ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN ENDE

Rafael Octavianus Byre[1]
[1]Fakultas Ekonomi, Universitas Flores, Nusa Tenggara Timur
[1]email: octavianusbyre@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the satisfaction index of the people of Ende city in services at the PDAM Ende Office. The approaches in this study are qualitative and quantitative approaches. The population in this was 14.624 people. The sample sampling technique used in this study was accidental sampling. The sample in this study was 99 respondents. The types of data used in this study are qualitative data and quantitative data. The data sources used in this study are primary data and secondary data. The data collection techniques used in this study were questionnaires, documentation, and interviews. The data analysis technique carried out in this study is data processing. The result of this study is that average value of the public statisfaction index in PDAM Tirta Kelimutu Ende office services is 2,975 and is categorized as good. Meanwhile, the IKM confection value from services at the PDAM Tirta Kelimutu Office, Ende Regency, was 74,375. The shows that overall the IKM indicator can akready be met because its value falls into the good category.

Keywords: Community Satisfaction Index, Service, PDAM

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat kota Ende dalam pelayanan di Kantor PDAM Ende. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 14.624 orang. Teknik pengambikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling.* Sampel dalam penelitian ini bejumlah 99 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dokumentasi, dan wawancara. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengolahan data. Hasil dari penelitian ini adalah nilai rata – rata indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kantor PDAM Tirta Kelimutu Ende sebesar 2,975 dan dikategorikan baik. Sedangkan nilai konfeksi IKM dari pelayanan di Kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende sebesar 74,375. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan indikator IKM sudah dapat dipenuhi karena nilainya masuk dalam kategori baik.

Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, PDAM

1. Pendahuluan

Sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap organisasi sehingga perlu dikelola, diatur dan dimanfaatkan agar dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Demikan pula sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi.

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan yang baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan anatara harapan dan kebutuhannya (Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004). Tentunya masyarakat mempunyai bayangan dan harapan terhadap produk atau jasa yang akan digunakan, pengalaman yang didapatkan akan menunjukan masyarakat

puas atau tidak. Dikatakan puas apabila harapannya sesuai dengan yang diterima. Pengalaman masyarakat juga menunjukan sektor publik. Kinerja yang diberikan oleh sektor publik dalam hal kualitas pelayanan dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat itu sendiri.

Satu hal yang hingga saat ini sering kali terjadi masalah dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah di Kabupaten Ende khususnya di Kantor PDAM Kabupaten Ende adalah dalam bidang pelayanan umum, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan pegawai PDAM Kabuapten Ende., sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas pelayanan pegawai perusahaan daerah sebagai ujung tobak layanan pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah persepsi atau tanggapan yang ditunjukan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (baik di pusat maupun di daerah) maka pemerintah pusat telah menerbitkan surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2014 tentang pedomaan penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Indeks kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan penilaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tetap optimal atau baik. Dalam hal ini instansi pemerintah akan di nilai seberapa baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara umum karena sudah merupakan kewajiban instansi pemerintah untuk melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat.

Dalam pelayanan publik terdapat beberapa bidang sesuai peranan masing-masing, salah satunya yaitu pelayanan adminstratif. Dalam bidang ini dapat dicontohkan pelayanan administratif dalam menangagni keluhan konsumen ari minum. PDAM Ende merupakan perpanjangan tangan pemerintah daerah di bidang jasa layanan air minum yang dipimpin oleh seorang direktur dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekertaris daerah. Dalam hal ini PDAM Ende sebagai perusahaan daerah yang melaksanakan jasa layanaan dibidang air minum merupakan perusahaan daerah yang memiliki tugas dan kewenangan di bidang pelayanan publik

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan di KantorPDAM kabupaten Ende, terdapat beberapa permasalahan pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karean itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Kantor PDAM Ende dianggap masih kurang memadai seperti tempat duduk pada ruangan tunggu masih kurang. Dalam proses pemberian pelayanan banyaknya konsumen yang masih berdiri. Hal ini bisa disebabkan karena pelayanan yang diberikan oleh instansi yang dianggap kurang baik. Staf pelayananan PDAM Ende yang terkesan kurang ramah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Kemudian masalah yang terkait dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan penaganan dalam keluhan masyakat mengeluh dengan waktu pelayanan, sehingga masyarakat harus berulang kembali ke Kantor PDAM Kabupaten Ende. Untuk mengatasi hal tersebut, maka pemerintah kabupaten Ende khususnya PDAM Ende harus memberikan pelayanan yang baik agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Tinjauan Pustaka dan Pengembangan hipotesis

Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan asset penting dan berperan sebagai faktor penggerak utama dalam melaksanakan seluruh kegiatan atau aktivitas instansi, sehingga harus dikelola dengan baik melalui manajemen sumber daya manusia (MSDM). Menurut Hasibuan (2016) yang menyatakan manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peran tenaga kerja agar efektif dan efisien untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Zainal et al (2014) manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efektif dan efisien serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan *(goal)* bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu proses pemanfaatan sumber daya mansuia secara efektif dan efisien dalam suatu organisasi dengan melakukan perencanaan, penggerakan dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang diharapkan..

Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya.

Menurut Moenir (2000) dalam Dewi Hernikawati (2018) Indeks kepuasan masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Tjiptono (1997:31) dalam Emi Kontesa (2019) indeks kepuasan pelanggan adalah mengukur perbedaan anatara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan.

Rahmayanty (2006: 96) dalam Riani (2019) indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelengggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan instansi pemerintah.

Pelayanan Publik

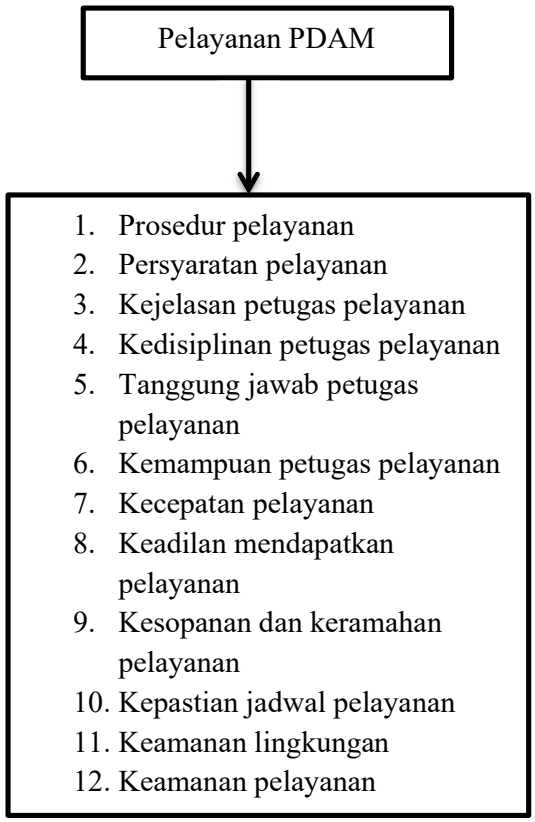
Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Mulyadi, Gedeona, dan Afandi (2016) mengatakan bahwa "pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

Nuryanto (2014) dalam Nurgraha (2018) berpendapat bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksnakan oleh instansi pemerintah baik itu pemerintah pusat, dareah, dan lingkungan badan usaha milivk daerah yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3. Model Penelitian

Model penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1
Model Penelitian

4. Metode Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah 15 November 2021 – 26 November 2021. Penelitian ini akan dilakukan di Kantor PDAM Kabupaten Ende Jalan Akhamd Yani Wolowona Ende. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling.*

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data yang terkumpul dari survei diperiksa lebih lanjut untuk memastikan tidak ada data tercecer atau data tidak lengkap sehingga proses analisis data dapat dilakukan. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terhadap 12 unsur layanan yang disurvei, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{bobot nilai rata} - \text{rata tertimbang} = \frac{jumlah\ bobot}{jumlah\ unsur}$$

$$= \frac{1}{12} = 0{,}083$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM } \frac{Total\ dari\ nilai\ persepsi\ per\ unsur}{total\ unsur\ yang\ terisi} \text{ X Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interprestasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian di atas dikonversikan dengan nialai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

IKM = Unit Pelayanan X 25

Berikut ini nilai persepsi dan interval IKM yang digunakan dalam penilaian 12 unsur IKM yang ditunjukan pada tabel sebagai berikut:

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konverensi IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan PDAM Ende

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konverensi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Sumber: Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014

Data entri dan penghitungan hasil survey IKM di Kantor PDAM Ende dilakukan dengan dengan alat bantu program SPSS.

5.Hasil dan Pembahasan

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasarkan prinsip pelayanan sebagaiman telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan yang kemudian dikembangkan menjadi 12 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagi unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014). Untuk mengukur dengan mengunakan nilai persepsi sebagai berikut:

Tabel 1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konverensi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konverensi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Sumber: Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014

Adapun dari 12 prosedur pelayanan tersebut dapat dipaparkan sebagai berikut:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yaitu kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di lihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa rata-rata responden memberikan nilai 2,82 atau dikatakan baik. Hal ini dapat dijelaskan oleh sudah jelasnya arus pesyaaratan yang harus dilalui oleh masyarakat agar mendapatkan pelayanan oleh Perusahaan Daerah Air Minum kabupaten Ende. Namum karena tidak diumumkan secara terbuka melalui pamflet ataupun petunjuk prosedur pelayanan, akbatnya masih ada masyarakat merasakan tidak jelas prosedur pelayanan. Jelasanya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Nilai Prosedur Pelayanan di Kantor PDAM Tirta Kelimutu Kahupaten Ende Tahun 2021
Prosedur Pelangan X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Jelas	32	17,8	17,8	17,8
	Tidak Jelas	22	12,2	12,2	30,0
	Kurang Jelas	82	45,6	45,6	75,6
	Jelas	34	18,9	18,9	94,4
	Sangat Jelas	10	5,6	5,6	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Sumber: Olahan SPSS

Tabel diatas menunjukan bahwa, 32 orang (18 %) memilih jawaban sangat tidak jelas terhadap prosedur pelayanan di kantor perusahan daera air minum kabupaten Ende (PDAM) Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. Selanjutnya terdapat 22 orang responden yang menjawab tidak jelas. Terdapat 82 orang yang menjawab kurang jelas terhadap prosedur pelayanan. Untuk kategori jawaban jelas terdapat 34 orang responden yang memilih jawaban ini terhadap prosedur pelayanan . Dan terdapat 10 orang responden yang memilih jawaban sangat jelas terhadap prosedur pelayanan. Jadi dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan di kantor Perusaahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kelimutu kabupaten Ende. memiliki kejelasan prosedur pelayanan..

2) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa rata-rata responden memberikan nilai 2,861 atau dikatakan baik. Hal ini menunjukan bahwa sudah baik arus pesyaratan yang harus dilalui oleh masyarakat agar mendapatkan pelayanan oleh perusahaan daerah air minum kabupaten Ende (PDAM) Tirta Kelimutu. Jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3
Nilai Persyaratan Pelayanan di Kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende 2021

Persyaratan Pelangan X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Jelas	20	11,1	11,1	11,1
	Tidak Jelas	32	17,8	17.8	28,9
	Kurang Jelas	85	47,2	47,2	76,1
	Jelas	39	21,7	21,7	97,8
	Sangat Jelas	4	2,2	2,2	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Sumber: Olahan SPSS

Tabel diatas menunjukan bahwa, ada 20 orang responden yang memiliki jawaban sangat tidak jelas. 32 orang responden memilih jawaban tidak jelas terhadap persyaratan pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende.. Selanjutnya terdapat 85 orang responden yang menjawab kurang jelas terhadap persyaratan pelayanan. Terdapat 39 orang responden yang memiliki jawaban jelas terhadap persyaratan pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. Dan terdapat 4 orang responden yang memilih jawaban sangat jelas terhadap persyaratan pelayanan

3) Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, Jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa rata-rata responden memberikan nilai 3,01 atau dikatakan baik. Hal ini menunjukan bahwa petugas pelayanan dalam memeberikan layanan kepada masyarakat dilkukan dengan jelas dan sesuai dengan wewenang dan tangung jawab. Jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut,

Tabel 4
Nilai Kejelasan Petugas Pelayanan di Kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende 2021

Kejelasan Petugas X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Jelas	11	6,1	6,1	6,1
	Tidak Jelas	37	20,6	20,6	26,7
	Kurang Jelas	75	41,7	41,7	68,3
	Jelas	54	30,0	30,0	98,3
	Sangat Jelas	3	1,7	1,7	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Sumber: Olahan SPSS

Tabel diatas menunjukan bahwa, ada 11 orang responden yang menjawab sangat tidak jelas. Selanjutnya ada 37 orang responden memilih jawaban tidak jelas terhadap petugas pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. Selanjutnya terdapat 75 orang responden yang menjawab kurang jelas terhadap petugas pelayanan. Terdapat 54 orang responden yang memiliki jawaban jelas terhadap petugas pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. 3 orang responden yang memilih jawaban sangat jelas terhadap petugas pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende

4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa rata-rata responden memberikan nilai 2,84 atau dikatakan baik. Hal ini menunjukan bahwa petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat dilakukan dengan kesunguhan dan disiplin sesuai dengan konsistensi waktu kerja serta ketentuan waktu. Jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5
Nilai Kedesplinan Petugas Pelayanan di Kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende 2021

Kedisiplinan Petugas Pelayanan X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Jelas	7	3,9	3,9	3,9
	Tidak Jelas	51	28,3	28,3	32,2
	Kurang Jelas	88	48,9	48,9	81,1
	Jelas	31	17,2	17,2	98,3
	Sangat Jelas	3	1,7	1,7	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Sumber: Olahan SPSS

Tabel diatas menunjukan bahwa, ada 7 orang yang menjawab sangat tidak jelas. Aada 51 Orang yang menjawab tidak disiplin. Ada 88 orang responden memilih jawaban kurang disiplin terhadap petugas pelayanan di PDAM tirta Kelimutu Kabupaten Ende. Terdapat 31 orang responden yang memilih jawaban disiplin terhadap petugas pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. Dan terdapat 3 orang responden yang memilih jawaban sangat displin terhadap petugas pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. Data ini menunjukan bahwa petugas pelayanan dikantor PDAM Tirta Kelimutu Kbupaten Ende sudah bekerja masih kuang rdisiplin terutama kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa rata-rata responden memberikan nilai 3,07 atau dikatakan baik. Hal ini menunjukan bahwa petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat dilakukan dengan penuh tangung jawab serta kejelasan wewenang dalam menyelesaikan pekerjaan. Jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6
Nilai Tangung Jawab Petugas Pelayanan di Kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende

Nilai Tanggung Jawab Petugas X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Jelas	7	3,9	3,9	3,9
	Tidak Jelas	29	16,1	16,1	20,0
	Kurang Jelas	97	53,9	53,9	73,9
	Jelas	38	21,1	21,1	95,0
	Sangat Jelas	9	5,0	5,0	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Sumber: Olahan SPSS

Tabel diatas menunjukan bahwa, ada 7 orang yang menjawab sangat tidak bertangung jawab. Ada 29 orang responden memilih jawaban tidak bertangung jawab. Terdapat 97 oraang yang memilih jawaban kurang bertangung jawab terhadap petugas pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. Terdapat 38 orang responden yang memiliki jawaban bertangung jawab terhadap petugas pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. Dan terdapat 38 orang responden yang memilih jawaban sangat bertangung jawab terhadap petugas pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. Data ini menunjukan bahwa petugas pelayanan dikantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende sudah kurang bertangung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan.

6) Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa rata-rata responden memberikan nilai 3,00 atau dikatakan baik. Hal ini menunjukan bahwa masyarakat merasa petugas pelayanan mampu memberikan layanan kepada masyarakat dengan keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memeberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7
Nilai Kemampuan Petugas Pelayanan di Kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende

Kemampuan Petugas Pelayanan X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Jelas	8	4,4	4,4	4,4
	Tidak Jelas	23	12,8	12,8	17,2
	Kurang Jelas	118	65,6	65,6	82,8
	Jelas	23	12,8	12,8	95,6
	Sangat Jelas	8	4,4	4,4	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Sumber: Olahan SPSS

Tabel diatas menunjukan bahwa, ada 8 orang responden (4%) memilih jawaban

sangat tidak mampu terhadap petugas pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. Terdapat 23 orang responden (13%) yang memilih jawaban tidak mampu. Terdapat 118 orang responden (66 %) yang memiliki jawaban kurang mampu terhadap petugas pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. Terdapat 23 orang responden (13 %) yang mejawab mampu. Dan terdapat 8 orang responden (4 %) yang memilih jawaban sangat mampu terhadap petugas pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende.

7) Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa rata-rata responden memberikan nilai 2,94 atau dikatakan baik. Hal ini menunjukan bahwa masyarakat merasa petugas pelayanan memiliki kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan yang telah ditentukan sebelumnya. Penjelasan selanjutnya dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 8
Nilai Kecepatan Pelayanan di Kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende

Kecepatan Pelayanan X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Jelas	8	4,4	4,4	4,4
	Tidak Jelas	51	28,3	28,3	32,8
	Kurang Jelas	80	44,4	44,4	77,2
	Jelas	26	14,4	14,4	91,7
	Sangat Jelas	15	8,3	8,3	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Sumber: Olahan SPSS

Tabel diatas menunjukan bahwa, ada 8 orang responden (4%) memilih jawaban sangat tidak cepat terhadap petugas pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. Terdapat 51 orang responden (28%) yang memilih jawaban tidak cepat. Terdapat 80 orang responden (44 %) yang memiliki kurang cepat. Terdapat 26 orang responden (14 %) dan terdapat 15 orang respnden (8%) yang menjawab sangat cepat sekali.

8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa rata-rata responden memberikan nilai 2,9 atau dikatakan baik. Hal ini menunjukan bahwa masyarakat merasa petugas mampu melaksanakn pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Penjelasan selajutnya dapat dilihat pada tabel 4berikut,

Tabel 9.
Nilai Keadilan Mendapatkan Pelayanan Di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende 2021

Nilai Keadilan X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Jelas	9	5,0	5,0	5,0
	Tidak Jelas	39	21,7	21,7	26,7
	Kurang Jelas	95	52,8	52,8	79,4
	Jelas	33	18,3	18,3	97,8
	Sangat Jelas	4	2,2	2,2	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Sumber: Olahan SPSS

Tabel diatas menunjukan bahwa, ada 9 orang responden (5 %) memilih jawaban sangat tidak adil terhadap petugas pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. Terdapat 39 orang responden (22%) yang menjawab tidak adil. Terdapat 95 orang responden (53%) yang memiliki jawaban kurang adil terhadap petugas pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. Sebanyak 33 orang responden (18%) yang menjawab adil. Dan terdapat 4 orang responden (2%) yang memilih jawaban sangat adil terhadap petugas pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende

9) Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa rata-rata responden

memberikan nilai 3,14 atau dikatakan baik. Hal ini menunjukan bahwa masyarakat merasa petugas mampu menunjukan keramahan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan serta saling menghargai dan menghormati. Penjelasan selajutnya dapat dilihat pada tabel berikut,

Tabel 10
Nilai Kesopanan dan Keramahan Petugas Di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende 2021

Nilai Kesopanan dan Keramahan X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Jelas	5	2,8	2,8	2,8
	Tidak Jelas	35	19,4	19,4	22,2
	Kurang Jelas	85	47,2	47,2	69,4
	Jelas	39	21,7	21,7	91,1
	Sangat Jelas	16	8,9	8,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Sumber: Olahan SPSS

10) Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa rata-rata responden memberikan nilai 2,84 atau dikatakan baik. Hal ini menunjukan bahwa masyarakat merasa pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penjelasan selajutnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11
Nilai Kepastian Pelayanan Di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende 2021

Nilai Kepastian Pelayanan X10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Jelas	10	5,6	5,6	5,6
	Tidak Jelas	71	39,4	39,4	45,0
	Kurang Jelas	43	23,9	23,9	68,9
	Jelas	50	27,8	27,8	96,7
	Sangat Jelas	6	3,3	3,3	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Sumber: Olahan SPSS

Tabel diatas menunjukan bahwa, ada 10 orang reponden (6%) yang memilih jawaban sangat tidak pasti. 71 orang responden (39%) yang memilih jawaban tidak pasti terhadap petugas pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. Yang memilih jawaban kurang pasti sebanyak 43 orang reponden (24 %). Terdapat 50 orang responden (28 %) yang memiliki jawaban pasti terhadap petugas pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. Dan terdapat 6 orang responden (3 %) yang memilih jawaban sangat pasti terhadap petugas pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende

11) Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, rata-rata responden memberikan nilai 3,07 atau dikatakan baik. Hal ini menunjukan bahwa masyarakat merasa petugas mampu menjaga sarana dan prasrana yang bersih dan rapi. Penjelasan selajutnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12
Nilai Kenyamanan Lingkungan Di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende 2021

Kenyamanan Lingkungan X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Nyaman	8	4,4	4,4	4,4
	Tidak Nyaman	36	20,0	20,0	24,4
	Kurang Nyaman	77	42,8	42,8	67,2
	Nyaman	53	29,4	29,4	96,7
	Sangat Nyaman	6	3,3	3,3	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Sumber: Olahan SPSS

Tabel diatas menunjukan bahwa, ada 8 orang responden(4%) yang menyatakan sangat tidak nyaman. 36 orang responden (20%) memilih jawaban tidak nyaman. 77 orang responden (43%) menjawab kurang nyama terhadap lingkungan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende, Terdapat 53 orang responden (29 %) yang memiliki jawaban nyaman terhadap lingkungan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten

Ende. Dan terdapat 6 orang responden (3%) yang memilih jawaban sangat nyaman terhadap petugas pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende.

12) Keamanan Pelayanan

Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut, bahwa rata-rata responden memberikan nilai 3,20 atau dikatakan baik. Hal ini menunjukan bahwa masyarakat merasa petugas mampu menjaga keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan. Penjelasan selajutnya dapat dilihat pada tabel berikut,

Tabel 13
Nilai Keamanan Pelayanan Di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende 2021

Keamananan Pelayanan X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Aman	9	5,0	5,0	5,0
	Tidak Aman	21	11,7	11,7	16,7
	Kurang Aman	82	45,6	45,6	62,2
	Aman	61	33,9	33,9	96,1
	Sangat Aman	7	3,9	3,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Sumber: Olahan SPSS

Tabel diatas menunjukan bahwa, ada 9 orang responden(5%) yang menyatakan sangat tidak aman, 21 orang responden (12%) memilih jawaban tidakk aman. 82 orang responden (46%) menyatakan kurang aman. Terdapat 61 orang responden (34%) yang memiliki jawaban aman, dan terdapat 7 orang responden (4%) memilih jawaban sangat aman terhadap pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende

Interpretasi Hasil Peneltiian

Rata-rata indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende dapat dilihat pada tabel , berikut ini:

Tabel 14
Rekapan Nilai Rerata Hasil Penelitian

No Indiator	Indikator	Nilai
1	Prosedur Pelayanan	2.82
2	Persyaratan Pelayanan	2.86
3	Kejelasan Petugas	3.01
4	Kedesiplinan Petugas	2.84
5	Tangung Jawab Petugas	3,07
6	Kemampuan Petugas	3,00
7.	Kecepatan Pelayanan	2.94
8	Keadilan Pelayanan	2,91
9	Kesopanan dan Keramahan	3,14
10	Kepuasan Pelayanan	2,84
11	Kenyamanan Lingkungan	3,07
12	Keamanan Pelayanan	3,20
IKM Dikdukcapil		74,375

Sumber : Olahan Data Primer

Tabel diatas menunjukan nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kantor PDAM Tirta Kelimutu Ende sebesar 2,975 dan dikategorikn baik. Sedangkan nilai konfeksi dari IKM dari pelayanan di kantor PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende sebesar 74,375. Ini menunjukan bahwa secara keseluruhan indikator IKM sudah dapat dipenuhi. Karena nilainya massuk dalam kategori baik. Hasil penelitian ini seaui dengan penelitia yang dilakukan oleh Suandi Widjaya (2019) dengan judul, Analsis Kepuaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur . Hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang Kebupaten Oku Timur

yang diukur dengan indikator indeks kepuasan masyarakat telah dilaksanakan dengan baik. Penelitian yang dilakukan oleh Sukamti (2015) tentang analisis indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Puskesmas Kalicacing kota Salagita. Hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kalicacing yang diukur dengan indikator indeks kepuasan masyarakat telah dilaksanakan dengan sangat baik.

6.Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yang berjudul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kelimutu Ende tahun 2021 adalah sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kelimutu Ende Tahun 2021 adalah faktor kejelasan pelayanan. Hal ini terlihat pada indikator kejelasaan pelayanan, kepastian pelayanan, kenyamanan pelyanan dan keamanan pelayanan dengan nilai yang baik. Hal ini menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kelimutu Ende tahun 2021 dalam bberapa item tersebut sudah baik. Walaupun hal tersebut bisa tetap dikembangkan kedepannya.
2. Indikator kecepatan pelayanan, walaupun masuk dalam kategorikan tidak cepat dan kurang cepat masih mendominasi. Nilai ini mengindikasikan bahwa bagi masyarakat pelayanan terhadap segala keluhan masyarakat masih belum memuaskan konsumen. Ini harus dibenahi karena kecepatan dalam pelayanan kepada masyarakat mengindikasikan keberhasilan pelayanan publik.
3. Indikator kepastian pelayanan memiliki nilai yang baik. Akan tetapi lebih banyak responden yang menjawab tidak pasti terhadap pelayanan petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kelimutu Ende tahun 2021. Hal ini haruslah dibenahi sehingga kedepannya masyarakat bisa merasakan kepastian pelayanan.
4. Dari 12 indikator kepuasan masyaraakat yang di ajukan untuk mengukur tidk kepuasan masyarakat terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kelimutu Ende tahun 2021, kebanyakan masyarakat yang menjadi responden menjawab kurang (ragu-ragu) terhadap semua pertanyaan yang diajukan. Dominan nya jawaban kurang (ragu-ragu) menunjukan bahwa masyarakat masih ragu akan peningkatan kualitas layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kelimutu Ende tahun 2021.

DAFTAR PUSTAKA

Emi. 2019. “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda.” *Jurnal Administrative Reform* 6(1): 19.

Hasibuan, Malayu S P, and H Malayu S P Hasibuan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

Hernikawati, Dewi. 2018. “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Data Di Pjkkd Batan.” *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media* 22(1): 29–43.

Mulyadi, Deddy, Hendrikus T Gedeona, and Muhammad Nur Afandi. 2016. “Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep Dan Praktik Administrasi Dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi.”

Nugraha, Joko Tri. 2018. “E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan e-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman).” *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media* 2(1): 32–42.

Riani, Sinta, and Yusuf Hermawan. 2019. “Pengaruh Budaya Kerjaterhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kantor Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut.” *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik* 9(1): 29–36.

Sukamti, Sri, and Hardi Utomo. 2015. “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

(Ikm) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga." *Among Makarti* 8(1).

Zainal, Veithzal Rivai, Mansyur Ramly, Toby Mutis, and W Afafah. 2014. "Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik Edisi Ketiga." *PT Rajawali Pers. Jakarta*.