dalam pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,16 \times 25 \\ &= 79,00\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN No 25 thn 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, sikap petugas dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Baik".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna), berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari 14 unsur IKM sebesar 3,01 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,25. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah kemampuan petugas berkomunikasi dengan nilai IKM sebesar 3,28 dengan nilai konversi nilai IKM sebesar 82,00. sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator kecepatan petugas lapangan mendapatkan nilai IKM sebesar 2.84 dan nilai konversi sebesar 71,00.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis pada bagian ini akan dibahas hasil yang meliputi masing-masing indikator indeks kepuasan masyarakat yaitu : (a) Kualitas air, (b) Kebersihan dan ketepatan petugas, (c) Kenyamanan tempat

pembayaran, (d) Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan administrasi, (e) Kecepatan petugas lapangan, (f) Ketanggapan petugas dalam proses pembayaran, (g) Kemudahan pelayanan pendaftaran, (h) Kemudahan pembayaran loket, (i) Ketepatan waktu pelayanan, (j) Keramahan dan kesopanan pelayanan, (k) Keterampilan petugas teknik, (l) Kemampuan petugas berkomunikasi, (m) Kepekaan petugas memberikan informasi, (n) Sikap petugas dalam pelayanan. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing adalah sebagai berikut :

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas air di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada kualitas air sebesar 2,98 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,50. Berdasarkan uraian tersebut perlu mempertahankan kualitas air di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan kualitas air bersih.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebersihan dan ketetapan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Kebersihan dan ketepatan petugas sebesar 3,04 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,00. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa kebersihan dan ketetapan petugas dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan kebersihan dan ketetapan petugas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan tempat pembayaran di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Kenyamanan tempat pembayaran sebesar 3,00 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,00. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan tempat pembayaran dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Kenyamanan tempat pembayaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan administrasi di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan administrasi sebesar 3,12 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,00. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa bahwa Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih

perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam pelayanan administrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecepatan petugas lapangan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Kecepatan petugas lapangan sebesar 2,84 dengan nilai konversi IKM sebesar 71,00. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa Kecepatan petugas lapangan dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Kecepatan petugas lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketanggapan petugas di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Ketanggapan petugas dalam proses pembayaran sebesar 3,16 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,00. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa Ketanggapan petugas dalam proses pembayaran dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Ketanggapan petugas dalam proses pembayaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan pelayanan pendaftaran di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Kemudahan pelayanan pendaftaran sebesar 3,08 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,00. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan Kemudahan pelayanan pendaftaran proses pembayaran dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Kemudahan pelayanan pendaftaran dalam proses pembayaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan pembayaran loket Pendaftaran di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Kemudahan pembayaran loket sebesar 3,18 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,50. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan Kemudahan pembayaran loket dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Kemudahan pembayaran loket.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketepatan waktu pelayanan loket Pendaftaran di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari

nilai IKM pada Ketepatan waktu pelayanan sebesar 3,14 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,50. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan Ketepatan waktu pelayanan dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Ketepatan waktu pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketepatan waktu pelayanan loket Pendaftaran di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Keramahan dan kesopanan pelayanan sebesar 3,04 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,00. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan Ketepatan waktu pelayanan dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Ketepatan waktu pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keterampilan petugas Teknik di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Keterampilan petugas teknik sebesar 3,00 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,00. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan Keterampilan petugas Teknik dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Keterampilan petugas teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemampuan petugas berkomunikasi di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "sangat baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Kemampuan petugas berkomunikasi sebesar 3,28 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,00.

Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan Kemampuan petugas berkomunikasi dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) memiliki kemampuan berkomunikasi sangat baik dalam melayani pelanggan PDAM dan harus dipertahankan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepekaan petugas memberikan informasi di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Kepekaan petugas memberikan informasi sebesar 3,22 dengan nilai konversi IKM sebesar 80,50. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan Kepekaan petugas memberikan informasi di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Kepekaan petugas memberikan informasi.

Sikap petugas dalam pelayanan Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepekaan petugas memberikan informasi di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) berada pada tingkat "baik". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM pada Sikap petugas dalam pelayanan sebesar 3,16 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,00. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan Sikap petugas dalam pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe (Kota Tahuna) masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi sangat puas dengan Sikap petugas dalam pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2004, maka di peroleh angka indeks sebesar 75,25 yang berada pada interval 62,51-81,25, sehingga bahwa kinerja pelayanan di PDAM Kabupaten Kepulauan sangihe pada tahun 2021 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang teliti, kemampuan petugas berkomunikasi merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 82,00 dan berada pada tingkat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kecepatan petugas lapangan dengan nilai IKM sebesar 71,00 berada pada tingkat baik.

Kualitas Air di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki nilai IKM sebesar 74,50 dan berada pada tingkat baik.

Kebersihan dan ketepatan petugas di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki nilai IKM sebesar 76,00 dan berada pada tingkat baik.

Kecepatan petugas lapangan di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki nilai IKM sebesar 71,00 dan berada pada tingkat baik.

Ketanggapan petugas dalam pembayaran di PDAM Kabupaten kepulauan sangihe sebesar 79,00 dan berada pada tingkat baik.

Kemudahan pelayanan pendaftaran di PDAM Kabupaten kepulauan sangihe sebesar 77,00 dan berada pada tingkat baik.

Kemudahan pembayaran loket di PDAM Kabupaten kepulauan sangihe sebesar 79,50 dan berada pada tingkat baik.

Ketepatan waktu pelayanan di PDAM Kabupaten kepulauan sangihe sebesar 78,50 dan berada pada tingkat baik.

Keramahan dan kesopanan pelayanan di PDAM Kabupaten kepulauan sangihe sebesar 76,00 dan berada pada tingkat baik.

Keterampilan petugas teknik di PDAM Kabupaten kepulauan sangihe sebesar 75,00 dan berada pada tingkat baik.

Kemampuan petugas berkomunikasi di PDAM Kabupaten kepulauan sangihe sebesar 82,00 dan berada pada tingkat baik.

Kepekaan petugas memberikan informasi di PDAM Kabupaten kepulauan sangihe sebesar 80,50 dan berada pada tingkat baik.

Sikap petugas dalam pelayanan di PDAM Kabupaten kepulauan sangihe sebesar 79,00 dan berada pada tingkat baik.

PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe hendaknya terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya.

Unsur pelayanan kecepatan petugas lapangan merupakan unsur dengan nilai IKM terendah oleh karena itu petugas harus melaksanakan tugasnya dengan lebih baik.

PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe hendaknya harus terus mempertahankan kinerja kualitas pelayanan pada faktor kualitas air yang dikelola PDAM memenuhi standar kesehatan dan keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik karena faktor tersebut sudah dapat memenuhi harapan pelanggan.

PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe harus lebih memperhatikan kualitas air di beberapa wilayah saat terjadinya hujan, karena kualitas air saat hujan berubah menjadi keruh.

Fasilitas ruang tunggu pembayaran di PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe hendaknya lebih dilengkapi lagi agar dapat memberikan kenyamanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Daftar Pustaka

- Kotler, P & Keller, K.L. (1997). Manajemen Pemasaran. Jilid I. 12th Ed. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2001). Prinsip-Prinsip Pemasaran.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Tjiptono, Fandy, (2005). Pemasaran Jasa, indikator kepuasan pelanggan. Malang: Bayumedia Publishing.
- Lupiyoadi, (2001), Manajemen pemasaran jasa teori dan praktik. Jakarta: Salemba empat.