650.f3
cHO
s 04

STUDI TENTANG SISTEM DAN PROSEDUR, FASILITAS SERTA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN JEPARA

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat Sarjana S-2

Program Pascasarjana Universitas Diponegoro
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Konsentrasi : Magister Administrasi Publik

Diajukan oleh :

UMAR CHOTOB
NIM : D4E001065

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG
2003

UPT-PUSTAK-UNDIP
No. Daft: 2302/T/o-Ap/04
Tgl. : 13 Feb 2004

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji sampai seberapa jauhkah hubungan antara variabel sistem dan prosedur, fasilitas, kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jepara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara variabel sistem dan prosedur dengan kepuasan pelanggan menunjukkan koefesien 0,179 dimana hubungan tidak signifikan, dan hubungan antara variabel fasilitas dengan kepuasan pelanggan menunjukkan koefesien -0,03 sehingga tidak signifikan, sedangkan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan menunjukkan koefesien 0,04 tidak signifikan.

Walaupun demikian apabila hubungan variabel sistem dan prosedur, fasilitas, kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan secara bersama – sama mempunyai koefesien sebesar 62,73 % sehingga menunjukkan korelasi yang signifikan.

Pada akhir penelitian ini diketahui bahwa masing-masing variabel sistem dan prosedur, fasilitas maupun kualitas pelayanan secara terpisah-pisah tidak menunjukkan hubungan atau pengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan, namun kombinasi dari ketiga variabel tersebut secara bersama menunjukkan hubungan atau pengaruh yang kuat dan berkorelasi positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Sistem dan prosedur, fasilitas, pelayanan, pelanggan, kepuasan

ABSTRACT

This research, entitled "A Study on the Effect of System and Procedure, Facility and Service Quality on Customer Satisfaction at the Regional Drinking Water Company of Jepara", is aimed at studying the effect of the system and procedure, facility and service quality of the Regional Drinking Water Company of Jepara. Specify on the Customer satisfaction of the company and to obtain the method of the system and procedure, facility and the service quality that would the best satisfaction to the customers.

The research took place from December 2002 until January 2003 located both in the company and three different Sub-districts, namely the Jepara, Tahunan, and Kedung Sub-District, by implementing both technical data collection and questionnaire-study to be analyzed with a correlation analysis.

It was found at the end of this research, that each of the dependent variable (namely: system and Procedure, Facility and service quality) did not correlate to, or effect the customer satisfaction, but their combination significance correlate to or effect the customer satisfaction.

Key words: System and procedure, facility, service, customer, satisfaction

RINGKASAN

Tesis ini ingin menguji sampai seberapa jauhkah hubungan antara variabel sistem dan prosedur, fasilitas, kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jepara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan secara spasial atau sendiri-sendiri antara variabel sistem dan prosedur dengan kepuasan pelanggan menunjukkan hubungan yang tidak signifikan. Begitu pula hubungan antara variabel fasilitas dengan kepuasan pelanggan menunjukkan tidak signifikan. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan menunjukkan tidak signifikan.

Meskipun hubungan variabel tersebut secara sendiri-sendiri tidak signifikan, namun hubungan antara sistem dan prosedur, fasilitas, kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan secara bersama–sama mempunyai koefesien sebesar 62,73 % sehingga menunjukkan korelasi yang signifikan. Pada akhir penelitian ini diketahui bahwa masing-masing variabel sistem dan prosedur, fasilitas maupun kualitas pelayanan secara terpisah-pisah tidak menunjukkan hubungan atau pengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan, namun kombinasi dari ketiga variabel tersebut secara bersama menunjukkan hubungan atau pengaruh yang kuat dan berkorelasi positif terhadap kepuasan pelanggan

Dengan demikian hasil penelitian ini memberikan gambaran yang bagus dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Tentu saja kepuasan pelanggan PDAM di Jepara akan semakin dirasakan pelanggan, maka langkah yang harus dilakukan oleh PDAM adalah melakukan pembenahan terhadap semua variabel. Pembenahan ini harus simultan dan integral, yaitu pembenahan terhadap semua variabel dan semua faktor yang lain. Faktor yang lain di luar ketiga variabel tersebut agar kepuasaan pelanggan tercapai adalah menjaga kontinuitas keluarnya air selama 24 jam sehingga dapat dirasakan oleh semua pelanggan tanpa keluhan

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Semarang, Maret 2003

UMAR CHOTOB

STUDI TENTANG SISTEM DAN PROSEDUR, FASILITAS SERTA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN JEPARA

Dipersiapkan dan disusun oleh
UMAR CHOTOB
D4E001065

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 31 Maret 2003

Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji / Pembimbing I

Prof. Drs. Y. Warella, MPA, PhD

Sekretaris Penguji / Pembimbing II

Dra. Susi Sulandari, M.Si

Anggota Tim Penguji :

Penguji I

Prof. Drs. Hartojo

Penguji II

Dra. M. Suryaningsih, MS

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister Sain

Tanggal : 31 Maret 2003

Ketua Program Studi MAP
Universitas Diponegoro Semarang

Prof. Drs. Y. Warella, MPA., Ph.D

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah atas segala Rahmad Allah yang maha kuasa, penulis mampu menyelesaikan penulisan tesis dengan judul "STUDI TENTANG SISTEM DAN PROSEDUR, FASILITAS SERTA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN JEPARA".

Tesis ini diajukan guna memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai derajat sarjana S-2 pada Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Program Studi Magister Ilmu Administrasi Konsentrasi Magister Administrasi Publik. Penulis menyadari adanya keterbatasan dan kekurangan di dalam menyusun tesis ini sehingga kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan tesis ini.

Penulisan tesis ini dapat diselesaikan berkat adanya dorongan dan bimbingan dari Prof. Drs. Y Warella, MPA, PhD sebagai Pembimbing I dan Dra. Susi Sulandari, Msi sebagai dosen Pembimbing II. Selain itu penulis juga tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat kepada:

1. Prof. Ir. Ekonomi Budiharjo, MSc selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Drs. Y Warella, MPA, PhD selaku ketua program dan Drs. Ali Mufidz, MPA selaku sekretaris program.
3. Drs. Hendro Martojo, MM selaku Bupati Jepara yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk menempuh studi ini.

4. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Magister Administrasi Universitas Diponegoro.
5. Gunanto, SPd., ST., MM. selaku Direktur Utama PDAM yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di PDAM Kabupaten Jepara.
6. Suprojo, SE selaku Kabag Perencanaan PDAM yang dengan tekun dan sabar melayani penulis dalam pengumpulan data.
7. Drs. Wahyudi, MM. selaku atasan penulis yang memberikan kesempatan dan dorongan beserta rekan-rekan sejawat.
8. Ir. Zaid, MSc dan Luqman, SS yang telah mendorong dan membantu terselesaikannya penulisan ini.
9. Dan para pihak yang tidak dapat penulis sebut satu per satu

Akhirnya mudah-mudahan penulisan tesis ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada masa yang akan datang.

Jepara, Maret 2003

Umar Chotob

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

ABSTRAK ii

RINGKASAN iii

PERNYATAAN iv

LEMBAR PENGESAHAN v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah 9

C. Tujuan Penelitian 11

D. Kegunaan Penelitan 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori 12

B. Hipotesis 61

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian 63

B. Ruang Lingkup Penelitian 63

C. Lokasi Penelitian 64

D. Variabel Penelitian 64

E. Jenis dan Sumber Data 68

F. Instrumen Penelitian 68

G. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel 68

H. Teknik Pengumpulan Data 69

I. Teknik Analisa Data 69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 74

B. Analisis Hasil Penelitian 124

C. Diskusi 128

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 132

B. Saran 133

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel I.1	Data Keluhan Pelanggan Air Bersih PDAM	6
Tabel II.I	Transaction Marketing Versus Relationship Marketing	24
Tabel II.2	Perbedaan Dimensi Kualitas Barang dan Jasa	49
Tabel IV.1	Jenis Kelamin Responden	80
Tabel IV.2	Umur Responden	81
Tabel IV.3	Alamat Responden	82
Tabel IV.4	Distribusi Tingkat Pendidikan Responden	83
Tabel IV.V	Distribusi Pekerjaan Responden	84
Tabel IV.6	Distribusi Lama Berlangganan PDAM	85
Tabel IV.7	Perolehan Informasi Jasa Pelayanan PDAM	86
Tabel IV.8	Sumber Informasi Jasa Layanan PDAM yang Diterima Responden	87
Tabel IV.9	Kemampuan Konsumen di dalam Menangkap Informasi tentang Sistem dan Prosedur menjadi Pelanggan PDAM	88
Tabel IV.10	Penilaian Responden terhadap Sistem dan Prosedur Pelayanan PDAM	89
Tabel IV.11	Pendapat Responden tentang Perlunya Sistem dan Prosedur Pelayanan PDAM	90
Tabel IV.12	Penilaian Responden terhadap Persyaratan menjadi Pelanggan PDAM	91
Tabel IV.13	Pendapat Responden tentang Perlunya Sistem dan Prosedur Disederhanakan	92
Tabel IV.14	Cara yang Dipilih oleh Responden untuk Menjadi Pelanggan PDAM	93
Tabel IV.15	Pendapat Responden tentang Tata Cara yang Sebaiknya Digunakan untuk Mempermudah Calon Pelanggan PDAM	94
Tabel IV.16	Kesesuaian Antara Biaya Berlangganan dengan Ketentuan Yang Berlaku	95
Tabel IV.17	Kesesuaian antara Waktu dan Ketentuan yang Berlaku	96
Tabel IV.18	Kegiatan Responden Terhadap Ketentuan PDAM Bagi Pelanggan	97
Tabel IV.19	Jarak Jangkauan Responden dengan Kantor PDAM	98
Tabel IV.20	Kelengkapan Fasilitas Pendukung untuk Mempermudah Mengurus Administrasi	99
Tabel IV.21	Tingkat Kelengkapan Fasilitas Kantor PDAM untuk Kenyamanan Pelanggan	100
Tabel IV.22	Pendapat Responden tentang Perlunya PDAM Melengkapi Fasilitas Bagi Pelanggan	101
Tabel IV.23	Pendapat Responden tentang Performance Bangunan Kantor PDAM	102
Tabel IV.24	Sikap Karyawan PDAM terhadap Pelanggan di Ruang Layanan Kantor PDAM	103

Tabel IV.25 Wujud Air Bersih PDAM 104
Tabel IV.26 Bau Kaporit pada Air PDAM 105
Tabel IV.27 Pendapat Responden terhadap Pertanyaan yang Umum bahwa Air PDAM dapat Langsung Diminum 105
Tabel IV.28 Kesesuaian Antara Kualitas Air PDAM dengan harapan Responden 106
Tabel IV.29 Pendapat Responden terhadap Air PDAM jika Ditingkatkan Menjadi Air Minum 107
Tabel IV.30 Persetujuan Responden terhadap Distribusi Air Bersih yang Dianggap Sudah Merata 108
Tabel IV.31 Kelancaran Aliran Air PDAM 109
Tabel IV.32 Kesesuaian antara Air PDAM dengan Kebutuhan Rumah Tangga 109
Tabel IV.33 Lamanya Aliran Air PDAM Mengalir dalam Satu Hari 110
Tabel IV.34 Tingkat Kebocoran Instalasi PDAM 111
Tabel IV.35 Tingkat Respons Petugas terhadap Kebocoran Instalasi 112
Tabel IV.36 Tingkat Kesesuaian Antara Mekanisme Tehnik Penyebaran Sesuai Harapan Pelanggan 113
Tabel IV.37 Teknis Pembayaran yang Dikehendaki Responden 114
Tabel IV.38 Kesetujuan Responden atas Ganti Rugi terhadap Wanprestasi PDAM 115
Tabel IV.39 Perlunya Denda Bagi Pelanggan yang Terlambat Melakukan Pembayaran 116
Tabel IV.40 Penghargaan atau Kompensasi Bagi Pelanggan yang Membayar Tepat Waktu 117
Tabel IV.41 Kompensasi Pelanggan yang tidak Puas terhadap Pelayanan PDAM 118
Tabel IV.42 Bentuk Kompensasi 119
Tabel IV.43 Hubungan antara Sistem dan Prosedur dengan Kepuasan 120
Tabel IV.44 Koefisien Korelasi antara Sistem dan Prosedur dengan Kepuasan 121
Tabel IV.45 Hubungan antara Fasilitas dengan Kepuasan 122
Tabel IV.46 Koefisien Korelasi antara Fasilitas dengan Kepuasan 123
Tabel IV.47 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan 124
Tabel IV.48 Koefisien Korelasi antara Pelayanan dengan Kepuasan 125
Tabel IV.49 Koefisien Korelasi antara Variabel Bebas dan Variabel Terikat 126
Tabel IV.50 Analisis Hubungan secara Bersama-sama antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen 127

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar II.1. Skema Strategi Kepuasan Pelanggan 21

Gambar II.2. Perbedaan Dimensi Kualitas Barang dan Jasa 32

Gambar II.3. Hubungan Antar Variabel 60

Gambar II.4. Hipotesis Minor 62

Gambar II.5. Indikator Variabel 67

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik *(public services)*, mulai ramai diperbincangkan seiring bergulirnya reformasi. Sebelumnya, isu pelayanan publik sangat jarang diungkap. Seolah-olah persoalan pelayanan publik hanya menjadi wewenang pemerintah, mulai dari merencanakan, mengimplementasikan sampai mengevaluasi kondisinya.

Masyarakat tidak memiliki akses yang cukup untuk terlibat, dampaknya lebih jauh masyarakat menjadi tidak memiliki hak kontrol atas pelayanan publik yang diperoleh. Masyarakat menerima pelayanan yang diberikan pemerintah meskipun dengan kondisi yang memprihatinkan. Padahal, masyarakat telah membayar pajak, retribusi dan mematuhi aturan yang telah digariskan pemerintah di dalam menerima setiap pelayanan yang diberikan.

Dewasa ini, di mana akuntabilitas kinerja instansi pemerintah menjadi sorotan publik, maka penilaian atau evaluasi kualitas pelayanan instansi pemerintah dapat dilakukan oleh siapa saja, termasuk oleh Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

Beberapa kelemahan dalam pelayanan publik oleh pemerintah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Kurang Responsif

UPT-PUSTAK-UNDIP

Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi maupun harapan masyarakat sering kali sangat lambat bahkan diabaikan sama sekali;

2. Kurang Informatif

   Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat;

3. Kurang Terjangkau

   Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat;

4. Kurang Koordinasi

   Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sering kali kurang koordinasi;

5. Birokratis, Prosedural dan Berbelit-belit;
6. Lamban Bekerja;
7. Kurang bertanggungjawab
8. Tidak memberi rasa aman;
9. Tidak mau disalahkan (jika melakukan kesalahan);
10. Tidak Peka atau bahkan sering dianggap tidak manusiawi;
11. Dijumpai adanya praktek pungutan liar dari oknum petugas yang meminta imbalan tidak semestinya (Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, 2002).

Dari sebelas kelemahan birokrasi di dalam penyelenggaraan layanan publik sebagaimana yang dinsinyalir oleh Menteri Negara pendayagunaan aparatur negara

tersebut di atas, menurut hemat penulis pada hakekatnya terdapat tujuh kelemahan serius yaitu :

1. Kurang Responsif
2. Kurang Informatif
3. Kurang Terjangkau
4. Lamban Bekerja
5. Kurang Bertanggungjawab
6. Tidak mau disalahkan (jika melakukan kesalahan)
7. Tidak Peka.

Dengan demikian pelayanan publik tidak dapat memuaskan masyarakat sebagai pelanggan. Kondisi tersebut sudah barang tentu sangat mengecewakan masyarakat sehingga menimbulkan banyak komplain (keluhan).

Penelitian yang dilakukan oleh Pusat Studi Pengembangan Kawasan (PSPK) Jakarta dengan *Non-Governmental Organization (NGO)* lokal di sembilan kota di Indonesia (Medan, Sawahlunto, Semarang, Tangerang, Denpasar, Mataram, Pontianak, Banjarmasin dan Palu) pada tahun 2001 menghasilkan kesimpulan bahwa kondisi pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat dan masih menyisakan banyak persoalan. Sektor pelayanan publik yang diteliti meliputi : air bersih, listrik, telepon, persampahan, perizinan, kesehatan, pendidikan dan pedagang kaki lima (PKL).

Khusus pelayanan publik di sektor air bersih, masalah yang terungkap dari keluhan masyarakat dalam penelitian tersebut adalah air tersebut belum layak untuk diminum dan hanya untuk mandi dan cuci.

Berkaitan dengan air minum ada tiga permasalahan yang terkait yaitu : kualitas, kuantitas dan kontinuitas air tersebut. Kualitas berkaitan dengan baku mutu air atau standar sehat-tidaknya air tersebut untuk dikonsumsi masyarakat. Kuantitas berkaitan dengan jumlah atau debit atau volume air yang diperoleh masyarakat. Dan kontinuitas berkaitan dengan lama waktu air mengalir, apakah mengalir 24 jam, 6 jam, 2 jam sehari, mengalir 2 hari sekali atau mengalir seminggu sekali, dan seterusnya.

Tanggapan masyarakat terhadap pelayanan air bersih di sembilan kota sama, bahwa pemerintah (Perusahaan Daerah Air Minum, PDAM) belum memberikan pelayanan yang optimal dalam penyediaan air bersih, baik dari segi kualitas, kuantitas maupun kontinuitas. Kualitas air bersih (PDAM) belum memenuhi standar kesehatan, misalnya : masih mengandung banyak kapur-sulfur, bau kaporit yang tentu saja akan berpengaruh pada kesehatan masyarakat. Di beberapa lokasi dalam satu kota, tidak teraliri air dari PDAM, di lokasi lainnya teraliri tetapi dengan debit air yang kurang. Kondisi ini menunjukkan secara kuantitas pelayanan air bersih masih kurang. Sementara itu, meskipun masyarakat sudah mendapatkan pelayanan air bersih, namun kontinuitasnya masih kurang, misalnya : air mengalir hanya 2

sampai 3 jam setiap harinya, bahkan sering tidak mengalir sampai berminggu-minggu (Jaorana Amiruddin, 2002).

Untuk Kabupaten Jepara, kondisi pelayanan air bersih yang dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jepara memiliki kondisi yang tidak jauh berbeda dengan hasil penelitian yang dijumpai di sembilan kota tersebut di atas, yaitu : kualitas, kuantitas dan kontinuitas.

Secara umum, kualitas air bersih di PDAM Kabupaten Jepara yang dikonsumsi oleh pelanggan belum memenuhi standar kesehatan karena masih berbau kaporit. Sedangkan secara kuantitas, PDAM Kabupaten Jepara belum mampu melayani kebutuhan masyarakat. Dari data yang diperoleh dari PDAM Kabupaten Jepara ternyata cakupan pelayanan air bersih di Kabupaten Jepara sampai dengan oktober 2002 baru meliputi 6 kecamatan (Jepara, Tahunan, Bangsri, Mlonggo, Pecangaan dan Welahan). Hal ini berarti baru 30,35 % di perkotaan dan 9,21 % di pedesaan. Di sisi kontinuitas, pelayanan PDAM Kabupaten Jepara belum mampu mengalirkan air bersih selama 24 jam sehari. Di samping itu juga masih dijumpai adanya kebocoran instalasi air bersih di sana-sini.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan air bersih di PDAM Kabupaten Jepara belum dapat memuaskan pelanggan. Beberapa fakta empiris yang dapat dikemukakan antara lain :

1. Banyaknya komplain dari pelanggan, baik melalui telepon, surat keluhan yang masuk maupun yang datang langsung ke kantor PDAM Kabupaten

Jepara. Sampai dengan bulan oktober 2002, keluhan yang masuk ke PDAM Kabupaten Jepara rata-rata 30 pelanggan perbulan.

2. Tanggapan anggota DPRD Jepara di sela-sela forum sidang sepanjang tahun 2002 dalam menanggapi aspirasi masyarakat.

TABEL I.1

Data Keluhan Pelanggan Air Bersih PDAM

Januari 2002- Oktober 2002

No	Bulan	Frekwensi Keluhan Pelanggan	Keterangan
1	Januari	38 kali	Secara umum keluhan pelanggan air bersih PDAM berkisar pada beberapa sbb: 1. Aliran macet atau sering kecil 2. Air mengalir hanya pada jam-jam tertentu (belum dapat 24 jam) 3. Air belum memenuhi standar kesehatan (Misalnya berbau kaporit, kotor) 4. Air tidak siap minum sebagaimana namanya (hanya siap untuk mandi dan cuci) 5. Terjadi kebocoran pada instalasi
2	Februari	27 kali	
3	Maret	38 kali	
4	April	33 kali	
5	Mei	20 kali	
6	Juni	29 kali	
7	Juli	28 kali	
8	Agustus	30 kali	
9	September	27 kali	
10	Oktober	33 kali	

Sumber Data: Kantor PDAM Jepara, 2002

Pelayanan publik yang sesuai dengan harapan pelanggan (masyarakat) merupakan suatu keharusan yang tidak dapat ditawar lagi. Menurut Andi M. et.al (2001, 86), perubahan orientasi tersebut membawa konsekuensi proses transformasi organisasi yaitu mencakup :

1. "*Retraining*" yaitu pergeseran konsepsi, visi dan pengukuran keberhasilan organisasi;
2. "*Restrukturing*", yaitu perubahan struktur, proses kerja, alokasi sumber daya dan sebagainya.
3. "*Revitalization*", yaitu mengubah kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan teknologi;
4. "*Renual*", yaitu memperbaharui sistem penggajian, promosi, pengembangan karier dan organisasi.

Melihat perkembangan yang terjadi di kalangan masyarakat yang semakin kritis di dalam mencermati kinerja layanan pemerintah serta semakin meningkatnya pula kesadaran mereka atas hak-hak yang seharusnya mereka peroleh dari pemerintah, maka perlu dikembangkan alternatif pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan karena masyarakat semakin kritis dan sadar untuk memperoleh pelayanan yang baik dari pemerintah. Secara jujur dapat dikatakan bahwa kondisi pelayanan publik dewasa ini masih jauh dari yang diharapkan, baik yang

menyangkut kelembagaan sumber daya manusia, ketatalaksanaan maupun pengawasan dan akuntabilitasnya.

Sebagai lembaga publik, PDAM diharapkan dapat memberikan pelayanan sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat. Untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada pelanggan maka bentuk pelayanan publik dari PDAM harus berorientasi pada *customer focus* sebagaimana yang dideskripsikan sebagai berikut :

> *"Traditionally, many agencies (and servis providers) take the individuals they interact with for granted-students in a classroom, welfare recipients in a waiting room-rather than viewing them as clients with particular needs. Forward-looking public organization, however, have adopted a different model, citizen-as-costumer, through which they consciously identity obstacles to improved client services and then work to solve those problems. They respect and respond to customers. As Hant (1998) argues, successful organizations engage in open, continuous, two-way communication with their customers and utilize on going measurement customer satisfaction to alter and improve their services and processes".* (Holzer and Kallahan, 1998).

Berdasarkan deskripsi di atas, maka hakekat dari *customer focus* adalah menghargai dan tanggap terhadap selera pelanggan (publik). Dengan kata lain bahwa PDAM sebagai unit pelayanan publik harus menghormati, menghargai dan tanggap terhadap selera konsumen. Untuk dapat melaksanakan fungsi pelayanan dengan sebaik-baiknya, maka PDAM harus mampu menerapkan prinsip-prinsip kebutuhan pelanggan, berkesinambungan dalam berkomunikasi timbal balik dengan pelanggan dan memanfaatkan gambaran tingkat kepuasan pelanggan dengan selalu menyempurnakan sistem dan prosedur, fasilitas dan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan uraian dan konsep-konsep tersebut di atas, maka penelitian ini ditujukan untuk mengetahui sistem dan prosedur, faslitas dan kualitas pelayanan PDAM yang bagaimanakah yang dapat dikembangkan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pelanggan?

B. IDENTIFIKASI DAN PERUMUSAN MASALAH

1. Identifikasi Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh PDAM Kabupaten Jepara berupa air bersih belum sepenuhnya dapat memuaskan keinginan masyarakat sebagai pelanggan.

1.1. Persepsi Masyarakat terhadap Sistem dan Prosedur Layanan PDAM Yang Berlaku Sekarang

Sistem dan Prosedur Layanan pelanggan oleh PDAM yang berlaku sekarang, terutama yang menyangkut pendaftaran dan pembayaran pemasangan instalasi, pembayaran biaya langganan masih dianggap belum dapat memenuhi tuntutan kehidupan masyarakat modern sehingga dirasa kurang praktis. Sampai saat ini pelanggan diharuskan datang sendiri atau mewakilkan kepada pihak lain dalam memenuhi kewajibannya untuk melakukan pendaftaran dan pembayaran pemasangan instalasi dan pembayaran biaya langganan. Seharusnya, hal itu dapat dilakukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, sebagaimana pembayaran rekening listrik, telepon dan sebagainya.

1.2. Fasilitas Pelayanan

Berdasarkan pengalaman beberapa pelanggan PDAM selama ini, dijumpai beberapa kondisi fasilitas pendukung yang belum memadai, seperti :

a. Sarana pemberian layanan yang belum dapat memberikan kenyamanan pelanggan (loket pendaftaran, loket pembayaran, ruang tunggu dan sebagainya yang belum representatif)
b. Sarana pendukung belum tersedia (Telepon Umum, Mesin Foto Copy, ATM, Toilet dan sebagainya)

1.3. Kualitas Layanan

Pelayanan publik yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Jepara belum sesuai dengan keinginan masyarakat sebagai pelanggan. Air bersih produk PDAM masih berbau kaporit, tidak bisa mengalir selama 24 jam sehari, masih dijumpai adanya kebocoran instalasi dan sebagainya.

2. Perumusan Masalah

Sistem dan prosedur, fasilitas dan kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jepara yang bagaimanakah yang harus dikembangkan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pelanggan?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui sistem dan prosedur, fasilitas dan kualitas pelayanan PDAM yang berlaku saat ini.
2. Untuk mengetahui bagaimana korelasi antara :
   - Variabel antara sistem dan prosedur dengan kepuasan pelanggan PDAM
   - Variabel antara fasilitas dengan kepuasan pelanggan PDAM
   - Variabel hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan
   - Variabel sistem dan prosedur, fasilitas dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan

D. KEGUNAAN PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan berguna untuk mewujudkan sistem dan prosedur, fasilitas serta kualitas pelayanan PDAM sesuai harapan masyarakat sebagai pelanggan, sehingga memberikan manfaat, sebagai berikut :

1. Masyarakat sebagai pelanggan PDAM memperoleh kemudahan di dalam penyediaan air bersih sesuai dengan kualitas, kuantitas dan kontinuitasnya.
2. PDAM sebagai penyedia jasa layanan air bersih bagi masyarakat dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Layanan publik *pasca* reformasi sering mendapat sorotan dari berbagai kalangan. Dimana pada intinya masyarakat menuntut adanya layanan publik yang lebih baik. Mengingat hakekat layanan publik merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan terus menerus, maka tingginya tingkat kepuasan masyarakat merupakan salah satu bagian yang tidak boleh diabaikan (Munir, 2001).

1. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Meskipun diskripsi yang mudah tentang kepuasan pelanggan sulit untuk ditemukan, namun esensinya dapat diketahui dari berbagai interprestasi tentang kepuasan pelanggan itu dari sejumlah pakar di bawah ini. Menurut **Day** (dalam **Tse** dan **Wilton**, 1998 : 204) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan atas evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah penggunaannya. Sedangkan **Kotler** (1994 : 40) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibanding dengan harapannya.

Dari kedua difinisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian ini didasarkan pada diskonfirmation paradigma dari **Oliver** (dalam **Engel**, *et.al.*, 1990 : 545-547).

Bertolak dari ketiga difinisi kepuasan pelanggan dari para pakar tersebut di atas, penulis mengajukan pengertian bahwa kepuasan pelanggan adalah merupakan gambaran tinggi rendahnya respon pelanggan atas setiap jasa bentuk layanan yang dibnerikan oleh lembaga. Pemberian layanan oleh oraganisasi atau badan usaha yang biasanya dinyatakan dalam bentuk perbandingan antara layanan yang diperoleh pelanggan dengan harapan bentuk pelayanan yang dikehendaki.

b. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut (Kotler, 1994 : 41-43) :

a. Sistem keluhan dan saran

   Organisasi yang berpusat pelanggan (*customer centerid*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Contoh : dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, customer hotlines, dan lain-lain.

b. Ghost Shopping

   Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan

atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporakan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

c. Lost Customer Analysis

Perusahaan seyoigyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survai Kepuasan Pelanggan

Umumnya penelitan menganai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitan survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung (**McNeal** dan **Lamb** dalam **Petersen** dan **Wilson**, 1992 : 61). Hal ini karena melalui survai perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggan.

C. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.

Fandy Tjiptono mengemukakan adanya beberapa teknik pengukuran kepuasan pelanggan yang biasa dilakukan dengan metode survey sebagaimana

yang telah penulis singgung di atas (Fandy Tjiptono, 2002). Adapun Teknik yang dimaksud tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Directly Reported Satisfaction*

   Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti "ungkapan seberapa puas Saudara terhadap pelayanan PT Phirus Jaya pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas.

2. *Drived Dissatisfaction*

   Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya haapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3. *Problem Analysis.*

   Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-maslah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4. *Importance-performance analysis.*

   Cara ini diungkapkan oleh Martilla dan James dalam artikel mereka yang dimuat di Jounal of Marketing bulan Januari 1977 yang berjudul *"Importance-Performance Analysis"*. Dalam teknik ini, responden diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/ atribut tersebut.

Sedangkan Handi Irawan D, mengemukakan adanya 3 teknik pengukuran, yaitu : *Top Two Boxes, Performance-Importance* dan *Servqual* (Handi Irawan D, 2002: 121).

1. *Top Two Boxes*

Dalam teknik pengukuran ini , kepada pelanggan hanya disodorkamn alternatif jawaban yaitu puas dan sangat puas. Fokus perhatian akan diberikan kepada jawaban "Sangat Puas". Seandainya jawaban sangat puas mencapai 90 % hal ini mengandung makna bahwa pelanggan yang sudah bisa dipuaskan telah mencapai 90 %. Dengan perkataan lain pelanggan yang belum bisa dipuaskan masih 10 %.

Teknik ini bisa dikembangkan menjadi "Top Three Boxes", yaitu apabila skala yang ingin digunakan adalah 1-7. Faokus jawaban diberikan kepada pelanggan yang memberi skor pada skala, 5, 6 dan 7 (agak puas, puas dan sangat puas).

Dalam lingkungan yang sangat kompetitif, wajar apabila pusat perhatian pelaku bisnis harus ditujukan pada kelompok pelanggan yang benar-benar puas *(delighted customers)*, sedangkan yang hanya puas, loyalitasnya dianggap sedang-sedang saja.

2. *Performance-Importance*

Teknik ini persis sama yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono di atas, hanya di sini perlu diberikan beberapa tambahan penjelasan antara lain hal-hal sebagai berikut :

Pertanyaan bisa hanya terbatas pada dimensi dan beberapa atribut, namun bisa juga melebar sampai ke semua dimensi lengkap dengan semua atributnya. Dalam teknis pelaksanaannya; Pertama, Pelanggan diminta untuk memberikan jawaban pada tingkat kepuasan yang dirasakannya *(performance)* , dari dimensi dan atribut yang dinilai . Dalam hubungan ini tidak ada keharusan bahwa skala pengukuran *performance* harus sama dengan skala pengukuran *importance.* Bisa saja tingkat kepentingan diukur dengan skala *"Sun Scale"* yaitu masing-masing dimensi diberi bobot sesuai dengan keyakinan pelanggan sehingga bobot total 100 %. Jadi dalam teknik ini, tingkat kepentingan *(importance)* berfungsi sebagai pembobot langkah. Langkah ketiga adalah melakukan perkalian antara skala tingkat kepuasan dan skala kepentingan.

Dari hasil perkalian tersebut akan diperoleh Indeks Kepuasan Pelanggan. Jelas dari uraian di atas, skala yang berbeda dan cara perhitungan yang berbeda bisa menghasilkan hasil akhir yang berbeda pula. Untuk itu diperlukan sikap kehati-hatian dalam perhitungannya.

Kelebihan teknik ini di samping sederhana juga cukup efisien. Dikatakan efisien karena sekali mengadakan evaluasi, tidak hanya diperoleh angka Indeks Kepuasan Pelanggan, namun juga dapat siketahui dimensi serta atribut yang perlu prioritas perbaikan.

Namun ada beberapa hal yang ditengarai sebagai kelemahan yang harus diupayakan cara mengatasinya, yaitu (1) Angka Indeks Kepuasan Pelanggan baru dapat dirasakan manfaatnya apabila bisa diperbandingkan baik dengan

kondisi angka indeks pesaing maupun dengan perusahaan sendiri pada periode waktu yang berlainan, (2) dalam pelaksanaan perhitungan. Tidak bisa dihindari adanya unsur subjektivitas berhubung sering digunakannya , (3) ketidakstabilan angka indeks bisa terjadi apabila muncul perubahan pada atribut yang digunakan, karena dirasakan perlu adanya perbaikan.

3. *Servqual*

Teknik ini dikemukakan oleh Berry, Zithmal dan Parasuraman diakhir tahun 1980-an khusus untuk pengukuran kepuasan pelanggan dibidang jasa. Dengan teknik ini 5 dimensi kepuasan dijabarkan dalam banyak atribut yang tidak kurang dari 22 jumlah atribut.

Adapun ciri khas dari teknik Servqual ini adalah perhitungan didasarkan adanya "Gap" antara persepsi dan harapan, misalnya: gap antara persepsi terhadap Bank Bahagia dengan harapan terhadap perbankan pada umumnya. Kondisi yang ideal adalah apabila persepsi lebih besar dari harapan, yang berarti "gap"–nya positif, sehingga pelanggan merasa puas. Sebaliknya kalau skor harapannya lebih besar dari persepsinya berarti "gap"-nya negatif, yang berarti pula harapan pelanggan tidak terpenuhi sehingga pelanggan mersa tidak puas.

Mengenai penggunaan skala bisa 1 – 7 dan bisa juga 1 – 5 yang penting penggunaannya konsisten. Skala 1- 7 lebih ideal, tetapi bagi pelanggan yang berpendidikan rendah akan mengalami kesulitan didalam penggunaannya.

Sebagaimana pada teknik *Performance-Importance,* setiap dimensi pada teknik juga diberikan bobot. Adapun pembobotannya diukur dengan skala

"Sun Scale" yang total bobotnya 100 %. Hanya saja sering terdapat sasaran kritik yaitu yang berhubungan dengan diberikannya bobot yang sama pada semua atribut dalam semua dimensi. Perhitungan lebih lanju adalah dengan mengalikan bobot dan masing-masing dimensi dengan rata-rata "gap" pada dimensi yang bersangkutan. Yang sangat penting untuk dipahami adalah cara menginterpretasikan Indeks Servqual ini. Sebagaimana telah disinggung dimuka yang ideal adalah jika "gap"-nya positif, yang berarti pelanggan merasa sangat puas. Pengalaman empiris menunjukkan bahwa hal yang demikian itu jarang terjadi. Hanya satu-dua dari 100 perusahaan. Kebanyakan perusahaan yanh memiliki tingkat pelayanan yang baik adalah yang angka Indeksnya minusnya relatif kecil, yaitu kurang dari 1. Apabila suatu perusahaan penyedia jasa perhitungan angka akhirnya negatif yang cukup besar, berarti kualitas pelayanannya buruk.

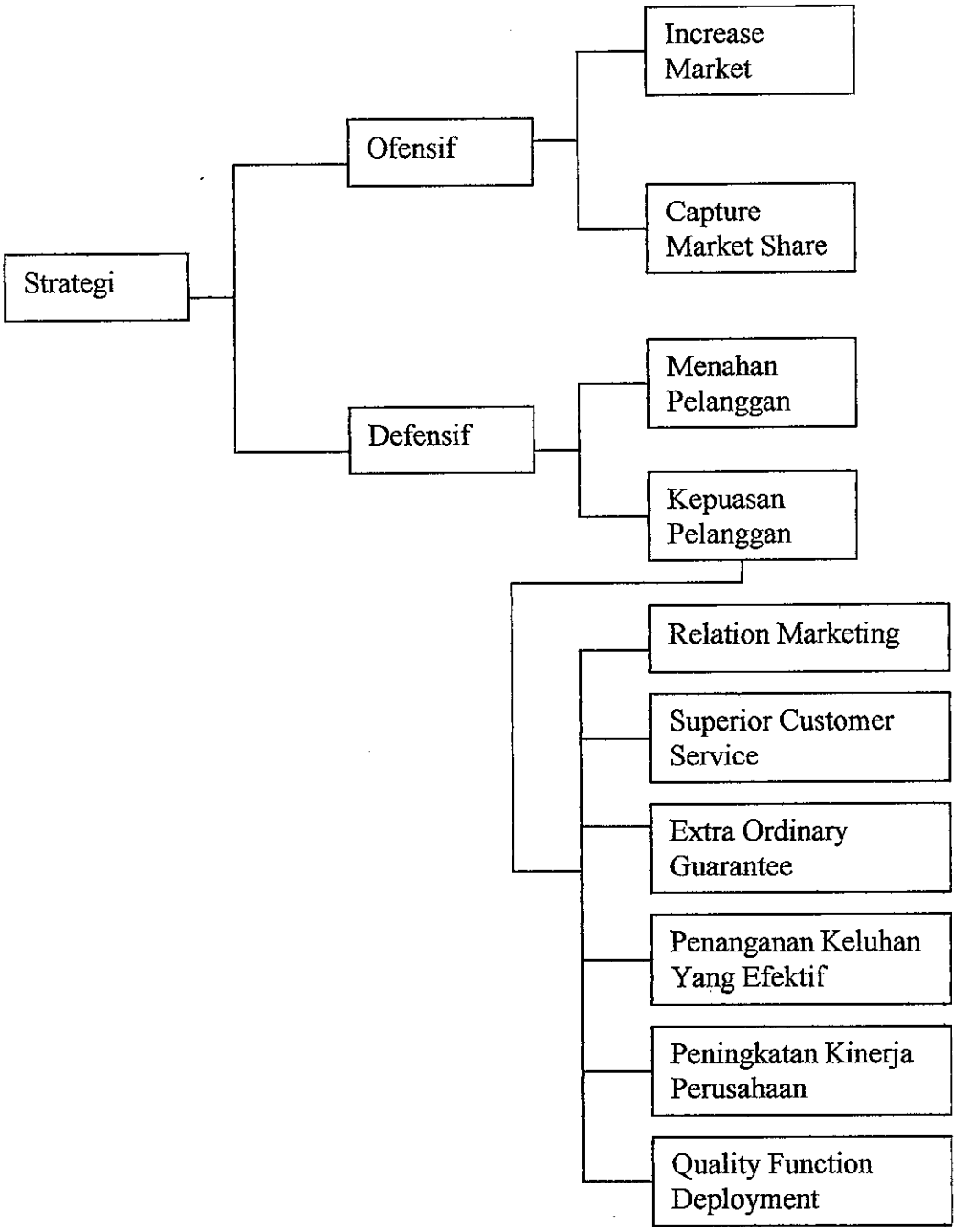
Kelebihan teknik Servqual ini adalah pada kekuatannya sebagai suatu teknik hasil dari studi yang panjang dan mendalam serta cara-cara pengukurannya yang mudah dimengerti. Namun pada sisi yang lain juga memiliki beberapa kelemahan yaitu : (1) Analisa "gap" lebih sulit dikomunikasikan dibanding dengan cara-cara yang sederhana. Nilai absolutnya tidak banyak, berarti apabila tidak dibandingkan dengan hasil sebelumnya, atau dibanding dengan perusahaan pesaing dalam industri yang sama (2) Jumlah pertanyaan menjadi dua kali lipat, yaitu sekali pada waktu mengukur persepsi dan yang kedua kali waktu mengukur harapan.

d. Strategi Kepuasan Pelanggan.

Fandy Tjiptono mengutip pendapat Fornell (1992) menyebutkan bahwa pada umumnya perusahaan menggunakan strategi kombinasi antara strategi ofensif dengan strategi defensif yang secra keseluruhan strategi kepuasan pelanggan dapat digambarkan secara skematis sebagaimana bagan 2 berikut :

Gambar II.1

Skema Strategi Kepuasan Pelanggan



Secara singkat penulis berusaha mengemukakan substansi dari masing-masing strategi yang tergabung dalam kelompok strategi defensi sebagai berikut :

1. Menahan Pelanggan

   Strategi ini sering juga disebut pembentukan rintangan pengalihan. Intinya adalah perusahaan atau penyedia jasa berusaha membentuk rintangan pengalihan *(switching-barrier)* sehingga pelanggan akan merasa enggan, rugi atau harus mengeluarkan biaya besar apabila berganti pemasok.

2. Kepuasan Pelanggan

   Perlu disadari strategi ini adalah strategi yang bersifat jangka panjang sehingga memerlukan komitmen yang tinggi baik mengenai sumber dana finansial maupun sumberdaya manusianya. Dengan demikian strategi ini tidak mungkin dapat berhasil tanpa dibarengi komitmen dan tidak akan berhasil pula bila hanya dalam jangka pendek.

   Variasi strategi ini bisa dilaksanakan dengan berbagai macam cara sebagaimana dapat dilihat pada skema di atas. Adapun penjelasan lebih rinci adalah sebagai berikut :

   a. *Relationship Marketing*

      Menurut Fandy Tjiptono strategi ini banyak dikemukakan pada ahli seperti McKewna (1991), Jackson (1985) dalam Schnaars (1991). Inti dari strategi ini adalah perlunya menjaga hubungan yang berkesinambungan antara perusahaan (penyedia jasa) dengan pihak

pelanggan. Dengan perkataan lain hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan tidak berakhir meskipun proses transaksi sudah berakhir. Dengan demikian kesetiaan pelanggan bisa dibina terus menerus dengan dampak terjadinya transaksi ulang (repeat bisnis). Dukungan *customer data base* sangat diperlukan guna efektivitasnya strategi ini. Salah satu variasi dari strategi *Relationship Marketing* adalah apa yang dinamakan *Frequncy Marketing.* Yaitu usaha untuk mengidentifikasi, memelihara dan meningkatkan hasil dari *the best customer* melalui hubungan jangka panjang yang interaktif dan bernilai tambah. Konsep dari strategi ini mendasarkan pada prinsip **Pareto** yang berbunyi: *"20 % companies customers might account for 80 % of its bussiness".* Untuk lebih jelasnya pemahaman terhadap strategi ini dapat dibandingkan perbedaan prinsip antara *Transaction Marketing* dan *Relationship Marketing*, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel II.1

Transaction Marketing versus Relationship Marketing

Transaction Marketing	Relationship Marketing
1. Berfokus pada penjualan tunggal	1. Berfokus pada customer retention
2. Orientasi pada karakteristik produk	2. Orientasi pada manfaat produk
3. Jangka Waktu Pendek	3. Jangka Waktu Panjang
4. Hanya sedikit perhatian dan penekanan pada aspek layanan pelanggan	4. Layanan pelanggan sangat diperhatikan dan ditekankan
5. Komitmen terhadap pelanggan relatif terbatas	5. Komitmen terhadap pelanggan sangat tinggi
6. Kontak dengan pelanggannya moderat	6. Kontak dengan pelanggan sangat tinggi
7. Kualitas terutama merupakan perhatian dan tugas bagian produksi	7. Kualitas merupakan perhatian semua orang

Sumber : Fandy Tjiptono, 1997, Strategi Marketing hal. 41

b. Superior Customer Service

Strategi yang dikemukakan oleh Schnaars (1991) ini berusaha memberika pelayanan yang lebih baik dari yang telah ditawarkan oleh pesaing. Efektifnya strategi ini membutuhkan : (1) usaha yang betul-betul gigih, (2) kemampuan sumberdaya manusia yang tinggi, serta (3) penyediaan dana dalam jumlah yang besar. Mrnurut Katz (1994), bentuk-bentuk layanan yang mungkin diberikan suatu perusahaan (penyedia jasa) adalah antara lain jaminan, garansi, pelatihan penggunaan produk, konsultasi teknik dan sebagainya.

c. *Unconditional Guarantees.*

Strategi yang dikemukakan oleh Hart (1988) ini berintikan sebuah komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme (1) penyempurnaan mutu produk dan (2) peningkatan kinerja perusahaan.

Fungsi utama suatu garansi adalah untuk mengurangi resiko sebelum atau sesudah pembelian produk, sekaligus memaksa perusahaan yang bersangkutan untuk (1) memberikan yang terbaik dan sekaligus (2) meraih loyalitas pelanggan.

1. Suatu garansi yang baik harus memenuhi beberapa kriteria antara lain realis dan dinyatakan secara spesifik
2. Sederhana, komunikatif dan mudah dipahami
3. Mudah diperoleh atau diterima pelanggan
4. Tidak membebani pelanggan dengan syarat-syarat yang berlebihan
5. Terpercaya *(Credible)* baik reputasi perusahaan yang memberikan maupun tipe garansinya itu sendiri. Misalnya garansi yang berbunyi, "Kami jamin berat badan Anda akan susut 30 kg dalam 2 minggu. Bila tidak, uang kembali" cenderung sulit dipercaya.
6. Berfokus pada kebutuhan pelanggan
7. Sungguh berarti, artinya disertai ganti rugi bayaran yang signifikan dan disesuaikan dengan harga produk yang dibeli, tingkat keseriusan masalah yang dihadapi dan persepsi pelanggan terhadap apa yang adil bagi mereka

UPT-PUSTAK-UNDIP

8. Memberikan standar kinerja yang jelas. Misalnya, "Dalam waktu kurang dari 15 jam, paket Anda akan sampai ke Tujuan".

d. Penanganan Keluhan yang Efektif

Strategi yang dikemukakan oleh Schnaars (1991) ini memberikan peluang untuk mengubah peerilaku pelanggan yang tidak puas menjadi puas bahkan menjadi pelanggan abadi.

Beberapa hal penting yang perlu diperhatikan di dalam penanganan keluhan pelanggan adalah :

1. Mengidentifikasi dan menentukan sumber masalah. Hal ini sangat *urgent* oleh karena akan sangat menentukan efektivitas langkah-langkah selanjutnya.
2. Kecepatan dan ketepatan penanganan.
3. Pihak perusahaan menunjukkan perhatian, keprihatinan dan penyesalannya serta berusaha untuk memperbaiki situasi.
4. Keterlibatan manajemen puncak dalam menangani keluhan pelanggan. Hal ini sejalan dengan kecenderungan pelanggan yang lebih suka berhubungan dengan pihak-pihak yang memiliki kewenangan untuk mengambil suatu keputusan atau solusi.

Mengingat keluhan pelanggan akan selalu muncul sepanjang hidup perusahaan maka perlu disusun prosedur tetap (protap) atau *Standart Operating Procedure (SOP)* dalam penanganannya sehingga bisa efektif.

e. Peningkatan Kinerja Perusahaan

Strategi ini meliputi berbagai upaya antara lain :

1. Mengadakan pendidikan dan pelatihan yang menyangkut berbagai materi, seperti : *Salesmanship*, komunikasi, *public relation* bagi manajemen dan karyawan.
2. Lebih memberdayakan karyawan disertai pemberian kewenangan yang lebih besar khususnya kepada *"front-line staff"* dalam rangka menyenangkan pelanggan.
3. Memasukkan unsur kemampuan memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan

f. Penerapan *Quality Function Deployment*

Konsep *Quality Function Deployment* muncul pertama kali di Jepang yang kemudian berkembang ke negara-negara yang lain. Inti konsep ini adalah suatu praktek untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. Di dalam paradigma *Total Quality Managenent (TQM)* memang pelanggan perlu diikutsertakan di dalam proses perancangan produk, sehingga produk yang dihasilkan akan selalu sesuai dengan spesifikasi yang disetujui pelanggan. Dengan demikian sasaran kepuasaan pelanggan akan lebih terdekatkan.

Enam strategi kepuasan pelanggan sebagaimana dikemukakan oleh Fandy Tjiptono di atas, diulangi lagi dalam penulisan bukunya yang lain yaitu : Manajemen Jasa (Fandy Tjiptono, 2002). Dugaan penulis bahwa keenam

strategi tersebut di atas dianggap cukup efektif oleh Fandy Tjiptono di dalam mewujudkan, memelihara dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pada sisi lain penulis mempelajari konsep kepuasan pelanggan yang ditulis oleh Handi Irawan yang telah banyak dikutip pada uraian terdahulu. Memang Handi Irawan tidaj menyebut konsep yang dikemukakannya itu sebagai suatu strategi. Namun kalau apa yang dikemukakan oleh fandy Tjiptono masing-masing bisa dianggap sebagai sebuah strategi (misal : pemberian jaminan, penanganan keluhan) maka prinsip-prinsip yang dikemukakan oleh Handi Irawan tersebut dapat disejajarkan sebagai sebuah strategi.

Adapun ke sepuluh strategi tersebut adalah :

1. Mempercayai pentingnya kepuasan pelanggan
2. Memilih pelanggan yang benar
3. Memahami harapan pelanggan
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan
5. Faktor emosional penting di dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan
6. Pelanggan yang komplain adalah pelanggan yang loyal
7. Garansi adalah suatu lompatan besar dalam kepuasan pelanggan
8. Perlunta mendengar suara pelanggan
9. Pentingnya peran karyawan dalam memuaskan pelanggan
10. Keteladanan pemimpin di dalam kepuasan pelanggan

Apabila pola pikir kedua pakar tersebut di atas (Handi Irawan dan Fandy Tjiptono) tentang strategi kepuasan pelanggan bisa diterima, maka menurut pendapat penulis :

1. Kesepuluh Strategi Yang dikembangkan oleh Handi Irawan maupun keenam strategi yang dipakai oleh Fandy Tjiptono di dalam mensikapi kepuasan pelanggan tidak terdapat perbedaan yang prinsipil.
2. Ada fenomena baru yang menarik di dalam mensikapi komplainnya pelanggan, di mana Handi Irawan justru berjiwa besar dengan menyatakan bahwa pelanggan yang komplain adalah pelanggan yang loyal. Hal ini adalah sangat luar biasa, sebab selama ini umumnya para pelanggan yang komplain lebih sering tidak disukai oleh perusahaan (penjual jasa). Strategi Handi Irawan ini menurut hemat penulis secara tidak langsung akan dapat menaikkan omzet perusahaan karena pelanggan yang dulunya komplain dan komplainnya dihargai (diperhatikan), maka dia akan menjadi pelanggan yang fanatik dan bersedia mempromosikan produk secara sukarela.

2. Sistem dan Prosedur

Sistem adalah suatu keberadaan dimana satu hal berkaitan dengan hal lainnya. Dengan gambaran lain sistem terdiri dari banyak komponen yang bekerjasama untuk tujuan bersama; (**Hendry**, 1985 : 180).

Sementara **J.C. Denyer** (dalam **The Liang Gie**, 1998 : 26) memberikan definisi sistem perkantoran adalah urutan baku operasi dalam suatu kegiatan perusahaan khusus (pembayaran upah, pembiakinan faktur penjulan dan

sebagainya) dan berkenaan dengan bagaimana operasi-operasi itu dilaksanakan (metode) maupun dengan dimana dan bilamana dilaksanakan.

Bagi Denyer, sistem perkantoran bermanfaat untuk :

- Kelancaran pekerjaan perkantoran, dan mencegah kemungkinan kesalahan dalam pekerjaan;
- Pengurangan keterlambatan, hambatan;
- Kontrol yang lebih baik terhadap pekerjaan;
- Penghematan tenaga kerja dan biaya tata usaha;
- Koordinasi berbagai seksi dan bagian dalam organisasi;
- Kemudahan dalam melatih para pegawai.

Setiap sistem perkantoran mencakup sejumlah prsedur perkantoran (office procedures) dan sesuatu prosedur perkantoran biasanya meliputi sejumlah metode perkantoran (office methods) sehingga suatu prosedur perkantoran adalah suatu rangkaian langkah-langkah ketatausahaan yang bertalian,biasanya dilaksanakan oleh lebih dari satu orang,yang membentuk suatu cara dan dapat diterima serta menjadi tetap dalam menjalankan suatu tahap aktivitas perkantoran yang penting dan menyeluruh. Prosedur diperoleh dengan perencanaan berbagai laangkah yang dianggap perlu untuk menyelesaikan pekerjaan. Istilah " metode" menunjuk pada cara pelaksanaan kerja atau suatu tugas yang terdiri dari satu atau lebih tindakan ketatatusahaan oleh seorang pegawai. Sampai suatu derajat metode-metode menjadi sangat rutin dibawah suatu pengaturan otomatisasi.

Serangkaian metode yang terhimpun dan terpadukan membentuk suatu prosedur. Dan untuk mengulangi, beberapa prosedur yang bertalian dan

terpadukan membutuhkan suatu sistem (George Terry, dalam The Liang Gie, 1998 : 28).

Dengan demikian prosedur perkantoran adalah segenap rangkaian metode kantor yang telah menjadi langkah-langkah tetap dalam penyelesaian suatu pekerjaan oleh lebih dari seorang petugas. Sedangkan metode perkantoran adalah suatu cara yang pasti dan menjadi pola karena ketepatannya untuk melaksanakan suatu operasi ketatausahaan dalam pekerjaan perkantoran.

Dalam "pendekatan sistem dalam manajemen" bahan diklat SPAMA oleh Salamoen, 1999 : 18, dikatakan bahwa sistem sebagai suatu totalitas susunan atau jaringan adalah seperangkat (suatu gabungan, kombinasi atau kumpulan) unsur, elemen, komponen yang saling kait mengait, saling mempengaruhi dan saling tergantung. Sehingga merupakan suatu totalitas yang utuh dan keberadaannya mempunyai fungsi atau tujuan tertentu.

A.D. Hall dan R. Fagen (dalam Salamoen, 1999 : 3) mendefinisakan sistem sebagai *"a set objefct together with Relationships between the objects and between their attributers"* (seperangkat benda bersama dengan keterkatitan-keterkaitan diantara benda tersebut dan diantara sifat-sifatnya.

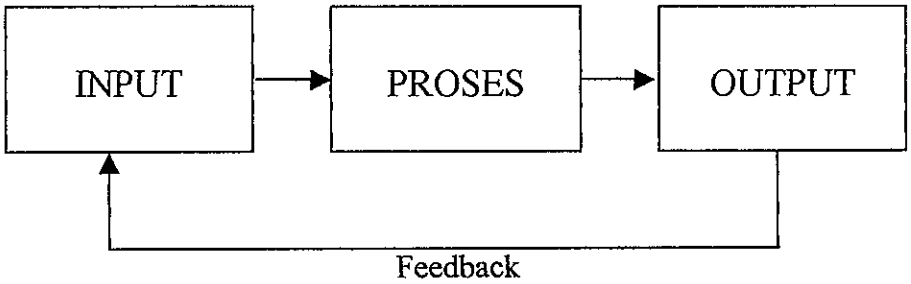
Bertalanfly (ibid) menyataklan sistem sebagai *" a set of elemen standing in interactrion"* (seperangkat elemen yang berada dalam keterkaitan).

Suatu sistem adalah suatu keseluiruhan yang terorganisasi atau kompleks, suatu gabungan atau kombinasi berbagai hal atau bagian, yang membentuk satu kesatuan yang utuh (Johnson, Kast & Rozeuzweig (ibid : 4).

Sistem adalah suatu totalitas yang terdiri dari sub-sub sistem yang saling berhubungan dan saling tergantung (saling berinteraksi dan interdependensi) (Makhdum dan Priyanto, 1999;10).

Gambaran umum suatu sistem adalah :

Gambar II.2



Menurut Soewarso Hardjosoedarmo(1996;18) Sistem adalah himpunan satuan-satuan atau entiti yang saling mengadakan interaksi untuk berfungsi sebagai suatu totalitas guna mencapai tujuan tertentu. Sistem mempunyai bagian-bagaian yang disebut sub sistem. Sistem dan sub sistem disusun oleh banyak proses yang berororientasi pada tujuaan bersama. Proses adalah serangkaian dari operasi (langkah,tugas,kegiatan) Yang menghasilkan output tertenttu. Proses juga dipandang sebagai gabungan antara berbagai sebab *(input)* yang bekerjasama untuk menghassilkan efek-efek yang dikehendaki *(output)*.

Sistem dan prosedur merupakan dwi tunggal yang tak terpisahkan karena satu sama lain saling melengkapi. Sistem merupakan kerangka melanisme,sedangkan prosedur adalah rincian dinamikannya mekanisme sistem. Jadi tanpa sistem prosedur tidak ada landasan berpijak untuk "berkiprah"; dan tanpa prosedur suatu mekanisme sistem tidaak akan berjalan. Prosedur biasa

diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisiasi (**Moenir**, 2001, 55).

Buddy Ibrahim berpendapat lain, dimana sistem adalah semua prosedur yang tertulis dan mekanisme lainnya untk membimbing sumber daya manusia dalam proses membuat keputusan dan bertindak (2000, 61).

Menurut Yamit (2001, 72) sistem pelayanan adalah prosedur pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik termasuk sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Sistem pelayanan harus dibuat secara sederhana, tidak berbelit-belit dan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Mengutip Para Suraman, *et.al* **Yamit** lebih jauh mengatakan, bahwa keberadaan dan berlakunya desain dan standar (pedoman dan prosedur pelayanan me salah satu penentu tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan).

Menurut Munir (2001, 87), Stoner mendefinisikan prosedur sebagai seperangkat petunjuk yang rinci guna melaksanakan serangkaian tindakan yang terjadi secara teratur, sedangkan Ellen (2001, 101) menyatakan prosedur sebagai uraian tentang urut-urutan metode yang harus ditempuh dalam melaksanakan suatu kegiatan atau pekerjaan.

Dari beberapa pendapat di atas, penulis berpendapat bahwa sistem adalah serangkaian (gabungan, kombinasi dan atau kumpulan) unsur, elemen, komponen, bagian, hal atau prosedur yang disebut sub sistem yang saling kait mengkait, saling mempengaruhi dan saling tergantung.

Merupakan satu totalitas, atau kesatuan yang bulat dan utuh serta keberadaannya memiliki suatu fungsi atau tujuan tertentu yang antara lain yaitu

untuk membimbing para pelanggan (internal maupun eksternal) di dalam proses pembuatan keputusan, sehingga memperlancar pekerjaan perkantoran, menghemat tenaga, biaya, waktu dalam proses kerja. Dengan demikian sistem dan prosedur saling berkaitan bahkan berpengaruh. Semakin baik suatu prosedur, maka suatu sistem akan dapat berjalan dengan lancar.

Dalam kaitannya dengan layanan publik yang berfokus pada kepuasan pelanggan (masyarakat) sistem dan prosedur ini dapat dijadikan standar operasional suatu kegiatan atau pekerjaan. Karena standarisasi dapat bermanfaat di dalam menciptakan output yang jelas, sehingga layanan publik dapat memuaskan harapan pelanggan (masyarakat).

Sistem dan prosedur ini dapat diukur dengan indikator-indikator antara lain : *animo* masyarakat di dalm mengajukan permohonan pelayanan publik baik berupa layanan jasa maupun non jasa, komplain pelanggan serta tingkat ketaatan/kepatuhan pelanggan (masyarakat).

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor : 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum ditentukan bahwa :

a. Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN dan BUMD dalam bentuk barang dan jasa. Baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
b. Asas Pelayanan Umum

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur dasar sebagai berikut :

1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efesiensi dan efektifitas;
3) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarkan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Tatalaksana Pelayanan Umum

1. Pelayanan umum harus diatur dalam suatu tatalaksana yang mengandung sendi-sendi :

   a) Kesederhanaan, dalam arti prosedur/tatacara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan;

b) Kejelasan dan kepastian dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
   - Prosedur/tatacara pelayanan umum;
   - Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun adminstratif;
   - Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum;
   - Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tatacara pembayarannya;
   - Jadual waktu penyelesaian pelayanan umum;
   - Hak dan kewajiban, bik bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/ kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;

c) Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan pelayanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum;

d) Keterbukaan, dalam arti prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan perincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta;

e) Efisien, dalam arti :

- Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetapi memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan;
- Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya memeprsyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

f) Ekonomis dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

- Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajiban;
- Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membacar secara umum;
- Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g) Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil;

h) Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

2. Pola Penyelenggaraan Tatalaksana Pelayanan Umum

Penyelenggaraan tatalaksana pelayanan umum sesuai dengan bentuk dan sifatnya, dapat menggunakan salah satu dari pola-pola berikut ini:

a) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewaban;
b) Pola pelayanan satu pintu, ytu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
c) Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat/lokasi oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.
d) Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya dalam bidang pelayanan umum yang bersangkutan.

3. Fasilitas

Fasilitas layanan publik adalah sarana kerja guna melaksanakan fungsi pelayanan antara lain :

a) Fasilitas ruangan, misalnya meja pelayanan, loket, ruang pelayanan lainnya seperti ruang informasi, ruang tunggu, ruang ibadah, kamar kecil kantin dan sebagainya.

b) Fasilitas komunikasi;

c) Alat panggil;

d) Alat-alat kantor.

(**Moenir**, 2001).

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI, 2000).

Sementara itu Moekijat (1989) menyatakan dalam memiliki letak kantor adalah merupakan suatu keharusan untuk menentukan bahwa penempatannya dilayani fasilitas gedung, fasilitas pengangkutan, fasilitas lainnya.

Perencanaan manajemen perkantoran meliputi apa saja, dimana dan bilamana mesin-mesin kantor untuk merumuskan pekerjaan akan dilakukan.

Diantara faktor-faktor yang penting dari kondisi kerja fisik dalam kebanyakan kantor adalah penerangan, warna, musik, udara, suara. Penggunaan perlengkapan dan mesin-mesin merupakan salah satu aspek yang menarik perhatian pekerjaan kantor modern. Prosedur dan metode mempengaruhi mesin yang akan dipergunakan.

Fasilitas-fasilitas yang cocok memberikan bantuan yang besar pada efesiensi kantor.

Tugas pokok fasilitas adalah untuk melindungi dan melayani orang-orang (Handoko, 1990).

Layout fasilitas harus dirancang untuk memungkinkan perpindahan yang ekonomis dari orang-orang dan bahan-bahan dalam berbagai proses.

Prayudi (1982) menyatkan bahwa equipment (alat perlengkapan) kantor adalah segala macam mesin, pesawat dan alat yang digunakan dalam tata usaha (office work), seperti : mesin ketik, register, mesin hitung, pesawat telepon dan lain-lain segala macam alat-alat kantor modern. Disamping itu termasuk equipment kantor adalah perabot kantor seperti meja, almari, rak filling kabinet, kursi dan sebagainya.

Tentang gedung kantor, Prayudi mengemukakan bahwa kantor sebagai tempat dimana office work itu akan berlangsung sangat penting artinya baik bagi office manajemen maupun bagi office work yang efisien. Mengenai gedung kantor ini perlu diperhatikan tentang faktor lokasi atau letak dan faktor bentuk atau bangunannya. Pengunjung suatu kantor itu dari luar artinya pertama-tama yang mereka perhatikan adalah gedung kantor itu. Kesan pertama itu biasanya mempengaruhi kesan-kesan berikutnya (1982).

Salah satu unsur administrasi adalah perbekalan, ada kalanya disebut materiil, perlengkapan, logistik, peralatan dan lain-lain. Yaitu kegiatan yang mengurus tentang barang-barang perbekalan yang dapat membantu terlaksananya sesuatu kegiatan dari sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu (Miftah Thoha, 1990).

Pada bagian lain Miftah Thoha menyatakan adanya fasilitas untuk bekerja yang mencakup kebutuhan, setidak-tidaknya fasilitas yang wajar untuk orang bekerja, merupakan salah satu penunjang kelancaran tugas. Fasilitas ini mencakup pengertian adanya jaminan keselamatan perumahan, kendaraan, aruransi dan lain-lain (1990).

Para pelanggan dapat menyimpulkan kualitas jasa (pelayanan) dari tempat (place), orang (people), peralatan (equipment), bahan-bahan komunikasi (comunication materials), simbol dan harga yang mereka amati (Tjiptono, 2001).

Pada bagian lain **Tjiptono** mengatakan bahwa lokasi fasilitas seringkali menentukan kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial suatu perusahaan (2001).

Disamping itu lokasi juga berpengaruh terhadap dimensi-dimensi strategis seperti *fleksibilitas, competitive position*, manajemen permintaan dan fokus (**Fritzsimmons** dan **Fritzsimons** dalam **Tjiptono**, 2001).

4. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan perspektif kualitas, David Garvin (dalam Yamit, 2001 : 10) mengembangkan dimensi kualitas ke dalam 8 (delapan) dimensi yaitu :

(1) *Perfomance* (Kinerja) yaitu karakteristik pokok dari inti ;

(2) *Features,* yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan ;

(3) *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakaian ;

(4) *Cinformance* (Kesesuaian) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standard-standard yang telah ditentukan sebelumnya ;

(5) *Durability* (daya tahan) yaitu berapa lama produk terus dapat digunakan ;

(6) *Serviceability* , yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan ;

(7) *Estetika,* yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik produk ;

(8) *Perceived*, Yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Sementara itu, Parasuraman, Zeithaml dan Beary (dalam Tjiptono, 2001: 69) mengidentifikasi 10 (sepuluh) faktor utama yang menentukan kualitas jasa, meliputi:

1). *Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja *(perfomance)* dan kemampuan untuk dipercaya *(depentability)*. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya tepat sejak saat pertama *(right the first time)*. Selain juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati ;

2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan ;

3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu ;

4) *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi dan lain-lain ;

5). *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personal* ;

6). *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan ;

7). *Credibility,* yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya . Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, *contact personal*, dan interaksi dengan pelanggan ;

8). *Security,* yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik *(physical safety)*, keamanan finansial *(financial security)* dan kerahasiaan *(confidentiality)* ;

9). *Understanding/ knowing the customer,* yaitu usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan ;

10). *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, reprsentasi fisik jasa.

Dalam perkembangannya, kesepuluh dimensi tersebut kemudian dirangkum menjadi hanya 5 (lima) dimensi pokok (Parasuraman et, al., 1988 dalam Tjiptono, 2001: 70), meliputi :

1). Bukti langsung *(Tangibles)*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi ;

2). Keandalan *(Reliability)*, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan ;

3). Daya Tanggap *(Responsiveness)* yaitu keinginan para staf untuk membnatu para pelanggan dan memberikan pelayanan denggan tanggap ;

4) Jaminan *(Assurance)*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari resiko atau keragu-raguan ;

5). Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Menurut **Vincent Gaspersz** (2001 : 4) , kualitas memiliki banyak definisi. Definisi konvensional : menggambarkan kualitas sebagai karakteristik langsung dari suatu produk, seperti perfomance, keandalan *(reliability)*, mudah dalam penggunaan *(easy for use)*, estetika dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik diartikan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan *(meeting the needs of customers)*.

Dalam ISO 8402 *(Quality Vocabulary)* (dalam Gaspersz, 2001 : 5) kualitas didefinisikan sebagai suatu totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas seringkali diartikan sebagai kepuasan pelanggan *(customer satisfaction)* atau konformasi terhadap kebutuhan atau persyaratan *(conformance to the requirements)*.

Josep M. Juran (dalam Tjiptono, 2001 : 11) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian *(fitness for use)*. Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Dalam buku yang sama, **W. Edwards Deming** menekankan terus menerus untuk mengeliminasi variasi. Deming yakin bahwa bila karyawan diberdayakan untuk memecahkan masalah, maka kualitas dapat disempurnakan terus menerus.

Gonroos (dalam Tjiptono, 2001 : 73) menentukan 3 (tiga) kriteria pokok dimensi kualitas yaitu : *Outcome-Related, Process-Related* dan *Image-Related.* Ketiga kriteria tersebut dijabarkan menjadi 6 (enam) unsur, meliputi :

1). *Professionalism and Skills*

Kriteria pertama ini merupakan *outcome-related criteria,* di mana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa *(services provider),* karyawan, sistem operasional dan sumberdaya fisik, memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

2). *Attitudes and Behaviour*

Kriteria ini merupakan *process-related criteria,* di mana pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan *(contact personanl)* menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

3) *Accessibility an Flesibility.*

Kriteria ini termasuk *process-related criteria* , pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

4). *Reliability and Trustworthiness.*

Kriteria ini juga termasuk *process-related criteria.* Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sitemnya.

5). *Recovery*

Kriteria ini juga termasuk *process-related criteria.* Pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

6). *Reputation and Credibility*

Kriteria ini merupakan *image-related criteria.* Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa menurut **Gaspersz** (2001 : 235) adalah :

a. Ketepatan waktu pelayanan

   Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah waktu tunggu dan waktu proses.

b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan.

c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan (SATPAM), Pengemudi, staf administrasi, kasir, petugas penerima tamu dan lain-lain. Citra pelayanan

dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam pelayanan langsung kepada pelanggang eksternal.

d. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.

e. Kelengkapan, menyangkup lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.

f. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani, seperti kasir, staf administrasi dan lain-lain, banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data dan lain-lain.

g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan , features dari pelayanan dan lain-lain.

h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas penanganan permintaan khusus dan lain-lain.

i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.

j. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC dan lain-lain.

Dalam buku TQM, **Fandy dan Anastasia** (2001: 28) mengemukakan : "Kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang

memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumun internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumberdaya manajemen, pengetahuan, kompetensi inti, modal teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia perusahaan untuk menghasilkan barang dan jasa bernilai tambah bagi manfaat masyarakat serta memberikan keuntungan kepada para pemegang saham".

Sementara itu **Joseph S. Martinich** (dalam Yamit, 2001: 11) mengemukakan spesifikasi dari dimensi kualitas produk yang relevan dengan pelanggan, yang dapat dikelompokkan dalam 6 (enam) dimensi yaitu :

1). *Perfomance.* Hal yang penting bagi pelanggan adalah apakah kualitas produk menggambarkan keadaan yang sebenarnya atau apakah pelayanan diberikan dengan cara yang benar.

2. *Range and Type of Features.* Selain fungsi utama dari suatu produk dan pelayanan, pelanggan seringkali tertarik pada kemampuan atau keistimewaan yang dimiliki produk dan pelayanan.

3). *Reliability and Durability.* Kehandalan produk dalam penggunaan secara normal dan berapa lama produk dapat digunakan hingga perbaikan diperlukan.

4). Maintainability and Serviceability. Kemudahan untuk pengoperasian produk dan kemudahan perbaikan maupun ketersediaan komponen pengganti.

5). *Sensory Characteristic.* Penampilan, corak, rasa, daya tarik, bau, selera dan beberapa faktor lainnya mungkin menjadi aspek penting dalam kualitas.

6). *Ethical profile and Image.* Kualitas adalah bagian terbesar dari kesan pelanggan terhadap produk dan pelayanan.

Tabel berikut memperlihatkan contoh perbedaan dimensi kualitas untuk barang dan jasa berdasarkan keenam dimensi yang dikemukakan Joseph S. Martinich tersebut.

Tabel II.2
PERBEDAAN DIMENSI KUALITAS BARANG DAN JASA
(Menurut J.S. Martinich)

Karakteristik Kualitas	**Barang (Komputer Notebook)**	**Jasa Pelayanan (Bank Komersial)**
1. *Perfomance*	- Kecepatan proses	-Ketepatan transaksi
2. *Range of Feature*	- Modern/ Networking	- Transaksi luar negeri
3. *Reliability/ Durability*	- Waktu penggunaan hingga rusak	- Pelayanan segera
4. *Maintainability/ Serviceability*	- Jumlah tempat untuk perbaikan yang disediakan	- Telepon langsung
5. *Sensory*	- Menarik	
6. *Ethis/ Image*	- Jaminan yang diberikan	- Fasilitas lengkap - Advertensi yang wajar

4. Hubungan Antar Variabel

a) Hubungan antara Variabel Sistem Prosedur dengan Variabel Kepuasan

JC. Denyer dalam The Liang Gie (1998 : 28) menyatakan pentingnya sistem perkantoran dengan manfaat antara lain :

- Kelancaran pekerjaan perkantoran dan mencegah kemungkinan kesalahan dalam pekerjaan ;
- Pengurangan keterlambatan, hambatan ;
- Kontrol yang lebih baik terhadap pekerjaan ;
- Penghematan tenaga kerja dan biaya tata usaha ;
- Koordinasi berbagai seksi dan bagian dalam organisasi.

Sistem perkantoran harus direncanakan secara teliti untuk tercapainya efisiensi teknis dan penghematan biaya dalam pekerjaan. Untuk mencapai efisiensi itu sistem perkantoran perlu dirancang sesederhana mungkin, yakni sederhana untuk dimengerti dan sederhana untuk dilaksanakan.

Prosedur perkantoran adalah penting, karena prosedur perkantoran yang baik :

a. Membuat pekerjaan kantor menjadi lebih lancar (arus pekerjaan lebih baik) ;
b. Memberikan pengawasan lebih baik mengenai apa yang dilakukan dan bagaimana hal tersebut dilakukan ;
c. Mengakibatkan penghematan dalam biaya tetap dan biaya tambahan ;
d. .... dst. (Moekijat, 1989 : 106)

UPT-PUSTAK-UNDIP

Prosedur perkantoran mempunyai keuntungan-keuntungan : (Ibid, 1998 : 113)

- Memberikan urutan dan cara pelaksanaan pekerjaan kantor
- Mengubah pekeraan sehari-hari menjadi rutin, dengan demikian menyederhanakan cara pelaksanaan pekerjaan
- Diperoleh keseragaman tindakan
- Mengakibatkan penghematan dalam biaya pelaksanaan pekerjaan kantor
- Pekerjaan terus maju, pengurangan penangguhan pekerjaan
- Kemungkinan membuat kesalahan berkurang
- Menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya dan dalam bentuk yang baik

Pada bagian lain (ibid : 186) Moekijat menyatakan bahwa .... Prosedur mendatangkan hasil yang diinginkan dengan cara yang sebaik-baiknya.

Menurut W. Edwards Denning (dalam Eko Suwardi, 1996 : 13) sistem adalah merupakan "fungsi atau aktivitas" yang dipahami secara jelas dalam sebuah organisasi. Orang-orang yang bekerja dalam sebuah sistem, bekerja sebagai sebuah tim dengan tujuan-tujuan yang sama.

Proses merupakan inti dari apa yang dilaksanakan orang-orang dalam organisasi yang berorientasi kualitas, proses memerlukan pengelolaan yang tidak jauh berbeda dengan pengelolaan aset perusahaan (Ibid : 46).

b) Hubungan antara Varibel Fasilitas dengan Variabel Kepuasan

Lokasi yang dekat akan membuat perusahaan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pelanggan, serta dapat mengurangi biaya distribusi (M. Anshori, 1996 : 103).

Kerusakan fasilitas atau peralatan akan mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan atau dapat menyebabkan kemacetan seluruh proses produksi (Ibid, 159).

Tata ruang perkantoran yang baik dapat menjamin kelancaran proses pekerjaan (The Liang Gie, 198 : 188).

Setiap kantor bilamana diharapkan dapat menunaikan tugasnya secara memuaskan dalam masyarakat modern dewasa ini hendaknya dilengkapi dengan perlengkapan yang banyak macamnya (ibid : 226).

Moekijat (1989) menyatakan bahwa :

- Kesenangan dan rasa puas pegawai sangat dipengaruhi oleh tata ruang
- Kesan yang baik bagi para pelanggan dan tamu adalah sangat penting terhadap sebagian atau seluruh orang kantor
- Fasilitas-fasilitas yang cocok memberikan bantuan yang besar pada efisiensi kantor
- Mekanisme kantor dengan perkembangan-perkembangannya memberikan bantuan yang besar pada kemajuan kantor dan berpengaruh terhadap manajemen perkantoran
- Perkakas kantor yang baik menghemat gerak pegawai, membantu pengawasan pegawai dan menambah kesehatan dan efisiensi pegawai

- Pelaksanaan pekerjaan yang sukses memerlukan penerangan kantor yang baik
- Bagi CV. Litlefield dan RL Peterson, penerangan yang baik memberikan kualitas pekerjaan yang lebih baik
- Pegawai memerlukan perlengkapan kantor yang layak apabila mencapai produktivitas yang maksimum
- Untuk memberikan pelayanan yang baik dan menghapuskan pengeluaran-pengeluaran yang tidak perlu diperhitungkan jumlah dan posisi perlengkapan kantor.

Eko Suwardi (1996 : iv) mengutip James W. Cortada bahwa teknologi sangat populer sebagai bagian dari proses layanan pelanggan karena teknologi tersebut dapat dengan cepat membantu berbagai bagian/ fungsi organisasi memfokuskan secara bersama-sama pada suatu hal yang berkenaan dengan pelanggan.

Alat/sarana pemrograman otomatis juga terbukti menarik karena dapat membantu untuk mengurangi waktu yang diperlukan dalam proses.

Moenir (2001) menyatakan bahwa tidak kalah penting faktor pendukung pelayana adalah meliputi gedung dengan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lain.

Seluruh kegiatan suatu organisasi memerlukan sarana dan prasarana kerja yang sesuai. Artinya sarana dan prasarana tersebut harus mendukung penyelesaian tugas dengan tepat dan tepat waktu dengan mutu hasil yang tinggi (Sondang Siagian, 1994 : 144).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (dengan segala perlengkapan dan sebutannya) berpengaruh terhadap jasa pelayanan, baik fasilitas tersebut menyangkut tempat, peralatan ataupun perlengkapan, sarana serta prasarana dibutuhkan bagi penyelesaian suatu pekerjaan, sehingga puas tidaknya masyarakat terhadap jasa pelayanan dipengaruhi juga oleh lengkap tidaknya, baik buruknya kondisi jasa tersebut.

c) **Hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan**

Untuk menentukan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan ada baikknya dipaparkan pendapat Josep M. Juran (dalam Tjiptono, 2001 : 11) yang mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian *(fitness for use)*. Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Dalam buku yang sama, **W. Edwards Deming** menekankan terus menerus untuk mengeliminasi variasi. Deming yakin bahwa bila karyawan diberdayakan untuk memecahkan masalah, maka kualitas dapat disempurnakan terus menerus.

Dalam ISO 8402 *(Quality Vocabulary)* (dalam Gaspersz, 2001 : 5) kualitas didefinisikan sebagai suatu totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas seringkali diartikan sebagai kepuasan pelanggan *(customer satisfaction)* atau konformasi terhadap kebutuhan atau persyaratan *(conformance to the requirements)*.

Sementara itu **Joseph S. Martinich** (dalam Yamit, 2001: 11) mengemukakan spesifikasi dari dimensi kualitas produk yang relevan dengan pelanggan, yang dapat dikelompokkan dalam 6 (enam) dimensi yaitu :

1). *Perfomance.* Hal yang penting bagi pelanggan adalah apakah kualitas produk menggambarkan keadaan yang sebenarnya atau apakah pelayanan diberikan dengan cara yang benar.

2). *Range and Type of Features.* Selain fungsi utama dari suatu produk dan pelayanan, pelanggan seringkali tertarik pada kemampuan atau keistimewaan yang dimiliki produk dan pelayanan.

3). *Reliability and Durability.* Kehandalan produk dalam penggunaan secara normal dan berapa lama produk dapat digunakan hingga perbaikan diperlukan.

4). *Maintainability and Serviceability.* Kemudahan untuk pengoperasian produk dan kemudahan perbaikan maupun ketersediaan komponen pengganti.

5). *Sensory Characteristic.* Penampilan, corak, rasa, daya tarik, bau, selera dan beberapa faktor lainnya mungkin menjadi aspek penting dalam kualitas.

6). *Ethical profile and Image.* Kualitas adalah bagian terbesar dari kesan pelanggan terhadap produk dan pelayanan.

Sementara itu, **Hardjosoedarmo** (1996 : 7) berpendapat bahwa kualitas adalah penilaian subjektif *customer.* Penilaian ini ditentukan oleh *persepsi customer* terhadap produk atau jasa. Persepsi tersebut dapat berubah karenna

pengaruh misalnya iklan yang efektif, reputasi suatu suatu produk atau jasa tertentu, pengalaman, teman dan sebagainya. Sedangkan persepsi adalah suatu proses memperhatikan dan menyeleksi, mengorganisasikan dan menafsirkan stimulus lingkungan (Gitosudarmo dan I Nyoman Sudita, 2000 : 16).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan apabila kualitas layanan memenuhi harapan pelanggan, berdasarkan karakteristik, kehandalan dan kemudahan serta penampilan produk atau jasa tersebut.

d) Hubungan Variabel Sistem dan prosedur, fasilitas serta kualitas layanan dengan Varibel Kepuasan

Ketaatan semua pihak pada prosedur kerja akan menjamin produktivitas serta mutu kerja dapat dipertanggungjawabkan. Sarana dan prasarana diperlukan untuk mendukung penyelesaian tugas dengan tepat waktu dan mutu hasil yang tinggi, oleh pegawai yang memiliki pengetahuan, ketrampilan, pengalaman, bakat dan minat serta kepribadian yang sesuai dan tepat (Sondang Siagian, 1994 :134 – 145).

Para pelanggan dapat menyimpulkan kualitas jasa (pelayanan) dari tempat (place), orang (people), peralatan (equipment), bahan-bahan komunikasi (comunication materials), simbol dan harga yang mereka amati (Tjiptono, 2001).

Pada bagian lain **Tjiptono** mengatakan bahwa lokasi fasilitas seringkali menentukan kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial suatu perusahaan (2001).

Sementara itu, Parasuraman, Zeithaml dan Beary (dalam Tjiptono, 2001: 69) mengidentifikasi 10 (sepuluh) faktor utama yang menentukan kualitas jasa, meliputi:

1). *Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja *(perfomance)* dan kemampuan untuk dipercaya *(depentability)*. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya tepat sejak saat pertama *(right the first time)*. Selain juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati ;

2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan ;

3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu ;

4) *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi dan lain-lain ;

5). *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personal* ;

6). *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan ;

7). *Credibility,* yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya . Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, *contact personal*, dan interaksi dengan pelanggan ;

8). *Security,* yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik *(physical safety)*, keamanan finansial *(financial security)* dan kerahasiaan *(confidentiality)* ;

9). *Understanding/ knowing the customer,* yaitu usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan ;

10). *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, reprsentasi fisik jasa.

Usaha yang dapat dilakukan untuk dapat mewujudkan kepuasan pelanggan adalah menyangku beberapa faktor sebagai berikut (Handy Irawan, 2002) :

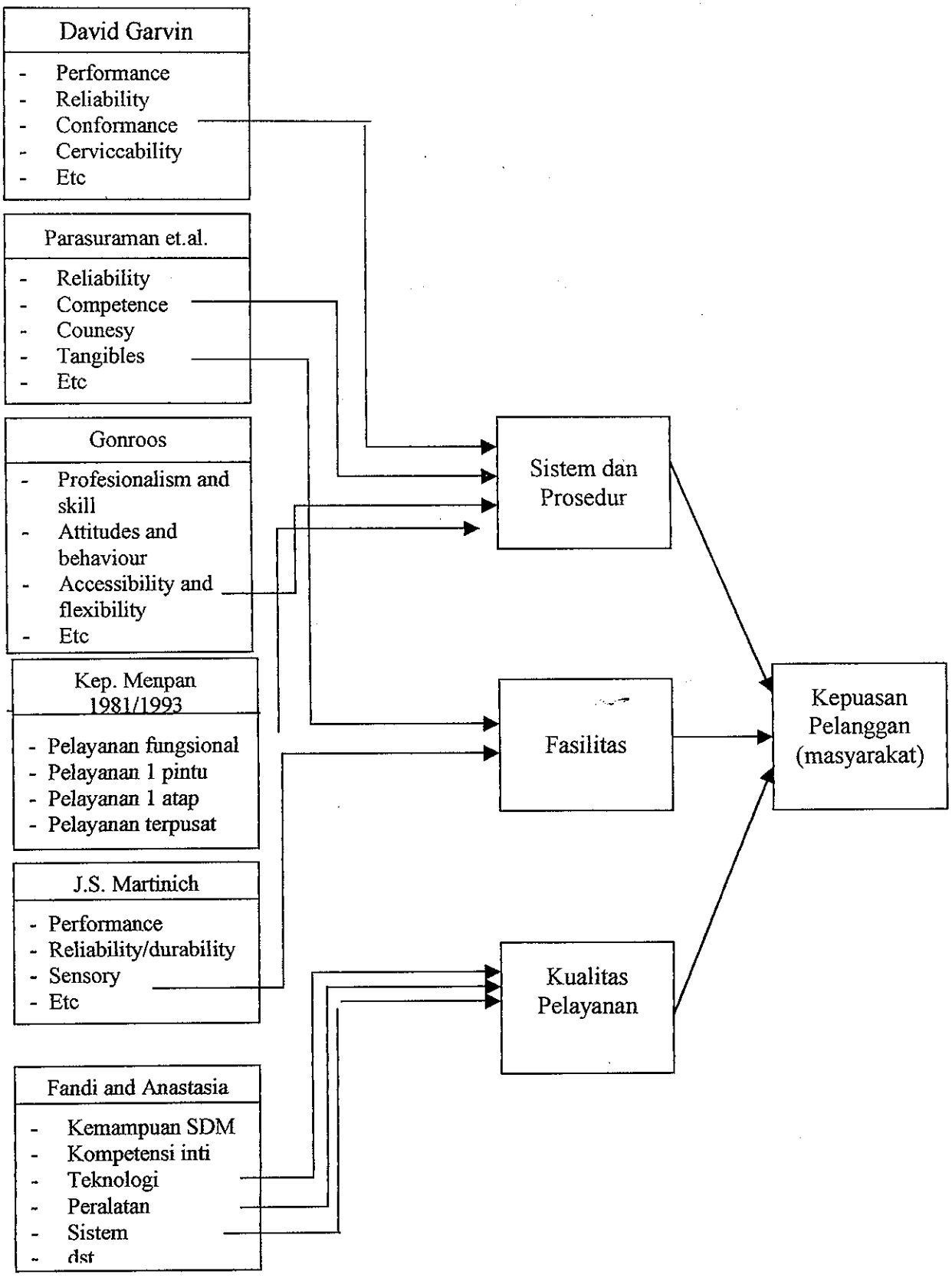
1. Mulailah dengan percaya akan pentingnya kepuasan pelanggan
2. Pilihlah pelanggan dengan benar untuk membangun kepuasan pelanggan
3. Memahami harapan pelanggan adalah kunci
4. Carilah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Anda
5. Faktor emosional adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan
6. Pelanggan yang komplain adalah pelanggan Anda yang loyal
7. Garansi adalah kesempatan yang besar dalam kepuasan pelanggan
8. Dengarkanlah suara pelanggan Anda

9. Peran karyawan sangat penting dalam memuaskan pelanggan
10. Kesempurnaan adalah teladan dalam kepuasan pelanggan

Selanjutnya untuk memperjelas faktor-fakto atau variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, berikut ini digambarkan teori-teori yang mendasari penelitian sebagai berikut :

Ganbar II.3

Hubungan antar Variabel



B. Hipotesis

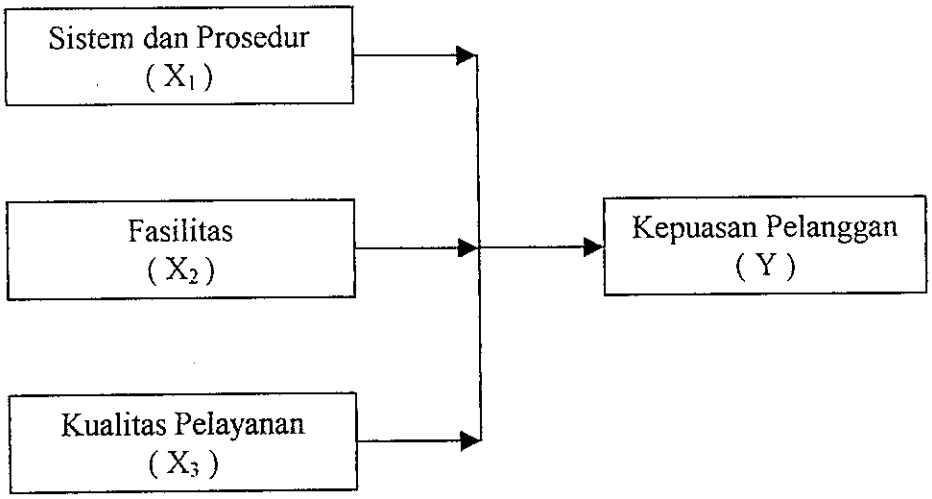
Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dirimuskan sebagai berikut :

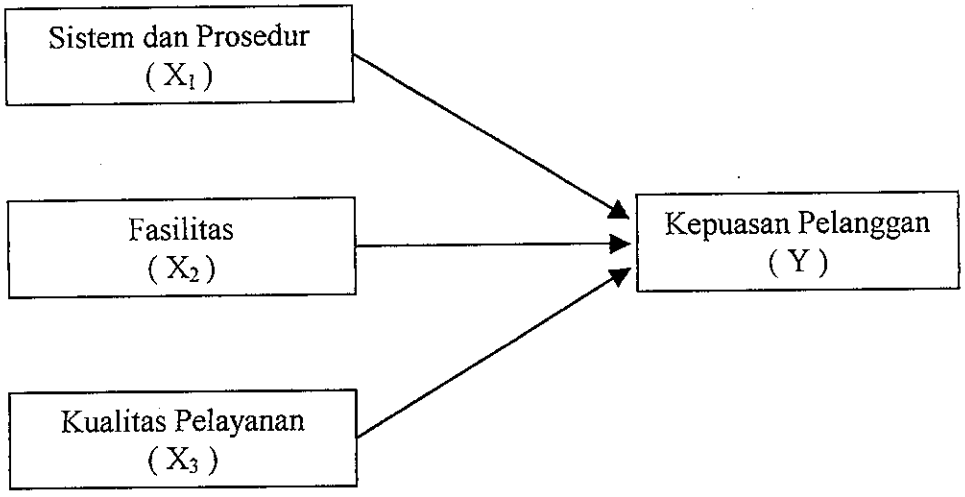
1. Hipotesis Minor
   a. Ada hubungan positif antara variabel sistem dan prosedur dengan variabel kepuasan pelanggan
   b. Ada hubungan positif antara variabel fasilitas dengan variabel kepuasan pelanggan
   c. Ada hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan.
2. Hipotesis Mayor.

   Ada hubungan positif antara variabel sistem dan prosedur, fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dengan variabel kepuasan pelanggan.

Gambar II.4

Hipotesis Minor





BAB III
METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan itu dilandasi oleh metode keilmuan. Dengan cara yang ilmiah itu diharapkan data yang akan diperoleh adalah *obyektif, valid dan reliable* (**Sugiyono**, 2001 : 1).

Untuk mengkaji ada atau tidaknya antara kepuasan pelanggan dengan sistem dan prosedur, fasilitas serta kualitas pelayanan maka penelitian ini akan delakukan dengan pendekatan korelasional. Sedangkan untuk memperoleh data yang *obyektif, valid dan reliable* dilakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. "Pendekatan kualitatif mendasarkan pada kenyataan lapangan dan apa yang dialami oleh responden, artinya dicarikan rujukan teorinya. Sedangkan pendekatan kuantitatif mendasarkan pada data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan" (Sudjarwo, 2001)

B. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitan difokuskan pada pelaksanaan pelayanan publik sektor jasa penyediaan air bersih (air minum) yang dihubungkan dengan persepsi pelanggan terhadap sistem dan prosedur, fasilitas dan kualitas layanan. Obyek penelitian ini

meliputi sistem dan prosedur, fasilitas dan kualitas layanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jepara.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitan di wilayah Kabupaten Jepara dengan sasaran para pelanggan (masyarakat) yang memerlukan layanan air bersih.

D. Variabel Penelitian

1. Klasifikasi Variabel

   Variabel yang dipilih dalam penelitian ini adalah 3 variabel bebas (independen), yaitu sistrem dan prosedur (X^1), fasilitas (X^2) dan kualitas pelayanan (X^3) dan satu variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan pelanggan (Y).

2. Definisi Konseptual

   a. Sistem dan prosedur adalah seperangkat unsur, elemen, bagian atau mekanisme secara tertulis yang saling terkait dan mempengaruhi untuk membimbing pelanggan internal maupun eksternal dalam menyelesaikan proses tersebut lebih mudah dikendalikan untuk memuaskan pelanggan.

   b. Fasilitas adalah peralatan, perlengkapan, teknologi baik keras atau lunak yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan atau proses pelayanan perizinan.

c. Kualitas pelayanan adalah keandalan pelayanan yang diberikan dengan perbaikan yang berkesinambungan, cocok untuk digunakan, sesuai dengan persyaratan dan memenuhi harapan pelanggan.

d. Kepuasan pelanggan adalah hasil dari akumulasi proses-proses interaksi antara pihak pelanggan dengan lembaga pemberi layanan.

. Definisi Operasional, diukur dari indikator-indikator :

a) Sistem dan prosedur

(1) Pemahaman terhadap sistem dan prosedur

(2) Tingkat ketaatan terhadap sistem dan prosedur

(3) Animo permohonan menjadi pelanggan

(4) Tingkat pelanggaaran sistem dan prosedur oleh petugas

b) Fasilitas

(1) Jarak kantor pemberi pelayanan

(2) Banyaknya peralatan kerja

(3) Kondisi peralatan kerja

(4) Ketersediaan fasilitas pelengkap pelanggan.

c) Kualitas Layanan

(1) Mutu air

(2) Debit Air

(3) Kontinuitas air mengalir

(4) Tingkat Kebocoran

d) Kepuasan pelanggan

(1) Ketepatan pengukuran volume

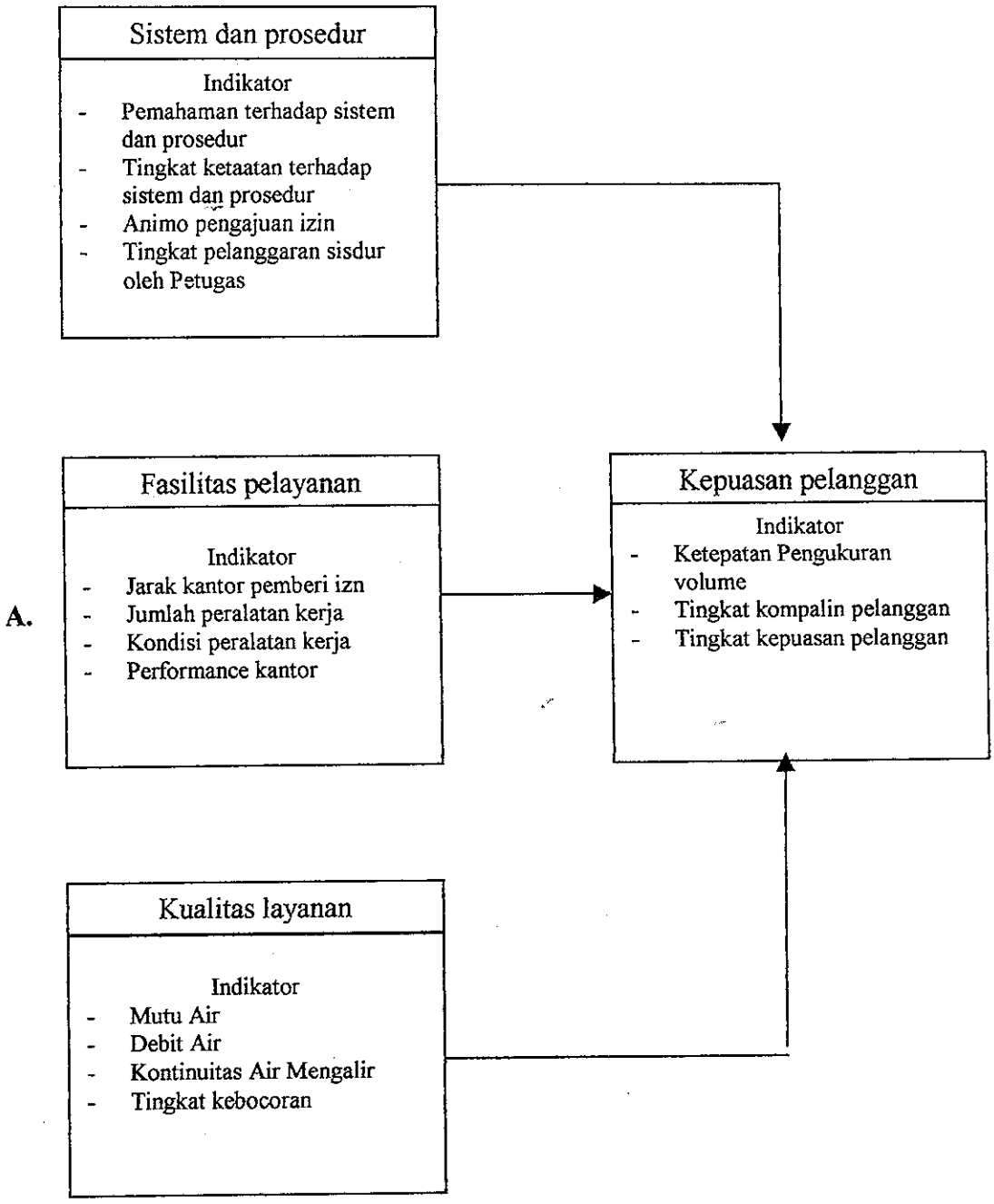
(2) Tingkat komplain pelanggan

(3) Kepuasan pelanggan

Selanjutnya untuk mengetahui hubungan konsep-konsep sistem dan prosedur (sisdur), fasilitas serta kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan, di bawah ini digambarkan indikator variabel penelitian sebagai berikut :

Gambar III. 1.

Indikator Variabel



A.

E. Jenis dan Sumber Data

Rancangan penelitian ini menggunakan jenis dan sumber data sebagai berikut :

1. Data primer; yaitu data yang diperoleh dari sumber atau orang yang terlibat atau menjadi obyek dalam penelitian:
2. Data sekunder; yaitu data yang diperoleh dari data yang sudah ada sebelumnya dari lokasi penelitian berupa catatan, laporan dan lain-lain.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian atau alat yang digunakan dalam penelitian atau pengumpulan data berupa kuesioner. Kuisioner dimaksudkan untuk "menjaring persepsi responden terhadap masing-masing variable penelitian".

G. Populasi dan Teknik Pengambilan Sample

1. Populasi Penelitian

Populasi penelitian ini adalah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jepara.

2. Sample Penelitian

Sample penelitian adalah sejumlah orang yang jumlahnya kurang dari populasi. Dalam penelitian ini yang dijadikan sample adalah sebagian dari pelanggan sejumlah 100 pelanggan yang berada di 3 wilayah kecamatan di Kabupaten Jepara, yaitu : Kecamatan Jepara, Kecamatan Pecangaan dan Kecamatan Bangsri.

3. Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan secara acak dari populasi secara *cluster random sampling.*

H. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner serta wawancara dengan pelanggan/responden.

I. Teknik Analisa Data

Analisa data digunakan untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan atau dimengerti/diinterpretasikan. Di dalam proses ini digunakan metode statistik, dimana salah satu fungsi metode atau teknik statistik tersebut adalah untuk menyederhanakan data penelitian yang besar jumlahnya menjadi informasi yang simple atau lebih sederhana dan mudah dipahami. Penelitian ini menggunakan teknik analisa data kuantitatif dengan menggunakan angka-angka dan statistik karena penelitian ini menyangkut persepsi pelanggan (masyarakat) maka untuk mengukurnya digunakan skala likert.

Dengan skala Likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi sub variable, kemudian sub variable dijabarkan menjadi komponen-komponen yang dapat diukur. Komponen-komponen yang diukur ini dijadikan titik tolak untuk menyusun item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan yang kemudian dijawab oleh responden (Sugiyono, 2001 : 74).

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk itu diperlukan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut dapat diberi skor sebagai berikut :

1. Sangat setuju/selalu/sangat positif diberi skor 4
2. Setuju/sering/positif diberi skor 3
3. Kurang setuju/hampir tidak pernah/negatif diberi skor 2
4. Tidak setuju/tidak pernah/sangat negatif diberi skor 1

Dengan kedua skala tersebut maka data kualitatif dapat dikuantitatifkan, dan data yang diperoleh adalah berupa data internal.

Selanjutnya untuk membuktikan hipotesa adanya korelasi atau hubungan antar variabel, digunakan koefisien Korelasi Rank Kendall, dengan rumus :

$$r = \frac{S}{\frac{1}{2} N (N-1)}$$

di mana :

r = Koefisien Rank Kendall antara variabel x dan y

S = Jumlah observasi skor untuk semua pasangan

N = Banyaknya obyek atau individu yang diurutkan pada x dan y

Apabila terdapat dua observasi atau lebih pada x dan berangka sama maka digunakan rumus :

$$r = \frac{S}{\sqrt{\frac{1}{2} N (N-1) - Tx} \; \sqrt{\frac{1}{2} N (N-1) - Ty}}$$

di mana :

$Tx = \frac{1}{2} \sum t (t-1)$, di mana t adalah banyaknya observasi berangka sama dalam tiap kelompok angka sama pada variabel x

$Ty = \frac{1}{2} \sum t (t-1)$, di mana t adalah banyaknya observasi bernilai/berangka sama dalam tiap kelompok angka sama pada variabel y

N > 10, maka rumusnya :

$$z = \frac{r}{\sqrt{\frac{2(2N=5)}{9N(N-1)}}}$$

di mana

z = nilai signifikansi

selanjutnya z yang diperoleh dicocokkan dengan Tabel 2 untuk menentukan ada tidaknya korelasi antara variabel tersebut, dengan ketentuan :

a. Apabila Zo ≥ Zt pada taraf signifikansi 5 %, signifikan, maka hipotesa diterima.
b. Apabila Zo > Zt pada taraf signifikan 10 %, berarti signifikan, maka hipotesa diterima.
c. Apabila Zo ≤ Zt pada taraf signifikan 10 %, berarti tidak signifikan, maka hipotesa ditolak.

Pada akhirnya, untuk menguji hubungan antara variabel X1, X2, X3 dengan Y dapat diukur dengan menggunakan koefisien Konkordansi Kendall : W

Pengukuran ini bermanfaat untuk mengetahui Reliabilitas saling menentukan dan menguji variabel dengan rumus :

$$W = \frac{S}{1/12\ k2\ (N3-N)}$$

di mana :

S = jumlah kuadrat deviasi observasi dari mean Rj, atau

$$S = \sum (Rj - \frac{\sum Rj}{N})\ 2$$

K = banyaknya himpunan rangking penjenjangan

N = banyaknya obyek atau individu yang diberi rangking

Manakala terdapat observasi berangka sama, maka

$$W = \frac{S}{1/12\ k2\ (N3-N) - K\sum_{r} T}$$

di mana : $\sum_{r} T$ membuat kita menjumlahkan harga-harga T untuk semua k rangking

$$T = \frac{\sum (t3-t)}{12}$$

di mana t adalah banyaknya observasi dalam suatu kelompok yang memperoleh angka sama untu suatu rangking tertentu.

Untuk menguji signifikansinya digunakan rumus :

X2 = k (N – 1) w

di mana :

X2 = test Chi-square

W = koefisien konkordansi Kendall

Kemudian hasil penghitungan X2 tersebut dicocokkan dengan tabel Chi-Kuadrat dapat diketahui signifikansinya dengan ketentuan :

a. Jika X2 hitung $\geq$ X2 tabel, maka hubungan variabel dinyatakan signifikan atau berarti.

Sebaliknya, jika X2 hitung $\leq$ X2 tabel, maka hubungan variabel tidak signifikan atau tidak berarti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum PDAM

a.. Visi dan Misi PDAM

Visi dari PDAM Jepara adalah menjadi perusahaan penyedia air bersih yang profesional demi kesejahteraan masyarakat Untuk mewujudkan visi tersebut, maka PDAM Jepara menjabarkan dalam misinya sebagai berikut. Pertama, memenuhi kebutuhan air bersih kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan secara prima.. Kedua, meningkatkan kepuasan pelanggan Ketiga, melaksanakan fungsi manajemen yang baik, benar, serta mengelola perusahaan secara profesional. Kemempat, membesarkan perusahaan agar dapat menopang pembangunan daerah untuk kesejahteraan masyarakat Jepara

b. Sejarah PDAM Jepara

Untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat kabupaten Jepara pemerintah pusat melaui Direktorat Air Bersih, Direktorat Jenderal Cipta Karya, Departemen Pekerjaan Umum telah membangun sarana air bersih melalui sistem perpipaan. Sarana yang telah dibangun dikelola oleh Badan Pengelola Air Bersih (BPAM) yang dibentuk melalui keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 500/KPTS/CK/X/1987 tanggal 28 Oktober 1987. Pembentukan lembaga ini bersifat sementara , dimana pada saat ini pengelolanya akan diserahkan pada

pemerintah daerah setempat dan syatusnya akan berubah menjadi Perusahaan Daerah air Minum (PDAM). Hal ini sesuai dengan keputusan Menteri Pekerjaan Umum no 260/KPTS/1984 serta keputusan Bersama Meneteri Dalam Negeri dan Menteri Pekerjaan Umum nomor 2 tahun 1984 atau 18/KPTS/1984.

Pada tahun 1987 melalui Direktorat Air Besrih di Kabupaten Jepara telah dibangun sarana air bersih perpipaan dengan membuat sumur dalam (sebagai sumber air baku) sebanyak 8 unit dengan kapasitas sebesar 40 vdt. Pembangunan ini diperuntukkan mensuplai kebutuhan air bersih di kota Jepara sebagai ibu kota kabupaten.

Pada tahun 1989 Kabupaten Jepara juga dibangun sarana air bersih untuk wilayah ibu kota Kecamatan (IKK) sebanyak tiga tempat. Yaitu IKK Bangsri, IKK Mlonggo, IKK Pecangaan yang kesemuanya sumber air bakunya menggunakan sumur dalam.

Pada tahun 1991 Kabupaten Jepara juga mendapat pemebangunan sarana air bersih untuk pedesaan sebanyak 2 unit, yaitu Pedesaan Panggung dan Pedesaan Lebak. Sistem ini sebetulnya pengelolaannya diserahkan pada desa yang bersangkutan namun karena ada kendala cara pengelolaannya maka diserahkan kepada PDAM Kabupaten Jepara.

Pada tahun 1992 Kabupaten Jepara mendapat pembangunan sarana air bersih ibu kota kecamatan (IKK) I unit yaitu IKK Tahunan. Pada saat ini PDAM Jepara telah berubah status menjadai PDAM Kabupaten Jepara dengan peraturan daerah nomor 03 tahun 1993 tanggal 13 Pebruari 1993.

Tahun 1996 mendapat tambahan 1unit sarana peneyediaan air bersih IKK Welahan yang sumber air bakunya menggunakan air permukaan atau pengolahan

UPT-PUSTAK-UNDIP

lengkap di bendung karet Welahan BUM dengan kapsitas terpasanag 20 I/dt. Mengingat keberadaan suatu perusahaan daerah Air Minum sangat penting artinya bagi masyarakat sekitar, maka pengelolaan secara profesional adalah mutlak diperlukan. Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum adalah adanya suatu perencanaan atau Progra jangka menengah dan tetap harus sesuai dengan situasi dan kondisi yang sedang dan akan dihadapi. Perencanaan tersebut akan berfungsi sebagai alat bantu manajemen dalam mengelola perusahaan sehingga harus mencakup beberapa aspek baik teknis maupun non teknis. Disamping itu harus memperhati8kan faktor-faktor internal maupun eksternal perusahaan.

c.. Tujuan PDAM

Sebagai lembaga pelayanan umum didalam menyelenggarakan pemberian jasa kepada masyarakat yang dikelaola dengan prinsip-prinsip ekonomi yang sehat, maka tujuan PDAM sebaga berikut. Pertama, turut serta melaksanakan pembangunan Daerah dan Pembanguann ekonomi nasional dalam rangka meningkatkan kesejahetraan rakyat. Kedua, mengusahakan penyediaan air minum yang memenuhi syarat-syarat kesehatan

d. Struktur Organisasi

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jepara yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jepara Nomor 03 tahun 1993 tanggal 13 Februari 1993 adalah Badan Usaha milik daerah (BUMD) yang mempunyai tugas dan fungsi sebagaimana diatur didalam Keputusan Bupati Kepala daerah Tingkat II Jepara Nomor : 061.1/461 tahun 1993 tanggal 14 Juni 1993 sebagai berikut :

a. Tugas Pokok

1. Menunjang pembangunan daerah melalui penggalian pendapatan asli daaerah (PAD)
2. Ikut melaksanakan pembangunan daerah
3. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya dalam penyediaan air bersih yang memenuhi syarat kesehatan di Jepara

b. Fungsi

Perusahaan Daerah Air Minum Jepara memiliki fungsi sosial dan profit.

c. Susunan Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum

1. Direktur Utama , membawahi :
   a. Direktur Teknis
   b. Direktur Umum
   c. Kepala Cabang
2. Direktur Teknis, membawahi :
   a. Kabag Produksi
   b. Kabag Distribusi
   c. Kabag Perlengkapan
   d. Kabag Perawatan
3. Direktur Umum, membawahi :
   a. Kabag Keuangan
   b. Kabag Hubungan Langganan

c. Kabag Administrasi Umum

4. Kepala Cabang, membawahi : Kepala Unit-Kepala Unit

e. Mekanisme Pelayanan

Untuk menjadi pelanggan PDAM, masyarakat wajib mendaftrakan diri sebagai pelanggan dengan datang secara pribadi atau mewakilkan orang lain untuk datang ke kantor PDAM guna didaftar sebagai pelanggan. Selanjutnya hak dan kewajiban pelanggan yang berlaku sekarang di PDAM adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan wajib membayar biaya langganan secara rutin setiap bulan paling lambat tanggal 20.
2. Memelihara perlengkapan atau sarana yang telah disediakan oleh PDAM (seperti meteran, pipa dan lain-lain).

Adapun hak dari pelanggan PDAM adalah :

1.Mendapatkan air dari PDAM yang berkualita

2. Pelayanan yang baik

3. Mengajukan saran kepada PDAM

4. Mendapatkan pelayanan terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan berkaitan dengan PDAM

6 Fasilitas

Fasilitas yang dimiliki PDAM Jepara cukup banyak, meskipun belum lengkap. Fasilitas PDAM yang berhubungan dengan kelancaran tugas para pegawainya meliputi Komputer, mobil tangki air, dan pompa. Adapun perinciannya 16 unit komputer, 4 unit mobil tangki air, dan beberapa pompa air yang berukuran besar. Adapun fasilitas yang berhubungan dengan pelayanan terhadap pelanggan yang dipunyai PDAM sebenarnya jauh dari baik. Hal ini karena tidak adanya fasilitas yang memuaskan seperti tidak adanya sarana telpon umum di lingkungan kantor PDAM, tidak ada ATM di sekitar kantor, dan tidak ada layanan foto copy. Hal ini menyulitkan pelanggan untuk memperoleh pelayanan yang cepat dan memuaskan. Sedangkan sarana yang berhubungan dengan kenyamanan pelanggan juga tidak dimiliki antara lain tidak ada AC, Surat kabar atau majalah. Satu-satunya kenyamanan yang dipunyai PDAM adalah adanya fasilitas air minum gratis di ruang tunggu pelanggan

7. Karyawan PDAM

PDAM Jepara mempunyai karyawan yang cukup banyak untuk melayani ribuan pelanggan di seluruh area kabupaten kecuali Karimun Jawa. Karyawan yang dimiliki adalah 77 orang dengan perincian sebagai berikut :

- Lulusan S2 : 1 oarang
- Lulusan S1 : 3 orang
- Lulusan D3 : 2 orang
- Lulusan SMA : 60 orang
- Lulusan SMP : 9 orang
- Lulusan SD : 2 orang

2.Identitas Responden

Sebagaimana telah dikemukakan di atas, nahwa banyaknya responden yang diteliti untuk penulisan tesis ini adalah 100 orang, untuk mengetahui lebih jauh darti hasil penelitian ini, maka disajikan tabel-tabel sebagai berikut :

TABEL IV.1

Jenis Kelamin

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	**Pria**	85	85.0
2	**Wanita**	15	15.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.2 (Identitas responden)

Berdasarkan tabel IV.1, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 85 %, sedangkan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 15 %.

TABEL IV.2

Umur Responden

No.	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Kurang dari 30 tahun	2	2.0
2	30 – 40 tahun	16	16.0
3	41 – 50 tahun	61	61.0
4	Diatas 50 tahun	21	21.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no. 3 (Identitas Responden)

Tabel IV.2 di atas menggambarkan bahwa umur atau usia responden (pelanggan PDAM) sebagian besar berusia antara 41 tahun sampai dengan 50 tahun yaitu sebesar 61 %, sedangkan yang berusia di atas 50 tahun adalah sebanyak 21 %, dan yang berumur kurang dari 30 th hanya 2 %, hal tersebut dapat disimpulkan bahwa ternyata usia pelanggan PDAM yang berusia 36 s/d 50 th jumlahnya lebih besar bila dibandingkan dengan responden yang berusia 0 s/d 35 th dan 51 th keatas.

TABEL IV.3

Alamat Responden

No	Alamat Responden	Frekwensi	%
1	Kecamatan Jepara	40	40
2	Kecamatan Kedung	20	20
3	Kecamatan tahunan	40	40
Total		100	100

Sumber : Jawaban responden dari pertanyaan nomor 4 (Identitas Responden)

Tabel IV.3 di atas menunjukkan bahwa alamat responden (pelanggan PDAM) sebagian besar berdomisili di Kecamatan Jepara dan di Kecamatan Tahunan, masing-masing 40 % responden, sedangkan yang berdomisili di Kecamatan Kedung sebanyak 20 % responden. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ternyata responden lebih banyak yang berdomisili di wilayah Kecamatan Jepara dan Tahunan daripada di Kecamatan Kedung.

TABEL IV.4

Pendidikan terakhir

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Aliyah	1	1.0
2	D2	2	2.0
3	D3	9	9.0
4	Guru Agama	1	1.0
5	Madrasah	10	10.0
6	PGA	3	3.0
7	Pondok Pesantren	14	14.0
8	Sanawiyah	1	1.0
9	Sarjana	23	23.0
10	Sarjana Muda	3	3.0
11	SD	2	2.0
12	SGB	1	1.0
13	SGO	1	1.0
14	SLTA	26	26.0
15	SLTP	1	1.0
17	SMEA	1	1.0
18	STM	1	1.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.5 (dentitas responden)

Tabel IV.4 menggambarkan bahwa tingkat pendidikan responden sebanyak 32% berpendidikan SLTA dan sederajat, berpendidikan sarjana sebanyak 23%, berpendidikan D3/sarjana muda 12%, SLTP/Sanawiyah 2%, SD/Madarasah 12%, Guru Agama/SGO/SGB 5%, D2 2% dan Pondok Pesantren 14%, gambaran tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan cukup tinggi (SLTA sederajat), yaitu 32%.

TABEL IV.5

Pekerjaan

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Anggota DPR Jepara	1	1.0
2	Carik	1	1.0
3	Dokter	1	1.0
4	Dosen Undip	1	1.0
5	Guru	3	3.0
6	Guru Agama	2	2.0
7	Guru MI	2	2.0
8	Guru Ngaji	1	1.0
9	Mahasiswa	1	1.0
10	Nelayan	6	6.0
11	Pemda	5	5.0
12	Pensiunan	4	4.0
13	Perangkat Desa	3	3.0
14	PNS	21	21.0
15	Swasta	33	33.0
16	Tani	14	14.0
17	Tukang Kayu	1	1.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.6(Identitas Responden)

Tabel IV.5 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pekerjaan responden adalah PNS dan Pensiunan 44 %, swasta 33 %, Buruh, Tani dan Nelayan 21 %, Legislatif 1 % dan lain-lain 1 %. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ternyata pekerjaan responden yang terbanyak adalah sebagai PNS dan pensiunan.

TABEL IV.6

Lama berlangganan PDAM

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Kurang dari 5 tahun	18	18.0
2	5 – 10 tahun	77	77.0
3	11 – 15 tahun	5	5.0
4	Diatas 15 tahun	0	0.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.7 (Identiitas Responden)

Berdasarkan tabel IV.6 diatas dapat dijelaskan bahwa ternyata lama berlangganan responden yang terbanyak adalah 6 s/d 10 tahun sebanyak 77 %, dibawah 5 tahun sekitar 18 % dan 10 tahun keatas 5 %.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa lama responden berlangganan PDAM yang terbanyak adalah antara 6 s/d 10 tahun yaitu 77 %.

Tabel IV.7

Variabel Sistem dan Prosedur

Informasi jasa layanan publik PDAM

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak tahu	1	1.0
2	Tidak pernah	1	1.0
3	Kadang-kadang	14	14.0
4	Pernah	84	84.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.1

Tabel IV.7 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan pernah memperoleh informasi adanya jasa layanan air bersih dari PDAM sekitar 84 %, yang menyatakan kadang-kadang 14 %.

Dengan demikian dapatlah diambil kesimpulan bahwa ternyata responden yang mendapat informasi tentang adanya jasa layanan PDAM lebih besar daripada yang tidak mendapatkan informasi yaitu 98 % : 2 %

Tabel IV.8

Asal Informasi

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Masyarakat	20	20.0
2	Radio	10	10.0
3	Desa/Kelurahan	44	44.0
4	Petugas PDAM	26	26.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.2

Tabel IV. 8 menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan PDAM mendapatkan informasi tentang adanya jasa layanan publik Air minum dari PDAM 44 % bersumber dari Desa / Kelurahan, sedangkan yang 26 % informasi didapat langsung dari petugas PDAM, 20 % informasi didapat dari masyarakat, serta 10 % dari pengumuman radio. Dengan demikian sebagian besar responden mendapat informasi dari Desa / Kelurahan.

Tabel IV.9

Informasi Membantu pemahaman tentang sistem dan prosedur

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat tidak membantu	0	0.0
2	Tidak membantu	3	3.0
3	Membantu	91	91.0
4	Sangat membantu	6	6.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.3

Berdasarkan tabel IV.9 diatas menunjukkan bahwa informasi tentang system dan prosedur menjadi pelanggan PDAM yang diterima oleh responden ternyata banyak membantu responden dengan bukti 91 % responden menjawab membantu, bahkan sebagian responden yang lain 6 % menyatakan sangat membantu, sedangkan yang menyatakan tidak membantu hanya 3 %.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa informasi tentang sistem dan prosedur menjadi pelanggan PDAM benar-benar dapat membantu pemahaman responden.

Tabel IV.10

Sistem prosedur pelayanan yang berlaku saat ini

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat tidak baik	0	0.0
2	Tidak baik	11	11.0
3	Baik	87	87.0
4	Sangat baik	2	2.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.4

Tabel IV.10 menunjukkan tentang penilaian responden terhadap System dan Prosedur pelayanan PDAM. Sebagian besar 87 % menyatakan bahwa system dan prosedur pelayanan PDAM adalah baik. Bahkan 2% responden menyatakan sangat baik. Walaupun demikian, responden sebenarnya berharap agar system dan prosedur untuk menjadi pelanggan PDAM disesuaikan dengan tuntutan kehidupan modern, dimana calon pelanggan tidak perlu repot datang ke Kantor PDAM hanya untuk sekedar didaftar menjadi pelanggan PDAM. Mereka beralasan bahwa ketentuan tersebut sangat mengganggu aktivitas responden.

Tabel IV.11

Perlu memformulasikan sistem dan prosedur secara terbuka

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat tidak perlu	0	0.0
2	Tidak perlu	1	1.0
3	Perlu	92	92.0
4	Sangat perlu	7	7.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.5

Berdasarkan tabel IV.11 dapat disebutkan bahwa 92 % responden menyatakan bahwa system dan prosedur perlu diformulasikan atau dipasang secara terbuka, 7 % bahkan menjawab sangat perlu dan hanya 1 % yang menjawab tidak perlu.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebaiknya system dan prosedur perlu diformulasikan dan dipasang secara terbuka.

Tabel IV. 12

Persyaratan sebagai pelanggan air bersih PDAM

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat tidak prosedural	0	0.0
2	Tidak prosedural	11	11.0
3	Prosedural	88	88.0
4	Sangat prosedural	1	1.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.6

Tabel IV.12 menunjukkan bahwa 88 % responden menyatakan bahwa untuk menjadi pelanggan PDAM harus secara prosedural, 11 % menyatakan tidak prosedural, 1 % bahkan menyatakan sangat prosedural.

Dengan demikian kesimpulannya bahwa untuk menjadi pelanggan PDAM mekanisme atau system dan prosedurnya bersifat prosedural.

Tabel IV.13

Penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat tidak setuju	0	0.0
2	Tidak setuju	0	0.0
3	Setuju		
4	Sangat setuju	91	91.0
	Total	9	9.0
		100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.7

Tabel IV.13 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu 91 % setuju apabila system dan prosedur pelayanan PDAM disederhanakan, dan 9 % bahkan menyatakan sangat setuju.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 100 % responden sependapat akan perlunya penyederhanaan prosedur pelayanan PDAM.

Tabel IV. 14

Cara menjadi pelanggan

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Biro jasa	3	3.0
2	Kolektif	3	3.0
3	Melalui Bank yang ditunjuk	3	3.0
4	Datang langsung	91	91.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.8

Tabel IV.14 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden 91 % menjawab bahwa untuk menjadi pelanggan PDAM mereka mendaftarkan diri dengan datang secara langsung (pribadi) ke kantor PDAM, 3 % mendaftar secara kolektif, 3 % melalui Bank dan 3 % lainnya melalui biro jasa.

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk menjadi pelanggan PDAM prosedur yang ditempuh lebih banyak mendaftarkan diri secara pribadi dengan datang langsung ke kantor PDAM

Tabel IV.15

Tata cara menjadi pelanggan yang diharapkan

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Faksimili	8	8.0
2	Internet	5	5.0
3	Lewat telpon	9	9.0
4	Didatangi petugas	78	78.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.9

Tabel IV.15 diatas menunjukkan bajwa sebagian besar responden sebanyak 78 % lebih menyukai pendaftaran menjadi pelanggan dengan cara didatangi petugas, 9 % memilih pendaftaran bisa lewat telpon, 8 % memilih lewat faximile dan 5 % memilih lewat internet.

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden lebih suka dilayani karena 78 % responden memilih didaftar dirumah (didatangi petugas) adapun alasan mereka sebagian menyatakan itu adalah sevice sebagian lagi menyatakan konsumen tidak ingin repot-repot datang ke kantor PDAM dan sebagian lagi menyatakan sibuk dengan pekerjaan.

Tabel IV.16

Kesesuaian biaya berlangganan dengan ketentuan

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak sesuai	3	3.0
2	Kurang sesuai	3	3.0
3	Sesuai	92	92.0
4	Sangat sesuai	2	2.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.10

Tabel IV.16 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden 92 % menjawab bahwa biaya langganan PDAM yang ada sekarang adalah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bahkan 2 % menyatakan sangat sesuai, sedangkan yang menjawab kurang sesuai hanya 3 % dan yang menyatakan tidak sesuai juga 3 %.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa biaya berlangganan air bersih PDAM yang berlaku sekarang adalah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, karena 92 % responden menyatakan demikian

Tabel IV.17

Ketepatan pemasangan berlangganan

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak sesuai	2	2.0
2	Kurang sesuai	3	3.0
3	Sesuai	94	94.0
4	Sangat sesuai	1	1.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.11

Tabel IV.17 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden 94 % menyatakan bahwa waktu pemasangan PDAM sesuai dengan waktu yang ditentukan, 3 % menyatakan kurang sesuai dan 2 % menyatakan tidak sesuai, serta 1 % menyatakan sangat sesuai.

Kondisi tersebut diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pemasangan PDAM tepat waktu (sesuai dengan ketentuan yang berlaku). Hal tersebut dapat dibuktikan dari banyaknya responden yang menyatakan demikian sebanyak 95 % (94 % sesuai tambah 1 % sangat sesuai).

Tabel IV. 18

Ketaatan ketentuan yang telah ditetapkan

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak taat	0	0.0
2	Kurang taat	2	2.0
3	Taat	94	94.0
4	Sangat taat	4	4.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.12

Dari tabel IV.18 menggambarkan tentang ketaatan terhadap sistem dan prosedur menjadi pelanggan PDAM diterima 94 % pelanggan menyatakan mentaati bahkan 4 % sangat taat, dan kurang taat hanya 2 %.

Kesimpulan variabel sistem dan prosedur

No	kategori	Frekuensi	%
1	Sedang	1	0.0
2	Tinggi	54	2.0
3	Sangat tinggi	45	94.0
	Total	100	100.0

Dari tabel IV.7 sampai dengan IV. 18 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelanggan PDAM menilai bahwa sistem dan prosedur yang diterapkan oleh PDAM adalah tinggi (54 % responeden), (45% responden lainnya) sangat tinggi, sedangkan 1% responden menyatakan sedang. Dengan demikian sistem dan prosedur PDAM yang berlaku sekarang ini bersifat prosedural.

Variabel Fasilitas

Tabel IV.19

Kemudahan lokasi PDAM dijangkau

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat tidak mudah	0	0.0
2	Tidak mudah	14	14.0
3	Mudah	83	83.0
4	Sangat mudah	3	3.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.13

Dari tabel IV.19 menunjukkan bahwa sebagian besar responden 83 % menyatakan bahwa lokasi kantor PDAM mudah dijangkau, 14 % menyatakan tidak mudah dijangkau dan 3 % menyatakan sangat mudah dijangkau.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa lokasi kantor PDAM mudah dijangkau oleh pelanggan dengan indikator 86 % (83 % mudah + 3 % sangat mudah) responden menyatakan demikian.

Tabel IV.20

Tabel
Kelengjapkan fasilitas dalam pengurusan administrasi

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak ada	92	92.0
2	Tidak lengkap	7	7.0
3	Lengkap	0	0.0
4	Sangat lengkap	1	1.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.14

Dari tabel IV.20 menunjukkan bahwa sebagian besar responden 92 % menyatakan bahwa fasilitas pendukung yang dimiliki PDAM untuk membantu kemudahan calon pelanggan ketika berada di kantor PDAM dalam rangka memenuhi kelengkapan persyaratan administrasi untuk menjadi calon pelanggan sangat tidak lengkap, dan 8 % responden lainnya menyatakan tidak lengkap.

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kantor PDAM tidak memiliki fasilitas pendukung yang berfungsi untuk membantu kemudahan pelanggan PDAM.

Adapun alasan mereka sebagian menyatakan bahwa ketika responden berada di kantor PDAM dalam rangka menyelesaikan administrasi dan kebetulan ada salah satu persyaratan administrasi yang belum sempat terfotokopi, mereka harus pulang lagi untuk fotocopy terlebih dahulu karena di kantor PDAM tidak ada fasilitas fotokopi, dan sebagian yang lain menyatakan ketika mereka harus pulang dulu, karena disitu tidak ada mesin ATM yang dapat dipergunakan oleh responden untuk mengambil uangnya tanpa harus pulang dulu ke rumah atau ambil uang dulu ke Bank. Sebagian yang lain juga menyatakan bahwa fasilitas

telepon umum juga tak ada sehingga bagi pelanggan yang tidak berhandphone terpaksa harus pulang ambil uang untuk memenuhi kekurangannya.

Tabel IV.21

Fasilitas kenyamanan

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak ada	81	81.0
2	Tidak lengkap	19	19.0
3	Lengkap	0	0.0
4	Sangat lengkap	0	0.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.15

Dari tabel IV.21 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden 81 % menjawab bahwa fasiitas pendukung untuk menambah kenyamanan pelanggan seperti ruang tunggu ber AC, televisi, surat kabar, majalah di ruang tunggu, dan lain-lain tidak ada, dan 19 % responden yang lain menjawab tidak lengkap.

Kesimpulannya adalah bahwa kantor PDAM tidak memiliki fasilitas pendukung yang berhubungan dengan kenyamanan pelanggan ketika berada di kantor PDAM.

UPT-PUSTAK-UNDIP

Tabel IV.22

Perlunya fasilitas pelanggan demi kemudahan pengurusan administrasi

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak perlu	0	0.0
2	Kurang perlu	3	3.0
3	Perlu	90	90.0
4	Sangat perlu	7	7.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.16

Tabel IV.22 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden 90 % menyatakan perlunya kantor PDAM melengkapi fasilitas untuk kepentingan pelanggan seperti ATM, telepon umum, mesin fotokopi dan lain-lain, 7 % responden menyatakan sangat perlu dan hanya sebagian kecil dari responden 3 % yang menyatakan tidak perlu.

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kantor PDAM diharapkan dapat melengkapi fasilitas sebagaimana tersebut diatas sehingga dapat membantu kemudahan responden didalam pengurusan penyelesaian administrasinya.

Dan ketika ditanya apa alasannya sebagai responden menyatakan itu bagian dari servis sementara, sebagian responden yang lain menyatakan bahwa itu adalah tuntutan dunia modern.

Tabel IV.23

Performance bangunan fisik

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak menarik	5	5.0
2	Kurang menarik	55	55.0
3	Menarik	39	39.0
4	Sangat menarik	1	1.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.17

Dari tabel IV.23 menunjukkan bahwa sebagian besar responden 55 % menjawab bahwa performance bangunan fisik PDAM kurang menarik, 39 % responden menyatakan menarik, 5 % responden menyatakan tidak menarik dan 1 % responden menyatakan sangat manarik.

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa performance bangunan fisik PDAM menarik atau kurang menarik, tidak significant karena yang menyatakan menarik dan tidak menarik hanya 60 % responden, sedangkan 39 % responden yang lain menyatakan menarik dan 1 % responden menyatakan sangat menarik. Dengan demikian kesimpulannya adalah relatif.

Tabel IV.24

Etika karyawan PDAM

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak etis	66	66.0
2	Kurang etis	32	32.0
3	Etis	2	2.0
4	Sangat etis	0	0.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.18

Tabel IV.24 menunjukkan bahwa sebagian besar responden 66 % menyatakan tidak etis, 32 % responden menyatakan kurang etis, dan hanya 2 % saja yang menyatakan etis.

Kesimpulannya adalah bahwa sikap petugas yang tidak sempat merespon atau berkomunikasi dengan responden ketika berada di kantor PDAM adalah tidak etis atau kurang etis karena 98 % responden menyatakan demikian.

Kesimpulan jawaban responden terhadap variabel fasilitas

No	Kategori	Frekuensi	%
1	Sedang	6	66.0
2	Rendah	92	32.0
3	Tinggi	2	2.0
	Total	100	100.0

Tabel di atas menunjukkan bahwa 92% responden menyatakan bahwa fasilitas PDAM dikatakan sedang, 6% menayatakan rendah, dan hanya 2 % yang menyatakan tinggi

Variabel kualitas

TABEL IV.25

Wujud air PDAM

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak jernih	1	1.0
2	Kurang jernih	7	7.0
3	Jernih	92	92.0
4	Sangat jernih	0	0.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.19

Tabel IV.25 menunjukkan bahwa sebagian besar responden 92 % menjawab jernih, 7 % menjawab kurang jernih dan 1 % menjawab tidak jernih.

Kesimpulannya adalah bahwa air bersih PDAM adalah jernih karena 92 % responden menyatakan bahwa air bersih PDAM adalah jernih, walaupun jernih masih ada responden yang memeberi catatan (alasan) antara lain sebagian responden menyatakan walaupun jernih tetapi kadang-kadang bercampur tanah sebagian responden yang lain menyatakan bahwa baru jernih setelah diendapkan. Sebagian responden yang lain menyatakan pada saat ada perbaikan instalasi airnya tidak jernih. Dan sebagian yang lain menyatakan kadang-kadang keruh dan berpasir.

Tabel IV.26

Bau kaporit air PDAM

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat berbau	2	2.0
2	Berbau	78	78.0
3	Kurang berbau	3	3.0
4	Tidak berbau	17	17.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.20

Tabel IV.26 menunjukkan bahwa sebagian besar responden 78 % menjawab bahwa air bersih PDAM kurang berbau, 17 % menyatakan sangat berbau, 3 % menjawab berbau dan 2 % menyatakan tidak berbau.

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa air bersih PDAM tidak berbau kaporit.

Tabel IV.27

Diminum tanpa dimasak

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak tahu	0	0.0
2	Kadang-kadang	0	0.0
3	Tidak dapat	97	97.0
4	Dapat	3	3.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.21

Tabel IV.27 menunjukkan bahwa sebagian besar responden 97 % menyatakan bahwa air bersih PDAM tidak dapat diminum tanpa direbus. 3 % responden menyatakan dapat.

Jadi kesimpulannya adalah bahwa air PDAM belum dapat dikatakan sebagai air minum, tapi hanya baru berupa air bersih yang tidak dapat dikonsusmi (diminum) tanpa di rebus terlebih dahulu.

Adapun alasan responden dalam masalah ini adalah sebagai berikut : sebagian responden menyatakan bahwa air PDAM bersih tetapi belum steril jadi tidak dapat langsung diminum.

Sebagian responden yang lain menyatakan masih ada pasirnya bila tidak diendapkan terlebih dahulu, ini tidak dapat diminum karena dikhawatirkan cacingan.

Tabel IV.28

Kualitas air bersih telah memenuhi harapan

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak memenuhi	1	1.0
2	Kurang memenuhi	9	9.0
3	Memenuhi	89	89.0
4	Sangat memenuhi	1	1.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.22

Tabel IV.28 menunjukkan bahwa sebagian responden 89 % menyatakan bahwa kualitas air bersih PDAM memenuhi harapannya, 9 % meyatakan kurang memenuhi, 1 % menyatakan sangat memenuhi, dan 1 % lagi menyatakan tidak memenuhi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas air bersih PDAM memenuhi harapan mereka karena 90 % responden mengatakan demikian, walaupun begitu responden masih memberikan catatan (alasan) kadang-kadang berbau kaporit.

Sementara yang lainnya menyatakan airnya licin bila dipakai mandi dan pakai sabun, sehingga boros dalam pemakaian .

Tabel IV.29

Air bersih ditingkatkan menjadi air minum yang steril

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak setuju	0	0.0
2	Kurang setuju	1	1.0
3	Setuju	87	87.0
4	Sangat setuju	12	12.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.23

Tabel IV.29 menunjukkan bahwa sebsgian besar responden 87 % menjawab setuju dan 12 % respondedn bahkan menyatakan sangat setuju dan hanya 1 % responden yang menyatakan kurang setuju. Kesimpulannya adalah pelanggan setuju bila air bersih PDAM ditingkatkan menjadi Air minum yang steril asalkan tarif langganan tidak dinaikkan.

Tabel IV.30

Air bersih PDAM merata distribusinya

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak setuju	77	77.0
2	Kurang setuju	7	7.0
3	Setuju	16	16.0
4	Sangat setuju	0	0.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.24

Tabel IV.30 menunjukkan bahwa pendapat yang menyatakan bahwa distribusi air bersih PDAM sudah merata ternyata dijawab dengan tidak setuju oleh sebagian besar responden 77 %, 16 % menjawab setuju, dan 7 % ,enjawab kurang setuju.

Kesimpulan jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan sebagai berikut :

No	Kategori	Frekuensi	%
1	Sedang	66	77.0
2	Tinggi	33	7.0
3	Sangat tinggi	1	16.0
	Total	100	100.0

Tabel diatas menunjukkan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan PDAM sebagian besar (66%) menyatakan sedang, (33 %) menyatakan tinggi, dan hanya (1%) yang menyatakan sangat tinggi

Dengan demikian dapat disimpulkan baha distribusi air bersih PDAM belum merata, karena 84 % (77 % + 7 %) responden menyatakan demikian.

Variabel Kepuasan

Tabel IV.31

Kelancaran air PDAM

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak lancar	2	2.0
2	Kurang lancar	9	9.0
3	Lancar	89	89.0
4	Sangat lancar	0	0.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.25

Tabel IV.31 menunjukkan bahwa sebagian besar responden 89 % menjawab lancar, 9 % menyatakan kurang lancar dan 2 % menyatakan tidak lancar.

Walaupun demikian ketika ditanya alasannya sebagian responden menyatakan bahwa lancar hanya pada jam-jam tertentu, sebagian yang lain menyatakan alasannya lancar tetapi alirannya kecil.

Dengan demikian dapat disimpulkan air bersih PDAM mengalir dengan lancar walaupun hanya pada jam-jam tertentu serta alirannya tidak besar / alirannya kecil.

Tabel IV.32

Air bersih PDAM dapat memenuhi kebutuhan setiap hari

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak memenuhi	0	0
2	Kurang memenuhi	8	8.0
3	Memenuhi	90	90.0
4	Sangat memenuhi	2	2.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.26

Tabel IV.32 menunjukkan bahwa sebagian besar responden 90 % menjawab memenuhi, 8 % menjawab kurang memenuhi, 2 % menjawab sangat memenuhi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa air bersih PDAM telah memenuhi kebutuhan pelanggan karena 90 % responden menyatakan telah memenuhi.

Tabel IV.33

Jumlah jam air mengalir tiap harinya

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	0-6 jam	21	21.0
2	7-12 jam	42	42.0
3	13-18 jam	33	33.0
4	19-24 jam	4	4.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.27

Tabel IV.33 menunjukkan bahwa sebagian besar responden 42 % menjawab air PDAM mengalir antara 13 – 18 jam sehari, sebagian yang lain 33 % menjawab air mengalir dari 7 – 12 jam perhari, sebagian responden yang lain 21 % menyatakan air mengalir antara 19 – 24 jam dalam sehari dan hanya 4 % responden yang memberikan jawaban bahwa air mengalir antara 0 – 6 jam dalam sehari.

Jadi kesimpulannya bahwa sebagian besar responden 63 % menyatakan bahwa air mengalir diatas 12 jam dalam sehari walaupun sebagian dari responden beralasan mengalir lama tapi alirannya kecil.

Tabel IV. 34

Kebocoran instalasi

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat sering	0	0
2	Sering	5	5.0
3	Kadang-kadang	89	89.0
4	Tidak pernah	6	6.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.28

Tabel IV. 34 menunjukkan bahwa sebagian besar responden 89 % menjawab bahwa kadang-kadang bocor, 6 % menjawab tidak pernah, 5 % menjawab sering.

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa instalasi PDAM masih bisa bocor, walaupun hanya kadang-kadang. Hal tersebut dapat dilihat dari 89 % jawaban responden menyatakan demikian.

Tabel IV. 35

Respon petugas terhadap komplain yang diajukan

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak cepat	34	34.0
2	Kurang cepat	56	56.0
3	Cepat	8	8.0
4	Sangat cepat	2	2.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.29

Tabel IV. 35 menunjukkan bahwa sebagian besar responden 56 % menyatakan kurang cepat, 34 % tidak cepat, 8 % menyatakan cepat dan 2 % menyatakan sangat cepat.

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa respon petugas terhadap laporan pelanggan terhadap kebocoran instalasi kurang cepat karena 90 % (56 + 34) responden menyatakan demikian. Adapun alasan mereka adalah karena petugas baru datang setelah berselang satu hari, terhitung dari sejak adanya keluhan/ laporan responden.

Tabel IV. 36

Teknis pembayaran dianggap memenuhi harapan

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak memenuhi	12	12.0
2	Kurang memenuhi	9	9.0
3	Memenuhi	79	79.0
4	Sangat memenuhi	0	0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.30

Tabel IV.36 menunjukkan bahwa sebagian besar responden 79 % menyatakan bahwa mekanisme teknis pembayaran PDAM memenuhi harapan, 12 % responden menyatakan tidak memenuhi, dan 9 % menyatakan kurang memenuhi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden 79 % menerima teknis pembayaran sebagaimana yang sekarang berlaku

Tabel IV.37

Jenis Teknis pembayaran

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Membayar di kantor PDAM	4	4.0
2	Membayar melalui Bank yang ditunjuk	8	8.0
3	Melalui ATM	22	22.0
4	Diambil petugas	66	66.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.31

Tabel IV. 37 menyatakan bahwa sebagian besar responden 66 % menjawab dengan diambil petugas, 22 % responden menjawab dengan melalui ATM, 8 % menjawab dengan melalui Bank, dan 4 % menjawab melalui Kantor PDAM.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelanggan 66 % menghendaki pembayaran langganan PDAM diambil oleh petugas, ketika kami tanya apa alasannya mereka menjawab itu adalah bagian dari service dan sebagian yang lain menjawab kalau berlangganan surat kabar atau majalah biaya langganannya juga diambil petugas.

TABEL IV. 38

Adanya ganti rugi

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak setuju	0	0
2	Kurang setuju	3	3.0
3	Setuju	90	90.0
4	Sangat setuju	7	7.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.32

Tabel IV.38 menunjukkan bahwa sebagian besar responden 90 % menyatakan setuju, 7 % menyatakan sangat setuju dan 3 % menyatakan kurang setuju.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden 97 % (90 % + 7 %) menghendaki adanya ganti rugi dari PDAM apabila wanprestasi. Ketika kami tanya apa alasannya mereka menjawab karena kalau pelanggan terlambat membayar juga dikenakan sanksi berupa denda.

Tabel IV.39

Adanya denda karena terlambat membayar

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat tidak perlu	1	1.0
2	Tidak perlu	6	6.0
3	Perlu	92	92.0
4	Sangat perlu	1	1.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.33

Tabel IV.39 menunjukkan bahwa sebagian besar responden 92 % menyatakan perlu, 6 % menyatakan tidak perlu, 1 % menyatakan sangat perlu dan 1 % menyatakan sangat tidak perlu.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden tidak berkeberatan bila dikenakan denda bila terlambat di dalam membayar biaya langganan PDAM karena 93 % (92 % + 1 %) respondedn menyatakan perlu dan sangat perlu.

Ketika kami tanya apa alasannya sebagian besar dari mereka menjawab itu adalah wajar, sebagian yang lain menjawab itu konsekwensi logis asal PDAM dapat memuaskan pelanggan.

Tabel IV.40

Adanya penghargaan bagi pelanggan yang bayar tepat waktu

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak perlu	2	2.0
2	Kurang perlu	2	2.0
3	Perlu	93	93.0
4	Sangat perlu	3	3.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.34

Tabel IV.40 menunjukkan bahwa 93 % responden menyatakan perlu adanya penghargaan / kompensasi, 3 % menyatakan sangat perlu, 2 % menyatakan kurang perlu dan 2 % lagi menyatakan tidak perlu.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari responden 96 % (93 % + 3 %) menyatakan setuju atau perlu adanya penghargaan / kompensasi bagi pelanggan yang selalu tepat waktu di dalam membayar langganan PDAM. Adapun ketika ditanya apa alasannya mereka menjawab bahwa mereka butuh dihargai.

Tabel IV.41

Kompensasi ketidak puasan pelayanan

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Tidak perlu	0	0
2	Kurang perlu	4	4.0
3	Perlu	93	93.0
4	Sangat perlu	3	3.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.35

Tabel IV.41 menunjukkan bahwa sebagian besar responden 93 % menyatakan akan perlunya kompensasi bagi pelanggan yang tidak puas terhadap pelayanan PDAM, 4 % menyatakan kurang perlu dan 3 % menyatakan sangat perlu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden 96 % (93 % + 3 %) menyatakan perlu adanya kompensasi dari PDAM terhadap pelanggan yang tidak puas (dirugikan) oleh PDAM

Tabel IV.42

Bentuk kompensasi

No	Alternative Jawaban	Frekuensi	%
1	Permintaan maaf dari PDAM	20	20.0
2	Penurunan biaya langganan untuk bulan yang bersangkutan	33	33.0
3	Ganti rugi	30	30.0
4	Ketiga jawaban diatas	17	17.0
	Total	100	100.0

Sumber : Jawaban responden dari kuest no.36

Tabel IV.42 menyatakan bahwa 33 % respondedn memilih mendapatkan ganti rugi, 30 % memilih mendapatkan kompensasi berupa penurunan biaya tarif dari PDAM, 20 % responden memilih mendapat kompensasi seluruhnya, 17 % memilih mendapatkan kompensasi berupa permintaan maaf dari PDAM.

Tabel IV.43

Hubungan antara Sistem dan Prosedur dengan Kepuasan

Crosstab					
		Sist.Dan Prosedur			Total
Y	X	2 sedang	3 tinggi	4 sangat tinggi	
KEPUASAN	2 sedang		4		4
			7.4%		4.0%
	3 tinggi	1	50	45	96
		100.0%	92.6%	100.0%	96.0%
Total		1	54	45	100
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Sumber : variabel sistem dan Prosedur dengan kepuasan

Dari table IV. 43 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu 54 orang menilai system dan prosedur yang diterapkan di PDAM tinggi atau prosedural. Dari 54 orang responden tersebut, 92,6 % atau 50 orang mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi atau puas dengan system dan prosedur yang ada.

Tabel IV.44

Koefisien Korelasi antara Sistem dan Prosedur dengan Kepuasan

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error(a)	Approx. T(b)	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	.179	.047	2.068	.039
	Spearman Correlation	.179	.047	1.806	.074(c)
Interval by Interval	Pearson's R	.174	.046	1.749	.083(c)
N of Valid Cases		100			

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c Based on normal approximation.

Hasil berdasar perhitungan statistik diperoleh koefisien korelasi Kendall's antara variable system dan prosedur dengan kepuasan sebesar 0,179 dengan taraf signifikansi 0,074. Karena 0,074 lebih kecil dari 0,10 / 10 %, maka dapat disimpulkan bahwa dalam taraf signifikan 10 % terdapat korelasi yang signifikan menurut statistik antara variabel sistem dan prosedur dengan kepuasan dengan arah positif. Namun dalam taraf signifikan 5 % korelasi antara variabel sistem dan prosedur dan kepuasan tidak signifikan secara statistik. Sehingga dalam taraf siginifikan 5% dapat dinyatakan tidak terdapat hubungan antara variabel sistem dan prosedur dan kepuasan.

B.2. Analisis Tabel Silang Antara Variabel Fasilitas dengan Variabel Kepuasan

Tabel IV.45
Hubungan antara fasilitas dengan kepuasan

Crosstab

Y \ 00 X		Fasilitas			Total
		1 rendah	2 sedang	3 tinggi	
KEPUASAN	2 sedang		4		4
			4.3%		4.0%
	3 tinggi	6	88	2	96
		100.0%	95.7%	100.0%	96.0%
Total		6	92	2	100
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Sumber : variabel fasilitas dengan kepuasan

Dari table IV. 45 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu 92 orang menilai fasilitas yang disediakan di PDAM sedang atau kurang lengkap. Dari 92 orang responden tersebut, 95.7 % atau 88 orang mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi atau menyatakan puas dengan fasilitas yang ada. Hal tersebut terjadi karena fasilitas yang dimaksud oleh pelanggan adalah berupa kelengkapan runag pelayanan konsumen, seperti AC, ATM, Mesin foto copy, telepon umum yang oleh sebagain pelanggan dianggap tidak begitu prinsip, sehingga jawabannya begitu (kontradiktif).

Tabel IV.46

Koefisien Korelasi antara Fasilitas dengan Kepuasan

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error(a)	Approx. T(b)	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	-.030	.020	-1.187	.235
	Spearman Correlation	-.030	.021	-.298	.766(c)
Interval by Interval	Pearson's R	-.029	.020	-.289	.773(c)
N of Valid Cases		100			

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c Based on normal approximation.

Berdasarkan perhitungan statistik dengan bantuan software SPSS diperoleh Koefisien Korelasi Kendall's antara variabel fasilitas dengan variabel kepuasan sebesar – 0,03 dengan taraf signifikan 0,675. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi antara variabel fasilitas dengan kepuasan tidak signifikan secara statistik baik dalam taraf signifikance 5 % maupun 10 % sehingga dinyatakan bahwa fasilitas dengan kepuasan tidak ada korelasinya.

B.3. Analisis Tabel Silang Antara Variabel Kualitas Pelayanan dengan Variabel Kepuasan

Tabel IV.47

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan

Crosstab

Y	X	KUALITAS 2 sedang	3 tinggi	4 sangat tinggi	Total
KEPUASAN	2 sedang	3	1		4
		4.5%	3.0%		4.0%
	3 tinggi	63	32	1	96
		95.5%	97.0%	100.0%	96.0%
Total		66	33	1	100
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Sumber : variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan

Dari table IV. 47 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu 66 orang menilai kualitas pelayan yang diberikan di PDAM terhadap pelanggannya adalah sedang. Dari 66 orang responden tersebut, 95.5 % atau 66 orang mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi atau menyatakan puas dengan pelayan yang diberikan.

Tabel IV.48

Koefisien Korelasi antara Pelayanan dengan Kepuasan

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error(a)	Approx. T(b)	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	.040	.091	.429	.668
	Spearman Correlation	.040	.091	.394	.695(c)
Interval by Interval	Pearson's R	.041	.088	.407	.685(c)
N of Valid Cases		100			

a Not assuming the null hypothesis.

b Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c Based on normal approximation.

Berdasar hasil perhitungan statistik dengan bantuan software SPSS diperoleh koefisien korelasi Kendall's antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan sebesar 0,040 dengan taraf signifikansi sebesar 0,668. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi antara variabel kualitas denghan kepuasan tidak signifikan menurut statistik pada taraf 5 %. Mengapa tidak signifikan karena koefisien korelasi kendal lebih kecil 0,3

UPT-PUSTA NDIP

B.4. Analisis Korelasi Berganda Antara Variabel Sistem dan Prosedur, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan dengan Variabel Kepuasan

Tabel IV.49

Koefisien Korelasi antara Variabel Bebas dan Variabel Terikat

			Sist. & Prosedur	Fasilitas	Kualitas	Kepuasan
Kendall's tau_b	Sist.Dan Prosedur	Correlation Coefficient	1.000	.122	.085	.179
		Sig.(2-tailed)	.	.219	.393	.074
		NaOH	100	100	100	100
	Fasilitas	Correlation Coefficient	.122	1.000	198(*)	-.030
		Sig.(2-tailed)	.219	.	.046	.765
		NaOH	100	100	100	100
	Kualitas	Correlation Coefficient	.085	.198 (*)	1.000	.040
		Sig.(2-tailed)	.393	.393	.046	..692
		NaOH	100	100	100	100
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.179	-.030	.040	1.000
		Sig.(2-tailed)	.074	.765	.692	.
		NaOH	100	100	100	100

* Correlation is significant at the .05 level (2-tailed).

Tabel IV.50

Analisis hubungan secara bersama-sama

antara variabel independen dengan variabel dependen

NPar Tests

Kendall's W Test

Ranks

	Mean Rank
Sist.Dan Prosedur	3.64
Fasilitas	1.35
KUALITAS	1.98
KEPUASAN	3.04

Test Statistics

N	100
Kendall's W(a)	.792
Chi-Square	237.488
df	3
Asymp. Sig.	.000
a Kendall's Coefficient of Concordance	

Untuk mengetahui hubungan antara variabel system dan prosedur (X_1), fasilitas (X_2) dan kualitas (X_3) secara bersama-sama dengan variabel kepuasan (Y) digunakan Koefisien Konkordansi Kendall's dengan bantuan software SPSS diperoleh W = 0,792 dengan taraf signifikan 0,00 artinya koefisien W sebesar 0,792 signifikan menurut statistik dalam taraf signifikan 10 % atau 5 %. Sehingga dapat dikatakan ketiga

variabel bebas yaitu variabel sistem dan prosedur, fasilitas dan kualitas mempunyai korelasi yang cukup kuat dengan variabel kepuasan dengan arah positif. Dikatakan kuat karena W > 0,7 maka semakin meningkatnya sisdur fasilitas dan kualitas maka kepuasan juga akan meningkat.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat digunakan koefisien determinasi yaitu $W^2 = 0{,}792^2 \times 100\ \% = 62{,}73\ \%$ sehingga dapat dikatakan bahwa variabel sis & dur, fasilitas dan kualitas secara bersama-sama mempunyai pengaruh sebesar 62,73 % terhadap variabel kepuasan sedangkan sisanya 37,27 % dipengaruhi variabel lain yang masih harus diteliti di kemudian hari untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

C. DISKUSI

Dari hasil uji hipotesis, diketahui hal-hal sebagai berikut :

a. Hasil uji hipotesis menunjukkan hubungan antara variabel sistem dan prosedur dengan kepuasan pelanggan kecil. Untuk meningkatkan tingkat hubungan antara kedua variable tersebut, maka manajemen PDAM perlu mengambil kebijakan diantaranya :

   1. Menyederhanakan system dan prosedur administrasi pelayanan kepada pelanggan, seperti mempermudah pendaftaran, cukup melalui telepon kemudian di datangi langsung oleh petugas PDAM.

2. Menyusun standar pelayanan yang menekankan pada kecepatan dan ketepatan pelayanan.

b. Hasil Uji Hipotesis menunjukkan tidak ada hubungan antara variabel fasilitas dengan variabel kepuasan pelanggan.

Baik dalam taraf signifikasi 10 % atau 5 %, hasil uji statistik menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara variabel fasilitas dengan variabel kepuasan pelanggan sebesar – 0,03 ternyata tidak penting secara statistik.

Hal ini mungkin terjadi karena beberapa hal antara lain :

1. Dalam kasus pelanggan PDAM Jepara, dimungkinkan pelanggan tidak menginginkan senantiasa di kantor PDAM untuk mengurus segala keperluan dengan PDAM, melainkan lebih menginginkan untuk didatangi petugas dari PDAM atau menggunakan jasa-jasa pihak lain.

Oleh karena itu, untuk menjadikan fasilitas dapat menunjang tingkat kepuasan pelanggan, maka PDAM perlu berupaya:

1. Memberi kemudahan pelayanan administrasi dengan mengoptimalkan pemanfaan jasa-jasa pihak ketiga seperti perbankan, dan pemerintah desa
2. Meningkatkan kedekatan dengan pihak pelanggan baik secara fisik maupun secara non fisik.

c. Hasil Hipotesis menunjukkan tidak ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Baik dalam taraf signifikan 5 % atau 10 %, koefisien korelasi Kendall's antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,04 % tidak signifikan secara statistik. Hal ini mungkin terjadi disebabkan oleh :

a. Pelanggan PDAM masih mengutamakan kualitas yang bersifat fisik seperti kualitas air dan kelancaran aliran air PDAM.
b. Pelanggan merasa hanya sebagai obyek secara ekonomi dari PDAM.

Untuk menjadikan terdapat hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, PDAM perlu mengupayakan beberapa hal sebagai berikut :

1. Meningkatkan keramahtamahan petugas PDAM dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggannya
2. Meningkatkan keikutsertaan pelanggan dalam penentuan beberapa kebijakan penting di PDAM yang berhubungan langsung dengan kepentingan pelanggan seperti penentuan tariff.

d. Dari hasil hipotesis menunjukkan hubungan positif antara sistem dan prosedur, fasilitas dan kualitas secara bersama-sama dengan variabel kepuasan.

Koefisen determinasi Kendall's (W) sebesar 62,73 % menunjukkan masih ada 37,27 % variabel kepuasan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dalam penelitian ini variabel-variabel yang perlu diteliti lebih lanjut guna mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan PDAM antara lain :

a.Perbandingan harga dibanding dengan harga produk air minum lainnya.

b.Faktor social ekonomi pelanggan dan sebagainya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan dan analisis data di atas, maka dalam penelitian ini dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem dan prosedur pelayanan PDAM Kabupaten Jepara terhadap pelanggan menunjukkan hubungan yang kecil dengan kepuasan pelanggan . Hal ini dibuktikan oleh koefisien korelasi kendall's (z) sebesar 0,179
2. Fasilitas pelayanan kepada pelanggan PDAM Kabupaten Jepara tidak mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji statistik yang menunjukkan bahwa koefisien korelasi Kendall's (- 0,03) tidak signifikan secara statistik baik dalam taraf signifikan 5 % maupun 10 %.
3. Kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Jepara tidak mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan oleh hasil uji statistik yang menunjukkan bahwa koefisien korelasi Kendall's (0,04) tidak signifikan secara statistik baik dalam taraf signifikan 5 % maupun 10 %.
4. ketiga variable bebas yaitu system dan prosedur, fasilitas dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama mempunyai hubungan yang kuat dan positif dengan variable terikat yaitu kepuasan pelanggan. Hasil Perhitungan sstatistik menunjukkan koefisien konkondasi sebesar (w) = 0,792. Sedangkan apabila dilihat dari koefisien determinasinya yaitu 62,73 % menunjukkan tingkat pengaruh ketiga variable bebas tersebu terhadap

kepuasan pelanggan, sehingga dapat dinyatakan masih terdapat 37,73 % pengaruh dari variable lain terhadap kepuasan PDAM di Kabupaten Jepara.

B. SARAN

Dari hasil pembahasan dan analisis data di atas, maka dalam penelitian ini dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, maka PDAM Kabupaten Jepara perlu menyederhanakan system dan prosedur pelayanan kepada pelanggan, seperti pendaftaran cukup melalui telpon atau petugas PDAM menjemput bola dengan mendaatangi langsung pelanggan.
2. Mengingat ketiga variable secara bersama-sama mempunyai hubungan positif yang kuat dengan kepuasan pelanggan, maka PDAM perlu mensinergikan segala kebijakan menyangkut perbaikan kualitas pelayanan, fasilitas dan sistem dan prosedur sehingga antar bagian yang membidangi ketiga hal tersebut berjalan searah untuk kepentingan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Abidin Zaenal, 2002, ***Sistem Informasi Layanan Publik, Praktek e-Government di Takalar***, Yayasan Lgaligo Dotnet, Jakarta.

Callahan, Kathe and Holzer, Marc, 1997, ***Government at Work, Best Practices and Model Programs***, SAGE Publications, California.

Gasperz, Vincent, 2001, ***Total Qualiy Management***, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Gersfon F. Richard, Ph.D. ***Mengukur Kepuasan Pelanggan***.

Gie, The Liang, 1988, ***Administrasi Perkantoran Modern***, Liberty, Yogyakarta.

Irawan Handi D, MBA, M.Com. ***10 Prinsip Kepuasan Pelanggan***. PT. Elex Media Computindo. Kelompok Gramedia. Jakarta. 2002.

Leboeuf, Michael, Ph.D. ***Menerangkan dan Memelihara Pelanggan***. Pustaka Tangga. Jakarta. 1992.

Makhdum dan Prayitno, 1999, ***Sistem Informasi Manajemen***, Bahan Diklat SPAMA, LAN RI, Jakarta.

Moenir, 2001, ***Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,*** Bumi Aksara, Jakarta.

Moekijat, 1999, ***Tata Laksana Kantor, Manajemen Perkantoran***, Mandar Maju, Bandung.

Nulman R, Philip. ***Layanan Ekstrem Bagi Pelanggan***. Mitra Utama. Jakarta. 2002.

Rahajeng, Palupi (trans), Thimothy RV. Foster, 2000, ***101 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan***, PT. Elex Media Computindo, Jakarta.

Rangkuti, Freddy, 2001, ***Riset Pemasaran***, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Siagian, Sondang, 1994, ***Patologi Birokrasi, Analisis, Identifikasi dan Terapinya***, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Siagian, Sondang, 1998, ***Manajemen Abad 21***, Bumi Aksara, Jakarta.

Suardi, Rudy, 2001, ***Sistem Manajemen Mutu, ISO 9000 : 2000, Penrapannya Untuk Mencapai TQM***, Penerbit PPM, Jakarta.

UPT-PUSTAK-UNDIP

Tjiptono, Fandy dan Anastasia, 2001, ***Total Quality Management***, Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2001, ***Prinsip-Prinsipo Total Quality Service (TQS)***, Andi, Yogyakarta.

Pemerintah Kabupaten Jepara, 2002, ***Data Perkembangan Daearah Kabupaten Jepara Tahun 2001.***

Pemerintah Kabupaten Jepara, 1999, ***Jepara Dalam Angka Tahun 1999.***
Surat Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993, ***Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum***, Biro Organisasi Sekwilda Tingkat I Jawa Tengah.

Sewel Corl and Brewn B, Paul. ***Pelanggan Seumur Hidup***. Pustaka Tangga. Jakarta. 1997.

Supranto, J., Prof. , MA. ***Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan***. Rineka Cipta. Jakarta. 2001.

Warella Y. ***Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik***. Badan Penerbit UNDIP. Semarang. 1997.