



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS**

SKRIPSI

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PDAM DI KOTA PADANG PANJANG**

Oleh

**NOVA DWI SYARIANI
06 951 047**

Mahasiswa Program Strata Satu (S-1) Jurusan Ilmu Ekonomi

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**PADANG
2011**

	No.Alumni Universitas	NOVA DWI SYARIANI	No.Alumni Fakultas
<p style="text-align: center;">BIODATA</p> <p>a). Tempat/Tgl lahir: Desa Pematang Sapat, 08 Nopember 1987 b). Nama Orang Tua: Syahrinur dan Darlis Niwirti c). Fakultas: Ekonomi d). Jurusan: Ilmu Ekonomi e). No.Bp: 06 951 047 f). Tgl Lulus: 29 April 2011 g). Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h). IPK: 3,18 i). Lama Studi: 4 tahun 7 bulan j). Alamat Orang Tua: Komplek Emplasment Kebun Rimdu Ma.Tebo.</p>			
<p style="text-align: center;">ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PDAM DI KOTA PADANG PANJANG</p> <p style="text-align: center;"><i>Skripsi S1 Oleh: Nova Dwi Syariani</i> <i>Pembimbing: Neng Kamarni, SE. Msi</i></p> <p style="text-align: center;">Abstrak</p> <p>Skripsi ini membahas tentang analisis indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM di Kota Padang Panjang. Dipilih objek penelitian tentang pelayanan PDAM karena saat ini dinilai masih kurangnya pelayanan terhadap masyarakat . Analisis tentang indeks kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam pelayanan PDAM. Unsur pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 14 unsur yang ditetapkan berdasarkan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap tingkat kepuasan masyrakat dalam pelayanan PDAM. Untuk itu metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode regresi logistik. Data yang digunakan adalah data sekunder dan data primer yang diperoleh dengan melakukan wawancara dan menyebarkan kuisisioner sebanyak 98 orang dengan menggunakan tehknik random sampling, yaitu suatu teknik yang respondennya diambil secara acak. Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM kota Padang Panjang dapat dikategorikan baik. .</p>			

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Dengan Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu

perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dengan perkembangan taraf kehidupan manusia maka tuntutan pelayanan publik semakin meningkat pula. Pelanggan tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan, tetapi lebih dari itu adalah kualitas pelayanan seperti ketersediaan air bersih yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, dalam hal ini yang berperan adalah PDAM .

PDAM Kota Padang Panjang sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pengolahan air bersih, dalam menjalankan usahanya selain bertujuan untuk mendapatkan keuntungan usaha, juga diarahkan pada ketersediaan dan pemertaan air bersih bagi masyarakat Kota Padang Panjang dengan pelayanan yang berkualitas.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang Panjang telah berupaya memberikan pelayanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di Kota Padang Panjang, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggannya. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Kota Padang Panjang. Untuk mengetahui jumlah pengaduan dari tahun 2006 sampai dengan 2010 dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1.

Jumlah pengaduan Pelanggan PDAM Kota Padang Panjang

Tahun	Jumlah Pengaduan	Peningkatan/Penurunan (%)
2006	756	-
2007	987	29,01
2008	855	-13,37
2009	1243	45,38
2010	1597	28,47

Sumber : PDAM Kota Padang Panjang 2011

Jumlah pengaduan pelanggan berfluktuasi dari tahun ke tahun dan rata-rata mengalami peningkatan dengan jumlah pengaduan terbanyak pada tahun 2010 yaitu mencapai 1597 Kasus. Untuk tahun 2007-2009 pengaduan sebagian besar terkait dengan kebocoran pipa dinas serta kerusakan kran, sementara untuk masalah ketidاكلancaran air jumlahnya relative kecil. Sedangkan tahun 2003, pengaduan yang berhubungan dengan ketidاكلancaran air jumlahnya cukup tinggi.

Dari uraian diatas penulis memilih untuk menganalisa Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM),di Kota Padang Panjang, maka penulis memilih judul : “ **Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan PDAM di Kota Padang panjang**“.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauh mana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PDAM Kota Padang Panjang.

1.3. Batasan masalah

1. Pada penelitian ini, peneliti memberi batasan masalah pada kelompok pelanggan rumah tangga di wilayah operasional PDAM kota Padang Panjang.
2. Sampel responden diambil dari perumahan di wilayah operasional PDAM kota Padang Panjang.
3. Data yang digunakan untuk menghitung persepsi pelanggan diambil dari hasil kuisisioner pada bulan November 2010 sampai Desember 2010.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PDAM Kota Padang Panjang.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis tentang kualitas pelayanan PDAM di Kota Padang Panjang dengan menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat dari 14 unsur /indikator pelayanan, maka dapat diperoleh kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata terendah adalah unsur adalah kepastian biaya pelayanan, karena biaya yang terlalu tinggi akan memberatkan masyarakat untuk melakukan pembayaran, sehingga tingkat kepuasan masyarakat cenderung akan turun.
2. Nilai rata – rata tertinggi adalah unsur kepastian jadwal pelayanan, hal ini jelas menunjukkan bahwa faktor kepastian jadwal pelayanan adalah faktor yang paling positif. Artinya petugas selalu tepat waktu dalam melayani pelanggan merupakan unsur terpenting bagi kepuasan masyarakat.
3. Berdasarkan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat diketahui bahwa sebagian besar unit pelayanan pada PDAM Kota Padang Panjang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang BAIK (B). Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tertinggi terjadi pada unsur kepastian jadwal pelayanan dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terendah terjadi pada unsur kepastian biaya pelayanan.
4. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dengan menggunakan metode dapat diketahui bahwa secara parsial (uji t) terdapat enam unsur pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Keenam unsur pelayanan tersebut berdasarkan urutan dominasi pengaruhnya yaitu kemampuan petugas pelayanan (UP6), tanggung jawab petugas pelayanan(UP5), kesopanan dan

keramahan petugas (UP9), kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), kejelasan petugas pelayanan (UP3), dan kenyamanan lingkungan (UP 13)

5. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dengan menggunakan metode dapat diketahui bahwa secara simultan (uji F) seluruh unsur pelayanan yang diteliti berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
6. Dari hasil uji koefisien determinasi R^2 diketahui besar pengaruh yang disumbangkan oleh keenam unsur pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat adalah 79.9% sedangkan sisanya 20,1% dipengaruhi oleh unsur pelayanan lainnya.