



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Unand.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Unand.

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PDAM DI KOTA PADANG PANJANG

SKRIPSI



**NOVA DWI SYARIANI
06951047**

**JURUSAN ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2011**

KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirrabbi'l'alamin. Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang Maha Kuasa, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu, guna menyelesaikan studi pada program Strata 1 (S1) program studi Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas yang berjudul : **Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan PDAM di Kota Padang Panjang.**

Selama penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan moril maupun materil dari para dosen, orang tua, teman-teman, serta rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang, untuk ini penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak DR. H. Syafruddin Karimi, SE, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
2. Bapak Prof.Dr.H. Firwan Tan SE, Mec, DEA .Ing selaku ketua Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Andalas.
3. Ibu Neng Kamarni , SE.M.Si yang juga selaku Kepala Program Jurusan Ilmu Ekonomi Reguler Mandiri serta selaku pembimbing yang telah

meluangkan waktu guna memberikan petunjuk dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. terima kasih sekali lagi, berkat dorongan Ibu, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

4. Bapak Drs. Yusrizal Yulius, MA dan Fajri Muharja SE. M.Si selaku penguji pada seminar hasil skripsi yang telah memberikan arahan dan saran-saran kepada penulis dan juga memberikan kepercayaan bagi penulis untuk menyanggah gelar akademik.
5. Ibu wahyuni Eloisa Marinda, SE. M.Si selaku pembimbing akademik yang telah memberikan banyak saran, masukan, dan nasehat kepada saya. Terima kasih banyak.
6. Bapak dan Ibu dosen staf pengajar yang telah memberikan ilmunya selama menempuh pendidikan di program studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
7. Kepada seluruh staf Biro Akademik Jurusan Ilmu Ekonomi khususnya Pak Oyon, Pak Helmi dan Ni Ema yang telah banyak membantu selama perkuliahan.
8. Orang tuaku tercinta, Syahrinnur (Papa) dan Darlis Niwirti (Mama), yang begitu sabar membesarkan dan membimbing penulis serta memberikan semangat, dorongan serta semua pengorbanan dan perjuangan, setiap tetes keringat demi berusaha dan setiap tetes air mata dalam do'a. Untuk Kakakku Debby Anggrainy, SP yang telah memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Rekan-rekan dan sahabat-sahabat angkatan 2006 di Program Reguler Mandiri Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas terima kasih atas bantuannya selama ini, sukses juga buat kalian semua
10. Senior-senior di Program Reguler Mandiri Fakultas Ekonomi Universitas Andalas angkatan IE'05 X10C.
11. Kepada seluruh angkatan IE'07 X10C dan seluruh angkatan IE'08 X10C.
12. Dan semua pihak yang telah membantu penyelesaian sripsi ini.

Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, seperti kata pepatah “Tak ada gading yang tak retak”. Segala bentuk kritikan dan saran-saran untuk kesempurnaan skripsi ini penulis terima dengan lapang dada dan penuh rasa hormat. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah wawasan bagi yang membacanya. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih. Semoga Allah SWT melimpahkan ilmu pengetahuan bagi kita semua. Amin.

Padang, Maret 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR GRAFIK	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I: PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II: LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	6
2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	7
2.1.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik ...	13
2.1.4. Fungsi Pemerintah.....	15
2.1.5. Pengertian Umum Tentang IKM.....	18
2.1.6. Indikator Kepuasan Masyarakat.....	20
2.2. Tinjauan Pustaka	22

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Data dan Sumber Data	25
3.2. Teknik Penarikan Sampel	25
3.3. Metode Analisa Data.....	26
3.4. Unsur Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.....	28
3.5. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	30
3.6. Uji Asumsi Klasik.....	32
3.7. Analisis <i>Multiple Linier Regression</i>	34
3.8. Pengujian Hipotesis.....	35

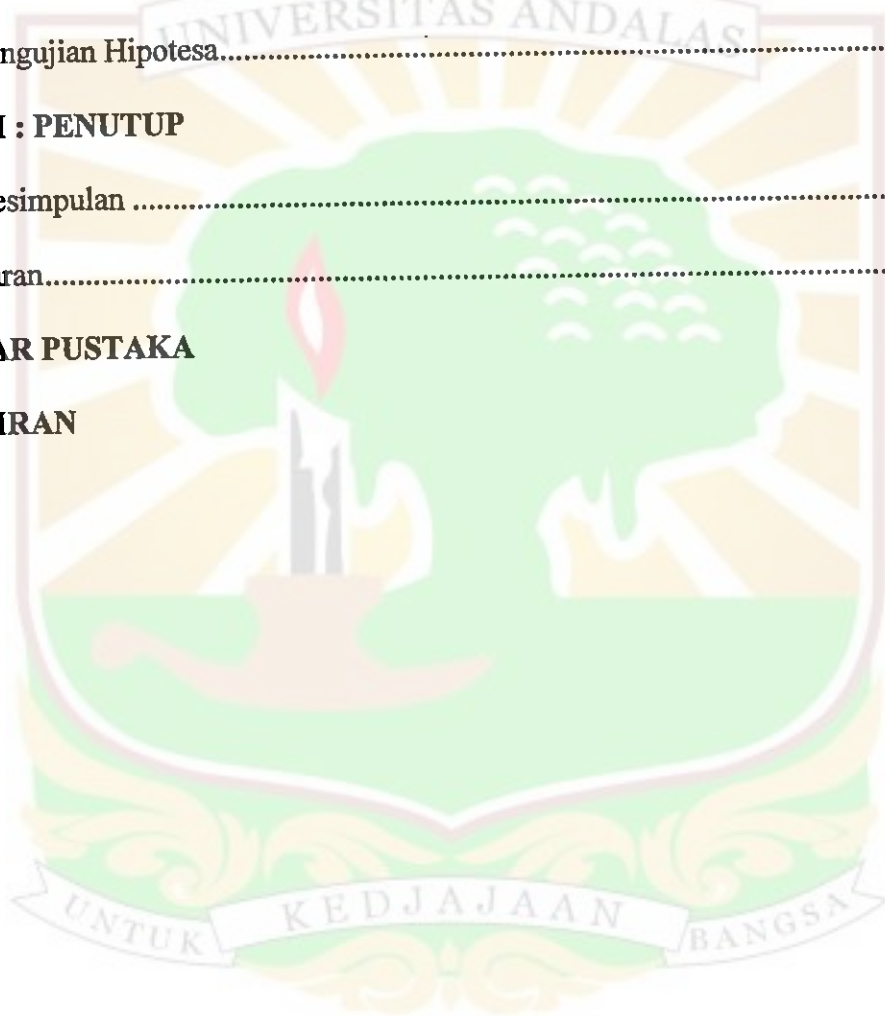
BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1. Deskripsi Lokasi.....	37
4.2. Sejarah Singkat Kota PDAM Kota Padang Panjang.....	38
4.3. Struktur Organksasi PDAM Kota Padang Panjang.....	42
4.4. Visi dan Misi PDAM Kota Padang Panjang	44
4.5. Perkembangan jumlah pelanggan PDAM Kota Padang Panjang	45
4.6. Pelayanan yang dilakukan PDAM Kota Padang Panjang.....	47

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Identifikasi Responden.....	53
5.2. Analisis Unsur-unsur Pelayanan	55
5.3. Pengujian Instrumen.....	72
5.3.1. Uji Validitas	72
5.3.2. Uji Reabilitas.....	73
5.4. Uji Normalitas.....	75
5.5. Uji Asumsi Klasik.....	76

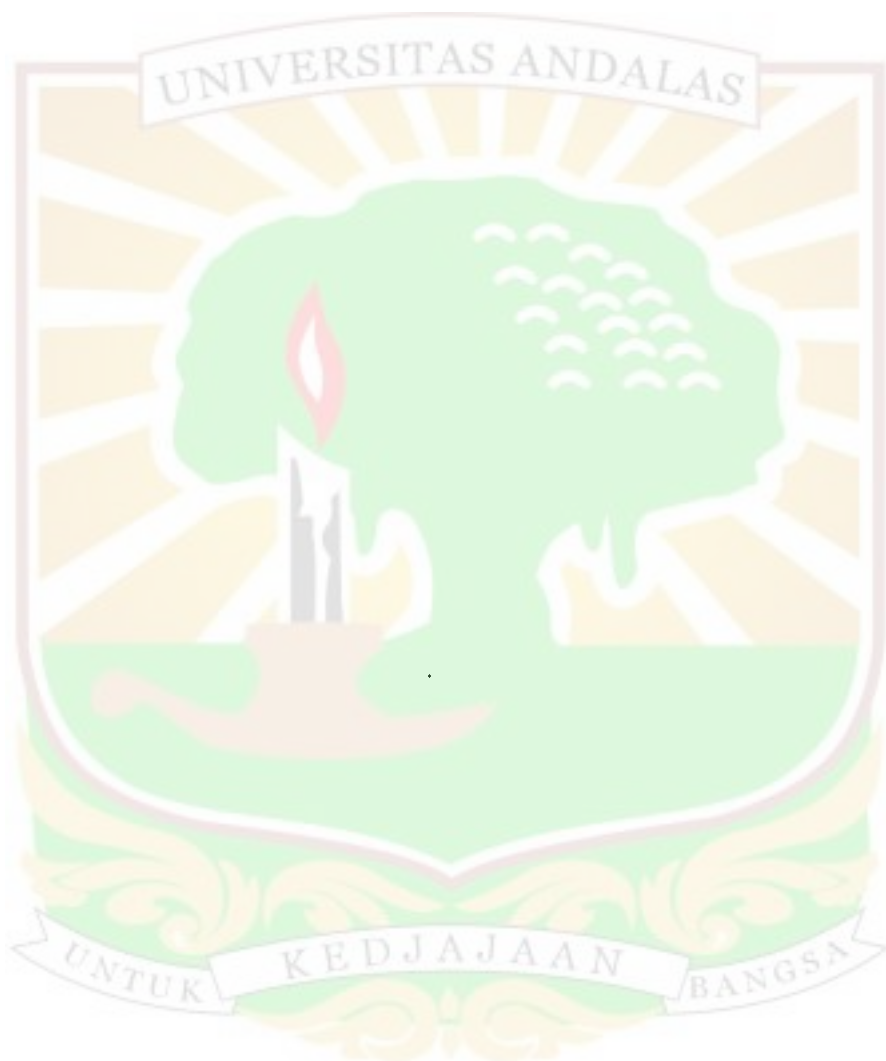
5.5.1. Uji Multikolinearitas	76
5.5.2. Uji Autokolerasi	77
5.5.3. Uji Heterokedasitas	78
5.6. Analisa Deskriptif	79
5.7. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	84
5.8. Analisa Regresi Linear Berganda.....	86
5.9. Pengujian Hipotesa.....	89
BAB VI : PENUTUP	
6.1. Kesimpulan	94
6.2. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1 Struktur organisasi PDAM Kota Padang Panjang..... 43



DAFTAR GRAFIK

Halaman

Grafik 5.1 Uji Normalitas dengan Grafik Normal P-P Plot..... 75



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan Pelanggan PDAM Kota Padang Panjang	3
Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	27
Tabel 4.1 Perkembangan Jumlah Pelanggan PDAM Kota Padang Panjang tahun 2006-2010.....	46
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan kelompok umur.....	53
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jeniskelamin	53
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	54
Tabel 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 5.5 Tanggapan Responden terhadap Prosedur Pelayanan PDAM	56
Tabel 5.6 Tanggapan Responden terhadap Persyaratan Pelayanan PDAM	57
Tabel 5.7 Tanggapan Responden terhadap Kejelasan Petugas Pelayanan .	58
Tabel 5.8 Tanggapan Responden terhadap Kedisiplinan Petugas Pelayanan	60
Tabel 5.9 Tanggapan Responden terhadap Tanggung Jawab PDAM.....	61
Tabel 5.10 Tanggapan Responden terhadap Kemampuan Petugas PDAM..	62
Tabel 5.11 Tanggapan Responden terhadap Kecepatan Pelayanan PDAM..	63
Tabel 5.12 Tanggapan Responden terhadap Keadilan Pelayanan PDAM....	64
Tabel 5.13 Tanggapan Responden terhadap Kesopanan dan Keramahan	65
Tabel 5.14 Tanggapan Responden terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan ...	66
Tabel 5.15 Tanggapan Responden terhadap Kepastian Biaya Pelayanan	67
Tabel 5.16 Tanggapan Responden terhadap Kepastian jadwal Pelayanan ..	68

Tabel 5.17 Tanggapan Responden terhadap Kenyamanan Lingkungan	69
Tabel 5.18 Tanggapan Responden terhadap Kenyamanan Pelayanan	70
Tabel 5.19 Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan .	71
Tabel 5.20 Uji Validitas	73
Tabel 5.21 Ringkasan Pengujian Reliabilitas.....	74
Tabel 5.22 Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
Tabel 5.23 Uji Autokolerasi.....	77
Tabel 5.24 Hasil Analisa Anova	78
Tabel 5.25 Descriptive Statistics.....	79
Tabel 5.26 Rata-rata tingkat kinerja Pelayanan PDAM Kota Padang Panjang Pada masing-masing indikator	84
Tabel 5.27 Nilai IKM terhadap Pelayanan PDAM Kota Padang Panjang....	85
Tabel 5.28 Rangkuman Hasil Analisis Multiple Linear Regression dengan metode Stepwise	87
Tabel 5.29 Hasil Uji t dengan metode Stepwise	90
Tabel 5.30 Hasil Uji F dengan metode Stepwise	91
Tabel 5.31 Hasil Uji Koefisien Determinasi	92

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di

samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayannya.

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

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

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

Tabel 1.1.

Jumlah pengaduan Pelanggan PDAM Kota Padang Panjang

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

Sumber : PDAM Kota Padang Panjang 2011

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

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

1.2. Rumusan Masalah

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

1.3. Batasan masalah

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

1.4. Tujuan Penelitian

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

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat antara lain :

Manfaat bagi penulis sebagai berikut :

1. Memberikan informasi mengenai analisis kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan PDAM kota Padang Panjang.
2. Memperkaya kajian empiris terkait Indeks Kepuasan Masyarakat.
3. Menjadi acuan bagi kalangan perusahaan atau investor untuk menanamkan modalnya dalam meningkatkan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan.

Manfaat bagi PDAM kota Padang Panjang sebagai berikut :

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam rangka menentukan strategi dan kebijakan mengenai peningkatan kinerja organisasi terkait dengan pelayanan.
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.



BAB II

LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik dari Wikipedia Indonesia (www.wikipedia.com) ensiklopedia bebas berbahasa Indonesia, adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi :
 - a. Yang bersifat primer, adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus

memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.

- b. Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Selanjutnya menurut Kep. Men. Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003: Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Sedangkan Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah: “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut (Tjiptono, 1995) adalah :

- (1) Kesesuaian dengan persyaratan
- (2) Kecocokan untuk pemakaian

- (3) Perbaiki
- (4) Bebas dari kerusakan/cacat
- (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
- (6) Melakukan segala sesuatu secara benar
- (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima.

Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-berkelanjutan, atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

- Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. (Zeithaml

dalam mote, 2008) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan, yaitu :

1. **Tangible**, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
2. **Realiabie**, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
3. **Responsiveness**, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
4. **Competence**, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
5. **Courtesy**, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi
6. **Credibility**, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
7. **Security**, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko
8. **Access**, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
9. **Communication**, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan (Mote, 2008).

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

- 1) Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

- Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
- Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu, (Zeithaml dalam Mote, 2008) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- (1) Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat
- (2) Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat
- (3) Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri
- (4) Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu :

- Apatis;
- Menolak berurusan;
- Bersikap dingin;
- Memandang rendah;
- Bekerja bagaikan robot;
- Terlalu ketat pada prosedur;
- Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Sementara itu, peneliti lain pernah melakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan : (1).Gaji rendah (2).Sikap mental aparat pemerintah (3).Kondisi ekonomi buruk pada umumnya. Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila

pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan (Mote, 2008).

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 1995). Dari semua uraian di atas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri. Untuk itu dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dalam kualitas pelayanan publik adalah (1).Ketepatan waktu (2).Kemudahan dalam pengajuan (3).Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan (4).Biaya pelayanan.

2.1.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut pendapat beberapa orang penulis bahwa banyak faktor yang berpengaruh dalam pelayanan yang berkualitas. Moenir (1998) mengatakan ada enam faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan umum/publik yaitu :

- 1) Faktor kesadaran aparat yang bertugas di instansi pelayanan.
- 2) Faktor aturan yang melandasi aktivitas pelayanan, yang meliputi :
(Kewenangan, Pengetahuan dan pengalaman, Pemahaman oleh pelaksana, Disiplin dalam pelaksana).

- 3) Faktor organisasi, meliputi : (Sistem, Prosedur, Metode)
- 4) Faktor kemampuan dan keterampilan agar aparat dapat bekerja dengan cepat dan tepat.
- 5) Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum pegawai.
- 6) Faktor sarana pelayanan yang meliputi : (Sarana kerja, Fasilitas pelayanan).

Faktor-faktor diatas mempunyai peranan yang berdeda-deda, namun masing-masing mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan baik sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama. Senada dengan Moenir, INFO PAN Nomor 8 Tahun 1992 (dalam utung 2005) mengatakan bahwa pelayanan yang baik/berkualitas ditentukan oleh:

- 1) yaitu kesadaran untuk melayani.
- 2) Kemampuan dan keterampilan petugas.

Dua penulis diatas mengemukakan faktor kesadaran/ *Sence of publik service* dalam pelayanan publik , agar aparat pelayanan betul-betul menyadari dirinya akan arti penting pelayanan dan menyadari bahwa pemerintah ada adalah untuk memberi pelayanan kepada masyarakat, sehingga aparatur pemerintah sering pula disebut ”pelayanan masyarakat” (Wasistino dalam utung 2005).

Pendapat lain tentang faktor-factory ang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dikemukakan oleh Tjiptono (2005) yang mengatakan bahwa kualitas akan terwujud bila suatu organisasi mempunyai :

- 1) Tujuan yang jelas.
- 2) Budaya organisasi yang berorientasi pelayanan.
- 3) Mengembangkan komunikasi yang efektif.
- 4) Perbaiki keberkesinambungan.
- 5) Pelatihan.

Dengan demikian dari beberapa teori yang diuraikan diatas, maka dapat diketahui bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Banyak faktor atau variabel yang telah dikemukakan oleh para ahli mempengaruhi yang mempengaruhi mutu/kualitas pelayanan yang baik yang masing-masing mempunyai kesamaan maupun spesifikasi tersendiri yang pada akhirnya akan membawa pada kondisi memberi kepuasan pada konsumen.

2.1.4. Fungsi Pemerintah

Dalam setiap sistem perekonomian, apakah sistem perekonomian kapitalis atau sistem perekonomian sosialis, pemerintah senantiasa mempunyai peranan yang penting. Peranan pemerintah sangat besar dalam sistem perekonomian sosialis dan sangat terbatas dalam sistem perekonomian kapitalis murni seperti dalam sistem kapitalis murni yang dikemukakan oleh Adam Smith. Adam Smith mengemukakan teori bahwa pemerintah hanya mempunyai 3 fungsi yaitu :

1. Fungsi pemerintah untuk memelihara keamanan dalam negeri dan pertahanan
2. Fungsi pemerintah untuk menyelenggarakan peradilan

3. Fungsi pemerintah untuk menyediakan barang-barang yang tidak disediakan oleh pihak swasta seperti halnya dengan jalan, dan fasilitas umum lainnya.

Dapat dipahami bahwa dengan kemajuan dan perkembangan di setiap Negara, tidak ada satupun negara yang kapitalis di dunia ini yang melaksanakan sistem kapitalis murni. Dalam dunia modern, pemerintah diharapkan peranannya semakin besar mengatur jalannya perekonomian. Mengapa pemerintah mempunyai peranan dalam perekonomian suatu Negara?, Mengapa perekonomian tidak di atur oleh sektor swasta sepenuhnya?.

Adam Smith, konseptor sistem kapitalis murni, mengemukakan ideologinya karena dia menganggap bahwa dalam perekonomian kapitalis, setiap individu yang paling tahu apa yang paling baik bagi dirinya, sehingga dia akan melaksanakan apa yang terbaik bagi dirinya sendiri. Setiap individu akan melaksanakan aktivitas yang harmonis seakan-akan di atur oleh tangan gaib. Karena itu perekonomian dapat berkembang secara maksimum. Oleh karena itu Adam Smith menyatakan bahwa lingkup aktivitas pemerintah sangat terbatas, yaitu hanya melaksanakan kegiatan yang tidak dilaksanakan oleh pihak swasta. Peran pemerintah meliputi 3 bidang saja :

1. Melaksanakan peradilan
2. Melaksanakan pertahanan/keamanan
3. Melaksanakan pekerjaan umum

Prinsip kebebasan ekonomi dalam praktek menghadapi perbenturan kepentingan karena tidak adanya koordinasi yang menimbulkan harmonis dalam kepentingan masing-masing individu, misalnya kepentingan pengusaha sering

tidak sesuai dengan kepentingan karyawan bahkan sering terjadi kepentingan kedua pihak saling bertentangan.

Dalam hal ini pemerintah mempunyai peranan untuk mengatur, memperbaiki atau mengarahkan aktivitas sektor swasta. Hal ini disebabkan oleh karena sektor swasta tidak dapat mengatasi masalah perekonomian, sehingga perekonomian tidak mungkin diserahkan sepenuhnya kepada sektor swasta.

Dalam perekonomian modern, peranan pemerintah dapat di klasifikasikan dalam 3 golongan besar yaitu :

1. Peranan Alokasi

Peranan pemerintah dalam bidang alokasi adalah untuk mengusahakan agar alokasi sumber-sumber ekonomi dilaksanakan secara efisien.

2. Peranan Distribusi

Peranan lain pemerintah adalah sebagai alat distribusi pendapatan atau kekayaan. Distribusi pendapatan tergantung dari pemilikan faktor-faktor produksi, permintaan dan penawaran produksi, sistem warisan dan kemampuan memperoleh pendapatan. Kemampuan memperoleh pendapatan tergantung dari pendidikan, bakat dan sebagainya sedangkan warisan tergantung dari hukum yang berlaku. Pemilikan faktor produksi sebagai sumber pendapatan tergantung dari permintaan akan faktor produksi dan jumlah yang ditawarkan oleh pemilik faktor produksi. Permintaan dan penawaran akan faktor produksi menentukan harga dari faktor produksi yang bersangkutan. Permintaan akan suatu faktor produksi tergantung pada teknologi. Apabila teknologi dalam menghasilkan suatu barang adalah padat karya, maka permintaan terhadap tenaga kerja relatif besar dari pada permintaan

akan modal dan pengusaha bersedia membayar tenaga kerja lebih besar daripada modal dan sebaliknya untuk faktor produksi modal. Penawaran untuk suatu faktor produksi tergantung dari pemilikan faktor produksi dan jumlah yang ditawarkan. Semakin banyak jumlah yang ditawarkan, semakin rendah harga yang didapat oleh pemiliknya.

3. Peranan Stabilisasi

Pemerintah juga mempunyai peran sebagai alat stabilisasi perekonomian. Tanpa adanya campur tangan pemerintah penurunan permintaan terhadap suatu produk akan dapat menyebabkan pengusaha mengambil kebijaksanaan mengurangi tenaga kerja, akibatnya terjadi pengangguran. Disisi lain apabila terjadi deflasi ataupun inflasi, hal ini juga akan mengganggu stabilitas ekonomi jika pemerintah tidak berperan dalam masalah tersebut. Karena itulah peran stabilisasi sangat diperlukan untuk penstabil keadaan perekonomian (Mangkoesoebroto : 1993).

2.1.5. Pengertian Umum Tentang IKM

Pengertian umum tentang Indeks Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Kep. Men. PAN No : KEP/25/M.PAN/2/2004, antara lain mengenai pengertian dibawah ini :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.
2. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah
4. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintahan Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara dan Instansi Pemerintah Lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
5. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
6. Pemberi Pelayanan Publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik
8. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik .
9. Biaya pelayanan public adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran

dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusun indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

2.1.6. Indikator Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan,valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. **Kejelasan pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)

4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. **Kecepatan Pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. **Kesopanan dan keramahan pelayanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. **Kepastian Jadwal Pelayanan**, yaitu kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan

13. **Kenyamanan Lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

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

2.2. Tinjauan Pustaka

Rahman (2002) melakukan penelitian yang berjudul Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Bersih PDAM Tirta Indragiri. Teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 48,4% pelanggan sambungan rumah PDAM Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan pihak pengelola PDAM. Dari kelima faktor-faktor kepuasa (sistem distribusi dan layanan air bersih, tarif air bersih, performance dari distribusi air bersih, image perusahaan dan pemakaian air dari sumber lain) mampu secara bersama-sama menjelaskan sebesar 79% variabilitas tingkat kepuasan pelanggan sedangkan sisanya 21% variabilitas tingkat kepuasan pelanggan disebabkan oleh faktor-faktor lain yang berasal dari luar variabel-variabel yang diteliti.

Muhammad Guntur (2003) melakukan penelitian yang berjudul Analisa Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM kota Surakarta. Teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* dan *emphaty* mempunyai besar gap yang positif. Artinya, persepsi pelanggan PDAM kota Surakarta terhadap

pelayanan yang diterima dari pihak PDAM kota Surakarta lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan selama ini. Jadi, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Surakarta sudah baik dilihat dari dimensi *responsiveness* dan *emphaty*. Hasil dimensi *assurance*, *tangible*, *reliability* dapat diketahui bahwa hasil gap analisa memiliki besar gap negatif. Artinya, harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PDAM kota Surakarta lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan yang diterima pelanggan selama ini. Jadi, pelayanan yang diberikan PDAM kota Surakarta belum sesuai dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan PDAM kota Surakarta.

Handojo, Wahjoe Tri (2007) melakukan penelitian yang berjudul Analisa Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum kota Blitar. Teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan pelanggan lebih tinggi dari nilai rata-rata persepsi pelanggan disamping terdapat rata-rata nilai kesenjangan negatif untuk seluruh variabel pelayanan. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan air bersih PDAM kota Blitar belum dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya.

Eka Wulandari (2007) pada penelitian yang terdahulu ia telah melakukan penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minium Cabang Semarang Selatan dengan judul “ Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum “, metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif. Data diambil dengan angket dan wawancara, sedangkan analisis data yang digunakan adalah deskriptif persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara

keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan termasuk kurang baik yaitu sebesar 62,25% yang berarti bahwa pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan PDAM karena harapan pelanggan tidak sesuai dengan kinerja aktual.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Data dan Sumber Data

3.1.1. Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber pada hasil wawancara terstruktur terhadap responden dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah dipersiapkan sebelumnya. Dalam penelitian ini menyangkut tingkat kepuasan pelanggan atas layanan jasa yang diberikan oleh PDAM kota Padang Panjang.

3.1.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yang berupa data yang sudah diolah dalam bentuk naskah tertulis atau dokumen, antara lain sejarah perusahaan, data personalia, jumlah penduduk Kota Padang Panjang, jumlah pelanggan dan literatur yang berkaitan dengan topik pembahasan penelitian.

3.2. Teknik Penarikan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan *Sampling* yaitu Pengambilan suatu sampel dengan n elemen dipilih dari suatu populasi N elemen sedemikian rupa sehingga setiap suatu kemungkinan sampel dengan n elemen yang mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih ini berarti semua kerangka populasi menjadi anggota dari kerangka sampel.

Dengan jumlah populasi pelanggan PDAM Kota Padang Panjang sebanyak 6.551 jiwa maka jumlah responden yang mewakili penelitian ini dapat ditentukan sesuai dengan metode penentuan sampel yang digunakan yaitu

convenience sampling. Responden yang dipilih adalah masyarakat yang ditemui di lokasi penelitian dan menerima pelayanan PDAM. Penentuan jumlah sampel ini berdasarkan rumus Slovin diacu dalam Umar (2002).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = nilai kritis yang digunakan yaitu 10 %

Dengan nilai kritis 10 % didapatkan responden sebanyak 98,4 namun untuk memenuhi kebutuhan data di lapangan maka pengambilan sampel digenapkan menjadi 98 orang responden.

3.3. Metode Analisa Data

3.3.1. Analisa deskriptif

Metode analisa deskriptif didasarkan pada analisa variable-variabel yang mendukung analisa tersebut, yang tidak dapat diukur secara nyata tapi menggunakan analisa yang sifatnya menjelaskan secara uraian atau dalam bentuk kalimat-kalimat. Analisa deskriptif dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuisisioner untuk menganalisis preferensi terhadap kepuasan layanan yang diterima masyarakat dalam tahap pemakaian PDAM.

1.3.2. Analisa kuantitatif

Analisa kuantitatif didasarkan pada analisa variable-variabel yang dapat dijelaskan secara kuantitas (dapat diukur) dengan rumus-rumus atau alat analisa pasti. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengukuran IKM.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total.dari.Nilai.Persepsi.perUnsur}}{\text{Total.unsur.yang.terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- Menambahkan unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1 (satu).

Tabel 3.1

**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

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

sumber : KEP/25/M.PAN/2/2004

3.4. Unsur Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menetapkan 14 unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dianggap relevan , valid dan reliable yang terdiri dari :

1. Prosedur Pelayanan (U1)

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan Pelayanan (U2)

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan (U3)

Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4)

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (U5)

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)

Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan Pelayanan (U7)

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8)

Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9)

Sikap dan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan (U10)

Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian Biaya Pelayanan (U11)

Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan (U12)

Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan Lingkungan (U13)

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehinggalapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan Pelayanan (U14)

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

15. Oleh karena dibolehkannya penambahan indikator, maka dalam kuisisioner ditambahkan satu variabel mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diukur dengan satu item pernyataan yaitu:

Secara umum, bagaimana tingkat kepuasan anda selama ini terhadap pelayanan yang telah diberikan.

3.5. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum data disusun dalam bentuk indeks kepuasan masyarakat dan dianalisa secara statistik menggunakan regresi linier sederhana, maka data hasil kuisisioner diuji lebih dahulu validitasnya. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah masing – masing indikator/unsur pelayanan dan tingkat kepuasan sudah mencerminkan variabel pelayanan. Sedangkan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah instrumen survey yang digunakan (kuisisioner) sudah bagus/handal sehingga dapat digunakan untuk survey – survey berikutnya dengan hasil yang tidak jauh berbeda (konsisten).

3.5.2. Uji Normalitas

Data yang telah valid dan reliabel perlu diuji lagi dengan uji normalitas. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah distribusi data yang diperoleh dari data kuisioner normal atau tidak. Berhubung analisis data menggunakan regresi linier maka data yang dianalisis harus data yang normal, agar diperoleh persamaan regresi yang tidak bias. Uji normalitas menggunakan Plot Probabilitas, yaitu normal tidaknya distribusi data dilihat sebaran posisi data pada plot (gambar/grafik).

3.5.3. Descriptive Statistic

Sebagai deskripsi statistiknya, berikut hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Berdasarkan skala 4 poin maka dibuat kategorikal untuk menentukan range dari masing – masing unsur pelayanan dan tingkat kepuasan sebagai langkah interpretasi rata – rata statistik (*statistic mean*) dari seluruh jawaban responden. *Statistic mean* adalah nilai rata – rata jawaban dari responden secara statistik, dengan pembagian sebagai berikut :

1. Nilai *mean statistic* 1 – 1,50 dikategorikan sebagai *statistic mean* dari jawaban A
2. Nilai *mean statistic* 1,51 – 2,50 dikategorikan sebagai *statistic mean* dari jawaban B
3. Nilai *mean statistic* 2,51 – 3,50 dikategorikan sebagai *statistic mean* dari jawaban C
4. Nilai *mean statistic* 3,51 – 4,0 dikategorikan sebagai *statistic mean* dari jawaban D

3.6. Uji Asumsi Klasik

Model persamaan regresi yang diperoleh dari hasil analisis *Multiple Linier Regression* diuji lebih dahulu sebelum diinterpretasikan. Pengujian analisis yang dipergunakan yaitu :

3.6.1. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji dan mengetahui apakah masing – masing *variable independent* dalam suatu model regresi linear memiliki korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna. Jika ternyata ada berarti model regresi mengalami gangguan multikolinearitas. Model regresi yang bagus adalah terhindar dari gangguan multikolinearitas. Untuk mengetahuinya dapat dilihat dari nilai – nilai pada *collinearity statistics* yaitu VIF dan Tolerance. Kaidah keputusannya yaitu : jika nilai VIF mendekati dibawah 10 dan nilai Tolerance mendekati 1 maka tidak terjadi gangguan multikolinearitas.

3.6.2. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji dan mengetahui apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Uji Auto korelasi menggunakan metode *Durbin-Watson Test*, kaidah keputusannya yaitu :

- Jika nilai Durbin-Watson $< 1,65$ maka keputusannya terdapat gangguan autokorelasi negatif.
- Jika nilai Durbin-Watson $> 2,35$ maka keputusannya terdapat gangguan autokorelasi positif.

- Jika nilai Durbin-Watson diantara 1,65 – 2,35 maka keputusannya tidak terdapat gangguan autokorelasi. Model persamaan regresi yang bagus (bebas dari unsur bias) adalah tidak mengalami gangguan autokorelasi.

3.6.3. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastitas bertujuan untuk menguji dan mengetahui apakah dalam suatu model regresi linear terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji Heterokedastitas menggunakan metode *Goldfed-Quant Test*. Kidad keputusan uji heterokedastitas yaitu :

- Sampel jika lebih dari 30 sampel maka harus dikurangi 8
- Sampel yang tersisa dibagi 2 kelompok regresi, yaitu sampel kelompok I dan sampel kelompok II
- Mencari nilai F-hitung dengan membagi nilai *mean square residual* kelompok II dengan nilai *mean square residual* kelompok I
- Jika nilai F hitung < F-tabel maka keputusannya tidak terdapat gangguan heterokedastitas. Sebaliknya, jika nilai F hitung > F-tabel maka keputusannya terdapat gangguan heterokedastitas.

Model persamaan regresi yang bagus (bebas dari unsur bias) adalah tidak mengalami gangguan heterokedastitas.

Perhitungan untuk mendapatkan F-hitung yaitu :

$$F \text{ Hitung} = \frac{\text{Mean Square Residual Kelompok II}}{\text{Mean Square Residual Kelompok I}}$$

3.7. Analisis *Multiple Linier Regression*

Guna mengetahui sejauh mana pengaruh masing – masing unsur pelayanan (14 item) terhadap tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan Analisis *Multiple Linier Regression*. Agar langsung diketahui *variable independent* mana yang berpengaruh terhadap *variable independent* pada Analisis *Multiple Linier Regression* digunakan metode Stepwise. Model persamaan regresi yang digunakan yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_{14}X_{14}$$

Dimana :

Y = Tingkat kepuasan masyarakat

a = Konstanta, yaitu nilai tingkat kepuasan jika tidak dipengaruhi oleh pelayanan.

b = Koefisien regresi

X1 = Prosedur pelayanan

X2 = Kesesuaian persyaratan dengan pelayanan

X3 = Kejelasan/kepastian petugas

X4 = Kedisiplinan petugas

X5 = Tanggung jawab petugas

X6 = Kemampuan petugas

X7 = Kecepatan pelayanan

X8 = Keadilan pelayanan

X9 = Keramahan petugas

X10 = Kewajaran biaya

X11 = Kesesuaian biaya

X12 = Ketepatan jadwal waktu pelayanan

X13 = Kenyamanan lingkungan

X14 = Keamanan pelayanan

3.8. Pengujian Hipotesa

3.8.1. Uji Signifikan Simultan (Uji-F)

Uji F statistik digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas yaitu ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7, X_8, X_9, X_{10}, X_{11}, X_{12}, X_{13}, X_{14}$) berupa variabel-variabel: Prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan dengan pelayanan, kejelasan/kepastian petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, keramahan petugas, kewajaran biaya, kesesuaian biaya, ketepatan jadwal waktu pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Kota Padang Panjang.

Untuk pengujian hipotesa digunakan uji F (*f-test*) dengan tingkat signifikan 5%, dan $df=n-k-1$ dimana k adalah jumlah variabel independen dan n adalah jumlah responden.

Kriteria pengambilan keputusan yaitu:

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$,

Artinya tidak ada pengaruh yang nyata (X) terhadap (Y)

H_a diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$,

Artinya ada pengaruh yang nyata (X) terhadap (Y)

3.8.2. Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel bebas yaitu ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7, X_8, X_9, X_{10}, X_{11}, X_{12}, X_{13}, X_{14}$) berupa variabel-variabel: Prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan dengan pelayanan, kejelasan/kepastian petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, keramahan petugas, kewajaran biaya, kesesuaian biaya, ketepatan jadwal waktu pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Kota Padang Panjang.

Untuk pengujian hipotesis digunakan uji t (*t-test*) dengan tingkat signifikan 5% dan $df = n - k - 1$, dimana k adalah jumlah variabel independen dan n adalah jumlah responden.

Kriteria pengambilan keputusan yaitu:

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel} \alpha = 5\%$

Artinya tidak ada pengaruh yang nyata (X) terhadap (Y)

H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel} \alpha = 5\%$

Artinya ada pengaruh yang nyata (X) terhadap (Y).

3.8.3. Uji Determinasi (R^2)

Melakukan analisa koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai *R Square* dikatakan baik jika diatas 0,5 karena nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1. namun untuk jumlah variabel bebas lebih dari 2, lebih baik digunakan *Adjusted R Square* karena nilai koefisien determinasinya telah disesuaikan.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1. Deskripsi Lokasi

Secara geografis, wilayah Kota Padang Panjang berada pada meridian bumi yang membentang antara $0^{\circ}27'$ - $0^{\circ}32'$ Lintang Selatan dan $100^{\circ}20'$ - $100^{\circ}30'$ Bujur Timur. Secara topografis Kota Padang Panjang memiliki dataran tinggi bergelombang yang memiliki ketinggian antara 650 sampai 850 meter di atas permukaan laut. Kota ini dikelilingi oleh Tanah Datar dan dipagar oleh tiga gunung yaitu Gunung Merapi, Singgalang dan Tandikat.

Kota Padang Panjang memiliki curah hujan cukup tinggi. Suhu udara maksimum mencapai $26,1^{\circ}\text{C}$ dan minimum $21,8^{\circ}\text{C}$. Tanahnya merupakan tanah jenis andosol yang subur dan sangat baik untuk usaha pertanian. Kondisi fisik permukaan tanah terdiri dari mikro relief yang miring dari utara ke selatan dan sebagian terdiri lembah yang curam dan perbukitan yang kurang efektif untuk dibangun karena sering longsor akibat struktur tanah yang labil dan curah hujan yang cukup tinggi. Potensi yang terdapat di kota ini antara tanaman hias, sapi perah, sapi potong, usaha batu kapur, air mineral serta industri kulit. Selain itu kota ini juga memiliki potensi wisata seperti wisata alam, wisata agama dan wisata budaya.

Kota Padang Panjang dengan luas 23 km atau 0,05% dari wilayah propinsi Sumatra Barat, merupakan daerah yang mempunyai luas terkecil dari kabupaten dan kota dalam lingkungan propinsi sumbar. Padang Panjang terbagi menjadi 2

kecamatan yaitu Kecamatan Padang Panjang Barat dan Kecamatan Padang Panjang Timur dengan 16 kelurahan.

Dalam akses perhubungan kota ini sangat mudah dijangkau dari segala arah karena posisinya yang berada di persimpangan jalan Padang, Bukittinggi, Batusangkar dan Solok serta dilewati jalan Lintas Sumatera. Letak geografis yang strategis ini sangat signifikan untuk prospek perkembangan perekonomian kota ini.

Secara keseluruhan kota ini berbatasan dengan wilayah Kabupaten sebagai berikut :

- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan X Koto, Kabupaten Tanah Datar
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Batipuh, Kabupaten Tanah Datar
- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan X Koto, Kabupaten Tanah Datar
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan X Koto, Kabupaten Tanah Datar

4.2. Sejarah Singkat PDAM Kota Padang Panjang

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang Panjang, sebelum dibentuk sebagai Perusahaan Daerah dahulunya berada dalam bentuk seksi air minum yang berada dibawah koordinasi bagian pemerintah pada kantor Kota Madya Kepala Daerah Tingkat II Padang Panjang.

Dengan Peraturan Daerah Kota Madya Tingkat II Padang Panjang Nomor 03 Tahun 1979 dibentuk Perusahaan Daerah Air Minum disingkat PDAM yang sudah dipisahkan dari kekayaan Pemerintah Kota Madya Daerah Tingkat II Padang Panjang. Dengan demikian maka tidak lagi dalam bentuk seksi air minum akan tetapi telah menjadi perusahaan Daerah.

Setelah menjadi Perusahaan Daerah dibentuk suatu tim peneliti kekayaan untuk meneliti kekayaan Pemerintah Daerah Tingkat II Padang Panjang yang akan dipisahkan untuk PDAM Padang Panjang.

Berdasarkan hasil kerja dari penilai tersebut, maka resmilah PDAM Kota Madya Padang Panjang pada tanggal 17 Mei 1982, tanggal tersebut dinyatakan sebagai lahirnya PDAM.

Dengan diresmikan tanggal 17 Mei 1982 sebagai hari lahirnya PDAM Padang Panjang maka penerimaan dan pengeluaran uang berupa pendapatan dan biaya perusahaan yang sebelumnya melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tingkat II Padang Panjang berubah melalui kas perusahaan daerah (PDAM).

Pada tahun 1983 secara resmi penerimaan dan pengeluaran uang perusahaan telah dilakukan melalui kas PDAM dan tahun-tahun berikutnya, seharusnya PDAM sudah menetapkan anggaran pendapatan dan biaya perusahaan sendiri dan memperoleh perusahaan dari Badan Pengawas Perusahaan yang diketahui oleh Walikota Madya Daerah Tingkat II Padang Panjang.

Dengan lahirnya secara resmi Perusahaan Daerah Air Minum di Padang Panjang, maka PDAM bertugas melakukan pelayanan air bersih kepada masyarakat Padang Panjang dengan menarik biaya pemasangan sambungan rumah dan pemakaian air bersih setiap bulan. Sesuai dengan Peraturan Daerah pendirian perusahaan ini yakni Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 1979 maka PDAM Padang Panjang bertujuan untuk memupuk keuntungan, meningkatkan pendapatan daerah dan melakukan pemanfaatan umum serta untuk penghasilan pendapatan daerah bagi pembangunan daerah tingkat II Padang Panjang.

Sarana dan Prasarana berupa bangunan sumber air, bak air retie (bak pelepas asam), Reservoir (pengumpul air dan mengatur tekanan air), jaringan perpipaan transmisi (penyalur), produksi (penghasilan) dan distribusi (pembagi dan penyalur) air kepada pelanggan pada mulanya dibangun oleh pemerintah kolonial Belanda pada tahun 1913.

Sumber air berada di Tabek, Paninjauan Kecamatan X Koto, Kabupaten Tanah Datar (7 km Padang Panjang). Air disalurkan secara gravitasi melalui reservoir yang berada di Bukit Surungan, kecamatan Padang Panjang Barat dan didistribusikan kerumah-rumah masyarakat, kantor, mesjid, rumah makan, rumah sakit, dan sebagainya yang menjadi pelanggan PDAM.

Pada tanggal 17 Mei 1982 telah menjadi perusahaan mulai dirintis pembangunan dan pengembangan dengan biaya PDAM sendiri dan bantuan Pemerintah Daerah Padang Panjang. Dalam rangka pengembangan sarana dan prasarannya untuk memenuhi pelayanan kepada masyarakat. Melalui tahun 1987/1988 PDAM Padang Panjang memperoleh pinjaman dari dalam dan luar negeri yang sifatnya utang jangka panjang. Pinjaman dari luar negeri berasal dari Jerman, sedangkan pinjaman dalam negeri berasal dari pemerintahan Republik Indonesia. Pinjaman tersebut digunakan untuk mendatangkan Proyek Pembangunan Departemen Pekerjaan Umum.

Urutan Direktur PDAM Kota Padang Panjang adalah:

1. Drs. O.S Yerli Asir (17 Mei 1982 - 22 Nov 1983)
2. Drs. Syei Bakar (23 Nov 1983 - 29 Maret 1991)
3. Drs. Rusli Said (30 Maret 1991 - 17 Agustus 1995)
4. Drs. Masrul (18 Agustus 1995 - 2 Sept 2002)

5. Adrian AB, ST

(3 sept 2002 – 31 Agust 2006)

6. Desyubar Dt. Pangulu Mudo, SH (5 Maret 2007 – Sekarang)

Sarana dan prasarananya berupa bangunan sumber air, reservoir, perpipaan transmisi, produksi dan distribusi lainnya pada awalnya di bangun oleh Belanda pada tahun 1913. Pengembangan air bersih ini belum bisa terlihat seksi air minum yang belum berdiri sendiri. Setelah tanggal 17 Mei 1982 barulah mulai dirintis pembangunan yang pengembangan sarana dan prasarananya dengan biaya PDAM sendiri dan bantuan Daerah Tingkat II Padang Panjang.

Pada tahun 1987/1988 dalam rangka pembangunan sarana dan prasarana untuk memenuhi pelayanan kepada masyarakat. PDAM mendapat pinjaman sebagai hutang jangka panjang, digunakan untuk pengembangan fisik PDAM. Proyek itu telah dapat diselesaikan pada akhir bulan Maret 1991. Pada tanggal 30 Maret 1991 telah diserahkan terimakan kepada direktur proyek tersebut.

Mulai tanggal 30 Maret 1991 hasil kredit-kredit luar negeri itu telah resmi menjadi milik PDAM. Sarana dan Prasarana yang dibangun itu diantaranya adalah:

1. Sumber air dalam bentuk perpipaan di Lubuk Mata Kucing.
2. Sumber air dalam bentuk gravitasi (non perpompaan) di Lubuk Mata Kucing.
3. Gedung kantor PDAM Kota Padang Panjang.
4. Jaringan perpipaan transmisi, produksi dan distribusi yang terbesar di berbagai lokasi.

4.3. Struktur Organisasi PDAM Kota Padang Panjang

Struktur organisasi yang ditetapkan manajemen bertujuan untuk membagi pekerjaan, sumber daya, dan manusia ke dalam tugas-tugas dan peranan organisasional. Struktur organisasi menjadi rencana organisasi dimana segala sesuatu yang terjadi sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan ditetapkan dalam struktur organisasi. Dalam struktur organisasi terkandung rencana mengenai mekanisme, koordinasi, komunikasi, rentang kendali, pertanggung jawaban, dan hirarki kewenangan. Oleh karena itu struktur organisasi yang tepat dan sesuai dengan situasi dan kondisi perusahaan serta tujuan yang diharapkan oleh perusahaan, akan dapat mempengaruhi kinerja keseluruhan perusahaan. Demikian pula dalam pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab antar masing-masing jabatan tidak sampai terjadi suatu rangkap pekerjaan (*over lapping*). Akhirnya tugas, wewenang maupun tanggung jawab yang sudah sepakati mampu dilaksanakan sesuai prosedur. Dengan adanya struktur organisasi yang kompak akan mempermudah pimpinan perusahaan untuk melaksanakan kontrak dan pengawasan dari tiap-tiap bagian atau penanggungjawab tugas.

Adapun bentuk struktur organisasi PDAM Kota Padang Panjang saat ini dapat dilihat pada Gambar 4.1.

- 1. KETUA BP : Drs. REFLIS, MTP
- 2. SEKRETARIS BP : AHMAD YUNUS, BA
- 3. ANGGOTA BP : IRWAN BOER
- 4. SEKRETARIAT BP : - IRWANSYAH
- DESRAWATI, SE

DIREKTUR

DESYUSBAR DT.PANGULU MUDO, SH

KABAG ADM & KEUANGAN
HARMAINUR YUSTI

KABAG TEKNIK
RINALDI

SUB BAGIAN UMUM

**SUB BAGIAN HUB.
LANGGANAN &
PEMASARAN**

SUB BAGIAN KEUANGAN

SUB BAGIAN PRODUKSI

**SUB BAGIAN
PERENCANAAN**

**SUB BAGIAN
DISTRIBUSI**

DESRAWATI, SE

- 1. EDI
- 2. ENITA
- 3. JHONI INDRA
- 4. SYAFRUDDIN, SE
- 5. DARMAN SUSANTO
- 6. YULHARMEN
- 7. IKHSANUL FADLI
- 8. JASMITA

SYUKRI, SE

- 1. TASMAN
- 2. NELMIDA
- 3. NOVEMI
- 4. RINA ADRIANI
- 5. LOLI AYUSY, S.Kom

IRNA NOVIDA, SE

- 1. AZWIR
- 2. ERIZA
- 3. MAWARITA PURNAMA, ST
- 4. RAHMAT ABDI
- 5. SAFWAN HADI, S.Sos
- 6. NELLIWARTI

MUHD. AULIA

- 1. HERU
- 2. YUNASRIL
- 3. RAIMON SIKUMBANG
- 4. HAFINAL FURQAN
- 5. MARTIAS

H. ERLIS

- 1. ALHADI, ST
- 2. HERMAN

EDMIL, ST

- 1. ASRIJON
- 2. IRZAN RUANDA
- 3. MAIPEL HENDRI
- 4. WAHYU TANAKA
- 5. RAKMAT TAUFIQ
- 6. RAMON

Gambar. 4.1 Struktur Organisasi PDAM Kota Padang Panjang Tahun 2011

Sumber: PDAM Kota Padang Panjang

4.4. Visi dan Misi PDAM Kota Padang Panjang

Visi PDAM Kota Padang Panjang :

“ Menjadi terdepan dalam pelayanan air minum yang berlandaskan integritas menuju perusahaan yang professional dan mandiri.”

Makna utama yang terkandung dalam visi :

1. Terdepan dalam pelayanan air minum
 - a. Terdepan dalam memberikan layanan kepada pelanggan meliputi :
 - Tercepat dalam memberikan layanan sambungan air.
 - Tercepat dalam menindak lanjuti pengaduan dari masyarakat/ pelanggan.
 - Tercepat dalam penyediaan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan.
 - b. Terdepan dalam kualitas, kuantitas, dan kontinuitas air yang didistribusikan .

2. Integritas

Dalam menjalankan fungsi dan tugas pokoknya seluruh unsur pengelola PDAM Kota Padang Panjang yang terdiri dari manajemen perusahaan dan badan pengawas harus konsisten untuk selalu bertindak secara etis, dengan memegang teguh prinsip-prinsip etika serta melakukan apa yang dikatakan secara konsisten, terukur, dan terpercaya.

3. Profesional

Seluruh unsur pengelola PDAM Kota Padang Panjang yang terdiri dari manajemen perusahaan dan badan pengawas harus mengedepankan dalam pikiran, ucapan dan tindakan serta senantiasa menjalankan tugas dan fungsinya dengan bekal semangat, pengetahuan, dan keterampilan yang memadai dalam situasi dan kondisi apapun.

4. Mandiri

Dalam pengelolaan perusahaan berusaha untuk meningkatkan kemampuan, sehingga tergantung pada pihak lain. Mandiri dalam pengelolaan perusahaan dengan dukungan dana yang cukup dan kemampuan untuk menentukan kebijakan sendiri tanpa campur tangan pihak lain.

Misi PDAM Kota Padang Panjang :

1. Meningkatkan pelayanan air minum untuk mencapai kepuasan pelanggan dan stakeholders perusahaan.

Secara profesional PDAM Kota Padang Panjang sebagai perusahaan yang secara profesional harus mampu menyediakan pelayanan air bersih yang cukup berkualitas, secara kontinuitas yang terjamin dan dalam jumlah yang cukup kepada masyarakat.

2. Meningkatkan kompetensi sumber daya PDAM menjadi profesional dan akuntabel.

PDAM harus mampu meningkatkan profesionalisme manajemen dan karyawan melalui pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan. Dalam rangka mengantisipasi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta memberikan kepuasan bagi pelanggan. Pengorganisasian dan pengawasan yang memadai dan dapat dipertanggungjawabkan.

4.5. Perkembangan Jumlah pelanggan PDAM Kota Padang Panjang.

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan dan manajemen perusahaan Gasprez dalam (wulansari 2007).

Pelanggan termasuk pilar eksternal yang harus di galang karena dukungan dan peran pelanggan memiliki keterkaitan nyata dengan usaha PDAM. Seiring meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun, maka Jumlah pelanggan yang membutuhkan air bersih meningkat pula. Data perkembangan Jumlah pelanggan PDAM Kota Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1.

Perkembangan Jumlah Pelanggan PDAM Kota Padang Panjang

Tahun	Jumlah Pelanggan (jiwa)	Peningkatan (%)
2006	5347	-
2007	5512	3,08
2008	5742	4,17
2009	5905	2,83
2010	6551	10,93
Pertumbuhan Rata-rata		4,2

Sumber : PDAM Kota Padang Panjang tahun 2011

Pada tabel 4.1, terlihat perkembangan jumlah pelanggan PDAM di Kota Padang Panjang tahun 2006 hingga 2010 secara umum mengalami peningkatan dengan tingkat laju pertumbuhan rata-rata sebesar 4,2% . Pada tahun 2006 jumlah pelanggan PDAM sebanyak 5374 jiwa. Pada tahun 2007 pelanggan meningkat sebesar 3,08%. Pada tahun 2010 jumlah pelanggan PADM di Kota Padang Panjang sebanyak 6551 jiwa dengan Peningkatan 10,93% hal ini disebabkan karena meningkatnya kebutuhan air bersih. Sedangkan peningkatan yang paling rendah terjadi pada tahun 2009 sebesar 2,83% dengan jumlah pelanggan sebanyak 5905 jiwa.

4.6.Pelayanan yang dilakukan PDAM Kota Padang Panjang

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila ia dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan, yaitu: ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis diharapkan, berkualitas dan harga yang sepadan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, pelanggan sendiri yang menilai tingkat kepuasan yang mereka terima dari barang atau jasa spesifik yang diberikan, serta tingkat kepercayaan mereka terhadap kemampuan pemberi pelayanan.

PDAM Kota Padang Panjang mempunyai jasa pelayanan yang terdiri dari:

1. Pelayanan Permintaan Pemasangan Sambungan Rumah Baru

Persyaratan permintaan pemasangan sambungan rumah baru :

- Foto Copy KK dan KTP atau Surat Keterangan Identitas Calon Pelanggan dari aparat setempat
- Mengisi Blangko Pendaftaran Pelanggan Baru
- Lokasi calon pelanggan berada pada wilayah yang masih dapat dikembangkan
- Melunasi tunggakan air, bila calon pelanggan berstatus pelanggan Non Aktif yang ditutup karena pelanggaran batas waktu pembayaran rekening air.
- Pendaftaran dilakukan melalui petugas Customer Service yang terdapat pada setiap Unit Pelaksana Terkait.

Prosedur Permohonan Pemasangan Sambungan Rumah Baru :

- Calon Pelanggan datang ke Customer Service di Unit Pelayanan dengan membawa persyaratan administrasi dan mengisi blangko pendaftaran

- Kasie Teknik melaksanakan survey ke lokasi untuk memastikan bahwa lokasi tersebut memenuhi persyaratan teknis untuk dapat dikembangkan.
- Berdasarkan hasil survey Petugas Teknik, Kasie Umum akan membuat Rencana Anggaran Biaya pemasangan SR baru tersebut untuk disetujui Kepala Unit
- Jika disetujui maka calon pelanggan boleh membayar biaya pemasangan.
- Setelah seluruh persyaratan administrasi diselesaikan, maka Kasie Teknik akan mengkoordinir pelaksanaan pemasangan SR Baru.
- Calon pelanggan menandatangani Surat Perintah dan Berita Acara Pemasangan SR Baru sebagai bukti telah diteruskannya Instalasi Persil yang selanjutnya menjadi tanggung jawab pelanggan.bersangkutan.

Waktu pelayanan permintaan pemasangan sambungan rumah baru Maksimal 3 hari kerja terhitung sejak calon pelanggan baru telah melengkapi persyaratan administrasi dan membayar biaya pemasangan Sambungan Rumah Baru.

2. Pelayanan Pembayaran Rekening Air

Persyaratan Pelayanan pembayaran rekening air adalah dengan membawa Rekening Air lama atau menuliskan pada blangko antrian yang tersedia di loket pembayaran, atau menyebutkan, Nama Pelanggan dan Nomor Saluran yang tercantum pada rekening Air.

Prosedur Pembayaran Rekening Air :

- Pelanggan datang ke loket pembayaran dan menyerahkan rekening air lama kepada Kasir atau menyebutkan atau menuliskan pada blangko antrian, nama pelanggan, nama wilayah dan nomor saluran pelanggan bersangkutan

- Kasir akan mencari rekening air sesuai dengan nomor saluran pelanggan tersebut, dan menyebutkan sejumlah tagihan.
- Jika jumlah tagihan yang disebutkan dianggap tidak sesuai oleh pelanggan, maka pelanggan boleh melakukan komplain melalui petugas customer service dan akan ditangani sesuai prosedur penanganan pengaduan .
- Sedangkan jika jumlah yang disebutkan dianggap telah sesuai, maka pelanggan membayar tagihan tersebut.
- Kasir akan memberikan rekening air sebagai bukti pembayaran dan menyimpan struk rekening air sebagai arsip bukti pembayaran.

Waktu pelayanan pembayaran rekening air Maksimal 5 menit untuk pelayanan normal, terhitung sejak pelanggan menyerahkan rekening air lama sampai dengan menerima uang kembalian.

3. Pelayanan Penanganan Pengaduan

Persyaratan pelayanan penanganan pengaduan adalah Pelapor menyampaikan keluhan dengan menyebutkan identitas diri dan jenis keluhannya lewat telepon atau dengan cara datang langsung kepada petugas customer service di kantor Unit pelayanan.

Prosedur Penanganan Pengaduan Pelanggan :

- Pelanggan datang ke Customer Service di Bagian Pengaduan
- Pelanggan menyampaikan keluhan dengan mengisi formulir pengaduan
- Customer Service akan melengkapi data dalam formulir pengaduan dengan data petugas.
- Pelanggan menerima bukti pengaduan dari Customer Service

- Customer Service menyalin pengaduan tersebut dalam Buku Pengaduan dan segera melakukan koordinasi dengan Kepala Unit, Kasier, dan Staf Terkait untuk menindaklanjuti pengaduan.
- Pelanggan menandatangani Surat Perintah Penanganan Pengaduan sebagai bukti respon petugas kepada keluhan pelanggan.

Waktu Penyelesaian penanganan pengaduan pelanggan maksimal 1 hari kerja terhitung sejak pelanggan melaporkan.

4. Pelayanan Permintaan Buka Kembali.

Persyaratan pelayanan permintaan buku kembali :

- Rekening Air bulan terakhir pelanggan bersangkutan
- Telah menyelesaikan semua biaya yang wajib dibayar sesuai dengan klasifikasi sebab terjadinya penutupan Sambungan Rumah pelanggan
- Permintaan Buka kembali disampaikan melalui petugas Customer Service pada Kantor Unit Pelaksana

Prosedur Permintaan Buka Kembali

- Pelanggan datang ke Customer Service di Unit Pelayanan
- Customer Service mengantarkan pelanggan kepada Kasie Umum
- Pelanggan melengkapi persyaratan administrasi dan melunasi seluruh biaya yang wajib dibayar sesuai dengan klasifikasi sebab terjadinya penutupan serta mengisi blangko permintaan buka kembali.
- Pelanggan menerima bukti permintaan buka kembali dari Kasie Umum
- Kasie Umum melakukan koordinasi dengan Kasie Pengawas Meter
- Kasie Pengawas Meter Membuat Surat Perintah Buka Kembali kepada Staf Unit

- Staf Unit memasang kembali Meter Air pelanggan , melakukan penyegelan dan memastikan bahwa air PDAM telah mengalir kembali pada pelanggan tersebut.
- Staf Unit meminta tanda tangan pelanggan pada blangko Surat Perintah sebagai bukti bahwa perintah telah dilaksanakan.
- Surat Perintah diserahkan kepada Kasie Pengawas Meter
- Kasie Pengawas Meter melakukan koordinasi dengan Kasie Umum untuk mengajukan penerbitan rekening kembali ke Bagian Keuangan di Direksi
- Kasie Umum melakukan koordinasi dengan Kasir untuk mengkomunikasikan waktu penerbitan rekening kepada pelanggan
- Pelanggan membayar rekening air kembali.

Waktu pelayanan Sambungan Rumah dibuka dalam waktu maksimal 1 hari kerja terhitung sejak pelanggan telah memenuhi seluruh persyaratan. Proses penerbitan rekening kembali maksimal 2 bulan terhitung sejak Sambungan Rumah telah dibuka kembali.

5. Pelayanan Permintaan Pengunduran Diri sebagai pelanggan PDAM

Persyaratan Pelayanan Permintaan Pengunduran Diri sebagai pelanggan PDAM :

- Foto Copy KTP
- Tidak mempunyai rekening tunggakan dibuktikan dengan Bukti pembayaran Rekening Air yang menjadi tanggung jawab pelanggan bersangkutan
- Membuat Surat Pernyataan pengunduran diri bermaterai.

Prosedur Permintaan Pengunduran Diri

- Pelanggan datang ke Customer Service di Unit Pelayanan

- Customer Service mengantarkan pelanggan kepada Kasie Umum
- Pelanggan melengkapi persyaratan administrasi dan melunasi rekening air yang masih menjadi tanggung jawab pelanggan bersangkutan
- Pelanggan membuat Surat Pernyataan Pengunduran diri bermaterai
- Kasie Umum melakukan koordinasi dengan Kasie Pengawas Meter
- Kasie Pengawas Meter Membuat Surat Perintah Pembongkaran Instalasi Persil kepada Staf Unit
- Staf Unit membongkar seluruh instalasi persil dan memastikan bahwa tidak ada air PDAM yang mengalir pada pelanggan tersebut.
- Staf Unit meminta tanda tangan pelanggan pada blangko Surat Perintah sebagai bukti bahwa perintah telah dilaksanakan.
- Surat Perintah diserahkan kepada Kasie Pengawas Meter
- Kasie Pengawas Meter melakukan koordinasi dengan Kasie Umum untuk mengajukan penutupan rekening pelanggan secara permanen ke Bagian Keuangan di Direksi.

Waktu Pekerjaan pembongkaran selesai dalam waktu maksimal 1 (satu) hari terhitung sejak seluruh persyaratan telah dipenuhi. Proses Penutupan Rekening selesai dalam waktu maksimal 2 (dua) bulan sejak dipenuhinya seluruh persyaratan oleh pelanggan.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Identifikasi Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap 98 orang responden pelanggan PDAM Padang Panjang. Dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan peneliti, semua kuesioner telah dikembalikan sepenuhnya oleh responden.

Berdasarkan kuesioner yang dikembalikan kepada penulis Identitas responden dalam penelitian ini meliputi : Nomor Responden, Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan Utama.

1. Responden Menurut umur

Tabel 5.1
Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur

No	Umur Responden	Frekuensi	%
1	< 32 tahun	50	51
2	> 32 tahun	48	49
	Jumlah	98	100

Sumber : Hasil Olah Data, 2011

Dari 98 responden, responden yang paling banyak adalah responden yang berumur kurang dari 32 tahun, yaitu sebanyak 50 orang atau 51% dari jumlah responden. Sedangkan responden yang berumur lebih dari 32 tahun sebanyak 48 orang atau 48%. Jumlah ini tidak terlalu terlalu jauh berbeda.

2. Responden Menurut jenis kelamin

Tabel 5.2
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	%
1	Laki – Laki	49	50
2	Perempuan	49	50
	Jumlah	98	100

Sumber : Hasil Olah Data, 2011

Analisa berikutnya adalah mengenai jenis kelamin responden. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini sama banyak yaitu 49 orang laki – laki dan 49 orang perempuan. Sehingga masing – masing kelompok adalah 50% laki – laki dan 50% perempuan.

3. Responden menurut pendidikan

Tabel 5.3
Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SMP	3	3.1
2	SMU	45	45.9
3	D3	19	19.4
4	S1	28	28.6
5	S2	2	2.0
6	S3	1	1.0
	Jumlah	98	100

Sumber : Hasil Olah Data, 2011

Apabila dilihat dari tingkat pendidikan terakhirnya, sebanyak 45 orang atau sekitar 45.9 % dari 98 responden adalah berpendidikan SMA. Kemudian sebanyak 28 orang atau sekitar 28.6 % adalah berpendidikan S1. Untuk responden yang berpendidikan D3 terdapat sebanyak 19 orang atau sekitar 19.4% dari responden. Selanjutnya adalah responden dengan pendidikan SLTP, yaitu terdapat sebanyak 3 orang atau sekitar 3.1% dari responden. Sedangkan sisanya adalah sebanyak hanya 1 orang atau sekitar 1% berpendidikan S3. Tidak ada responden yang berpendidikan SD.

4. Responden menurut pekerjaan

Tabel 5.4
Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	Bidan PTT	1	1.0
2	Guru	5	5.1
3	IRT	15	15.3
4	Mahasiswa	1	1.0
5	Pegawai Swasta	7	7.1
6	Petani	4	4.1
7	PNS	35	35.7
8	Wiraswasta	30	30.6
	Jumlah	98	100

Sumber : Hasil Olah Data, 2011

Analisa terakhir dari Identitas Responden adalah mengenai Jenis Pekerjaan Utama Responden, hal ini dapat dilihat pada uraian table 5.4 berikut ini. Sebanyak 35 orang atau sekitar 35.7 % dari responden adalah PNS. Kemudian sebanyak 30 orang atau sekitar 30.6% dari responden mempunyai pekerjaan utama sebagai wiraswasta atau usahawan (mempunyai usaha sendiri). Selanjutnya sebanyak 15 orang atau sekitar 15.3% dari responden mempunyai pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, 7 orang atau 7.1% dari responden mempunyai pekerjaan sebagai pegawai swasta, 5 orang atau 5.1% responden dari responden mempunyai pekerjaan sebagai guru. Sedangkan sisanya, yaitu sebanyak 1 orang atau sekitar 1% adalah bidan PTT dan mahasiswa.

5.2. Analisis Unsur-unsur Pelayanan

1. Unsur Prosedur Pelayanan

Dalam hal ini prosedur pelayanan dinilai dari kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Unsur prosedur pelayanan yang dinilai mengenai Prosedur Pendaftaran

sebagai Pelanggan Baru artinya alur pelayanan yang diberikan tersebut bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit. Hasil kuesioner yang berkaitan dengan tingkat kemudahan prosedur pelayanan tampak pada tabel 5.5 berikut ini :

Tabel 5.5
Tanggapan Responden terhadap
prosedur Pelayanan PDAM Kota Padang Panjang

No	Alternatif jawaban	F	%
1	Tidak Baik	4	4.1
2	Kurang Baik	15	15.3
3	Baik	35	35.7
4	Sangat Baik	44	44.9
	Total	98	100
	Bobot	315	
	Rata – Rata	3.21	

Sumber : Hasil Olah Data, 2011

Dari tabel 5.5 diatas dapat diketahui sebagian besar responden yakni sejumlah 44 responden atau 44,9% menyatakan prosedur pelayanan di Kantor PDAM Kota Padang Panjang sudah sangat baik. Artinya prosedur yang dilaksanakana oleh para petugas pelayanan PDAM mudah dipahami dan tidak berbelit – belit. Adapun responden yang menyatakan prosedur pelayanan PDAM kota Padang Panjang baik ada 35 orang responden atau 35.7%. Sementara itu sebagian kecil responden (hanya 4 orang responden atau 4,1%) yang menyatakan prosedur pelayanan PDAM di Kota Padang Panjang kurang baik dan 15 orang responden atau 15,3% yang menyatakan prosedur pelayanan PDAM di Kota Padang Panjang kurang baik.

Apabila unsur pelayanan tersebut dirata – rata, dari jumlah bobot (Xi) 315 adalah 3.21. Nilai internval IKM itu dikonversi (dikalikan 25) , maka hasilnya adalah 80.36. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa mutu pelayanan unsur pelayanan tersebut bernilai B atau kinerja unit pelayanannya baik.

2. Persyaratan Pelayanan (U2)

Persyaratan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pekerjaannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Kantor PDAM Kota Padang Panjang juga *baik*. Hal ini karena jika unsur persyaratan pelayanan tersebut dirata-rata adalah 3.02. Nilai interval IKM itu dikonversi dan diperoleh hasilnya adalah 75.51. Dari angka tersebut dapat diketahui bahwa mutu pelayanan unsur persyaratan pelayanan bernilai B atau kinerja unit pelayannya baik. Secara lengkap hal ini tampak dari tabel 5.6 berikut ini.

Tabel 5.6
Tanggapan Responden terhadap
Persyaratan Pelayanan PDAM Kota Padang Panjang

No	Alternatif jawaban	F	%
1	Tidak Baik	3	3.1
2	Kurang Baik	26	26.5
3	Baik	35	35.7
4	Sangat Baik	34	34.7
	Total	98	100
	Bobot	296	
	Rata – Rata	3.02	

Sumber : Hasil Olah Data, 2011

Pada tabel 5.6 dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menyatakan persyaratan pelayanan pada PDAM Kota Padang Panjang dengan jenis pelayanan sangat baik sejumlah 34 orang atau 34.7%. Angka tersebut lebih rendah jika dibandingkan dengan responden yang menjawab sangat baik pada prosedur pelayanan yang mencapai 44.9%. Namun jika dibandingkan dengan jumlah responden yang menyatakan baik pada prosedur pelayanan, responden yang menyatakan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan baik sama banyaknya

yaitu 35 orang atau 35.7%. Hal ini menunjukkan bahwa ada semacam korelasi antara persyaratan yang dianggap baik dan prosedur yang juga dianggap baik. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa jika persyaratan pelayanan dianggap telah sesuai dengan jenis pelayannya, maka prosedur pelayannya yang dilalui juga dianggap mudah, tidak berbelit-belit.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan (U3)

Kejelasan petugas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kejelasan petugas dalam memberi informasi dan mudah dimengerti oleh pelanggan. Pada tabel 5.7 dapat dilihat bahwa unsur kejelasan petugas dalam memberikan informasi dan mudah dimengerti oleh pelanggan sudah baik. Pernyataan itu didasarkan pada rata-rata terhadap unsur tersebut adalah 3.10 yang jika dikonversi berjumlah 77.55 atau bernilai B (baik/jelas). Tabel berikut ini dapat menjelaskan lebih rinci terhadap masing-masing jawaban responden mengenai unsur kejelasan petugas dalam memberikan informasi.

Tabel 5.7
Tanggapan Responden terhadap
Kejelasan Petugas Pelayanan PDAM Kota Padang Panjang

No	Alternatif jawaban	F	%
1	Tidak Baik/jelas	3	3.1
2	Kurang Baik/jelas	20	20.4
3	Baik/jelas	39	39.8
4	Sangat Baik/jelas	36	36.7
	Total	98	100
	Bobot	304	
	Rata – Rata	3.10	

Sumber : Hasil Olah Data, 2011

Tabel 5.7 memperlihatkan bahwa responden yang memberikan jawaban tentang unsur kejelasan petugas dalam memberikan informasi yang sangat jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan sebanyak 39 orang responden atau 39.8%. Jika

dibandingkan dengan kedua unsur sebelumnya, jumlah ini mengalami peningkatan. Sedangkan untuk responden yang menyatakan bahwa informasi yang disampaikan oleh petugas pelayanan tidak baik/tidak jelas hanya sebanyak 3 orang atau 3,1% dan yang menyatakan kurang baik/kurang jelas sebanyak 20 orang atau 20.4%.

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4)

Yang dimaksud dengan kedisiplinan petugas pelayanan pada penelitian ini adalah rasa disiplin yang tinggi yang dimiliki oleh petugas terutama dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Kantor PDAM Kota Padang Panjang memiliki peraturan tentang kedisiplinan yang seharusnya bersifat mengikat seluruh petugas pelayanan. Kenyataan membuktikan bahwa menurut responden petugas pelayanan PDAM di Kota Padang Panjang sudah memiliki kedisiplinan yang sangat baik dalam bekerja. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata responden yang menjawab unsur kedisiplinan petugas berjumlah 3.22. Angka tersebut jika dikonversi, maka hasilnya 80.61. Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan petugas pelayanan PDAM bernilai B atau *baik/disiplin*. Berikut tabel yang menunjukkan secara utuh tingkat kedisiplinan petugas pelayanan PDAM di Kota Padang Panjang.

Tabel 5.8
Tanggapan Responden terhadap
Kedisiplinan Petugas Pelayanan PDAM Kota Padang Panjang

No	Alternatif jawaban	F	%
1	Tidak Baik	1	1
2	Kurang Baik	17	17.3
3	Baik	39	39.8
4	Sangat Baik	41	41.8
	Total	98	100
	Bobot	316	
	Rata – Rata	3.22	

Sumber : Hasil Olah Data, 2011

Tabel 5.8 memperlihatkan bahwa responden yang menjawab petugas pelayanan sangat baik/ sangat disiplin sebanyak 41 orang atau 41.8% sedangkan yang menjawab baik/ disiplin sebanyak 39 orang responden atau 39.8%. Artinya, menurut responden, para petugas pelayanan di PDAM Kota Padang Panjang sudah memiliki rasa disiplin yang tinggi terutama dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya

Adapun responden yang menjawab bahwa petugas pelayanan kurang baik/ kurang disiplin sebanyak 17 orang responden atau 17.3% . Pada tabel 5.8 juga terlihat bahwa responden yang menjawab tidak baik atau tidak disiplin hanya 1 orang atau 1%.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (U5)

Pengertian tanggung jawab petugas pelayanan dalam penelitian ini adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara umum petugas pelayanan PDAM Kota Padang Panjang memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas dan kewenangannya, seperti tampak pada tabel 5.9 berikut ini.

Tabel 5.9
Tanggapan Responden terhadap
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan PDAM Kota Padang Panjang

No	Alternatif jawaban	F	%
1	Tidak Baik	3	3.1
2	Kurang Baik	19	19.4
3	Baik	34	34.7
4	Sangat Baik	42	42.9
	Total	98	100
	Bobot	311	
	Rata – Rata	3.17	

Sumber : Hasil Olah Data, 2011

Responden yang menjawab sangat baik/ sangat bertanggung jawab seperti terlihat pada tabel 5.9 adalah sebanyak 42 orang responden atau 42,9% dari seluruh responden. Sementara itu, responden yang menjawab bahwa petugas pelayanan memiliki tanggung jawab yang baik adalah sebanyak 34 orang responden atau 34.7%. Dengan demikian, apabila dirata – rata, responden yang menyatakan petugas pelayanan PDAM sudah bertanggung jawaban (dengan nilai B). Namun demikian masih ada responden yang menilai bahwa petugas pelayanan PDAM di kota Padang Panjang masih belum atau kurang bertanggung jawab terhadap tugas dan kewenangannya.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)

Dalam penelitian ini, pengertian kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan. Tentang tingkat kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya di bidang pelayanan menurut responden terlihat pada tabel 5.10 berikut ini.

Tabel 5.10
Tanggapan Responden terhadap
Kemampuan Petugas Pelayanan PDAM Kota Padang Panjang

No	Alternatif jawaban	F	%
1	Tidak Baik/tidak mampu	1	1
2	Kurang Baik/ kurang mampu	21	21
3	Baik/ mampu	35	35.7
4	Sangat Baik/ sangat mampu	41	41.8
	Total	98	100
	Bobot	312	
	Rata – Rata	3.18	

Sumber : Hasil Olah Data, 2011

Tabel 5.10 diatas memperlihatkan, responden yang menjawab bahwa petugas pelayanan sangat baik atau sangat mampu menjalankan tugasnya sebanyak 41 orang responden atau 41.8% dan yang menjawab petugas pelayanan baik atau mampu menjalankan tugasnya sebanyak 35 orang responden atau 35.7%. Namun demikian, masih ada responden yang menilai bahwa petugas pelayanan masih kurang baik atau kurang mampu dalam menjalankan tugasnya yaitu sebanyak 21 orang responden atau 21.4%. Sedangkan yang menjawab tidak baik atau tidak mampu hanya 1 orang atau 1%.

7. Kecepatan Pelayanan (U7)

Kecepatan pelayanan dalam penelitian ini dimaksudkan adalah sebagai target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan seperti tanggapan petugas pelayanan PDAM dalam menyelesaikan masalah atau pengaduan dari pelanggan. Pada tabel 5.11 dapat dilihat tanggapan responden mengenai kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas PDAM Kota Padang Panjang dalam menghadapi pengaduan pelanggan.

Tabel 5.11
Tanggapan Responden terhadap
Kecepatan Pelayanan PDAM Kota Padang Panjang

No	Alternatif jawaban	F	%
1	Tidak Baik	5	5.1
2	Kurang Baik	21	21.4
3	Baik	31	31.6
4	Sangat Baik	41	41.8
	Total	98	100
	Bobot	304	
	Rata – Rata	3.10	

Sumber : Hasil Olah Data, 2011

Kenyataan yang tampak pada tabel 5.11 menunjukkan responden yang menjawab bahwa petugas pelayanan sangat baik/ sangat cepat dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan PDAM berjumlah 41 orang atau 41.8%. Jumlah ini nilainya akan menjadi semakin tinggi karena terdapat pula 31 orang responden atau 31.6% yang menjawab petugas pelayanan mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan dengan baik/cepat. Namun demikian masih ada responden yang menilai petugas masih kurang baik/ kurang cepat dalam menanggapi pengaduan ataupun menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan PDAM Kota Padang Panjang yaitu sebanyak 21 orang responden atau 21.4%. sedangkan yang menyatakan petugas pelayanan PDAM tidak menanggapi pengaduan pelanggan hanya sebanyak 5 orang responden atau 5.1%. Rata-rata dari angka yang diberikan oleh responden adalah 3.04 yang jika dikonversikan menjadi 77.55. Rata-rata ini menunjukkan bahwa nilai tingkat kecepatan petugas adalah B (baik/ cepat).

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8)

Maksud dari keadilan pelayanan dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan yang tidak membedakan golongan, pangkat atau status social

masyarakat yang dilayani. Adapun hasil survey dalam penelitian ini menunjukkan, sebagian besar masyarakat merasa bahwa petugas sudah adil (baik) dalam menjalankan tugas pelayanan. Hasil survey itu secara lengkap dapat dilihat pada tabel 5.12 berikut ini.

Tabel 5.12
Tanggapan Responden terhadap
Keadilan mendapatkan pelayanan dari PDAM Kota Padang Panjang

No	Alternatif jawaban	F	%
1	Tidak Baik/tidak adil	3	3.1
2	Kurang Baik/ kurang adil	15	15.3
3	Baik/ adil	51	52
4	Sangat Baik/ sangat adil	29	29.6
	Total	98	100
	Bobot	302	
	Rata – Rata	3.08	

Sumber : Hasil Olah Data, 2011

Tabel 5.12 tersebut memperlihatkan bahwa sebanyak 51 orang responden atau 52% menyatakan bahwa petugas pelayanan di PDAM Kota Padang Panjang sudah adil (baik) dalam memberikan pelayanan. Bahkan 29 orang responden atau 29.6% responden menyatakan sangat adil (sangat baik). Menurut responden, keadilan itu terjadi karena petugas tidak terlalu membedakan golongan, pangkat atau status sosial masyarakat yang dilayani seperti kedekatan kekerabatan, pertemanan ataupun karena adanya perbedaan status social ekonomi. Meskipun sebagian besar responden menyatakan petugas pelayanan PDAM Kota Padang Panjang telah berbuat adil, namun masih ada sebagian kecil responden menilai masih adanya petugas yang membedakan golongan, pangkat atau status sosial masyarakat yang dilayani. Namun demikian, apabila dirata-ratakan jawaban responden mencapai angka 3.08 atau angka konversi 77.04. Dengan

demikian, nilai keadilan pada kinerja pelayanan PDAM kota Padang Panjang terhadap publik atau masyarakat adalah B (baik/ adil)

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9)

Kesopanan dan keramahan petugas yang dimaksud disini adalah sikap dan perilaku petugas yang ramah dengan saling menghargai dan menghormati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun hasil penilaian responden terhadap kesopanan dan keramahan petugas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.13
Tanggapan Responden terhadap
Kesopanan dan Keramahan Petugas PDAM Kota Padang Panjang

No	Alternatif jawaban	F	%
1	Tidak Baik/ tidak sopan dan ramah	4	4.1
2	Kurang Baik/ kurang sopan dan ramah	14	14.3
3	Baik/ sopan dan ramah	40	40.8
4	Sangat Baik/ sangat sopan dan ramah	40	40.8
	Total	98	100
	Bobot	312	
	Rata – Rata	3.18	

Sumber : Hasil Olah Data, 2011

Pada tabel 5.13 menunjukkan bahwa responden yang menjawab bahwa petugas pelayanan sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sebanyak 40 orang responden atau 40.8%, dan didukung responden yang menjawab sopan dan ramah juga sebanyak 40 orang responden atau 40.8%. Kesopanan dan keramahan merupakan hal yang saling berkaitan. Namun masih ada sebagian kecil responden yang menilai bahwa masih adanya petugas pelayanan yang tidak/ kurang sopan ataupun tidak/ kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dilihat dari nilai nilai rata – rata diperoleh sebesar 3.18 dengan nilai konversi IKM sebesar 79.59. Angka ini menunjukkan bahwa unit kinerja pelayanan dilihat dari segi kesopanan dan

keramahan petugas bernilai B (sopan dan ramah/ baik) dengan nilai rata – rata 3.18.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan (U10)

Kewajaran biaya pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah keterjangkauan biaya yang telah ditetapkan oleh PDAM Kota Padang Panjang. Adapun tingkat kewajaran biaya pelayanan di PDAM Kota Padang Panjang menurut responden tampak pada tabel 5.14 berikut ini.

Tabel 5.14
Tanggapan Responden terhadap
Kewajaran Biaya Pelayanan PDAM Kota Padang Panjang

No	Alternatif jawaban	F	%
1	Tidak Baik/ tidak wajar	4	4.1
2	Kurang Baik/ kurang wajar	19	19.4
3	Baik/ wajar	51	52
4	Sangat Baik/ sangat wajar	24	24.5
	Total	98	100
	Bobot	291	
	Rata – Rata	2.97	

Sumber : Hasil Olah Data, 2011

Pada tabel 5.14 menunjukkan bahwa responden menilai biaya pelayanan yang ditetapkan oleh PDAM Kota Padang Panjang adalah wajar yaitu sebanyak 51 orang responden atau 52% dan yang menyatakan sangat wajar adalah sebanyak 24 orang responden atau 24.5%. Dengan demikian rata – rata dari unsur tersebut adalah 2.97. Jika dikonversikan, hasilnya adalah 74.23. Angka itu menunjukkan bahwa nilai tingkat kewajaran biaya pelayanan PDAM Kota Padang Panjang adalah B (baik/ wajar). Artinya biaya yang dikeluarkan untuk air terjangkau oleh pelanggan.

11. Kepastian Biaya Pelayanan (U11)

Maksud dari kepastian biaya pelayanan dalam penelitian ini adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Adapun tanggapan responden terhadap kepastian biaya pelayanan tampak pada tabel 5.15 berikut ini .

Tabel 5.15
Tanggapan Responden terhadap
Kepastian Biaya Pelayanan PDAM Kota Padang Panjang

No	Alternatif jawaban	F	%
1	Tidak Baik/ tidak pasti	4	4.1
2	Kurang Baik/ kurang pasti	23	23.5
3	Baik/ pasti	47	48
4	Sangat Baik/ sangat pasti	24	24.5
	Total	98	100
	Bobot	287	
	Rata – Rata	2.93	

Sumber : Hasil Olah Data, 2011

Fakta yang tampak dalam tabel 5.15 diatas menunjukkan bahwa tingkat kepastian biaya berkorelasi dengan tingkat kewajaran biaya. Meskipun bobot jawaban kedua unsur tersebut berbeda namun sebagian besar responden menyatakan biaya pelayanan PDAM Kota Padang Panjang sudah wajar dan pasti sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan. Namun masih ada juga responden yang menilai bahwa biaya pelayanan yang ditetapkan PDAM Kota Padang Panjang tidak atau kurang pasti.

Dilihat dari rata – rata dari unsur kepastian biaya pelayanan adalah sebesar 2.93. atau jika dikonversi maka hasilnya adalah 73.21. Angka itu menunjukkan bahwa tingkat kepastian biaya pelayanan pada PDAM Kota Padang Panjang

mempunyai nilai B (baik/ pasti). Artinya PDAM telah memberikan laporan transparansi dana yang dikeluarkan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan air.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan (U12)

Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelaksanaan waktu pelayanan sesuai.

Tabel 5.16
Tanggapan Responden terhadap
Kepastian Jadwal Pelayanan PDAM Kota Padang Panjang

No	Alternatif jawaban	F	%
1	Tidak Baik/ tidak tepat	4	4.1
2	Kurang Baik/ kurang tepat	11	11.2
3	Baik/ tepat	40	40.8
4	Sangat Baik/ sangat tepat	43	43.9
	Total	98	100
	Bobot	318	
	Rata – Rata	3.24	

Sumber : Hasil Olah Data, 2011

Pada tabel 5.16 tampak bahwa responden yang menjawab sangat tepat (43 orang responden atau 43.9%) dan tepat lebih (40 orang responden atau 40.8%) banyak dibandingkan responden yang menjawab kurang tepat (11 orang responden atau 11.2%) ataupun tidak tepat (4 orang responden atau 4,1%). Hal ini menunjukkan bahwa responden menyatakan jadwal pelayanan yang diberikan oleh kantor PDAM Kota Padang Panjang sudah tepat ataupun sangat tepat. Adapun rata-rata dari jawaban responden terhadap unsur tersebut adalah 3.24 yang jika dikonversikan menjadi 81.12. (Nilai B = tepat). Artinya petugas selalu tepat waktu dalam melayani pelanggan.

13. Kenyamanan Lingkungan (U13)

Yang dimaksud kenyamanan lingkungan dalam penelitian ini adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga

dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat atau pun pelanggan. Berikut ini tabel yang menunjukkan tanggapan responden terhadap kenyamanan pelayanan di Kantor PDAM Kota Padang Panjang.

Tabel 5.17
Tanggapan Responden terhadap
Kenyamanan Lingkungan di PDAM Kota Padang Panjang

No	Alternatif jawaban	F	%
1	Tidak Baik/ tidak nyaman	6	6.1
2	Kurang Baik/ kurang nyaman	19	19.4
3	Baik/ nyaman	32	32.7
4	Sangat Baik/ sangat nyaman	41	41.8
	Total	98	100
	Bobot	304	
	Rata – Rata	3.10	

Sumber : Hasil Olah Data, 2011

Pada tabel 5.17 terlihat bahwa 41 orang responden atau 41.8% responden menyatakan bahwa lingkungan pelayanan di kantor PDAM Kota Padang Panjang sangat nyaman dan 32 orang responden atau 32.7% responden menyatakan nyaman. Namun demikian masih banyak responden yang menilai bahwa lingkungan pelayanan di kantor PDAM Kota Padang Panjang tidak nyaman (6 orang responden atau 6.1%) ataupun kurang nyaman (19 orang responden atau 19.4%). Hal ini mungkin disebabkan ruang tunggu yang tidak terlalu luas. Dari berbagai jawaban responden terhadap unsur kenyamanan lingkungan, jika dirata – ratakan bernilai 3.10 dan apabila dikonversikan maka nilai IKM adalah 77.55. Dengan demikian, nilai unsur kenyamanan lingkungan di Kantor PDAM Kota Padang Panjang adalah B (baik/ nyaman)

14. Keamanan Pelayanan (U14)

Keamanan pelayanan dalam penelitian dimaksudnya sebagai keadaan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun

sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Berikut disajikan tabel 5.18 yang berkaitan dengan tingkat keamanan pelayanan di kantor PDAM Kota Padang Panjang.

Tabel 5.18
Tanggapan Responden terhadap
Keamanan Pelayanan PDAM Kota Padang Panjang

No	Alternatif jawaban	F	%
1	Tidak Baik/ tidak aman	5	5.1
2	Kurang Baik/ kurang aman	18	18.4
3	Baik/ aman	39	39.8
4	Sangat Baik/ sangat aman	36	36.7
	Total	98	100
	Bobot	302	
	Rata – Rata	3.08	

Sumber : Hasil Olah Data, 2011

Pada tabel 5.18 diatas memperlihatkan bahwa responden yang menjawab aman dalam mendapatkan pelayanan di Kantor PDAM Kota Padang Panjang adalah sebanyak 39 orang responden atau 39.8%. bahkan yang menjawab sangat aman adalah sebanyak 36 orang responden atau 36.7%. Sementara itu sebanyak 18 orang responden atau 18.4% menjawab kurang aman dan hanya 5 orang responden atau 5.1% responden menjawab tidak aman.

Rata-rata dari jawaban responden adalah 3.08 yang jika dikonversikan menjadi 77.04. Angka konversi itu menunjukkan nilai B (baik/ aman).

15. Tingkat kepuasan responden selama ini terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Tabel 5.19
Tanggapan Responden terhadap
Tingkat Kepuasan Pelayanan PDAM Kota Padang Panjang

No	Alternatif jawaban	F	%
1	Tidak Puas	2	2
2	Kurang Puas	19	19.4
3	Puas	32	32.7
4	Sangat Puas	45	45.9
	Total	98	100
	Bobot	316	
	Rata – Rata	3.22	

Sumber : Hasil Olah Data, 2011

Dari tabel 5.19 dapat dilihat bahwa secara keseluruhan sebagian besar responden merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas PDAM Kota Padang Panjang yaitu sebanyak 45 orang responden 45.9% dan yang merasa puas sebanyak 32 orang responden atau 32.7%. Namun demikian, masih ada responden yang merasa kurang puas dengan pelayanan tersebut yaitu sebanyak 19 orang responden atau 19,4% dan yang merasa tidak puas hanya 2 orang responden atau 2%.

Rata-rata tingkat kepuasan masyarakat adalah 3.22 dengan nilai konversi sebesar 82.46. Hal ini menunjukkan masyarakat kota Padang Panjang sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor PDAM Kota Padang Panjang.

5.3. Pengujian Instrumen

Sebelum dilakukan analisis deskriptif dan analisis statistik, sebagai analisa awal terlebih dahulu dilakukan pengujian instrument yaitu valid atau tidak pertanyaan yang terdapat pada kuesioner yang disebarkan kepada responden.

Kualitas hasil penelitian yang bermutu dan baik diperoleh dengan melakukan rangkaian penelitian secara baik dan benar. Perencanaan yang matang mutlak diperlukan lalu alat-alat yang digunakan harus dalam keadaan baik. Oleh karena itu perlu adanya uji validitas dan reliabilitas.

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengetahui kelayakan kuesioner sebagai instrument yang dipakai dalam penelitian. Pada tahap awal dalam penelitian ini, kuesioner yang berisi 15 butir pertanyaan yang meliputi 14 pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan, dan 1 pertanyaan untuk variabel kepuasan pelanggan. Selanjutnya, jawaban dari 30 orang responden terhadap 15 pertanyaan tersebut diuji kevalidan dan keandalannya (reliabilitas) dengan bantuan aplikasi software SPSS 15 for window.

5.3.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala/ kejadian yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (*corrected item – total correlation*) dengan nilai r table, jika r hitung > r tabel (pada taraf signifikansi 10%) maka

pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Imam Ghozali, 2000). Hasil pengujian diperoleh sebagai berikut :

Adapun rangkuman hasil uji validitas dan reliabilitas tersebut dapat dilihat pada tabel 5.20 berikut :

Tabel 5.20
Uji Validitas

No	Variabel	rhitung	rtabel	Keterangan
Unsur Pelayanan				
1	Prosedur pelayanan	0.758	0.361	Valid
2	Kesesuaian persyaratan dengan pelayanan	0.708	0.361	Valid
3	Kejelasan/kepastian petugas	0.743	0.361	Valid
4	Kedisiplinan petugas	0.828	0.361	Valid
5	Tanggung jawab petugas	0.794	0.361	Valid
6	Kemampuan petugas	0.720	0.361	Valid
7	Kecepatan pelayanan	0.817	0.361	Valid
8	Keadilan pelayanan	0.674	0.361	Valid
9	Keramahan petugas	0.819	0.361	Valid
10	Kewajaran biaya	0.685	0.361	Valid
11	Kesesuaian biaya	0.621	0.361	Valid
12	Ketepatan jadwal waktu pelayanan	0.767	0.361	Valid
13	Kenyamanan lingkungan	0.809	0.361	Valid
14	Keamanan pelayanan	0.719	0.361	Valid
Kepuasan				
1	Tingkat kepuasan masyarakat	0.890	0.361	Valid

Sumber : Diolah dengan program SPSS

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel unsur pelayanan yang terdiri dari 14 item pernyataan, dan variabel *kepuasan masyarakat* yang terdiri 1 item pernyataan dinyatakan valid karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

5.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen berkaitan dengan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut. Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen

penelitian dapat diterima bila memiliki koefisien alpha lebih besar dari 0,60 seperti yang dikemukakan oleh Nugroho (2005) dan Suyuti (2005).

Untuk menentukan reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan variabel dilakukan pengujian dengan komputer program SPSS 15.0. for windows dengan rumus *Skala Alpha Cronbach*.

Berdasarkan hasil uji koefisien reliabilitas (r Alpha) terhadap kedua instrumen variabel yang diuji dapat dirangkum pada tabel 5.21 di bawah ini :

Tabel 5.21
Ringkasan Pengujian Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Prosedur pelayanan	0.954	Reliabel
2.	Kesesuaian persyaratan dengan pelayanan	0.955	Reliabel
3	Kejelasan/kepastian petugas	0.955	Reliabel
4	Kedisiplinan petugas	0.953	Reliabel
5	Tanggung jawab petugas	0.954	Reliabel
6	Kemampuan petugas	0.955	Reliabel
7	Kecepatan pelayanan	0.953	Reliabel
8	Keadilan pelayanan	0.956	Reliabel
9	Keramahan petugas	0.953	Reliabel
10	Kewajaran biaya	0.956	Reliabel
11	Kesesuaian biaya	0.957	Reliabel
12	Ketepatan jadwal waktu pelayanan	0.954	Reliabel
13	Kenyamanan lingkungan	0.953	Reliabel
14	Keamanan pelayanan	0.955	Reliabel
15	Tingkat Kepuasan Masyarakat	0.952	Reliabel

Sumber : hasil olahan data

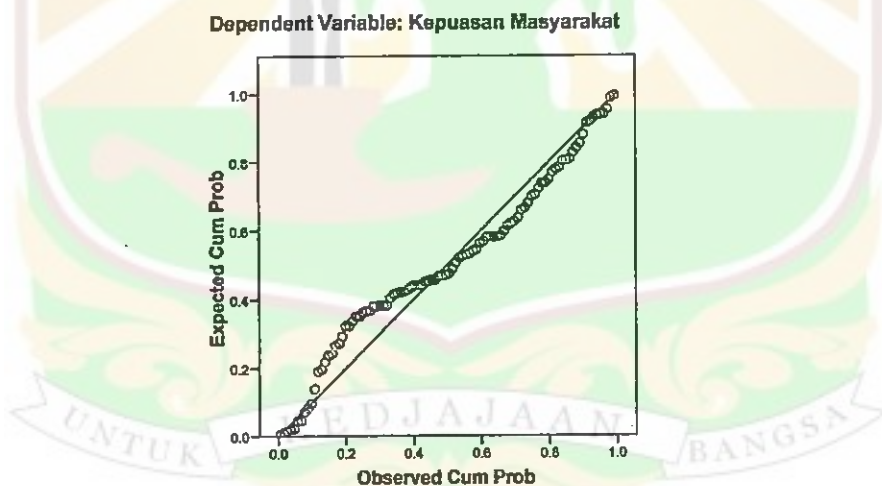
Berdasarkan rangkuman hasil uji reliabilitas pada tabel 5.21 seluruh *unsur pelayanan* dan *Kepuasan Masyarakat* nilai alpha cronbach besar dari 0,6. Hal ini berarti bahwa konstruk pernyataan yang untuk seluruh variabel yang diuji tersebut adalah reliabel, seperti yang dikemukakan oleh Nugroho (2005) dan Suyuti (2005).

5.4. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Analisis ini menggunakan metode parametric, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Imam Ghazali (2002) mengemukakan bahwa uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik normal plot dimana jika titik-titik menyebar disekitar dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi normal.

Dari hasil uji normalitas yang dilakukan terhadap penelitian ini diperoleh sebagai berikut :

Grafik 5.1
Uji Normalitas dengan Grafik Normal P-P Plot
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Dari hasil pengujian normalitas yang dilakukan dengan grafik Normal P-P Plot, terlihat titik – titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan karena memenuhi asumsi normalitas.

5.5. Uji Asumsi Klasik

5.5.1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linear antara variabel independent dalam model regresi/ Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Pada pembahasan ini uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat *nilai inflation factor* (VIF) pada model regresi. Menurut Santoso (2001), pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lain.

Tabel 5.22
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Prosedur pelayanan	0.383	2.614	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Persyaratan pelayanan	0.417	2.399	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kejelasan petugas pelayanan	0.395	2.533	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kedisiplinan petugas pelayanan	0.268	3.736	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Tanggung jawab petugas pelayanan	0.310	3.228	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kemampuan petugas pelayanan	0.458	2.185	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kecepatan pelayanan	0.307	3.257	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Keadilan mendapatkan pelayanan	0.491	2.036	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kesopanan dan keramahan petugas	0.283	3.528	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kewajaran biaya pelayanan	0.444	2.252	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kepastian biaya pelayanan	0.540	1.850	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kepastian jadwal pelayanan	0.384	2.604	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kenyamanan lingkungan	0.310	3.223	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Keamanan pelayanan	0.408	2.451	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber : Data diolah 2010

Dari hasil pengujian dapat dilihat bahwa nilai tolerance mendekati angka 1 dan nilai VIF berada dibawah angka 10. Hal ini dapat disimpulkan bahwa *tidak terdapat masalah multikolinear antar unsur pelayanan yang terdiri dari Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan*

petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Keamanan pelayanan.

5.5.2 Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji dan mengetahui apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Uji Auto korelasi menggunakan metode *Durbin-Watson Test*, kaidah keputusannya yaitu :

- Jika nilai Durbin-Watson $< 1,65$ maka keputusannya terdapat gangguan autokorelasi negatif.
- Jika nilai Durbin-Watson $> 2,35$ maka keputusannya terdapat gangguan autokorelasi positif.
- Jika nilai Durbin-Watson diantara $1,65 - 2,35$ maka keputusannya tidak terdapat gangguan autokorelasi.

Model persamaan regresi yang bagus (bebas dari unsur bias) adalah tidak mengalami gangguan autokorelasi Hasil pengujian autokorelasi adalah sebagai berikut :

Tabel 5.23
Uji Autokorelasi

Model	Durbin-Watson
1	1.862

Sumber : Data diolah

Dari hasil pengujian didapat nilai DW sebesar 1.862 maka dapat dikatakan bahwa dalam model regresi ini tidak ada autokorelasi dan model ini layak digunakan.

5.5.3. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastitas bertujuan untuk menguji dan mengetahui apakah dalam suatu model regresi linear terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji Heterokedastitas menggunakan metode *Goldfed-Quant Test*. Kidadah keputusan uji heterokedastitas yaitu :

- Sampel jika lebih dari 30 sampel maka harus dikurangi 8 sehingga sample yang tersisa ($98 - 8 = 90$)
- Sampel yang tersisa dibagi 2 kelompok regresi, yaitu sampel kelompok I (sample nomor 1 – 45) dan sampel kelompok II (sample nomor 46 – 90)
- Mencari nilai F-hitung dengan membagi nilai *mean square residual* kelompok II dengan nilai *mean square residual* kelompok I
- Jika nilai F hitung < F-tabel maka keputusannya tidak terdapat gangguan heterokedastitas. Sebaliknya, jika nilai F hitung > F-tabel maka keputusannya terdapat gangguan heterokedastitas.

Model persamaan regresi yang bagus (bebas dari unsur bias) adalah tidak mengalami gangguan heterokedastitas. Pada $N - k - 1$ ($90 - 6 - 1$) sebesar 81 dan taraf signifikansi 0,05 maka diperoleh nilai ftabel sebesar 2.210

Tabel 5.24
Hasil Analisa Anova

Kelompok	Mean Square Residual
I	0.052
II	0.202

Sumber : Data diolah 2011

Perhitungan untuk mendapatkan F-hitung yaitu :

$$F \text{ Hitung} = \frac{\text{Mean Square Residual Kelompok II}}{\text{Mean Square Residual Kelompok I}} = \frac{0.202}{0.052} = 3.885$$

$$F_{\text{tabel}} = 4.075$$

Dari hasil perhitungan diatas diperoleh $f_{\text{hitung}} < f_{\text{tabel}}$ ($3.885 < 4.075$) hal ini menunjukkan tidak ada gangguan heterokedastisitas dalam pekerjaan survey IKM.

5.6. Analisa Deskriptif

Tabel 5.25
Descriptive Statistics

	N	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Prosedur pelayanan (UP1)	98	3.2143	.08612	.85253
Persyaratan pelayanan(UP2)	98	3.0204	.08700	.86131
Kejelasan petugas pelayanan (UP3)	98	3.1020	.08394	.83097
Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)	98	3.2245	.07748	.76698
Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5)	98	3.1735	.08584	.84981
Kemampuan petugas pelayanan (UP6)	98	3.1837	.08121	.80395
Kecepatan pelayanan (UP7)	98	3.1020	.09230	.91370
Keadilan mendapatkan pelayanan (UP8)	98	3.0816	.07630	.75537
Kesopanan dan keramahan petugas (UP9)	98	3.1837	.08376	.82920
Kewajaran biaya pelayanan (UP10)	98	2.9694	.07872	.77929
Kepastian biaya pelayanan (UP11)	98	2.9286	.08109	.80270
Kepastian jadwal pelayanan (UP12)	98	3.2449	.08213	.81305
Kenyamanan lingkungan (UP13)	98	3.1020	.09343	.92491
Keamanan pelayanan (UP14)	98	3.0816	.08784	.86957
Kepuasan Masyarakat (Y)	98	3.2245	.08399	.83148

Sumber : Data diolah

Dari tabel 5.25 dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata (*mean*) untuk prosedur pelayanan adalah 3.21, artinya rata-rata responden yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan sambungan baru tidak berbelit-belit dan mudah dipahami PDAM di kota Padang Panjang memiliki prosedur yang cukup mudah (jawaban c). Rata-rata standar kesalahan (*stand ar error mean*) pada item ini

sebesar 0.08612 (8.61%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.85253.

Nilai rata - rata (*mean*) untuk persyaratan pelayanan adalah 3.02, artinya rata-rata responden yang menyatakan bahwa pelayanan PDAM di kota Padang Panjang memiliki persyaratan yang mudah (jawaban c). Artinya persyaratan yang ditentukan untuk mendapatkan pelayanan bila ingin mendapat sambungan baru sudah dapat dipenuhi oleh pelanggan. Rata-rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.087000 (8.70%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.86131.

Nilai rata - rata (*mean*) untuk kejelasan Petugas Pelayanan adalah 3.10, artinya rata-rata responden yang menyatakan bahwa petugas dalam pelayanan PDAM di kota Padang Panjang memiliki kejelasan yang baik (jawaban c). Artinya Petugas sudah cukup mampu memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan. Rata-rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.08394 (8.39%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.83097.

Nilai rata - rata (*mean*) untuk Kedisiplinan Petugas Pelayanan adalah 3.22, artinya rata-rata responden yang menyatakan bahwa kedisiplinan petugas dalam pelayanan PDAM di kota Padang Panjang sudah baik (jawaban c). Artinya Petugas PDAM di kota Padang Panjang mempunyai rasa disiplin yang tinggi terutama dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Rata - rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.07748 (7.75%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.76698

Nilai rata - rata (*mean*) untuk Tanggung Jawab Petugas Pelayanan adalah 3.17, artinya rata-rata responden yang menyatakan bahwa tanggung jawab petugas dalam pelayanan PDAM di Kota Padang Panjang sudah sesuai dengan tugasnya masing - masing (jawaban c). Artinya Petugas PDAM bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pelanggannya. Rata-rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.08587 (8.59%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.84981

Nilai rata - rata (*mean*) untuk Kemampuan Petugas Pelayanan adalah 3.18, artinya rata-rata responden yang menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam pelayanan PDAM di kota Padang Panjang sudah baik (jawaban c). Artinya setiap petugas PDAM sudah memiliki keahlian dan keterampilan sesuai dengan tugasnya. Rata-rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.8121 (8.12%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.80395.

Nilai rata - rata (*mean*) untuk kecepatan Petugas Pelayanan adalah 3.10, artinya rata-rata responden yang menyatakan bahwa kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan PDAM di Kota Padang Panjang sudah baik (jawaban c). Artinya pengaduan pelanggan segera ditanggapi oleh PDAM. Rata-rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.09230 (9.23%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.91370.

Nilai rata - rata (*mean*) untuk Keadilan Petugas Pelayanan adalah 3.08, artinya rata-rata responden yang menyatakan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan PDAM di Kota Padang Panjang sudah adil dan sesuai dengan keinginan masyarakat tanpa membeda - bedakan (jawaban c). Artinya pelayanan

yang diberikan petugas PDAM di Kota Padang Panjang pada pelanggan tidak membedakan status sosial. Rata-rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.06030 (6.03%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.60.

Nilai rata - rata (*mean*) untuk kesopanan dan keramahan Petugas Pelayanan adalah 3.18, artinya rata – rata responden yang menyatakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan PDAM di Kota Padang Panjang sudah cukup baik (jawaban c). Artinya dalam memberikan pelayanan kepada pelangganya, petugas PDAM di Kota Padang Panjang bersifat ramah dan sopan. Rata – rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.08376 (8.37%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.82920.

Nilai rata - rata (*mean*) untuk kewajaran biaya pelayanan adalah 2.96, artinya rata-rata responden yang menyatakan bahwa kewajaran biaya pelayanan PDAM di Kota Padang Panjang sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku (jawaban c). Artinya biaya yang dikeluarkan untuk air sudah terjangkau oleh pelanggan. Rata-rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.07872 (7.87%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.77929.

Nilai rata - rata (*mean*) untuk kepastian biaya pelayanan adalah 2.93, artinya rata – rata responden yang menyatakan bahwa biaya pelayanan PDAM di Kota Padang Panjang sudah pasti atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku (jawaban c). Artinya PDAM Kota Padang Panjang selalu memberikan laporan transparansi dana yang dikeluarkan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan air.

Rata – rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.08109 (8.10%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.8027.

Nilai rata - rata (*mean*) untuk kepastian jadwal pelayanan adalah 3.24, artinya rata-rata responden yang menyatakan bahwa jadwal pelayanan PDAM Kota Padang Panjang sudah pasti (jawaban c). Artinya petugas PDAM Kota Padang panjang selalu tepat waktu dalam melayani pelanggan. Rata-rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.08213 (8.21%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.81305.

Nilai rata - rata (*mean*) untuk kenyamanan lingkungan adalah 3.10, artinya rata-rata responden yang menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan di PDAM Kota Padang Panjang sudah baik (jawaban c). Artinya ruang pelayanan tertata bersih, rapih, dan teratur. Rata-rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.09343 (9.34%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.92491.

Nilai rata - rata (*mean*) untuk keamanan lingkungan adalah 3.081, artinya rata-rata responden yang menyatakan bahwa keamanan lingkungan di PDAM Kota Padang Pandajng sudah baik (jawaban c). Artinya pelanggan sudah merasa tenang dan aman saat melakukan prosedur pelayanan. Rata – rata standar kesalahan (*standar error mean*) pada item ini sebesar 0.08784 (8.78%). Sedangkan nilai standar deviasinya (simpangan baku) sebesar 0.86957.

Nilai rata-rata statistik (*mean*) untuk tingkat kepuasan masyarakat adalah 3.22, artinya artinya rata-rata responden menyatakan bahwa mereka sudah puas dengan pelayanan yang ada (jawaban c). Artinya secara keseluruhan bagaimana kepuasan anda terhadap pelayanan PDAM di Kota Padang Panjang. Rata-rata

standar kesalahan (*standar eror mean*) pada item ini sebesar 0.08399 (8.39%) dengan *standar deviasi* (simpangan baku) sebesar 0.83148.

5.7. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan bantuan program Microsoft excel dengan proses perhitungan sesuai dengan pedoman umum indeks kepuasan masyarakat yang dikeluarkan oleh Kementerian pendayagunaan Aparatur Negara.

Data hasil kuisisioner setelah diskoring, kemudian direkapitulasi dan diolah berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dikeluarkan oleh Kementerian pendayagunaan Aparatur Negara.

Mutu pelayanan dapat dikategorikan sebagai berikut :

- A Sangat Baik 81.26 - 100
- B Baik 62.51 - 81.25
- C Kurang Baik 43.76 - 62.50
- D Tidak Baik 25.00 - 43.75

Guna dapat menggali permasalahan mutu layanan pada masing-masing unit pelayanan, maka perlu dikaji bagaimana dan seberapa besar indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Tabel 5.26

Rata-rata tingkat kinerja pelayanan pada PDAM Kota Padang Panjang pada masing – masing indikator

Unsur Pelayanan	IKM	Rata – Rata	Indeks IKM
Prosedur pelayanan	315	3.21	80.36
Persyaratan pelayanan	296	3.02	75.51
Kejelasan petugas pelayanan	304	3.10	77.55
Kedisiplinan petugas pelayanan	316	3.22	80.61
Tanggung jawab petugas pelayanan	311	3.17	79.34
Kemampuan petugas pelayanan	312	3.18	79.59
Kecepatan pelayanan	304	3.10	77.55
Keadilan mendapatkan pelayanan	302	3.08	77.04

Kesopanan dan keramahan petugas	312	3.18	79.59
Kewajaran biaya pelayanan	291	2.97	74.23
Kepastian biaya pelayanan	287	2.93	73.21
Kepastian jadwal pelayanan	318	3.24	81.12
Kenyamanan lingkungan	304	3.10	77.55
Keamanan Pelayanan	302	3.08	77.04
Rata-rata	305	3.11	77.88

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Untuk melihat keseluruhan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap tiap – tiap indikator pelayanan pada PDAM Kota Padang Panjang dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 5.27
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap
Pelayanan PDAM di Kota Padang Panjang

No	Indikator	Rata – rata	IKM	Bobot Nilai Rata – rata tertimbang	Jumlah (3 x 5)
1	2	3	4	5	6
1	Prosedur pelayanan	3.21	Baik	0.074	0.237
2	Persyaratan pelayanan	3.02	Baik	0.069	0.209
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.10	Baik	0.071	0.220
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.22	Baik	0.074	0.238
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.17	Baik	0.073	0.231
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.18	Baik	0.073	0.232
7	Kecepatan pelayanan	3.10	Baik	0.071	0.220
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.08	Baik	0.071	0.218
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.18	Baik	0.067	0.232
10	Kewajaran biaya pelayanan	2.97	Baik	0.068	0.202
11	Kepastian biaya pelayanan	2.93	Baik	0.073	0.197
12	Kepastian jadwal pelayanan	3.24	Baik	0.074	0.241
13	Kenyamanan lingkungan	3.10	Baik	0.071	0.220
14	Keamanan Pelayanan	3.08	Baik	0.071	0.218
Jumlah (Nilai Interval IKM)					3.116
Nilai Konversi IKM					77.88
Mutu Pelayanan					B
Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Unit Pelayanan					Baik

Berdasarkan hasil penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat pada tabel diatas, diketahui hampir seluruh unsur pelayanan pada PDAM Kota Padang Panjang memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat yang BAIK (B). Hal ini

27.88	27.11	305	Kemampuan Berprestasi
27.94	3.08	305	Kemampuan Berprestasi
27.22	3.10	304	Kemampuan Berprestasi
81.12	2.74	318	Kemampuan Berprestasi
27.21	2.02	287	Kemampuan Berprestasi
24.23	2.97	301	Kemampuan Berprestasi
22.30	2.18	312	Kemampuan Berprestasi

Nilai Indeks Kemampuan Berprestasi (IKKB)

dituliskan pada tabel berikut ini:

terhadap tiap-tiap indikator prestasi yang ada pada PDM Kota Padang Panjang dengan

1. Untuk melihat kesesuaian nilai indeks kemampuan berprestasi (IKKB)

Tabel 2.27
Nilai Indeks Kemampuan Berprestasi (IKKB) terhadap
Prestasi Siswa SMA di Kota Padang Panjang

No	Indikator	Kategori	IKKB	Beban Nilai	Jumlah
1	2	3	4	5	6
1	Prosedur pelaksanaan	Baik	3.01	0.071	0.237
2	Persiapan pelaksanaan	Baik	3.02	0.069	0.209
3	Kepuasan belajar peserta didik	Baik	3.10	0.071	0.230
4	Kebijakan pembelajaran	Baik	3.02	0.069	0.208
5	Langkah-langkah pembelajaran	Baik	3.07	0.073	0.231
6	Kemampuan belajar peserta didik	Baik	3.18	0.073	0.232
7	Kemampuan belajar peserta didik	Baik	3.10	0.071	0.230
8	Kemampuan belajar peserta didik	Baik	3.08	0.071	0.219
9	Kemampuan belajar peserta didik	Baik	3.12	0.067	0.212
10	Kemampuan belajar peserta didik	Baik	3.07	0.068	0.202
11	Kemampuan belajar peserta didik	Baik	3.03	0.072	0.197
12	Kemampuan belajar peserta didik	Baik	3.04	0.074	0.211
13	Kemampuan belajar peserta didik	Baik	3.10	0.071	0.230
14	Kemampuan belajar peserta didik	Baik	3.08	0.071	0.218
Jumlah (Nilai Indeks IKKB)					3.116
Rata-rata (IKKB)					2.788
Maksimum					3
Minimum					1

Berdasarkan hasil pengisian pada Kuesioner Kemampuan Berprestasi pada tabel diatas, diketahui bahwa seluruh unsur prestasi pada PDM Kota Padang Panjang memiliki indeks kemampuan berprestasi yang baik (B). Hal ini

menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pelayanan pada PDAM Kota Padang Panjang sudah baik. Nilai Indeks IKM tertinggi terjadi pada unit pelayanan Kepastian jadwal pelayanan, kemudian diikuti kedisiplinan petugas dan prosedur pelayanan pada PDAM Kota Padang Panjang.

5.8. Analisa Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui sejauhmana pengaruh masing – masing unsur pelayanan (14 item) terhadap tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan *Analisa Multiple Linear Regression*. Agar langsung diketahui variable independent mana yang berpengaruh terhadap variable independent pada *analisis Multiple Linear Reggression* digunakan Metode Stepwise.

Model persamaan regresi yang digunakan adalah

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_{14}X_{14}$$

Dimana :

Y = Tingkat kepuasan masyarakat

a = Konstanta, yaitu nilai tingkat kepuasan jika tidak dipengaruhi oleh pelayanan.

b = Koefisien regresi

X1 = Prosedur pelayanan

X2 = Kesesuaian persyaratan dengan pelayanan

X3 = Kejelasan/kepastian petugas

X4 = Kedisiplinan petugas

X5 = Tanggung jawab petugas

X6 = Kemampuan petugas

X7 = Kecepatan pelayanan

X8 = Keadilan pelayanan

X9 = Keramahan petugas

X10 = Kewajaran biaya

X11 = Kesesuaian biaya

X12 = Ketepatan jadwal waktu pelayanan

X13 = Kenyamanan lingkungan

X14 = Keamanan pelayanan

Dari hasil analisis *multiple linear regression* (lihat lampiran) dengan metode stepwise, diketahui bahwa diantara 14 item pelayanan, terdapat 6 (enam) unsur pelayanan yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Unsur – unsur pelayanan tersebut yaitu kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan, tanggung jawab petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kejelasan petugas pelayanan karena memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sedangkan 8 variabel lainnya yaitu prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan dengan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kepastian biaya, kewajaran biaya, kesesuaian biaya, ketepatan jadwal waktu pelayanan, dan keamanan pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Untuk itu kedelapan variabel tersebut tidak dimasukkan dalam pengujian ini.

Rangkuman hasil analisa regresi dapat dilihat pada tabel 5.28 berikut ini :

Tabel 5.28
Rangkuman Hasil Analisis Multiple Linear Regression
dengan metode stepwise

Model	Variabel	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
6	(Constant)	-.223	.182	-1.222	.225
	Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)	.187	.084	2.215	.029
	Kemampuan petugas pelayanan (UP6)	.241	.064	3.762	.000
	Kenyamanan lingkungan (UP13)	.116	.067	1.717	.039
	Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5)	.201	.072	2.781	.007
	Kesopanan dan keramahan petugas (UP9)	.194	.075	2.596	.011
	Kejelasan petugas pelayanan (UP3)	.149	.069	2.168	.033

Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil analisis multiple linear regression, diperoleh model persamaan regresi yaitu :

$$Y = -0.223 + 0.149UP3 + 0.187UP4 + 0.201UP5 + 0.241UP6 + 0.194UP9 + 0.116UP13$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa jika tidak ada pengaruh ke keenam unsur pelayanan tersebut, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM di kota Padang Panjang berkurang sebesar 0,223 karena memiliki nilai negative.

Nilai koefisien regresi untuk kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 0.149, ini mengindikasikan bahwa jika variabel lain selain variabel kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan memiliki nilai tetap, dan setiap skor nilai untuk kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan meningkat sebesar 0.149. Artinya semakin jelas dan mudah informasi yang diberikan petugas kepada pelanggan maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Kota Padang Panjang.

Nilai koefisien regresi untuk kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 0.187, ini mengindikasikan bahwa jika variabel lain selain variabel kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan memiliki nilai tetap, dan setiap skor nilai untuk kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan meningkat sebesar 0.187.

Nilai koefisien regresi untuk tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 0.201, ini mengindikasikan bahwa jika variabel lain selain

variabel tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan memiliki nilai tetap, dan setiap skor nilai untuk tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan meningkat sebesar 0.201.

Nilai koefisien regresi untuk kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 0.241, ini mengindikasikan bahwa jika variabel lain selain variabel kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan memiliki nilai tetap, dan setiap skor nilai untuk kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan meningkat sebesar 0.241.

Nilai koefisien regresi untuk kesopanan dan keramahan petugas sebesar 0.194, ini mengindikasikan bahwa jika variabel lain selain variabel kepastian biaya pelayanan memiliki nilai tetap, dan setiap skor nilai untuk kesopanan dan keramahan petugas meningkat sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan meningkat sebesar 0.194.

Nilai koefisien regresi untuk kejelasan petugas pelayanan sebesar 0.116 ini mengindikasikan bahwa jika variabel lain selain variabel kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai tetap, dan setiap skor nilai untuk kejelasan petugas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan meningkat sebesar 0.116.

4.9. Pengujian Hipotesa

4.9.1. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen pada tingkat alpha 5% yang merupakan batas kesalahan menolak data. Metode

yang digunakan adalah metode stepwise. Dari ke-14 unsur pelayanan yang diuji dalam penelitian ini hanya 6 unsur yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.29
Hasil Uji t dengan metode stepwise

Variael	t	Sig.	Keterangan
Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)	2.215	.029	Signifikan
Kemampuan petugas pelayanan (UP6)	3.762	.000	Signifikan
Kenyamanan lingkungan (UP13)	1.717	.089	Signifikan
Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5)	2.781	.007	Signifikan
Kesopanan dan keramahan petugas (UP9)	2.596	.011	Signifikan
Kejelasan petugas pelayanan (UP3)	2.168	.033	Signifikan

Sumber : Data diolah, 2011

Dari table 5.29 terlihat bahwa 6 unsur pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat adalah kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan, tanggung jawab petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kejelasan petugas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari nilai thitung untuk kedisiplinan petugas pelayanan (2.215), kemampuan petugas pelayanan (3.762), tanggung jawab petugas pelayanan (2.781), kesopanan dan keramahan petugas (2.596), dan kejelasan petugas pelayanan (2.168) lebih besar dari ttabel (1.986). dengan nilai signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ Artinya keenam unsur pelayanan tersebut berpengaruh signifikan pada level 5%. Sedangkan thitung untuk unsur kenyamanan lingkungan (1.717) lebih besar dari ttabel (1.662). Artinya unsur kenyamanan lingkungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada tingkat signifikansi 10%.

Sedangkan 8 unsur pelayanan lainnya yaitu prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan dengan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan

pelayanan, kepastian biaya, kewajaran biaya, kesesuaian biaya, ketepatan jadwal waktu pelayanan, dan keamanan pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

4.9.2. Uji F

Pengujian hipotesis secara bersama-sama dilakukan dengan menggunakan uji F. Uji F dilakukan untuk menguji hubungan signifikansi antara variabel bebas dan variabel terikat secara keseluruhan. Berdasarkan hasil analisa regresi dengan menggunakan metode stepwise, hasil pengujian diperoleh sebagai berikut :

Tabel 5.30
Hasil Uji F dengan metode Stepwise
ANOVA(g)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
6	Regression	54.400	6	9.067	65.164	.000(f)
	Residual	12.661	91	.139		
	Total	67.061	97			

f Predictors: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Kenyamanan lingkungan (UP13), Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5), Kesopanan dan keramahan petugas (UP9), Kejelasan petugas pelayanan (UP3)

g Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber : Data diolah, 2011

Dari table 5.30 diketahui nilai fhitung untuk keenam unsur pelayanan pada PDAM Kota Padang Panjang adalah sebesar 65.164 dengan signifikansi 0.000. Jika dibandingkan dengan ftabel pada derajat bebas (df) = $n-k-1 = 98-6-1 = 91$, dimana n = jumlah sampel, dan k = jumlah variabel independen, nilai f tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5% atau 0,05) adalah 2.199. Dengan demikian fhitung > ftabel ($65.164 > 2.199$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (sig < 0,05). Oleh karena nilai fhitung > ftabel, artinya secara bersama – sama Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Kenyamanan lingkungan (UP13), Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5),

Kesopanan dan keramahan petugas (UP9), Kejelasan petugas pelayanan (UP3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

4.9.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi (R^2) dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel independen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap adalah sempurna atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

Tabel 5.31
Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
6	.901(f)	.811	.799	.37301

f Predictors: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Kenyamanan lingkungan (UP13), Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5), Kesopanan dan keramahan petugas (UP9), Kejelasan petugas pelayanan (UP3)

Berdasarkan tabel 5.31 diatas diperoleh angka R^2 sebesar 0.811 atau 81.1%. Namun untuk variabel bebas lebih dari 2, nilai yang digunakan adalah nilai R^2 yang telah disesuaikan (*Adjusted R^2*). Dari hasil analisis regresi nilai *adjusted R Square* diperoleh sebesar 0,799 atau 79.9%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4),

Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Kenyamanan lingkungan (UP13), Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5), Kesopanan dan keramahan petugas (UP9), Kejelasan petugas pelayanan (UP3) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan PDAM Kota Padang Panjang adalah sebesar 79.9%. Atau variasi Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Kenyamanan lingkungan (UP13), Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5), Kesopanan dan keramahan petugas (UP9), Kejelasan petugas pelayanan (UP3) yang digunakan dalam model mampu menjelaskan sebesar 79.9% variasi kepuasan masyarakat Kota Padang Panjang terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Sedangkan sisanya sebesar 20.1% dipengaruhi oleh unsur pelayanan lainnya.

Dilihat dari uji koefisien korelasi (Uji R), keenam unsur pelayanan tersebut memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisa regresi dimana diperoleh nilai R sebesar 0.901 atau 90,1%. Angka ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Dari keenam unsur pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM kota Padang Panjang, unsur kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan unsur yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

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

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

pelayanan(UP5), kesopanan dan keramahan petugas (UP9), kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), kejelasan petugas pelayanan (UP3), dan kenyamanan lingkungan (UP 13)

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

6.2.Saran

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan serta kesimpulan, guna meningkatkan Kinerja pegawai PDAM Kota Padang Panjang, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Dengan dilakukannya penelitian ini serta hasil yang diperoleh, maka PDAM Kota Padang Panjang perlu berupaya untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terutama pada unsur prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan dengan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kepastian biaya, kewajaran biaya, kesesuaian biaya, ketepatan jadwal waktu pelayanan, dan keamanan pelayanan agar tercapainya tingkat kepuasan masyarakat yang lebih optimal
2. Dilihat dari penanganan keluhan yang saat ini dirasakan pelanggan masih kurang maksimal, untuk itu diharapkan PDAM Kota Padang Panjang untuk

segera meningkatkan pelayanan terutama kewajaran dan kepastian biaya pelayanan yang dipungut kepada masyarakat.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur pelayanan terendah adalah kepastian biaya pelayanan, untuk perusahaan harus lebih memperhatikan berapa biaya yang akan dipungut pada masyarakat, karena biaya yang terlalu tinggi akan memberatkan masyarakat untuk melakukan pembayaran, sehingga tingkat kepuasan masyarakat cenderung akan turun.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan merupakan unsur pelayanan yang memiliki indeks kepuasan masyarakat tertinggi, maka ini perlu dipertahankan dan agar lebih maksimal perlu ditingkatkan, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan
5. Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu jumlah sample yang diambil hanya 98 orang responden. Saran penulis bagi peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian ini sebaiknya menambah jumlah sampel.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghazali, Imam. 2002. *Statistik Multivariate*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Guntur, Muhammad 2003, " *Analisa Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM kota Surakarta* ".
- Handojo, Wahjoe Tri. 2007, " *Analisa Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum kota Blitar* ".
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995. Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan .
- Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. .
- Kepmen PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mangkoesebroto, Guritno 1993. " *Ekonomi Publik* " . Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Moenir, H.AS. 1998. " *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* ". Cetakan III. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mote, Frederik. 2008. " *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Public di Puskesmas Ngesrep semarang*, Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nugroho. 2005. *Strategi Jitu memiliki metode statistik Penelitian dengan SPSS*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Santoso. 2001. *Buku Latihan SPSS*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.

Tjiptono, Fandy 1995. *"Strategi Pemasaran"*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

-----, 2005. *"Manajemen Pemasaran Jasa"*. Malang: Bayumedia.

Untung, 2005. *"Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kudus"*. Universitas Diponegoro. Semarang.

Wikipedia. Ensklopedia bebas. Diakses pada tanggal 2 November 2010 dalam http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik.

Winarno, Budi. 1997. *"Teori dan Proses Kebijakan Publik"*. Media Pressindo : Yogyakarta.

Wulandari, Eka, 2007. *"Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum"*. Skripsi Jurusan Psikologi. Universitas Negeri Semarang.



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

Kepada Yth,
Bapak/Ibu
Di
Tempat

Dengan hormat,

Saya Nova Dwi Syariani mahasiswa Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Program Ekstensi Universitas Andalas Padang No. BP 06 951 047, sedang mengadakan penelitian mengenai **“Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan PDAM Kota Padang Panjang.**

Sebagai salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana, maka dengan segala kerendahan hati, saya mohon kepada Bapak/Ibu untuk mengisi lembaran kuisisioner berikut ini.

Saya berharap pada Bapak/Ibu untuk mengisi dengan benar dan apa adanya sehingga dapat berguna bagi penelitian yang saya lakukan.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu, serta kesediaannya meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan tersebut, saya ucapkan terima kasih.

Padang, November 2010

Hormat saya

Nova Dwi Syariani

No. Responden :
 Nama Responden :
 Umur :
 Pekerjaan :
 Jenis kelamin : Pria Wanita
 Pendidikan : SMP D3 S2
 SMU S1 Lainnya

Petunjuk pengisian

Isilah kuisioner berikut ini dengan memberi tanda (√) pada kolom-kolom jawaban yang telah disediakan, dimana keterangannya adalah sebagai berikut:

SB = Sangat baik B = Baik
 KB = Kurang Baik TB = Tidak Baik

Pertanyaan terhadap kualitas dan pelayanan

No.	Daftar Pertanyaan	Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1.	Prosedur pada pelayanan sambungan baru tidak berbelit-belit dan mudah dipahami.				
2.	Bila ingin mendapat sambungan baru harus memenuhi persyaratan yang ditentukan untuk mendapatkan pelayanan.				
3.	Petugas memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan.				
4.	Petugas mempunyai rasa disiplin yang tinggi terutama dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.				
5.	Petugas bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan				
6.	Setiap petugas memiliki keahlian dan keterampilan sesuai dengan tugasnya.				
7.	Pengaduan pelanggan segera ditanggapi oleh PDAM				
8.	Pelayanan pada pelanggan tidak membedakan status sosial.				
9.	Petugas bersifat ramah dan sopan pada pelanggan.				
10.	Biaya yang dikeluarkan untuk air terjangkau				

	oleh pelanggan.				
11.	PDAM memberikan laporan transparansi dana yang dikeluarkan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan air.				
12.	Petugas selalu tepat waktu dalam melayani pelanggan.				
13.	Ruang pelayanan tertata bersih, rapih, dan teratur.				
14.	Pelanggan merasa tenang dan aman saat melakukan prosedur pelayanan.				

Pertanyaan tentang kepuasan masyarakat

No.	Daftar pertanyaan	Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1.	Secara keseluruhan bagaimana kepuasan anda terhadap pelayanan PDAM di Kota Padang Panjang.				

Terima Kasih



**Profil Responden
Frequency Table**

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 32 tahun	50	51.0	51.0	51.0
	> 32 tahun	48	49.0	49.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bidan PTT	1	1.0	1.0	1.0
	guru	5	5.1	5.1	6.1
	IRT	15	15.3	15.3	21.4
	mahasiswa	1	1.0	1.0	22.4
	Pegawai Swasta	7	7.1	7.1	29.6
	Petani	4	4.1	4.1	33.7
	PNS	35	35.7	35.7	69.4
	wiraswasta	30	30.6	30.6	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	49	50.0	50.0	50.0
	Perempuan	49	50.0	50.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	19	19.4	19.4	19.4
	S1	28	28.6	28.6	48.0
	S2	2	2.0	2.0	50.0
	S3	1	1.0	1.0	51.0
	SMP	3	3.1	3.1	54.1
	SMU	45	45.9	45.9	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	98	100.0

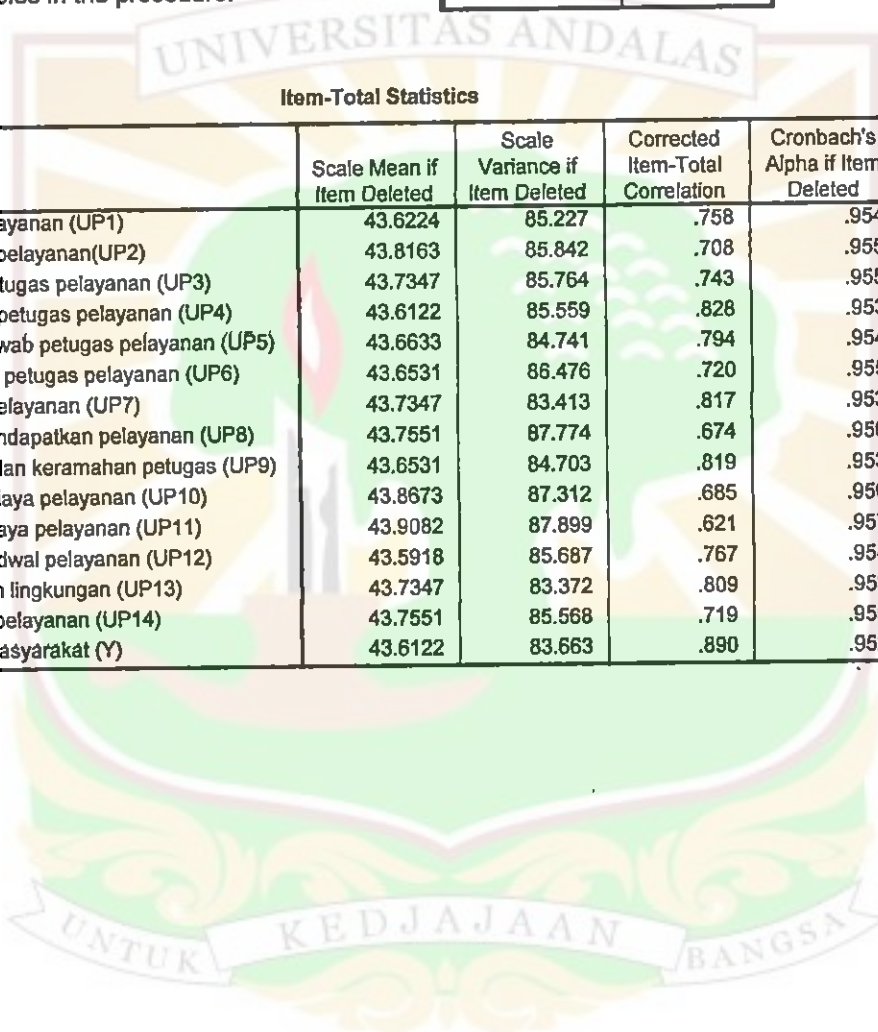
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Prosedur pelayanan (UP1)	43.6224	85.227	.758	.954
Persyaratan pelayanan(UP2)	43.8163	85.842	.708	.955
Kejelasan petugas pelayanan (UP3)	43.7347	85.764	.743	.955
Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)	43.6122	85.559	.828	.953
Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5)	43.6633	84.741	.794	.954
Kemampuan petugas pelayanan (UP6)	43.6531	86.476	.720	.955
Kecepatan pelayanan (UP7)	43.7347	83.413	.817	.953
Keadilan mendapatkan pelayanan (UP8)	43.7551	87.774	.674	.956
Kesopanan dan keramahan petugas (UP9)	43.6531	84.703	.819	.953
Kewajaran biaya pelayanan (UP10)	43.8673	87.312	.685	.956
Kepastian biaya pelayanan (UP11)	43.9082	87.899	.621	.957
Kepastian jadwal pelayanan (UP12)	43.5918	85.687	.767	.954
Kenyamanan lingkungan (UP13)	43.7347	83.372	.809	.953
Keamanan pelayanan (UP14)	43.7551	85.568	.719	.955
Kepuasan Masyarakat (Y)	43.6122	83.663	.890	.952



Frequency Table

Prosedur pelayanan (UP1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	4	4.1	4.1	4.1
	Kurang Baik	15	15.3	15.3	19.4
	Baik	35	35.7	35.7	55.1
	Sangat Baik	44	44.9	44.9	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Persyaratan pelayanan(UP2)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	3.1	3.1	3.1
	Kurang Baik	26	26.5	26.5	29.6
	Baik	35	35.7	35.7	65.3
	Sangat Baik	34	34.7	34.7	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Kejelasan petugas pelayanan (UP3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	3.1	3.1	3.1
	Kurang Baik	20	20.4	20.4	23.5
	Baik	39	39.8	39.8	63.3
	Sangat Baik	36	36.7	36.7	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Baik	17	17.3	17.3	18.4
	Baik	39	39.8	39.8	58.2
	Sangat Baik	41	41.8	41.8	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	3.1	3.1	3.1
	Kurang Baik	19	19.4	19.4	22.4
	Baik	34	34.7	34.7	57.1
	Sangat Baik	42	42.9	42.9	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Kemampuan petugas pelayanan (UP6)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Baik	21	21.4	21.4	22.4
	Baik	35	35.7	35.7	58.2
	Sangat Baik	41	41.8	41.8	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Kecepatan pelayanan (UP7)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	5	5.1	5.1	5.1
	Kurang Baik	21	21.4	21.4	26.5
	Baik	31	31.6	31.6	58.2
	Sangat Baik	41	41.8	41.8	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Keadilan mendapatkan pelayanan (UP8)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	3.1	3.1	3.1
	Kurang Baik	15	15.3	15.3	18.4
	Baik	51	52.0	52.0	70.4
	Sangat Baik	29	29.6	29.6	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Kesopanan dan keramahan petugas (UP9)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	4	4.1	4.1	4.1
	Kurang Baik	14	14.3	14.3	18.4
	Baik	40	40.8	40.8	59.2
	Sangat Baik	40	40.8	40.8	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Kewajaran biaya pelayanan (UP10)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	4	4.1	4.1	4.1
	Kurang Baik	19	19.4	19.4	23.5
	Baik	51	52.0	52.0	75.5
	Sangat Baik	24	24.5	24.5	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Kepastian biaya pelayanan (UP11)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	4	4.1	4.1	4.1
	Kurang Baik	23	23.5	23.5	27.6
	Baik	47	48.0	48.0	75.5
	Sangat Baik	24	24.5	24.5	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Kepastian jadwal pelayanan (UP12)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	4	4.1	4.1	4.1
	Kurang Baik	11	11.2	11.2	15.3
	Baik	40	40.8	40.8	56.1
	Sangat Baik	43	43.9	43.9	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Kenyamanan lingkungan (UP13)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	6	6.1	6.1	6.1
	Kurang Baik	19	19.4	19.4	25.5
	Baik	32	32.7	32.7	58.2
	Sangat Baik	41	41.8	41.8	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Keamanan pelayanan (UP14)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	5	5.1	5.1	5.1
	Kurang Baik	18	18.4	18.4	23.5
	Baik	39	39.8	39.8	63.3
	Sangat Baik	36	36.7	36.7	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

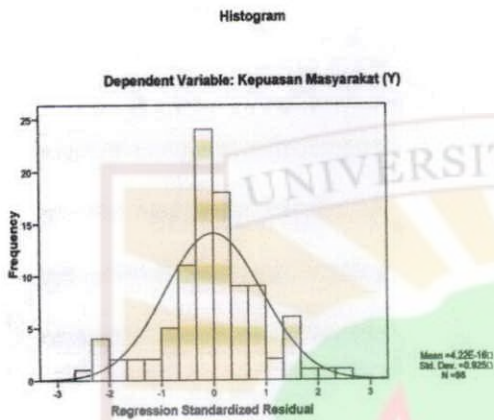
Kepuasan Masyarakat (Y)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang Puas	19	19.4	19.4	21.4
	Puas	32	32.7	32.7	54.1
	Sangat Puas	45	45.9	45.9	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

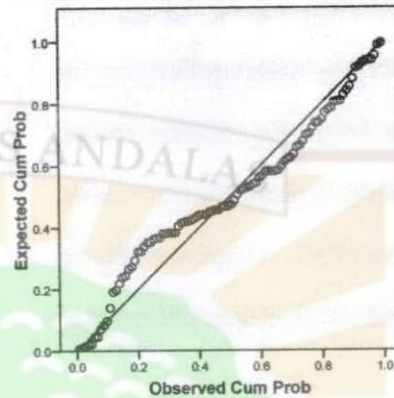
Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)



2. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.907 ^a	.823	.793	.37841	1.862

- a. Predictors: (Constant), Keamanan pelayanan (UP14), Kepastian biaya pelayanan (UP11), Persyaratan pelayanan (UP2), Kewajaran biaya pelayanan (UP10), Keadilan mendapatkan pelayanan (UP8), Prosedur pelayanan (UP1), Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Kejelasan petugas pelayanan (UP3), Kepastian jadwal pelayanan (UP12), Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5), Kecepatan pelayanan (UP7), Kenyamanan lingkungan (UP13), Kesopanan dan keramahan petugas (UP9), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)

- b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

3. Uji MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Prosedur pelayanan (UP1)	.383	2.614
	Persyaratan pelayanan(UP2)	.417	2.399
	Kejelasan petugas pelayanan (UP3)	.395	2.533
	Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)	.268	3.736
	Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5)	.310	3.228
	Kemampuan petugas pelayanan (UP6)	.458	2.185
	Kecepatan pelayanan (UP7)	.307	3.257
	Keadilan mendapatkan pelayanan (UP8)	.491	2.036
	Kesopanan dan keramahan petugas (UP9)	.283	3.528
	Kewajaran biaya pelayanan (UP10)	.444	2.252
	Kepastian biaya pelayanan (UP11)	.540	1.850
	Kepastian jadwal pelayanan (UP12)	.384	2.604
	Kenyamanan lingkungan (UP13)	.310	3.223
	Keamanan pelayanan (UP14)	.408	2.451

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

4. Uji Heterokedastisitas

Uji F Kelompok 1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.761	14	1.197	23.168	.000 ^a
	Residual	1.550	30	.052		
	Total	18.311	44			

a. Predictors: (Constant), Keamanan pelayanan (UP14), Persyaratan pelayanan(UP2), Kenyamanan lingkungan (UP13), Kepastian biaya pelayanan (UP11), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kewajaran biaya pelayanan (UP10), Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Prosedur pelayanan (UP1), Kejelasan petugas pelayanan (UP3), Kecepatan pelayanan (UP7), Kesopanan dan keramahan petugas (UP9), Kepastian jadwal pelayanan (UP12), Keadilan mendapatkan pelayanan (UP8), Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5)

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Uji F Kelompok 2

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.539	13	2.657	13.155	.000 ^a
	Residual	6.261	31	.202		
	Total	40.800	44			

a. Predictors: (Constant), Keamanan pelayanan (UP14), Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5), Kewajaran biaya pelayanan (UP10), Kepastian jadwal pelayanan (UP12), Kepastian biaya pelayanan (UP11), Prosedur pelayanan (UP1), Persyaratan pelayanan (UP2), Kenyamanan lingkungan (UP13), Kejelasan petugas pelayanan (UP3), Kecepatan pelayanan (UP7), Kesopanan dan keramahan petugas (UP9), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean		Std.
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Prosedur pelayanan (UP1)	98	3.2143	.08612	.85253
Persyaratan pelayanan (UP2)	98	3.0204	.08700	.86131
Kejelasan petugas pelayanan (UP3)	98	3.1020	.08394	.83097
Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)	98	3.2245	.07748	.76698
Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5)	98	3.1735	.08584	.84981
Kemampuan petugas pelayanan (UP6)	98	3.1837	.08121	.80395
Kecepatan pelayanan (UP7)	98	3.1020	.09230	.91370
Keadilan mendapatkan pelayanan (UP8)	98	3.0816	.07630	.75537
Kesopanan dan keramahan petugas (UP9)	98	3.1837	.08376	.82920
Kewajaran biaya pelayanan (UP10)	98	2.9694	.07872	.77929
Kepastian biaya pelayanan (UP11)	98	2.9286	.08109	.80270
Kepastian jadwal pelayanan (UP12)	98	3.2449	.08213	.81305
Kenyamanan lingkungan (UP13)	98	3.1020	.09343	.92491
Keamanan pelayanan (UP14)	98	3.0816	.08784	.86957
Kepuasan Masyarakat (Y)	98	3.2245	.08399	.83148
Valid N (listwise)	98			

ANALISA REGRESI METODE STEPWISE Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	Kemampuan petugas pelayanan (UP6)		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	Kenyamanan lingkungan (UP13)		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
4	Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5)		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
5	Kesopanan dan keramahan petugas (UP9)		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
6	Kejelasan petugas pelayanan (UP3)		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777 ^a	.604	.600	.52619
2	.841 ^b	.707	.701	.45466
3	.873 ^c	.762	.754	.41214
4	.885 ^d	.784	.774	.39493
5	.895 ^e	.801	.791	.38043
6	.901 ^f	.811	.799	.37301

a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)

b. Predictors: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kemampuan petugas pelayanan (UP6)

c. Predictors: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Kenyamanan lingkungan (UP13)

d. Predictors: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Kenyamanan lingkungan (UP13), Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5)

e. Predictors: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Kenyamanan lingkungan (UP13), Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5), Kesopanan dan keramahan petugas (UP9)

f. Predictors: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Kenyamanan lingkungan (UP13), Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5), Kesopanan dan keramahan petugas (UP9), Kejelasan petugas pelayanan (UP3)

ANOVA^g

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40.481	1	40.481	146.203	.000 ^a
	Residual	26.580	96	.277		
	Total	67.061	97			
2	Regression	47.424	2	23.712	114.710	.000 ^b
	Residual	19.638	95	.207		
	Total	67.061	97			
3	Regression	51.094	3	17.031	100.265	.000 ^c
	Residual	15.967	94	.170		
	Total	67.061	97			
4	Regression	52.556	4	13.139	84.240	.000 ^d
	Residual	14.505	93	.156		
	Total	67.061	97			
5	Regression	53.746	5	10.749	74.271	.000 ^e
	Residual	13.315	92	.145		
	Total	67.061	97			
6	Regression	54.400	6	9.067	65.164	.000 ^f
	Residual	12.661	91	.139		
	Total	67.061	97			

- a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)
- b. Predictors: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kemampuan petugas pelayanan (UP6)
- c. Predictors: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Kenyamanan lingkungan (UP13)
- d. Predictors: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Kenyamanan lingkungan (UP13), Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5)
- e. Predictors: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Kenyamanan lingkungan (UP13), Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5), Kesopanan dan keramahan petugas (UP9)
- f. Predictors: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Kenyamanan lingkungan (UP13), Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5), Kesopanan dan keramahan petugas (UP9), Kejelasan petugas pelayanan (UP3)
- g. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.509	.231		2.203	.030
	Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)	.842	.070	.777	12.091	.000
2	(Constant)	.029	.216		.134	.894
	Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)	.580	.075	.535	7.698	.000
	Kemampuan petugas pelayanan (UP6)	.416	.072	.403	5.795	.000
3	(Constant)	-.029	.196		-.148	.883
	Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)	.412	.077	.380	5.326	.000
	Kemampuan petugas pelayanan (UP6)	.323	.068	.312	4.731	.000
	Kenyamanan lingkungan (UP13)	.290	.062	.322	4.648	.000
4	(Constant)	-.089	.189		-.469	.640
	Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)	.292	.084	.269	3.487	.001
	Kemampuan petugas pelayanan (UP6)	.291	.066	.282	4.407	.000
	Kenyamanan lingkungan (UP13)	.231	.063	.257	3.683	.000
	Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5)	.229	.075	.234	3.081	.003
5	(Constant)	-.165	.184		-.899	.371
	Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)	.212	.085	.195	2.481	.015
	Kemampuan petugas pelayanan (UP6)	.253	.065	.245	3.891	.000
	Kenyamanan lingkungan (UP13)	.152	.066	.169	2.292	.024
	Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5)	.233	.072	.238	3.228	.002
	Kesopanan dan keramahan petugas (UP9)	.217	.076	.216	2.868	.005
6	(Constant)	-.223	.182		-1.222	.225
	Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)	.187	.084	.173	2.215	.029
	Kemampuan petugas pelayanan (UP6)	.241	.064	.233	3.762	.000
	Kenyamanan lingkungan (UP13)	.116	.067	.128	1.717	.089
	Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5)	.201	.072	.205	2.781	.007
	Kesopanan dan keramahan petugas (UP9)	.194	.075	.194	2.596	.011
	Kejelasan petugas pelayanan (UP3)	.149	.069	.149	2.168	.033

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)



Excluded Variables ^a

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance		
1	Prosedur pelayanan (UP1)	.322 ^a	3.028	.000	.974		.534	
	Persyaratan pelayanan(UP2)	.264 ^a	3.151	.002	.308		.538	
	Kejelasan petugas pelayanan (UP3)	.389 ^a	5.227	.000	.473		.586	
	Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5)	.416 ^a	4.822	.000	.451		.466	
	Kemampuan petugas pelayanan (UP6)	.403 ^a	5.785	.000	.511		.639	
	Kecepatan pelayanan (UP7)	.396 ^a	5.001	.000	.457		.527	
	Keadilan mendapatkan pelayanan (UP8)	.258 ^a	3.417	.001	.331		.851	
	Kesopanan dan keramahan petugas (UP9)	.428 ^a	5.464	.000	.468		.515	
	Kewajaran biaya pelayanan (UP10)	.285 ^a	4.168	.000	.393		.755	
	Kepastian biaya pelayanan (UP11)	.220 ^a	2.892	.005	.284		.665	
	Kepastian jadwal pelayanan (UP12)	.261 ^a	3.149	.002	.307		.549	
	Kenyamanan lingkungan (UP13)	.420 ^a	5.721	.000	.506		.577	
	Keamanan pelayanan (UP14)	.276 ^a	3.498	.001	.338		.594	
	2	Prosedur pelayanan (UP1)	.225 ^b	2.976	.004	.293		.500
Persyaratan pelayanan(UP2)		.132 ^b	1.657	.101	.188		.478	
Kejelasan petugas pelayanan (UP3)		.301 ^b	4.382	.000	.412		.548	
Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5)		.320 ^b	4.130	.000	.392		.439	
Kecepatan pelayanan (UP7)		.266 ^b	3.389	.001	.330		.451	
Keadilan mendapatkan pelayanan (UP8)		.188 ^b	2.422	.017	.242		.609	
Kesopanan dan keramahan petugas (UP9)		.320 ^b	4.267	.000	.403		.464	
Kewajaran biaya pelayanan (UP10)		.185 ^b	2.853	.005	.282		.678	
Kepastian biaya pelayanan (UP11)		.144 ^b	2.100	.038	.212		.636	
Kepastian jadwal pelayanan (UP12)		.128 ^b	1.590	.115	.182		.483	
Kenyamanan lingkungan (UP13)		.322 ^b	4.848	.000	.432		.528	
Keamanan pelayanan (UP14)		.216 ^b	3.068	.003	.303		.580	
3		Prosedur pelayanan (UP1)	.110 ^c	1.419	.159	.148		.420
		Persyaratan pelayanan(UP2)	.078 ^c	1.063	.291	.110		.485
	Kejelasan petugas pelayanan (UP3)	.210 ^c	2.965	.004	.294		.466	
	Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5)	.234 ^c	3.061	.003	.303		.398	
	Kecepatan pelayanan (UP7)	.182 ^c	2.080	.042	.209		.394	
	Keadilan mendapatkan pelayanan (UP8)	.110 ^c	1.687	.095	.172		.583	
	Kesopanan dan keramahan petugas (UP9)	.212 ^c	2.679	.009	.268		.380	
	Kewajaran biaya pelayanan (UP10)	.087 ^c	1.316	.191	.135		.573	
	Kepastian biaya pelayanan (UP11)	.118 ^c	1.878	.063	.191		.831	
	Kepastian jadwal pelayanan (UP12)	.003 ^c	.038	.970	.004		.418	
	Keamanan pelayanan (UP14)	.119 ^c	1.696	.093	.173		.502	
	4	Prosedur pelayanan (UP1)	.064 ^d	.837	.405	.087		.400
		Persyaratan pelayanan(UP2)	.052 ^d	.723	.471	.075		.457
		Kejelasan petugas pelayanan (UP3)	.174 ^d	2.478	.015	.250		.447
Kecepatan pelayanan (UP7)		.105 ^d	1.315	.192	.138		.363	
Keadilan mendapatkan pelayanan (UP8)		.077 ^d	1.197	.234	.124		.562	
Kesopanan dan keramahan petugas (UP9)		.216 ^d	2.888	.005	.288		.380	
Kewajaran biaya pelayanan (UP10)		.082 ^d	.983	.338	.100		.563	
Kepastian biaya pelayanan (UP11)		.090 ^d	1.466	.148	.151		.614	
Kepastian jadwal pelayanan (UP12)		-.018 ^d	-.257	.787	-.027		.414	
Keamanan pelayanan (UP14)		.127 ^d	1.896	.081	.184		.502	
5		Prosedur pelayanan (UP1)	.024 ^e	.324	.747	.034		.388
		Persyaratan pelayanan(UP2)	.006 ^e	.080	.937	.008		.432
		Kejelasan petugas pelayanan (UP3)	.149 ^e	2.168	.033	.222		.439
		Kecepatan pelayanan (UP7)	.048 ^e	.599	.550	.063		.338
	Keadilan mendapatkan pelayanan (UP8)	.065 ^e	1.044	.299	.109		.560	
	Kewajaran biaya pelayanan (UP10)	.013 ^e	.195	.848	.020		.518	
	Kepastian biaya pelayanan (UP11)	.087 ^e	1.477	.143	.153		.614	
	Kepastian jadwal pelayanan (UP12)	-.066 ^e	-.888	.377	-.093		.396	
	Keamanan pelayanan (UP14)	.084 ^e	1.243	.217	.129		.468	
	6	Prosedur pelayanan (UP1)	.027 ^f	.364	.717	.038		.388
		Persyaratan pelayanan(UP2)	.011 ^f	.152	.880	.018		.432
		Kecepatan pelayanan (UP7)	.033 ^f	.421	.675	.044		.333
		Keadilan mendapatkan pelayanan (UP8)	.082 ^f	1.348	.182	.141		.551
		Kewajaran biaya pelayanan (UP10)	.013 ^f	.202	.841	.021		.518
Kepastian biaya pelayanan (UP11)		.087 ^f	1.513	.134	.158		.614	
Kepastian jadwal pelayanan (UP12)		-.076 ^f	-1.053	.295	-.110		.395	
Keamanan pelayanan (UP14)		.050 ^f	.722	.472	.078		.438	

a. Predictors in the Model: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4)

b. Predictors in the Model: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kemampuan petugas pelayanan (UP6)

c. Predictors in the Model: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Kenyamanan lingkungan (UP13)

d. Predictors in the Model: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Kenyamanan lingkungan (UP13), Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5)

e. Predictors in the Model: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Kenyamanan lingkungan (UP13), Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5), Kesopanan dan keramahan petugas (UP9)

f. Predictors in the Model: (Constant), Kedisiplinan petugas pelayanan (UP4), Kemampuan petugas pelayanan (UP6), Kenyamanan lingkungan (UP13), Tanggung jawab petugas pelayanan (UP5), Kesopanan dan keramahan petugas (UP9), Kejelasan petugas pelayanan (UP3)

g. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : NOVA DWI SYARIANI
Tempat/Tanggal Lahir : Desa pematang Sapat/08 Nopember 1987
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Belum Kawin
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jln. Irigasi No 50. Pasar Baru Padang.

PENDIDIKAN FORMAL

1. TK Tunas Harapan II (1992-1994)
2. SD No.390/II Pematang Sapat, Kab. Tebo (1994-2000)
3. SLTPN 2 Muara Bungo (2000-2003)
4. SMAN 2 Muara Bungo (2003-2006)
5. Universitas Andalas Fakultas Ekonomi (2006-2011)
Jurusan Ilmu Ekonomi

Demikianlah daftar riwayat hidup ini dibuat sesungguhnya.

Padang, Juni 2011

NOVA DWI SYARIANI