

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

Pengolahan hasil penelitian mencakup penyusunan Tabel Distribusi Jawaban Responden, Pengujian Persyaratan Analisis dan Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Hasil olahan data adalah sebagai berikut :

1. Pengujian Persyaratan Analisis

Pengujian persyaratan analisis merupakan prosedur untuk mengetahui kualitas data primer yang diperoleh dari para responden yang menjadi sampel penelitian. Kualitas data yang dimaksud dapat diketahui dari hasil pengujian validitas instrumen dan reliabilitas alat ukur. Hasil pengujian persyaratan analisis adalah sebagai berikut :

a. Hasil Pengujian Validitas Instrumen

Fungsi pengujian validitas instrumen penelitian adalah untuk mengetahui validitas setiap item kuesioner penelitian. Pengertian valid adalah bahwa kuesioner efektif dapat digunakan sebagai alat pengumpul data untuk menggali masalah yang dijadikan obyek penelitian. Efektivitas didasarkan pada asumsi bahwa kuesioner penelitian mudah dimengerti dan mudah dijawab oleh para responden penelitian. Pengukuran validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Kriterianya jika r hitung lebih besar dari r tabel berarti valid, sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel berarti tidak valid. Berdasarkan taraf kepercayaan (*degree of freedom/df*) yang dipilih sebesar 95 persen dan alpha 5 persen dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 99 responden didapat r tabel sebesar 0.195.(lampiran 7) .Untuk mengetahui koefisien korelasi validitas pada setiap item kuesioner penelitian dilakukan penghitungan dengan menggunakan program statistik SPSS for windows (lampiran 3 untuk Ekspektasi Layanan dan lampiran 4 untuk Persepsi Layanan). Hasil pengujian koefisien validitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian

EKSPETASI LAYANAN				PERSEPSI LAYANAN			
No Item	Koefisien Korelasi	r Kritik <i>Product Moment</i>	Hasil Pengujian	No Item	Koefisien Korelasi	r Kritik <i>Product Moment</i>	Hasil Pengujian
1	0,513	0.195	<i>Valid</i>	1	0,380	0.195	<i>Valid</i>
2	0,524	0.195	<i>Valid</i>	2	0,532	0.195	<i>Valid</i>
3	0,552	0.195	<i>Valid</i>	3	0,398	0.195	<i>Valid</i>
4	0,577	0.195	<i>Valid</i>	4	0,443	0.195	<i>Valid</i>
5	0,652	0.195	<i>Valid</i>	5	0,472	0.195	<i>Valid</i>
6	0,480	0.195	<i>Valid</i>	6	0,491	0.195	<i>Valid</i>
7	0,574	0.195	<i>Valid</i>	7	0,368	0.195	<i>Valid</i>
8	0,434	0.195	<i>Valid</i>	8	0,489	0.195	<i>Valid</i>
9	0,544	0.195	<i>Valid</i>	9	0,601	0.195	<i>Valid</i>
10	0,503	0.195	<i>Valid</i>	10	0,490	0.195	<i>Valid</i>
11	0,306	0.195	<i>Valid</i>	11	0,530	0.195	<i>Valid</i>
12	0,419	0.195	<i>Valid</i>	12	0,487	0.195	<i>Valid</i>
13	0,579	0.195	<i>Valid</i>	13	0,601	0.195	<i>Valid</i>
14	0,405	0.195	<i>Valid</i>	14	0,538	0.195	<i>Valid</i>
15	0,427	0.195	<i>Valid</i>	15	0,569	0.195	<i>Valid</i>
16	0,308	0.195	<i>Valid</i>	16	0,462	0.195	<i>Valid</i>

Sumber : Diolah dari hasil penelitian,2008

Hasil pengujian koefisien korelasi validitas yang tertera pada tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil penghitungan koefisien validitas seluruh item kuesioner penelitian yang disampaikan kepada para pihak yang menjadi sampel penelitian memenuhi kriteria valid, yakni hasil pengukuran koefisien validitas lebih besar dari angka penguji pada r Tabel sebesar 0,195. Hasil pengujian validitas instrumen penelitian ini dicapai melalui deksripsi operasional Ekspektasi Layanan (Y) dan Persepsi Layanan (X). Dengan demikian seluruh item kuesioner penelitian yang terstruktur dalam konsep operasional Ekspektasi Layanan (Y) dan Persepsi Layanan (X) sudah teruji valid.

Hal tersebut bermakna bahwa indikator-indikator penelitian dapat dipergunakan sebagai alat pengumpul data yang efektif untuk menggali masalah yang dijadikan obyek penelitian, dan selanjutnya dapat diolah untuk mengukur dimensi-dimensi kajian dan indikator-indikator penelitian untuk masing-masing dimensi kajian.

b. Hasil Pengujian Reliabilitas Alat Ukur

Pengujian reliabilitas alat ukur dimaksudkan untuk mengetahui nilai instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dari sampel penelitian reliabel atau tidak reliabel. Pengertian reliabel adalah bahwa alat ukur yang digunakan dapat diandalkan, karena dalam situasi yang berbeda kuesioner penelitian tidak menimbulkan persepsi yang jauh berbeda.

Pengujian dengan kriteria jika r hitung $<$ r tabel berarti tidak reliabel dan jika r hitung $>$ r tabel berarti reliabel. Berdasarkan taraf kepercayaan (df) yang dipilih sebesar 95 persen dan alpha 5 persen dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 99 responden didapat r tabel sebesar 0.195. (lampiran 7). Koefisien korelasi reliabilitas yang diperoleh dari hasil penghitungan statistik dibandingkan dengan tabel harga kritik r *product moment*. Pengujian reliabilitas menggunakan teknik *reliability analysis alpha* yang dibantu dengan program SPSS for Windows. Hasil pengujian adalah sebagai berikut :

- 1) Koefisien reliabilitas alpha untuk Ekspektasi Layanan (Y) yang diperoleh sebesar 0,785 (lampiran 5) Karena Koefisien Reliabilitas atau 0,785 lebih besar dari angka penguji 0,195 pada r tabel, maka hasil pengujian reliabilitas pada Ekspektasi Layanan (Y) dapat dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan.
- 2) Koefisien reliabilitas alpha untuk Persepsi Layanan (X) yang diperoleh sebesar 0,789 (lampiran 6). Karena Koefisien Reliabilitas atau 0,789 lebih besar dari angka penguji 0,195 pada r tabel, maka hasil pengujian reliabilitas pada Persepsi Layanan (X) dapat dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan.

Hasil pengujian reliabilitas tersebut bermakna bahwa indikator-indikator penelitian yang dijadikan kuesioner penelitian dan dipergunakan sebagai alat pengumpul data primer ternyata dapat diandalkan untuk mengukur masing-masing dimensi yang dioperasionalkan guna mengungkap masalah-masalah yang dijadikan obyek penelitian. Kriteria keandalan (*reliable*) instrumen pengumpul data primer ini penting sekali karena para pihak yang menjadi sampel

penelitian mempunyai karakteristik dan daya persepsi yang berbeda-beda.

Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen dan reliabilitas alat ukur diketahui data yang diperoleh dari para responden yang menjadi sampel penelitian dapat dinyatakan valid dan *reliable*, selanjutnya data tersebut diolah untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan.

2. Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan

Pengukuran dilakukan pada setiap indikator yang tercakup pada masing-masing dimensi. Hasil pengukuran adalah sebagai berikut :

a. Distribusi Skor Penilaian Terhadap Keandalan Pelayanan

1) Lokasi mudah dijangkau

Jumlah 99 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan dari faktor lokasi mudah dijangkau yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.2

Tingkat kepentingan responden terhadap lokasi loket pembayaran yang mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat Tidak penting	Total skor
22	47	15	9	6	367

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan tingkat kepentingan terhadap lokasi mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum dengan perhitungan total skor sebagai berikut :

$$367 = 5 \times 22 + 4 \times 47 + 3 \times 15 + 2 \times 9 + 1 \times 6 = 110 + 188 + 45 + 18 + 6$$

Distribusi skor penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.3

Penilaian responden terhadap lokasi loket pembayaran yang mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total Skor
21	41	19	10	8	354

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan penilaian responden terhadap lokasi mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum dengan perhitungan total skor sebagai berikut :

$$354 = 5 \times 21 + 4 \times 41 + 3 \times 19 + 2 \times 10 + 1 \times 8 = 105 + 164 + 57 + 20 + 8$$

Hasil pengolahan data tingkat kepentingan dan penilaian responden yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $354/367 \times 100\% = 96,46\%$.

2) Ketersediaan tempat parkir

Jumlah 99 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan dari faktor Ketersediaan sarana parkir yang memadai yang disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.4
Tingkat kepentingan responden terhadap ketersediaan sarana parkir yang memadai

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat Tidak penting	Total skor
17	43	16	13	10	341

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan tingkat kepentingan terhadap ketersediaan sarana parkir yang memadai dengan perhitungan total skor sebagai berikut :

$$341 = 5 \times 17 + 4 \times 43 + 3 \times 16 + 2 \times 13 + 1 \times 10 = 85 + 172 + 48 + 26 + 10$$

Distribusi skor penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.5
Penilaian responden terhadap ketersediaan sarana parkir yang memadai

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total skor
18	48	14	10	9	353

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan Penilaian responden terhadap ketersediaan sarana parkir yang memadai dengan perhitungan total skor sebagai berikut :

$$353 = 5 \times 18 + 4 \times 48 + 3 \times 14 + 2 \times 10 + 1 \times 7 = 90 + 192 + 42 + 20 + 9$$

Hasil pengolahan data tingkat kepentingan dan penilaian responden yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $353/341 \times 100\% = 103,52\%$.

3) Ketersediaan ruang tunggu

Distribusi skor penilaian para pelanggan terhadap indikator ketersediaan ruang tunggu adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6
Tingkat kepentingan responden terhadap ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat Tidak penting	Total skor
21	39	16	14	9	346

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan Tingkat kepentingan responden terhadap ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman dengan perhitungan total skor sebagai berikut :

$$346 = 5 \times 21 + 4 \times 39 + 3 \times 16 + 2 \times 14 + 1 \times 9 = 105 + 156 + 48 + 28 + 9$$

Distribusi skor penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.7
Penilaian responden terhadap ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total Skor
16	52	13	10	8	355

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan penilaian responden terhadap ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman dengan perhitungan total skor sebagai berikut

$$355 = 5 \times 16 + 4 \times 52 + 3 \times 13 + 2 \times 10 + 1 \times 8 = 80 + 208 + 39 + 20 + 8$$

Hasil pengolahan data tingkat kepentingan dan penilaian responden yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $355/346 \times 100\% = 102,60\%$.

4) Ketersediaan toilet

Distribusi skor penilaian para pelanggan terhadap indikator ketersediaan toilet adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8
Tingkat kepentingan responden terhadap Kebersihan dan kelengkapan toilet (bak mandi, air, wc) untuk pelanggan

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat Tidak penting	Total skor
21	54	10	7	7	372

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan Tingkat kepentingan responden terhadap Kebersihan dan kelengkapan toilet (bak mandi, air, wc) untuk pelanggan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$372 = 5 \times 21 + 4 \times 54 + 3 \times 10 + 2 \times 7 + 1 \times 7 = 105 + 216 + 30 + 14 + 7$$

Distribusi skor penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.9
Penilaian responden terhadap Kebersihan dan kelengkapan toilet (bak mandi, air, wc) untuk pelanggan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total Skor
13	54	15	10	7	353

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan penilaian responden terhadap Kebersihan dan kelengkapan toilet (bak mandi, air, wc) untuk pelanggan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$353 = 5 \times 13 + 4 \times 54 + 3 \times 15 + 2 \times 10 + 1 \times 7 = 65 + 216 + 45 + 20 + 7$$

Hasil pengolahan data tingkat kepentingan dan penilaian responden yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $353/372 \times 100\% = 94,89\%$.

b. Distribusi Skor Penilaian Terhadap Reliabilitas Pelayanan

1) Air yang sesuai standar kesehatan

Distribusi skor penilaian para pelanggan terhadap indikator Air yang sesuai standar kesehatan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.10
Tingkat kepentingan responden terhadap jaminan mutu air bersih sesuai standar kesehatan

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat Tidak penting	Total skor
18	52	16	7	6	366

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan Tingkat kepentingan responden terhadap jaminan mutu air bersih sesuai standar kesehatan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$366 = 5 \times 18 + 4 \times 52 + 3 \times 16 + 2 \times 7 + 1 \times 6 = 90 + 208 + 48 + 14 + 6$$

Distribusi skor penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.11
Penilaian responden terhadap jaminan mutu air bersih sesuai standar kesehatan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total Skor
13	55	15	8	8	354

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan penilaian responden terhadap jaminan mutu air bersih sesuai standar kesehatan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$354 = 5 \times 13 + 4 \times 55 + 3 \times 15 + 2 \times 8 + 1 \times 8 = 65 + 220 + 45 + 16 + 8$$

Hasil pengolahan data tingkat kepentingan dan penilaian responden yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $354/366 \times 100\% = 96,72\%$.

2) Konsistensi Mutu Air

Distribusi skor penilaian para pelanggan terhadap indikator Konsistensi mutu air yang sesuai standar kesehatan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12
Tingkat kepentingan responden terhadap konsistensi mutu air bersih yang diproduksi

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat Tidak penting	Total skor
19	49	15	8	8	360

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan Tingkat kepentingan responden terhadap konsistensi mutu air bersih yang diproduksi dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$360 = 5 \times 19 + 4 \times 49 + 3 \times 15 + 2 \times 8 + 1 \times 8 = 95 + 196 + 45 + 16 + 8$$

Distribusi skor penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.13
Penilaian responden terhadap Konsistensi mutu air bersih yang diproduksi

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total Skor
17	50	17	9	6	360

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan penilaian responden terhadap konsistensi mutu air bersih yang diproduksi dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$360 = 5 \times 17 + 4 \times 50 + 3 \times 17 + 2 \times 9 + 1 \times 6 = 85 + 200 + 51 + 18 + 6$$

Hasil pengolahan data tingkat kepentingan dan penilaian responden yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $360/360 \times 100\% = 100\%$.

3) Kelancaran aliran air

Distribusi skor penilaian para pelanggan terhadap indikator ketersediaan air sesuai kebutuhan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.14
Tingkat kepentingan responden terhadap
jaminan kelancaran aliran air ke pelanggan

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat Tidak penting	Total skor
14	58	16	5	6	366

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan Tingkat kepentingan responden terhadap jaminan kelancaran aliran air ke pelanggan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$366 = 5 \times 14 + 4 \times 58 + 3 \times 16 + 2 \times 5 + 1 \times 6 = 70 + 232 + 48 + 10 + 6$$

Distribusi skor penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.15
Penilaian responden terhadap jaminan kelancaran aliran air ke pelanggan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total Skor
15	49	21	8	6	356

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan penilaian responden terhadap jaminan kelancaran aliran air ke pelanggan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$356 = 5 \times 15 + 4 \times 49 + 3 \times 21 + 2 \times 8 + 1 \times 6 = 75 + 196 + 63 + 16 + 6$$

Hasil pengolahan data tingkat kepentingan dan penilaian responden yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $356/366 \times 100\% = 97,27\%$.

c. Analisis Responsiveness

1) Penyampaian keluhan/laporan

Distribusi skor penilaian para pelanggan terhadap indikator Penyampaian keluhan/laporan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.16
Tingkat kepentingan responden terhadap kemudahan dalam menyampaikan keluhan/laporan

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat Tidak penting	Total skor
21	48	14	7	9	362

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan Tingkat kepentingan responden terhadap kemudahan dalam menyampaikan keluhan/laporan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$362 = 5 \times 21 + 4 \times 48 + 3 \times 14 + 2 \times 7 + 1 \times 9 = 105 + 192 + 42 + 14 + 9$$

Distribusi skor penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.17
Penilaian responden terhadap kemudahan dalam menyampaikan keluhan/laporan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total Skor
18	42	20	10	9	347

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan penilaian responden terhadap kemudahan dalam menyampaikan keluhan/laporan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$347 = 5 \times 18 + 4 \times 42 + 3 \times 20 + 2 \times 10 + 1 \times 9 = 90 + 168 + 60 + 20 + 9$$

Hasil pengolahan data tingkat kepentingan dan penilaian responden yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $347/362 \times 100\% = 95,86\%$.

2) Kecepatan penanganan keluhan/laporan

Distribusi skor penilaian para pelanggan terhadap indikator kecepatan penanganan keluhan/laporan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.18
Tingkat kepentingan responden terhadap kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat Tidak penting	Total skor
16	51	17	10	5	360

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan Tingkat kepentingan responden terhadap kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$362 = 5 \times 16 + 4 \times 51 + 3 \times 17 + 2 \times 10 + 1 \times 5 = 80 + 204 + 51 + 20 + 5$$

Distribusi skor penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.19
Penilaian responden terhadap kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total Skor
13	48	20	10	8	345

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan penilaian responden terhadap kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$345 = 5 \times 13 + 4 \times 48 + 3 \times 20 + 2 \times 10 + 1 \times 8 = 65 + 192 + 60 + 20 + 8$$

Hasil pengolahan data tingkat kepentingan dan penilaian responden yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $345/360 \times 100\% = 95,83\%$.

d. Analisis Assurance

1). Penyampaian informasi

Distribusi skor penilaian para pelanggan terhadap indikator penyampaian informasi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.20
Tingkat kepentingan responden terhadap keakuratan/ketepatan informasi yang diberikan kepada pelanggan

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat Tidak penting	Total skor
20	47	22	8	2	372

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan Tingkat kepentingan responden terhadap keakuratan/ketepatan informasi yang diberikan kepada pelanggan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$372 = 5 \times 20 + 4 \times 47 + 3 \times 22 + 2 \times 8 + 1 \times 2 = 100 + 188 + 66 + 16 + 2$$

Distribusi skor penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.21
Penilaian responden terhadap keakuratan/ketepatan informasi yang diberikan kepada pelanggan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total Skor
10	55	16	11	7	347

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan penilaian responden terhadap keakuratan/ketepatan informasi yang diberikan kepada pelanggan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$347 = 5 \times 10 + 4 \times 55 + 3 \times 16 + 2 \times 11 + 1 \times 7 = 50 + 220 + 48 + 22 + 7$$

Hasil pengolahan data tingkat kepentingan dan penilaian responden yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $347/372 \times 100\% = 93,28\%$.

2). Keramahan dalam pelayanan

Distribusi skor penilaian para pelanggan terhadap indikator keramahan dalam pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.22
Tingkat kepentingan responden terhadap keramahan/Kesopanan Pelayanan
Petugas PDAM Tirta Pakuan

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat Tidak penting	Total skor
17	54	12	8	8	361

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan Tingkat kepentingan responden terhadap keramahan/Kesopanan Pelayanan Petugas PDAM Tirta Pakuan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$361 = 5 \times 17 + 4 \times 54 + 3 \times 12 + 2 \times 8 + 1 \times 8 = 85 + 216 + 36 + 16 + 8$$

Distribusi skor penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.23
Penilaian responden terhadap keramahan/Kesopanan Pelayanan
Petugas PDAM Tirta Pakuan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total Skor
15	48	21	11	4	356

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan penilaian responden terhadap keramahan/Kesopanan Pelayanan Petugas PDAM Tirta Pakuan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$356 = 5 \times 15 + 4 \times 48 + 3 \times 21 + 2 \times 11 + 1 \times 4 = 75 + 192 + 63 + 22 + 4$$

Hasil pengolahan data tingkat kepentingan dan penilaian responden yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $356/361 \times 100\% = 98,61\%$.

3). Kemampuan petugas lapangan

Distribusi skor penilaian para pelanggan terhadap indikator kemampuan petugas lapangan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.24
Tingkat kepentingan responden terhadap kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat Tidak penting	Total skor
25	42	15	9	8	364

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan Tingkat kepentingan responden terhadap kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$364 = 5 \times 25 + 4 \times 42 + 3 \times 15 + 2 \times 9 + 1 \times 8 = 125 + 168 + 45 + 18 + 8$$

Distribusi skor penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.25
Penilaian responden terhadap kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total Skor
10	58	16	9	6	354

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan penilaian responden terhadap kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$354 = 5 \times 10 + 4 \times 58 + 3 \times 16 + 2 \times 9 + 1 \times 6 = 50 + 232 + 48 + 18 + 6$$

Hasil pengolahan data tingkat kepentingan dan penilaian responden yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $354/364 \times 100\% = 97,25\%$.

e. **Analisis *Emphaty***

1). **Ketersediaan dan kemudahan memperoleh informasi**

Distribusi skor penilaian para pelanggan terhadap indikator ketersediaan dan kemudahan memperoleh informasi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.26

Tingkat kepentingan responden terhadap kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat Tidak penting	Total skor
13	49	17	11	8	342

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan Tingkat kepentingan responden terhadap kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$342 = 5 \times 13 + 4 \times 49 + 3 \times 17 + 2 \times 11 + 1 \times 8 = 65 + 196 + 51 + 22 + 8$$

Distribusi skor penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.27
Penilaian responden terhadap kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total Skor
12	50	19	10	8	345

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan penilaian responden terhadap kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$345 = 5 \times 12 + 4 \times 50 + 3 \times 19 + 2 \times 10 + 1 \times 8 = 60 + 200 + 57 + 20 + 8$$

Hasil pengolahan data tingkat kepentingan dan penilaian responden yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $345/342 \times 100\% = 100,88\%$.

2). Prosedur pembayaran

Distribusi skor penilaian para pelanggan terhadap indikator prosedur pembayaran adalah sebagai berikut :

Tabel 4.28
Tingkat kepentingan responden terhadap cara pembayaran tagihan rekening air yang mudah

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat Tidak penting	Total skor
19	47	20	6	7	362

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan Tingkat kepentingan responden terhadap cara pembayaran tagihan rekening air yang mudah dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$362 = 5 \times 19 + 4 \times 47 + 3 \times 20 + 2 \times 6 + 1 \times 7 = 95 + 188 + 60 + 12 + 7$$

Distribusi skor penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.29
Penilaian responden terhadap cara pembayaran tagihan rekening air yang mudah

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total Skor
11	53	19	11	5	351

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan penilaian responden terhadap cara pembayaran tagihan rekening air yang mudah dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$351 = 5 \times 11 + 4 \times 53 + 3 \times 19 + 2 \times 11 + 1 \times 5 = 55 + 212 + 57 + 22 + 5$$

Hasil pengolahan data tingkat kepentingan dan penilaian responden yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $351/362 \times 100\% = 96,96\%$.

3). Penerapan Tarif

Distribusi skor penilaian para pelanggan terhadap indikator penerapan tarif adalah sebagai berikut :

Tabel 4.30
Tingkat kepentingan responden terhadap tarif pemakaian air yang terjangkau

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat Tidak penting	Total skor
19	48	17	9	6	362

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan Tingkat kepentingan responden terhadap tarif pemakaian air yang terjangkau dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$362 = 5 \times 19 + 4 \times 48 + 3 \times 17 + 2 \times 9 + 1 \times 6 = 95 + 192 + 51 + 18 + 6$$

Distribusi skor penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.31
Penilaian responden terhadap tarif pemakaian air yang terjangkau

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total Skor
16	53	14	7	9	357

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan penilaian responden terhadap tarif pemakaian air yang terjangkau dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$357 = 5 \times 16 + 4 \times 53 + 3 \times 14 + 2 \times 7 + 1 \times 9 = 80 + 212 + 42 + 14 + 9$$

Hasil pengolahan data tingkat kepentingan dan penilaian responden yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $357/362 \times 100\% = 98,62\%$.

4). Kesiediaan menerima saran dan masukan

Distribusi skor penilaian para pelanggan terhadap indikator kesiediaan menerima saran dan masukan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.32
Tingkat kepentingan responden terhadap mendengarkan kebutuhan dan menerima saran/masukan dari pelanggan

Sangat penting	Penting	Cukup penting	Tidak penting	Sangat Tidak penting	Total skor
20	45	22	5	7	363

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan Tingkat kepentingan responden terhadap mendengarkan kebutuhan dan menerima saran/masukan dari pelanggan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$363 = 5 \times 20 + 4 \times 45 + 3 \times 22 + 2 \times 5 + 1 \times 7 = 100 + 180 + 66 + 10 + 7$$

Distribusi skor penilaian pelanggan terhadap kinerja perusahaan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.33
Penilaian responden terhadap mendengarkan kebutuhan dan menerima saran/masukan dari pelanggan

Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total Skor
11	59	13	9	7	355

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan distribusi skor tersebut dilakukan penghitungan penilaian responden terhadap mendengarkan kebutuhan dan menerima saran/masukan dari pelanggan dengan perhitungan total skor sebagai berikut:

$$355 = 5 \times 11 + 4 \times 59 + 3 \times 13 + 2 \times 9 + 1 \times 7 = 55 + 236 + 39 + 18 + 7$$

Hasil pengolahan data tingkat kepentingan dan penilaian responden yang diperoleh tersebut menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar $355/363 \times 100\% = 97,80\%$.

Berdasarkan hasil perhitungan antara tingkat kepentingan dan penilaian /tanggapan responden terhadap tingkat penilaian kinerja/ pelaksanaan perusahaan, maka dapat dihitung rata-ratanya seperti tampak pada tabel berikut :

Tabel 4.34

Perhitungan rata-rata dari penilaian pelaksanaan/kinerja (persepsi) dan penilaian kepentingan (ekspektasi) pada indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

No	Indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	Penilaian Persepsi	Penilaian Ekspektasi	\bar{X}	\bar{Y}
1	Lokasi loket pembayaran yang mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum	354	367	3,58	3,71
2	Areal parkir yang tersedia cukup memadai	353	341	3,57	3,44
3	Ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman	355	346	3,59	3,49
4	Kebersihan dan kelengkapan toilet (bak mandi, air, wc) untuk pelanggan	353	372	3,57	3,76
5	Jaminan mutu air bersih sesuai standar kesehatan	354	366	3,58	3,70
6	Konsistensi mutu air bersih yang diproduksi	360	360	3,64	3,64
7	Jaminan kelancaran aliran air ke pelanggan	356	366	3,60	3,70
8	Kemudahan dalam menyampaikan keluhan/laporan	347	362	3,51	3,66
9	Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan	345	360	3,48	3,64
10	Keakuratan/ketepatan informasi yang diberikan kepada pelanggan	347	372	3,51	3,76
11	Keramahan/Kesopanan Pelayanan Petugas PDAM Tirta Pakuan	356	361	3,60	3,65
12	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan	354	364	3,58	3,68
13	Kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan	345	342	3,48	3,45
14	Cara pembayaran tagihan rekening air yang mudah	351	362	3,55	3,66
15	Tarif pemakaian air yang terjangkau	357	362	3,61	3,66
16	Mendengarkan kebutuhan dan menerima saran/masukan dari pelanggan	355	363	3,59	3,67
	Rata-rata (\bar{X} dan \bar{Y})			3,56	3,64

Keterangan :

X dan Y = Nilai rata-rata dari 99 responden

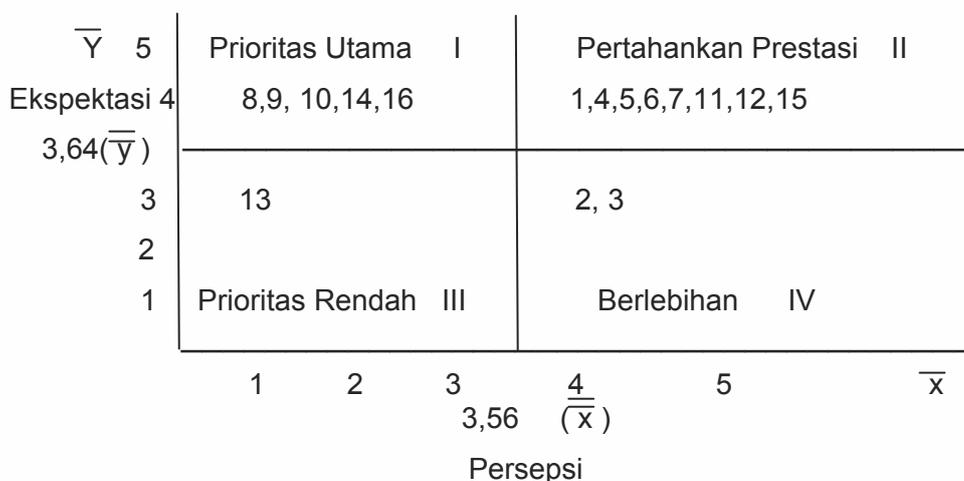
Sumber : Hasil perhitungan kuesioner

Untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah dianalisis tersebut, maka dapat dibagi menjadi empat bagian, yaitu :

1. Kuadran I menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa yang sangat penting bagi pelanggan, akan tetapi pihak perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga menimbulkan rasa tidak puas.
2. Kuadran II menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa pokok yang dianggap penting oleh pelanggan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan, maka kini kewajiban dari perusahaan adalah mempertahankan kinerjanya.
3. Kuadran III menunjukkan bahwa unsur-unsur yang memang dianggap kurang penting oleh pelanggan di mana sebaiknya perusahaan menjalankannya secara sedang saja.
4. Kuadran IV menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting, tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh pihak perusahaan/sangat memuaskan. Hal ini dianggap berlebihan.

Berdasarkan hasil perhitungan dan uraian diatas, maka dapat digambarkan masing-masing indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti tampak pada gambar 4.1 berikut :

Gambar 4.1
Diagram Cartesius tentang Indikator-indikator yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan



Sumber: Hasil perhitungan kuesioner

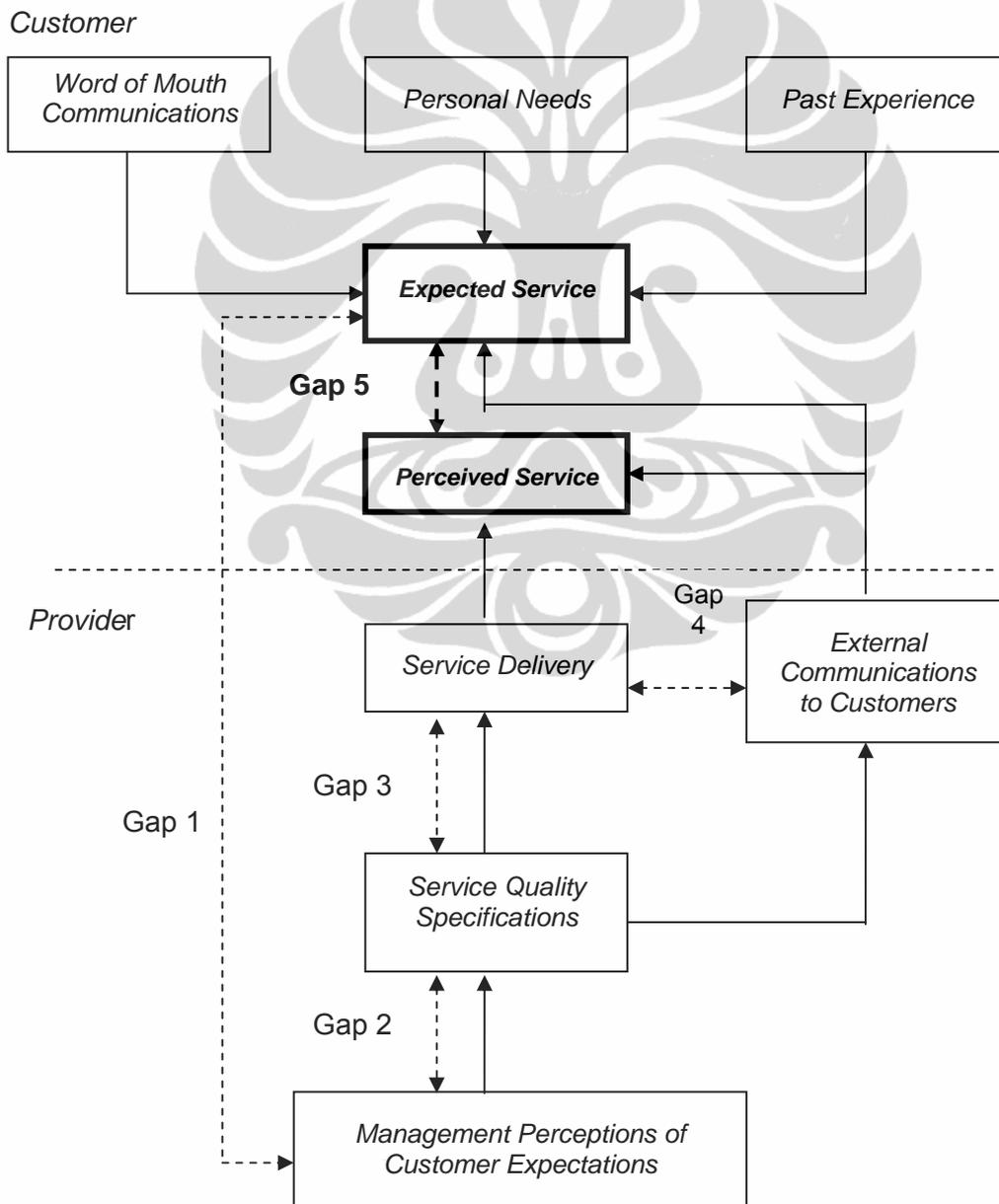
B. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari analisis pengukuran tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor terungkap hal-hal sebagai berikut :

1. Gap dalam pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor

Untuk memahami letak gap yang terjadi dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh manajemen PDAM Tirta Pakuan Kota Depok digunakan gambar *Conceptual Model of Service Quality* berikut ini :

Gambar 4.2
Conceptual Model of Service Quality



Sumber: Zeithaml et al (1990;131)

Berdasarkan hasil perhitungan prosentase tingkat kesesuaian dan rata-rata dari penilaian pelaksanaan/kinerja (persepsi) dan penilaian kepentingan (ekspektasi) pada indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diketahui bahwa terjadi gap/kesenjangan antara *Expected Service* dengan *Perceived Service* (Gap 5) dalam pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Gap kelima pada gambar di atas menunjukkan bahwa kesenjangan tersebut bersumber pada sisi penerima pelayanan (pelanggan) artinya bahwa penilaian kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sepenuhnya berada di tangan pelanggan. Terjadinya gap ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh manajemen PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor belum sesuai dengan harapan atau kebutuhan para pelanggan. Namun secara umum gap tersebut tidak terlalu besar, karena dari hasil perhitungan rata-rata dari penilaian pelaksanaan/kinerja (persepsi) dan penilaian kepentingan (ekspektasi) pada indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu berkisar di antara angka 3,56 dengan angka 3,64, yang berarti terdapat kesenjangan sebesar 0,08.

Gap atau kesenjangan antara Ekspektasi dengan Persepsi layanan tersebut menunjukkan secara keseluruhan kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dapat dianggap belum optimal karena terdapat indikator-indikator pada kuadran pertama pada Diagram Cartesius. Ada tiga dimensi pengukuran yang indikator-indikatornya masuk dalam kategori prioritas pertama yang berarti sangat perlu mendapat perhatian untuk memperbaikinya. Dimensi *responsiveness* dengan seluruh indikatornya berada dalam kuadran ini disertai dimensi *emphaty* dengan dua indikator dan dimensi *assurance* dengan satu indikatornya.

Gap yang terjadi dalam kondisi lingkungan PDAM Tirta Pakuan menunjukkan suatu kenyataan bahwa kualitas pelayanan menjadi suatu tuntutan pelanggan yang harus dipenuhi untuk meraih sukses, dengan cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Kenyataan ini merujuk pada asumsi bahwa secara umum konsumen membandingkan kinerja pelayanan dengan harapan pelayanan yang sesuai dengan persepsi masing-masing pelanggan. Bila kinerja

pelayanan PDAM Tirta Pakuan tidak dapat melampaui standar pelayanan yang diharapkan para pelanggan, maka dengan sendirinya persepsi para pelanggan terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh manajemen PDAM Tirta Pakuan dapat dijadikan isyarat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan ini merujuk pada pemahaman akan arti penting harapan pelanggan sebelum atau selama mengkonsumsi suatu layanan sebagai standar acuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Evaluasi terhadap kinerja pelayanan tersebut dapat merujuk pada indikator-indikator pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan kepada para pelanggan.

Pihak manajemen PDAM Tirta Pakuan perlu menguasai strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Tjiptono (1997:40) yaitu strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing*, Strategi *superior customer service*, Strategi *Unconditional guarantees*, Strategi penanganan keluhan yang efisien, Strategi peningkatan kinerja perusahaan, dan Menerapkan *Quality Function Deployment (QFD)*, secara cermat dan komprehensif untuk mendasari penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan para pelanggan. Strategi peningkatan kualitas pelayanan tersebut dapat dirancangan ke dalam suatu perencanaan strategik bisnis untuk menempati perusahaan pada posisi bisnis yang tidak hanya menguntungkan perusahaan tetapi sekaligus juga memperkuat citra perusahaan dihadapan para pelanggan.

Secara teoritis perencanaan strategik tersebut tentu dapat disusun oleh manajemen PDAM Tirta Pakuan, namun perencanaan strategik itu mungkin agak sulit dilaksanakan karena PDAM Tirta Pakuan adalah perusahaan milik daerah (BUMD) yang tidak lepas dari pengaruh budaya kerja birokrasi pemerintahan. Dalam konteks ini, Ratminto dan Atik (2005 :11) menjelaskan bahwa dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder, adaptabilitas tidaklah setinggi sebagaimana terjadi di privat. Terkadang pelayanan yang diberikan memang mengalami perubahan, tetapi perubahan ini terjadi bukan karena tuntutan pengguna.

Keadaan yang demikian itu terjadi karena PDAM Tirta Pakuan menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang bersifat oligopoly dan pasar yang dibentuk bersifat monopoli, artinya tidak ada pihak lain yang menyelenggarakan pelayanan seperti yang diselenggarakan oleh PDAM Tirta Pakuan. Karena PDAM didirikan oleh pemerintah maka dengan sendirinya intervensi kepentingan pemerintah masih kuat terhadap penyelenggaraan administrasi PDAM Tirta Pakuan, terlebih lagi dalam kenyataan bahwa PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor berada pada lingkungan kerja birokrat yang langsung atau tidak langsung mentransformasi nilai-nilai budaya kerja birokrasi yang tidak produktif dan tidak efisien ke dalam bisnis, maka strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dimaksud akan selalu dihadapkan pada kurangnya kemampuan adaptasi manajemen PDAM Tirta Pakuan dalam menyikapi perkembangan tuntutan para pelanggan yang semakin hari akan semakin meningkat.

Merujuk pada pendapat Ratminto dan Atik (2005 :11), yang mengatakan bahwa adaptabilitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah sangat rendah. Intervensi pemerintah sangat tinggi, dan locus kontrol juga ada di tangan pemerintah. Konsekuensinya, posisi tawar pengguna sangat rendah dan sifat pelayanannya ditentukan oleh pemerintah. Keadaan yang membentuk budaya kerja inilah yang tampak menjadi masalah mendasar dalam menyoal kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

Manajemen PDAM Tirta Pakuan juga perlu memahami komponen budaya dalam konsep *Total Quality Management* sebagai penunjang daya saing, dimana budaya kualitas adalah sistem nilai organisasi yang menghasilkan suatu lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan perbaikan kualitas secara terus menerus (Goetsch dan Davis dalam Tjiptono dan Diana, 2003:75) dengan karakteristik umum organisasi yang memiliki budaya kualitas adalah: perilaku sesuai dengan slogan; masukan dari pelanggan secara aktif diminta dan digunakan untuk meningkatkan kualitas secara terus-menerus; para karyawan dilibatkan dan diberdayakan; pekerjaan dilakukan dalam satu tim; manajer level eksekutif diikutsertakan dan dilibatkan (tanggung jawab kualitas tidak

didelegasikan); sumberdaya yang memadai disediakan dimanapun dan kapanpun dibutuhkan untuk menjamin perbaikan kualitas secara terus-menerus; pendidikan dan pelatihan diadakan agar para karyawan pada semua level memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas secara terus-menerus; sistem penghargaan dan promosi didasarkan pada kontribusi terhadap perbaikan kualitas secara terus menerus; rekan kerja dipandang sebagai pelanggan internal; pemasok diperlakukan sebagai mitra kerja.

2. Indikator-indikator yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor

Berdasarkan perencanaan konsep dan hasil penelitian terungkap bahwa 16 indikator pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor tersebut adalah Lokasi loket pembayaran, Areal parkir, Ruang tunggu, Kebersihan dan kelengkapan toilet, Jaminan mutu air, Konsistensi mutu air, Jaminan kelancaran aliran air, Kemudahan menyampaikan keluhan, Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan, Keakuratan informasi kepada pelanggan, Keramahan Petugas, Kemampuan petugas, Kemudahan memperoleh informasi, Cara pembayaran, Tarif pemakaian air, dan saran/masukan dari pelanggan dengan analisis sebagai berikut :

1. Lokasi loket pembayaran yang mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum. Dalam hal ini, semakin dekat lokasi loket pembayaran rekening PDAM dengan para pelanggan maka semakin terpenuhi kepuasan para pelanggan.
2. Areal parkir yang tersedia cukup memadai. Meskipun tidak semua pelanggan PDAM memiliki kendaraan pribadi, namun areal parkir juga dibutuhkan para pelanggan. Dengan menyediakan areal parkir yang memadai maka kepuasan seluruh pelanggan pun dapat terpenuhi.
3. Ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman. Karena teknis pembayaran rekening PDAM menyita waktu, maka dengan sendirinya ruang tunggu para pelanggan yang hendak membayar rekening menjadi suatu kebutuhan pelanggan. Artinya, semakin bersih dan

nyaman ruang tunggu yang disediakan oleh pihak manajemen PDAM Tirta Pakuan maka semakin terpenuhi kepuasan para pelanggan.

4. Kebersihan dan kelengkapan toilet (bak mandi, air, wc) untuk pelanggan. Karena adanya jeda waktu selama menunggu giliran untuk menyerahkan pembayaran, maka toilet dapat dianggap sebagai salah satu kebutuhan para pelanggan pada saat mendatangi loket pembayaran atau selama menunggu waktu giliran pembayaran. Penyediaan toilet ini dapat menambah kepuasan para pelanggan.
5. Jaminan mutu air bersih sesuai standar kesehatan adalah kebutuhan utama para pelanggan PDAM Tirta Pakuan. Karena itu para pelanggan sangat mengharapkan pihak manajemen PDAM Tirta Pakuan mampu memberikan jaminan mutu air tersebut. Bila jaminan mutu air tersebut dapat dipenuhi maka para pelanggan akan merasa puas; dan sebaliknya apabila jaminan mutu tidak bisa dipertahankan, maka dengan sendirinya akan muncul ketidakpuasan pelanggan yang bisa berdampak luas dari kondisi air yang tidak sehat. Karena itu, jaminan mutu air oleh manajemen PDAM Tirta Pakuan menjadi salah satu hal terpenting dalam keseluruhan aspek pelayanan air bersih di Kota Bogor.
6. Konsistensi mutu air bersih yang diproduksi. Pentingnya jaminan mutu air perlu diejawantahkan secara konsisten oleh manajemen PDAM Tirta Pakuan, karena menyangkut kesehatan masyarakat pengguna jasa pelayanan air bersih. Bila konsistensi mutu air tidak terjamin maka dengan sendirinya para pelanggan akan kecewa. Bila hal ini sampai terjadi, maka bukan hanya kepuasan pelanggan yang merosok, tetapi manajemen PDAM Tirta Pakuan dapat dianggap sebagai pihak yang tidak memahami arti penting kesehatan masyarakat. Oleh sebab itu, mempertahankan konsistensi mutu air yang diproduksi oleh manajemen PDAM Tirta Pakuan tampak menjadi suatu hal sangat penting; tidak hanya bagi para pelanggan, tetapi juga bagi manajemen PDAM Tirta Pakuan sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik yang terkait juga dengan tanggungjawab pemerintah terhadap masyarakat.

7. Jaminan kelancaran aliran air ke pelanggan adalah salah satu kebutuhan dasar warga masyarakat yang mengkonsumsi distribusi air yang diselenggarakan oleh manajemen PDAM Tirta Pakuan. Adanya kasus-kasus kemacetan distribusi air tidak hanya merugikan keluarga-keluarga pengguna air bersih, tetapi dapat juga merugikan usaha para pihak yang menggunakan air bersih yang disediakan oleh PDAM Tirta Pakuan. Oleh sebab itu, jaminan kelancaran aliran air bersih dapat menjadi salah satu indikator kemampuan manajemen PDAM Tirta Pakuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan.
8. Kemudahan dalam menyampaikan keluhan/laporan merupakan salah satu kebutuhan para pelanggan manakala dihadapkan pada masalah-masalah rendahnya kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh manajemen PDAM Tirta Pakuan. Pada satu pihak, keluhan tersebut dapat dijadikan isyarat untuk menilai tingkat keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kewajibannya kepada para pelanggan; dan pada sisi lain, keluhan para pelanggan itu dapat dijadikan masukan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan. Oleh sebab itu, upaya untuk menyikapi dan atau mengantisipasi timbulnya keluhan merupakan salah satu pendekatan manajerial untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan. Artinya, semakin banyak pelanggan yang mengeluh, maka semakin banyak pula pelanggan yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diselenggarakan oleh manajemen PDAM Tirta Pakuan.
9. Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan adalah tindakan yang dibutuhkan para pelanggan ketika menghadapi masalah pelayanan. Dengan demikian upaya peningkatan kepuasan para pelanggan terkait erat dengan kinerja petugas PDAM. Karena itu, untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan dibutuhkan dukungan petugas yang kompeten dan dapat diandalkan dalam setiap hal yang menyebabkan pelanggan merasa dirugikan.
10. Keakuratan/ketepatan informasi yang diberikan kepada pelanggan adalah salah satu kebutuhan pelanggan untuk dapat memahami hal-hal yang terkait dengan aturan atau masalah pelayanan. Mengingat

bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan fungsi komunikasi, maka pelayanan informasi yang dapat memenuhi kebutuhan informasi para pelanggan dapat menjadi salah satu indikator peningkatan kepuasan para pelanggan.

11. Keramahan/Kesopanan Petugas Pelayanan PDAM Tirta Pakuan adalah suatu hal yang bersentuhan langsung dengan kehadiran para pelanggan. Karena itu penyikap terhadap keluhan para pelanggan dan penyampaian informasi kepada pelanggan dapat menjadi indikator upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam konteks ini, semakin ramah petugas pelayanan dalam melayani kebutuhan dan atau keluhan para pelanggan, maka kepuasan pelanggan cenderung meningkat.
12. Kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan juga dibutuhkan untuk menyertai keramahan petugas dalam menyikapi keluhan para pelanggan. Tanpa dukungan kemampuan yang andal maka teknis pelayanan cenderung tidak memuaskan pelanggan. Karena itu peningkatan kepuasan pelanggan juga tergantung pada kemampuan petugas dalam menyelesaikan setiap masalah yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan.
13. Kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan adalah satu kebutuhan pelanggan atau calon pelanggan manakala dihadapkan pada soal-soal pelayanan air bersih yang memerlukan penjelasan dari pihak penyelenggara pelayanan. Artinya, kinerja pelayanan informasi merupakan bagian integral sistem pelayanan air bersih yang juga turut menentukan tingkat kepuasan para pelanggan.
14. Cara pembayaran tagihan rekening air yang mudah adalah hal yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan. Kesulitan dalam membayar tagihan rekening tentu dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Karena itu, peningkatan kepuasan para pelanggan menyangkut pula masalah teknis pembayaran tersebut.
15. Tarif pemakaian air yang terjangkau; Meskipun mungkin tidak seluruh pelanggan mempersoalkan tarif air, namun mengingat kedudukan PDAM Tirta Pakuan terkait erat dengan tugas dan fungsi pemerintahan, bila tarif air tersebut sampai dikeluhkan para

16. Mendengarkan kebutuhan dan menerima saran/masukan dari pelanggan adalah satu pendekatan komunikasi untuk memahami masalah-masalah yang terkait dengan pelayanan. Oleh sebab itu, kinerja pelayanan PDM Tirta Pakuan Kota Bogor perlu mengembangkan pendekatan komunikasi ini sebagai bagian integral manajemen kualitas pelayanan yang diselenggarakannya.

3. Upaya yang perlu dilakukan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Hasil pengukuran unsur-unsur ini berdasarkan tingkat Ekspektasi dan Persepsi pelanggan yang memungkinkan pihak perusahaan untuk dapat menitikberatkan usaha-usaha perbaikan untuk hal-hal yang benar-benar dianggap penting saja oleh para pelanggan agar dapat memuaskan.

Pada Diagram Cartesius terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan indikator-indikator atau atribut yang menghubungkan kepuasan pelanggan perusahaan PDAM Tirta Pakuan terbagi menjadi empat bagian. Interpretasi dari diagram Cartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuadran I

Menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Tirta Pakuan berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh PDAM Tirta Pakuan, karena keberadaan indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya belum memuaskan. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Kemudahan dalam menyampaikan keluhan (8)
- 2) Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan (9)
- 3) Keakuratan/ketepatan informasi yang diberikan kepada pelanggan (10)
- 4) Cara pembayaran tagihan rekening air yang mudah (14)

- 5) Mendengarkan kebutuhan dan menerima saran/masukan dari pelanggan (16)

b. Kuadran II

Menunjukkan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Tirta Pakuan berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Lokasi loket pembayaran yang mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum (1)
- 2) Kebersihan dan kelengkapan toilet (bak mandi, air, wc) untuk pelanggan (4)
- 3) Jaminan mutu air bersih sesuai standar kesehatan (5)
- 4) Konsistensi mutu air bersih yang diproduksi (6)
- 5) Jaminan kelancaran aliran air ke pelanggan (7)
- 6) Keramahan/Kesopanan Pelayanan Petugas PDAM Tirta Pakuan (11)
- 7) Kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan (12)
- 8) Tarif pemakaian air yang terjangkau (15)

c. Kuadran III

Menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Tirta Pakuan berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah Kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan (13)

d. Kuadran IV

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Tirta Pakuan berada dalam kuadran ini

dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator-indikator tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh PDAM Tirta Pakuan sehingga sangat memuaskan. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Areal parkir yang tersedia cukup memadai (2)
- 2) Ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman (3)

Untuk mengembangkan pelayanan publik yang mencirikan praktek *good governance* tentu ada banyak aspek yang perlu dibenahi dalam birokrasi publik. Dalam hal ini, Dwiyanto (2005:27) mengatakan bahwa *Bad governance* yang selama ini terjadi dalam birokrasi publik merupakan hasil dari sebuah proses interaksi yang kompleks dari akumulasi masalah yang telah lama melekat dalam kehidupan birokrasi publik. *Mindset* yang salah selama ini menyangkut misi dari keberadaan birokrasi publik itu sendiri, jati diri, fungsi dan aktivitas yang dilakukan birokrasi dalam kegiatannya sehari-hari. Perilaku yang buruk dari birokrasi pemerintah sering muncul karena *mindset* yang salah, yang mendorong para pejabatnya melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan aspirasi dan keinginan warga. Dalam dimensi penilaian yang demikian itu, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unit-unit kerja birokrasi mungkin perlu direformasi dengan menerapkan prinsip dasar pelayanan publik yang lebih transparan, efektif dan efisien.

Penyikapan dan antisipasi manajemen PDAM Tirta Pakuan dalam memenuhi kebutuhan para pelanggan terkesan kaku dan lamban. Rendahnya kemampuan adaptabilitas manajemen PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor merujuk pada karakteristik pelayanan publik sebagaimana dikemukakan Ratminto dan Atik (2005 :12) berikut :

Tabel 4.35
Adaptabilitas jenis-jenis pelayanan publik

Karakteristik	Penyelenggara pelayanan publik		
	Privat	Publik	
		Sekunder	Primer
Adaptabilitas	Sangat tinggi	Rendah	Sangat rendah
Posisi tawar klien	Sangat tinggi	Rendah	Sangat rendah
Bentuk/tipe pasar	Kompetisi	Oligopoly	Monopoli
Locus control	Klien	Provider	Pemerintah
Sifat pelayanan	Dikendalikan oleh klien	Dikendalikan oleh provider	Dikendalikan oleh pemerintah

Sumber : Ratminto, 1999:7

Berdasarkan deskripsi hakikat dan jenis pelayanan publik yang dikemukakan maka diperoleh gambaran bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh manajemen PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor termasuk dalam jenis pelayanan publik yang bersifat primer dan menjadi satu-satunya penyelenggara pelayanan yang mau tidak mau setiap warga masyarakat harus memanfaatkannya. Adaptabilitas jenis pelayanan sangat rendah, posisi tawar warga masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan sangat rendah dan sifat pelayanan sepenuhnya dikendalikan oleh pelaksana pelayanan tersebut. Dalam konteks ini, dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan PDAM Kota Bogor masih sangat perlu untuk ditingkatkan, karena sebagaimana hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa terdapat beberapa indikator yang masuk dalam kategori prioritas utama selain tentunya juga terdapat indikator yang masuk dalam kategori pertahankan prestasi, juga melihat dari pendapat tersebut.

Menurut Dwiyanto, (2005:22) pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah. Aspek kelembagaan yang selama ini sering dijadikan rujukan dalam menilai praktik *governance* dapat dengan mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Ratminto dan Atik (2005 :245-249), beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan adalah antara lain empati dengan *costumers*; pembatasan prosedur; kejelasan tatacara pelayanan; minimalisasi persyaratan pelayanan; transparansi layanan; kepastian durasi dan jadwal pelayanan; Kejelasan hak dan kewajiban *providers dan customers*; dan Efektivitas penanganan keluhan.

Empati dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengharuskan semua pegawai dan unit kerja serta penyelenggara jasa pelayanan melakukan upaya :

- mengidentifikasi momen kritis pelayanan yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya. Adapun beberapa contoh momen kritis pelayanan di instansi pemerintah adalah sebagai berikut : *customers* masuk ruang; *customers* mencoba mencari informasi; *customers* menunggu giliran dipanggil; *customers* menggunakan kamar kecil; *customers* membayar;
- setelah momen kritis pelayanan ini dapat diidentifikasi dengan baik, maka selanjutnya harus dirumuskan lingkaran pelayanan bagi setiap urusan perizinan tertentu, dan juga lingkaran pelayanan organisasi penyelenggaraan jasa pelayanan tertentu.

Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar ditetapkan. Timbulnya masalah prosedur pelayanan yang dapat menguras biaya yang tidak semestinya merupakan akumulasi dari pandangan dan kebijakan yang mengabaikan aspirasi warga masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani, bukan melayani. *Mindset* yang salah ini, menurut Dwiyanto (2005:30), bukan hanya menjadi dasar dalam merancang prosedur pelayanan tetapi juga dalam merancang struktur birokrasi pemerintahan di Indonesia. Oleh sebab itu perlu dirancang suatu tatacara pelayanan publik yang lebih mendekati warga masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Dalam kaitannya dengan tatacara pelayanan pemerintahan dan perizinan, menurut Ratminto dan Atik (2005 :250), dapat diadopsi ketentuan dalam keputusan Menpan Nomor 81/1993 yang menyatakan bahwa tatacara pelayanan setidaknya harus memuat secara jelas hal-hal yang mencakup Landasan hukum pelayanan; Maksud dan tujuan pelayanan; Alur proses/tatacara pelayanan; Persyaratan yang harus dipenuhi, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif; Tatacara penilaian untuk membedakan kepastian kepada masyarakat atas persetujuan atau penolakannya; Rincian biaya jasa pelayanan umum dan tata cara pembayarannya; Waktu penyelesaian pelayanan umum; uraian mengenai

hak dan kewajiban pihak pemberi dan penerima pelayanan umum; dan penunjukkan pejabat penerima keluhan masyarakat.

Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin. Sebenarnya ada sebagian masyarakat pengguna jasa pelayanan perijinan yang tidak berkebaratan untuk membayar mahal, asalkan sah dan jelas manfaat yang diterimanya. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah. Kejelasan hak dan kewajiban *providers dan customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Mengenai sistem dan prosedur pelayanan publik, Ratminto dan Atik (2005 :251) mengemukakan sekurang-kurangnya memuat tata cara pengajuan permohonan pelayanan; tata cara penanganan pelayanan; tata cara penyampaian hasil pelayanan; dan tata cara penyampaian pengaduan pelayanan. Dalam konteks inilah diperlukan suatu ketentuan mengenai standar pelayanan minimal. Ketentuan tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM), sebagaimana diatur dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/757/OTDA Tahun 2002, yang harus dipenuhi oleh pemerintah kabupaten dan kota dalam penyediaan pelayanan publik, adalah merupakan hal yang baru dalam sejarah pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia. Sebagai hal baru, wajar kalau pengertian SPM belum banyak dipahami secara luas oleh masyarakat. Pemahaman SPM secara memadai bagi masyarakat merupakan hal yang

signifikan karena berkaitan dengan hak-hak konstitusional perorangan maupun kelompok masyarakat yang harus mereka peroleh dan wajib dipenuhi oleh pemerintah, berupa tersedianya pelayanan publik (pelayanan dasar) yang harus dilaksanakan pemerintah kepada masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mampu memenuhi dinamika kebutuhan para pelanggan, maka manajemen PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor perlu merumuskan dan menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dapat dijadikan patokan untuk melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada para pelanggan. Perumusan SPM tersebut hendaknya berpedoman pada Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor, 100/757/OTDA, menggariskan prinsip-prinsip yang harus dipedomani dalam kaitannya dengan kewenangan wajib dan SPM adalah :

- Standar pelayanan minimal diterapkan pada kewenangan wajib daerah saja, namun daerah dapat mengembangkan dan menerapkan standar kinerja untuk kewenangan daerah yang lain;
- Standar pelayanan minimal ditetapkan pemerintah dan diberlakukan untuk seluruh daerah kabupaten/kota;
- Standar pelayanan minimal harus mampu menjalin terwujudnya hak-hak individu serta dapat menjamin akses masyarakat mendapat pelayanan dasar dari pemerintah daerah sesuai patokan dan ukuran yang ditetapkan oleh pemerintah; dan
- Standar pelayanan minimal bersifat dinamis dan perlu dikaji ulang dan diperbaiki dari waktu ke waktu sesuai dengan perubahan kebutuhan nasional dan perkembangan kapasitas daerah.

Berdasarkan deskripsi analisis yang dikemukakan maka upaya yang perlu dilakukan oleh manajemen PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

- Memberikan kemudahan kepada para pelanggan untuk menyampaikan keluhannya;
- Meningkatkan Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan;
- Meningkatkan keakuratan informasi yang diberikan kepada pelanggan;

- Mengembangkan cara pembayaran tagihan rekening air yang mudah; dan
- Menerima saran/masukan dari pelanggan.

Tetap mempertahankan indikator-indikator yang telah mencapai tingkat kepuasan sesuai dengan harapan pelanggan

- Lokasi loket pembayaran yang mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum;
- Kebersihan dan kelengkapan toilet (bak mandi, air, wc) untuk pelanggan;
- Jaminan mutu air bersih sesuai standar kesehatan;
- Konsistensi mutu air bersih yang diproduksi;
- Jaminan kelancaran aliran air ke pelanggan;
- Keramahan Pelayanan Petugas;
- Kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan; dan
- Tarif pemakaian air yang terjangkau.

Perlu juga memperhatikan indikator yang berada pada kuadran empat dimana pelayanan yang diberikan terlalu berlebihan melebihi harapan pelanggan yang tidak terlalu tinggi yaitu

- Areal parkir yang tersedia cukup memadai
- Ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman

dalam perencanaan kedepan, kedua indikator tersebut tidak perlu menjadi fokus perhatian utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Sedangkan pada indikator yang masuk pada kuadran tiga dapat diabaikan mengingat kebutuhan dan harapan pelanggan sangat rendah begitupun dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Pakuan.