

**IMPLEMENTATION OF PERMENPAN-BUREAUCRATIC
REFORM REPUBLIC OF INDONESIA NUMBER 14 YEAR
2017 CONCERNING COMMUNITY SATISFACTION
SURVEY (SKM) FOR THE ORGANIZATION OF PUBLIC
SERVICES REGIONAL DRINKING WATER PUBLIC
COMPANY TIRTA MOEDAL SEMARANG**

Joko Purwanto, 17 Agustus University, Semarang, Indonesia

PUBLIC POLICY INTERNATIONAL CONFERENCE (PPIC)

**Shaping Indonesia's Future: Empowering Human Resources to Create
Quality Public Policies and Welcoming All Parties**

UNTAG Semarang, Indonesia

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah menganalisa Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Informasi dan Pengaduan serta Sambung Baru dan Buka Kembali yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang serta faktor penghambat naiknya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode campuran (mix method). Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, data-data sekunder, dokumentasi, kajian pustaka, dan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah Survei kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dengan 9 indikator yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Pelayanan Informasi dan Pengaduan memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 76,8 dengan kategori "BAIK". Pelayanan Sambung Baru dan Buka Kembali memperoleh nilai sebesar 76,9 dengan kategori "BAIK".

Kata Kunci: survey kepuasan masyarakat, permen PAN-RB no.14 tahun 2017, indeks kepuasan masyarakat, pelayanan publik.

Abstract

The purpose of this study was to analyze the Community Satisfaction Survey on Information and Complaints services as well as New Connections and Re-opening provided by Perumda Water Drinking Tirta Moedal Semarang City and the inhibiting factors for increasing the value of the Community Satisfaction Index for these services. This study uses a mixed method (mix method). Data was collected by using interview techniques, observation, secondary data, documentation, literature review, and questionnaires. The analysis used is the Community Satisfaction Survey (SKM) based on the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 with 9 indicators, namely requirements, procedures, completion time, costs/tariffs, product specifications, types of services, implementing competencies, implementing behavior. handling complaints suggestions and inputs, facilities and infrastructure. The results of this study indicate that Information and Complaints Services obtained a Community Satisfaction Index of 76.8 with the "GOOD" category. New Connect and Reopen Services received a score of 76.9 in the "GOOD" category.

Keywords: community satisfaction survey, PAN-RB regulation no. 14 year 2017, community satisfaction index, public services

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan” . Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang (Perumda Air Minum) adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki tugas dan fungsi menyediakan pelayanan air minum dan segala administrasinya untuk masyarakat Kota Semarang. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2019 pasal 6 menyebutkan bahwa maksud dari didirikannya Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang adalah untuk membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan atas terpenuhinya kebutuhan air minum yang berkualitas sehingga meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Dalam pasal ini jelas ditunjukkan bahwa Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang adalah perusahaan yang harus melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

Mewujudkan pelayanan yang baik dan dapat diterima oleh pelanggan dengan capaian

kepuasan akan pelayanan merupakan salah satu tujuan pelayanan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Inovasi pelayanan dibangun guna mencapai tujuan itu, sehingga harapan untuk menyeimbangkan hak dan kewajiban dapat seimbang. Perkembangan pelanggan dari tahun-ke tahun juga mengalami peningkatan. Hal tersebut ditunjukkan pada data dibawah ini:

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Pelanggan

No.	Tahun	Jumlah Pelanggan
1.	2019	173.466
2.	2020	175.305
3.	2021	176.889

Sumber: Humas Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang.

Dari data di atas dapat terlihat perkembangan yang signifikan setiap tahunnya. Terjadi penambahan pelanggan sebesar 1.839 pada tahun 2020 dan 1.584 pada tahun 2021. Berdasarkan data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan di aplikasi ASIKMAS milik Pemerintah Kota Semarang, Perumda Air Minum Kota Tirta Moedal Semarang mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Survey Kepuasan Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang Tahun 2019-2021

No.	Tahun	Jenis Pelayanan	IKM	Mutu Pelayanan	Kriteria Kinerja Unit
1.	2019	Informasi dan Pengaduan	76,94	B	Baik
		Sambung Baru dan Buka Kembali	77,07	B	Baik
2.	2020	Informasi dan Pengaduan	78,92	B	Baik
		Sambung Baru dan Buka Kembali	79,21	B	Baik
3.	2021	Informasi dan Pengaduan	76,86	B	Baik
		Sambung Baru dan Buka Kembali	76,63	B	Baik

Sumber: Humas Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa perolehan Indeks Kepuasan Masyarakat Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang berada di capaian terbaik pada tahun 2020 yaitu sebesar 78,92 untuk Pelayanan Informasi dan Pengaduan dan 79,21 untuk Pelayanan Sambung Baru dan Buka Kembali. Kedua pelayanan tersebut bermutu pelayanan B dengan Kinerja Unit berkategori “BAIK”. Melihat hasil survey tersebut tentunya pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan penelitian terkait dengan SKM atas pelayanan informasi dan pengaduan serta sambung baru dan buka kembali yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang yang berdasarkan pada 9 indikator/unsur yang telah ditetapkan oleh PERMEN PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Berapakah Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Informasi dan Pengaduan serta Sambung Baru dan Buka Kembali yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang melalui Survey Kepuasan Masyarakat? Apakah faktor penghambat naiknya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Informasi dan Pengaduan serta Sambung Baru dan Buka Kembali yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang?

Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah Menganalisa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Informasi dan Pengaduan serta Sambung Baru dan Buka Kembali yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang melalui Survey Kepuasan Masyarakat; Menganalisa faktor penghambat naiknya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Informasi dan Pengaduan serta Sambung Baru dan Buka Kembali yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang.

PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik terdiri dari beberapa unsur yakni sebagai berikut:

1. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Prosedur, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian mix method atau metode campuran. Desain penelitian campuran adalah suatu prosedur untuk mengumpulkan, menganalisis dan menggabungkan antara metode kualitatif dan kuantitatif dalam satu studi atau penelitian untuk menyelesaikan masalah penelitian (Creswell, 2012). Indikator kajian ini didasarkan pada PERMENPAN & RB No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Rinciannya adalah sebagai berikut.

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif

5. Produk spesifikasi pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Teknik pengumpulan data adalah obeservasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan kepustakaan. Responden dari penelitian ini adalah pelanggan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang yang berjumlah 600 responden. Sedangkan untuk informan pada penelitian ini adalah Direktur Umum Perumda Air MinumTirta Moedal Semarang; Kepala Kantor Cabang Barat Perumda Air MinumTirta Moedal Semarang; Staff bagian Pengaduan Perumda Air MinumTirta Moedal Semarang; Staff bagian Sambung Baru dan Buka Kembali Perumda Air MinumTirta Moedal Semarang Cabang Utara; dan Petugas Lapangan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang.

Teknik analisis data kualitatif menggunakan metode triangulasi : reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Untuk data kuantitatif menggunakan frekuensi pada distribusi data yang diolah oleh SPSS sesuai dengan capaian skor yang didapatkan oleh masing-masing responden. Menurut Sugiyono (2011:121) Uji Validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Pengolahan dimulai dengan melakukan uji validitas pada instrument penelitian yang menggunakan teknik Corrected Item-Total Correlation. Hasil peneitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda . Uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan banhtuan SPSS. Hasil uji validitas menunjukkan hasil semua item telah valid dan dalam uji reliabilitas semua item telah reliabel.

Teknik analisis data dan pengolahan data nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata rata tertimbang" masing masing unsur pelayanan yang sesuai dengan PERMENPAN-RB No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk: Menambahkan unsur yang dianggap relevan; Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2. 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,000 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

3.1.1 Index Kepuasan Masyarakat Terhadap Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang

SKM atas penyelenggaraan pelayanan publik Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang Kota Semarang tahun 2021 dilakukan pada 2(dua) jenis pelayanan yaitu informasi dan pengaduan; pelayanan sambung baru dan buka kembali. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara ditemukan bahwa kesembilan unsur dalam SKM telah berjalan dengan baik. Sedangkan, berdasarkan hasil pengolahan hasil distribusi dari 600 responden yang telah dilakukan, berikut hasil pengolahan data mengenai pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan informasi dan pengaduan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang.

Tabel 3. 1 Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Informasi dan Pengaduan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal

No.	Keterangan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Jumlah Nilai Per Unsur	1800	1871	1851	1762	1836	1871	1890	1793	2074	
2	NRR Per Unsur	3	3,118	3,085	2,937	3,06	3,118	3,15	2,988	3,457	
3	NRR Tertimbang Per Unsur	0,33	0,343	0,339	0,323	0,337	0,343	0,347	0,329	0,380	3,070
4	Nilai IKM Unit Layanan										76,8
5	Mutu Pelayanan										B
6	Kinerja Unit Pelayanan										Baik

Sumber: Pengolahan Data Primer

Keterangan:

- a. UI = Persyaratan
- b. U2 = Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- c. U3 = Waktu Penyelesaian
- d. U4 = Biaya/Tarif
- e. U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. U6 = Rata-Rata X1.6 & X1.10 pada Kompetisi Pelaksana
- g. U7 = Perilaku Pelaksana
- h. U8 = Sarana dan Prasarana.
- i. U9 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada tabel di atas terlihat hasil olahan data berdasarkan nilai distribusi oleh masing-masing indikator. Jumlah nilai per unsur didapatkan dari total nilai dari X1.1 (U1) yaitu 1800, X1.2 (U2) sebesar 1871, X1.3 (U3) sebesar 1851, X1.4 (U4) sebesar 1762, X1.3 (U5) sebesar 1836. Untuk hasil dari U6 merupakan gabungan atau rata-rata capaian skor dari X1.6 dan X1.10 yaitu sebesar 1871. Untuk X1.7 (U7) mendapatkan skor capaian sebesar 1890, X1.8 (U8) yaitu 1793 dan X1.9 (U9) sebesar 2074.

Perolehan angka untuk NRR (Nilai Rata-Rata) Per Unsur merupakan jumlah nilai/unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi. Berikut hasil perhitungan:

- a. $\text{NRR per Unsur U1} = 1800/600 = 3$
- b. $\text{NRR per Unsur U2} = 1871/600 = 3,118$
- c. $\text{NRR per Unsur U3} = 1851/600 = 3,085$
- d. $\text{NRR per Unsur U4} = 1762/600 = 2,937$
- e. $\text{NRR per Unsur U5} = 1836/600 = 3,06$
- f. $\text{NRR per Unsur U6} = 1871/600 = 3,118$
- g. $\text{NRR per Unsur U7} = 1890/600 = 3,15$
- h. $\text{NRR per Unsur U8} = 1793/600 = 2,988$
- i. $\text{NRR per Unsur U9} = 2074/600 = 3,457$

Perolehan angka untuk NRR Tertimbang Per Unsur didapatkan dari hasil NRR per unsur dikalikan dengan 0,11. Perhitungan untuk NRR Tertimbang adalah sebagai berikut:

- a. $\text{NRR Tertimbang U1} = 3 \times 0,11 = 0,33$
- b. $\text{NRR Tertimbang U2} = 3,118 \times 0,11 = 0,343$

- c. NRR Tertimbang U3 = $3,085 \times 0,11 = 0,339$
- d. NRR Tertimbang U4 = $2,937 \times 0,11 = 0,323$
- e. NRR Tertimbang U5 = $3,06 \times 0,11 = 0,337$
- f. NRR Tertimbang U6 = $3,118 \times 0,11 = 0,343$
- g. NRR Tertimbang U7 = $3,15 \times 0,11 = 0,347$
- h. NRR Tertimbang U8 = $2,988 \times 0,11 = 0,39$
- i. NRR Tertimbang U9 = $3,457 \times 0,11 = 0,380$

Dari hasil NRR Tertimbang masing-masing unsur maka hasil tersebut dapat diakumulasikan secara keseluruhan yaitu sejumlah 3,070. Setelah mendapatkan hasil akumulasi dari keseluruhan NRR Tertimbang hasil tersebut dikalikan dengan 25 sesuai dengan rumus yang telah ditentukan. Nilai IKM = $3,070 \times 25 = 76,8$. Nilai tersebut terdapat dalam kategori mutu pelayan (X) B dengan hasil kinerja unit pelayanan berkriteria BAIK. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Nilai Index Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Informasi dan Pengaduan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang adalah 76,8 yang berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori kinerja pelayanan yang “BAIK”

Berdasarkan hasil observasi dan waancara, menunjukkan bahwa kesembilan unsur pada bidang sambung baru dan buka kembali telah berjalan dengan baik. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di bidang sambung baru dan buka kembali pada Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Sambung Baru dan Buka Kembali oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal

No.	Keterangan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Jumlah Nilai Per Unsur	1858	1851	1834	1759	1836	1865	1870	1875	2041	
2	NRR Per Unsur	3,097	3,085	3,057	2,932	3,060	3,108	3,117	3,125	3,402	
3	NRR Tertimbang Per Unsur	0,341	0,339	0,336	0,322	0,337	0,342	0,343	0,344	0,374	3,078
4	Nilai IKM Unit Layanan										76,9
5	Mutu Pelayanan										B
6	Kinerja Unit Pelayanan										Baik

Sumber: Pengolahan Data Primer

Keterangan:

- a. U1 = Persyaratan
- b. U2 = Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- c. U3 = Waktu Penyelesaian
- d. U4 = Biaya/Tarif
- e. U5 = Rata-Rata X2.5 dan X2.11 pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. U6 = Rata-Rata X2.6, X2.9 & X1.10 pada Kompetensi Pelaksana
- g. U7 = Perilaku Pelaksana
- h. U8 = Sarana dan Prasarana.
- i. U9 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada tabel di atas terlihat hasil olahan data berdasarkan nilai distribusi oleh masing-masing indikator. Jumlah nilai per unsur didapatkan dari total nilai dari X2.1 (U1) yaitu 1858, X2.2 (U2) sebesar 1871, X2.3 (U3) sebesar 1851, X2.4 (U4) sebesar 1759, X2.5 dan X2.11 (U5) sebesar 1836. Untuk hasil dari U6 merupakan gabungan atau rata-rata capaian skor dari X2.6, X2.9 dan X2.10 yaitu sebesar 1865. Untuk X2.7 (U7) mendapatkan skor capaian sebesar 1870, X2.12 (U8) yaitu 1875 dan X2.8 (U9) sebesar 2041.

Perolehan angka untuk NRR (Nilai Rata-Rata) Per Unsur merupakan jumlah nilai/unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi. Berikut hasil perhitungan:

- a. $NRR \text{ per Unsur } U1 = 1852/600 = 3,097$

- b. $\text{NRR per Unsur U2} = 1851/600 = 3,085$
- c. $\text{NRR per Unsur U3} = 1834/600 = 3,057$
- d. $\text{NRR per Unsur U4} = 1759/600 = 2,932$
- e. $\text{NRR per Unsur U5} = 1836/600 = 3,060$
- f. $\text{NRR per Unsur U6} = 1865/600 = 3,108$
- g. $\text{NRR per Unsur U7} = 1890/600 = 3,117$
- h. $\text{NRR per Unsur U8} = 1875/600 = 3,125$
- i. $\text{NRR per Unsur U9} = 2041/600 = 3,402$

Perolehan angka untuk NRR Tertimbang Per Unsur didapatkan dari hasil NRR per unsur dikalikan dengan 0,11. Perhitungan untuk NRR Tertimbang adalah sebagai berikut:

- a. $\text{NRR Tertimbang U1} = 3,097 \times 0,11 = 0,341$
- b. $\text{NRR Tertimbang U2} = 3,085 \times 0,11 = 0,339$
- c. $\text{NRR Tertimbang U3} = 3,057 \times 0,11 = 0,336$
- d. $\text{NRR Tertimbang U4} = 2,932 \times 0,11 = 0,322$
- e. $\text{NRR Tertimbang U5} = 3,060 \times 0,11 = 0,337$
- f. $\text{NRR Tertimbang U6} = 3,108 \times 0,11 = 0,342$
- g. $\text{NRR Tertimbang U7} = 3,117 \times 0,11 = 0,343$
- h. $\text{NRR Tertimbang U8} = 3,125 \times 0,11 = 0,344$
- i. $\text{NRR Tertimbang U9} = 3,402 \times 0,11 = 0,374$

Dari hasil NRR Tertimbang masing-masing unsur maka hasil tersebut dapat diakumulasikan secara keseluruhan yaitu sejumlah 3,078. Setelah mendapatkan hasil akumulasi dari keseluruhan NRR Tertimbang hasil tersebut dikalikan dengan 25 sesuai dengan rumus yang telah ditentukan. Nilai IKM = $3,078 \times 25 = 76,9$. Nilai tersebut terdapat dalam kategori mutu pelayan (X) B dengan hasil kinerja unit pelayanan berkriteria BAIK. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Nilai Index Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Sambung Baru dan Buka Kembali

Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang adalah 76,9 yang berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori kinerja pelayanan yang “BAIK”.

3.1.2 Faktor Penghambat Naiknya Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang

Untuk mengetahui faktor penghambat naiknya nilai indeks kepuasan masyarakat harus mengetahui nilai dari masing-masing unsur dari sembilan (9) indikator atau unsur yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017. Nilai index pada masing-masing unsur pelayanan informasi dan pengaduan adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 3 Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Terhadap Pelayanan Informasi dan Pengaduan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang

No.	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	IKM	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3	75,00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,118	77,96	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,085	77,13	B	Baik
4	Biaya/Tarif	2,937	73,42	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,06	76,50	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,118	77,96	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,15	78,75	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	2,988	74,71	C	Kurang Baik
9	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,457	86,42	B	Baik

Sumber: Pengolahan Data Primer

Dari hasil IKM per unsur tersebut dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa unsur-unsur indikator yang menjadi penghambat naiknya nilai capaian IKM Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Unsur tersebut antara lain; Biaya/Tarif dan juga Sarana dan Prasarana. Masyarakat masih menilai bahwa unsur-unsur tersebut masih kurang baik dalam sistem pelayanan Informasi dan Pengaduan Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang. Biaya yang masyarakat keluarkan untuk biaya/tarif pengaduan dirasa masyarakat masih tidak wajar. Hal ini dikarenakan adanya oknum petugas yang masih meminta biaya kepada pelanggan padahal pengaduan yang dilakukan seharusnya gratis atau bebas biaya, kecuali yang menjadi tanggung jawab dari pelanggan. Sedangkan sarana dan prasarana,

masayarakat menganggap bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal masih kurang memadai.

Nilai index pada masing-masing unsur di pelayanan sambung baru dan buka kembali adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Terhadap Pelayanan Sambung Baru dan Buka Kembali oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang

No.	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	IKM	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,097	77,42	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,085	77,13	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,057	76,42	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	2,932	73,29	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,060	76,50	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,108	77,71	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,117	77,92	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,125	78,13	B	Baik
9	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,402	85,04	B	Baik

Sumber: Pengolahan Data Primer

Dari hasil IKM per unsur tersebut dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa unsur-unsur indikator yang masing perlu ditingkatkan. Masih serupa dengan temuan pada pelayanan informasi dan pengaduan, pelayanan sambung baru dan buka kembali juga memiliki unsur terendah pada Biaya/Tarif. unsur tersebut menjadi penghambat naiknya IKM Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Masyarakat masih menilai bahwa biaya/tarif dalam sistem pelayanan sambung baru dan buka kembali relative tidak wajar atau dapat diartikan mahal.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Dimensi Pelayanan Informasi dan Pengaduan

Pada penelitian Isak Pasulu, Elisabet Pali berjudul “Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 pada Puskesmas Sanggalangi’ Kabupaten Toraja Utara”, hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Sanggalangi’ Kabupaten Toraja Utara tahun 2020 memperoleh nilai IKM sebesar 82,67 yang berarti bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas

pelayanan publik pada Puskesmas Sangalangi sudah Baik berdasarkan Permenpan-RB No.14 Tahun 2017 . Hal tersebut dikarenakan semua unsur dalam pelayanan tersebut dalam kriteria “BAIK”. Hanya satu unsur saja yang memiliki nilai “KURANG BAIK” atau C, yaitu pada unsur Penanganan Pengaduan dan Saran. Berbanding terbalik dengan penelitian Isak Pasulu dan Elisabet Pali, unsur yang paling banyak mendapatkan capaian pada penelitian ini adalah Unsur Penanganan Pengaduan dan Saran. Pada capaian ini masyarakat menilai bahwa Penanganan Pengaduan dan Saran dari Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang telah berjalan dengan baik dan memuaskan masyarakat. Menurut Permenpan-RB No.14 tahun 2017, “Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan informasi dan pengaduan yang diberikan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 76,8 dengan kategori B dan kinerja “Baik”. Hal tersebut menggambarkan kondisi dimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang sudah baik.

Pencapaian tersebut dapat diarahkan karena beberapa unsur dari SKM mendapatkan indeks kepuasan yang cukup baik dari pelanggan Perumda Air Minum Tirtamoedal Semarang. Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang yang sebagian besar berjenis kelamin pria, berusia 36-50 tahun dan berlatar Pendidikan SMA dan S1 serta berprofesi di sektor swasta dan wirausaha membuat mereka lebih kritis dalam menilai pelayanan yang diberikan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang. Mereka lebih bisa menyampaikan pendapatnya terkait dengan layanan-layanan Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang.

Nilai pencapaian yang tertinggi di pelayanan informasi dan pengaduan adalah dari unsur penanganan pengaduan. Seperti yang dikatakan Lovelock, dkk (2010) ada beberapa pedoman dalam menangani complaint pelanggan, yaitu yang pertama bertindak cepat . Demikian halnya dengan penanganan pengaduan di Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang yang mengutamakan penanganan pengaduan secara cepat dan tepat dengan memperhatikan perasaan pelanggan yang mengalami permasalahan dalam aliran air. Kesigapan dalam penanganan pengaduan ini telah dirasakan oleh pelanggan dan mendapatkan penilaian yang baik dari pelanggan sehingga pelanggan memberikan nilai kepuasan yang tinggi di unsur pengaduan yaitu sebesar 86,42.

Nilai terendah ada pada unsur biaya yang sebesar 73,42 yang tergolong dalam kurang baik. Hal ini dikarenakan biaya/tarif kurang sesuai dengan produk pelayanannya dan masih terdapat oknum-oknum yang masih meminta uang jasa

terhadap pelayanan informasi dan pengaduan yang cukup besar. Padahal dalam Standart Operating Procedur (SOP) biaya/tarif hanya dikenakan saat berhubungan dengan instalasi air yang merupakan tanggung jawab dari pelanggan. Namun, pelanggan terkadang dikenakan biaya tambahan oleh oknum-oknum petugas atas pengaduan yang dilakukan. Hal tersebutlah yang mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan informasi dan pengaduan.

3.2.2 Dimensi Pelayanan Sambung Baru dan Buka Kembali

Pada penelitian Isak Pasulu, Elisabet Pali berjudul “Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 pada Puskesmas Sanggalangi’ Kabupaten Toraja Utara”. Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Sanggalangi’ Kabupaten Toraja Utara tahun 2020 memperoleh nilai IKM sebesar 82,67 yang berarti bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Sangalangi sudah Baik berdasarkan Permenpan-RB No.14 Tahun 2017 . Hal tersebut dikarenakan semua unsur dalam pelayanan tersebut dalam kriteria “BAIK”. Hanya satu unsur saja yang memiliki nilai “KURANG BAIK” atau C, yaitu pada unsur Penanganan Pengaduan dan Saran. Berbanding terbalik dengan penelitian Isak Pasulu dan Elisabet Pali, unsur yang paling banyak mendapatkan capaian adalah Unsur Penanganan Pengaduan dan Saran. Pada capaian ini masyarakat menilai bahwa Penanganan Pengaduan dan Saran dari Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang telah berjalan dengan baik dan memuaskan masyarakat.

Menurut Tjiptono (2012), “Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir semua unsur-unsur dalam SKM mendapatkan indeks yang berkategori baik. Hal tersebutlah yang menyebabkan kenaikan nilai pada keseluruhan nilai indeks kepuasan masyarakat. Adapun beberapa unsur yang menyebabkan turunnya nilai adalah pada unsur biaya/tarif, waktu penyelesaian dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Pun demikian terlihat adanya sinergitas dari semua unsur yang dilakukan oleh para pegawai Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang untuk melayani serta mendapatkan penilaian yang positif dari masyarakat. Meskipun hasil dari Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan nilai yang berkategori “Baik”, indeks kepuasan masyarakat masih dikisaran 76 yang berarti nilai tersebut termasuk dalam ambang batas terendah dari kategori baik. Perbaikan serta peningkatan pelayanan harus dilakukan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang agar mampu mendongkrak perolehan Indeks Kepuasan Masyarakat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian mengenai Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Informasi dan Pengaduan serta Sambung Baru dan Buka Kembali di Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang dapat diambil beberapa kesimpulan antar lain:

Pelayanan umum yang telah diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang sudah berjalan dengan baik, dimana diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang sebesar 76,8 dengan predikat kinerja “BAIK” untuk Pelayanan Informasi dan Pengaduan serta 76,9 dengan predikat kinerja “BAIK” untuk Pelayanan Sambung Baru dan Buka Kembali.

Faktor penghambat naiknya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan informasi dan pengaduan serta sambung baru dan buka kembali yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang dipengaruhi oleh capaian indeks yang rendah pada beberapa unsur. Dari kedua pelayanan tersebut, unsur terendah yang menghambat naiknya IKM adalah unsur Biaya/Tarif. Unsur tersebut mendapatkan IKM sebesar 73,42 pada pelayanan informasi dan pengaduan, dan pada pelayanan sambung baru dan buka kembali sebesar 73,29.

Dari kesimpulan tersebut Perlu adanya upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten. Perumda Air Minum Tirta Moedal Semarang perlu memberikan pendidikan dan pelatihan yang bisa memperbaiki perilaku petugas serta memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah wahana informasi dan menempatkannya ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh publik.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Klassen, A. C., Creswell, J., Clark, V. L. P., Smith, K. C., & Meissner, H. I., ‘Best Practices in Mixed Methods for Quality of Life Research.’, *Quality of Life Research*, 21 (3) (2012), 377–80
- [2] Lovelock, Christopher H., ‘Service Marketing: Text, Cases, and Readings, Prentice Hall, Englewood Cliffs’, NJ (CHL), 1991
- [3] Miles, B.B., dan A.M. Huberman, *Analisa Data Kualitatif* (Jakarta: UI Press, 1992)

- [4] Rinaldi, Rudi, 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK', Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal, 2.1 (2012), 22–34 <<https://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/945>> [accessed 11 January 2022]
- [5] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2012)
- [6] 'View of Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 Pada Puskemas Sanggalangi' Kabupaten Toraja Utara' <<http://ukitoraja.ac.id/journals/index.php/jesit/article/view/1318/1011>> [accessed 31 January 2022]