

**LAPORAN PENELITIAN  
HIBAH PNB**



**JUDUL PENELITIAN**

**ANALISIS IKM PADA PELAYANAN PUBLIK DI PDAM KABUPATEN BALANGAN**

**OLEH:**

**KETUA:**

**Dr. H. M. Riza Firdaus, SE., MM / NIP. 19670909 199303 1 001**

**ANGGOTA:**

**DONI STIADI, Si., M.Si / NIP. 19760713 200604 1001**

*Dibiayai oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat, sesuai dengan Surat Keputusan Dekan FEB Unlam Nomor: 378/UN.8.1.12.3.1/PL/2018 tentang Pelaksanaan Program Penelitian Dana PNB Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Tahun Anggaran 2018 tanggal 01 Oktober, 2018*

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN, 2018**

**LAPORAN PENELITIAN  
HIBAH PNBP**



**JUDUL PENELITIAN**

**ANALISIS IKM PADA PELAYANAN PUBLIK DI PDAM KABUPATEN BALANGAN**

**OLEH:**

**KETUA:**

**Dr. H. M. Riza Firdaus, SE., MM / NIP. 19670909 199303 1 001**

**ANGGOTA:**

**DONI STIADI, Si., M.Si / NIP. 19760713 200604 1001**

*Dibiayai oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat, sesuai dengan Surat Keputusan Dekan FEB Unlam Nomor: 378/UN.8.1.12.3.1/PL/2018 tentang Pelaksanaan Program Penelitian Dana PNBP Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Tahun Anggaran 2018 tanggal 01 Oktober, 2018*

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN, 2018**

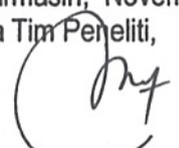
## HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Analisis IKM Pada Pelayanan Publik Di PDAM Kabupaten Balangan
2. Organisasi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNLAM Banjarmasin
3. Ketua Tim Peneliti  
Nama : Dr. H. M. Riza Firdaus, SE., MM  
NI : 0009096701  
Jabatan/ Pangkat/Golongan : Lektor/Penata/IIIC  
Unit Kerja : Fakultas Ekonomi UNLAM Banjarmasin
- Anggota Peneliti : Doni Stiadi, S.Si., M.Si
- Jangka Waktu : 4 (Empat) Bulan  
Sumber Dana : Hibah PNBP Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNLAM  
Dana Penelitian : Rp. 15.000.000,-  
Lokasi Penelitian : Banjarmasin

Mengetahui,  
Ketua Program Magister Manajemen,

  
Dr. Mena Wulansari Yusniar, S.E., M.Si.  
NIP. 19790503 200501 2 001

Banjarmasin, November 2018  
Ketua Tim Peneliti,

  
Dr. H. M. Riza Firdaus, SE., MM  
NIP. 19670909 199303 1 001

Mengetahui/ Menyetujui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unlam

  
Dr. H. M. Riza Firdaus, SE., MM  
NIP. 19670909 199303 1 001

Mengetahui/ Menyetujui,  
Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian  
Kepada Masyarakat (LPPM) Unlam

  
Prof. Dr. Ir. H. Arief Soendjoeto, M.Sc  
NIP. 19600623 198801 1001

## DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Sampul Dalam .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Ringkasan .....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar .....	ix
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan Khusus .....	5
1.3. Urgensi (Keutamaan) Penelitian .....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1. Jasa .....	7
2.2. Pengertian Pemasaran Produk Jasa .....	8
2.3. Kualitas Pelayanan .....	10
2.4. Harapan Pelanggan .....	12
2.5. Persepsi Pelanggan .....	15
2.6. Kepuasan Pelanggan .....	17
2.7. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	19
2.8. Indeks Kepuasan Masyarakat-IKM( <i>Customer Satisfaction Index – CSI</i> ) .....	23
2.9. <i>Gap Analysis</i> metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	25
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	31
3.2. Responden dan Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.4. Instrumen Penelitian .....	33
3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
3.6. Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif .....	33
3.6.2. Analisis Statistik Inferensial.....	34
<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>39</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	39
4.2. Deskripsi Responden .....	45
4.3. Analisis Tingkat Kesesuaian Harapan (Kepentingan) Dan Kepuasan.....	51
4.4. Indeks Kepuasan Pelanggan .....	54
4.5. Pemetaan <i>Importance</i> dan <i>Performance Analysis</i> (IPA) .....	59

<b>BAB 5. PENUTUP</b> .....	67
5.2. Kesimpulan .....	67
5.2. S a r a n .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	69
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	71

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Kriteria IKM menurut Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 .....	25
Tabel 3.1. Kriteria IKM menurut Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017.....	38
Tabel 4.1. Tingkat Kesesuaian antara Harapan (tingkat kepentingan) dengan Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Balangan tahun 2018 .....	53
Tabel 4.2. Kriteria penilaian Indeks Kepuasan Pelanggan .....	56
Tabel 4.3. Indeks Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction Index/CSI</i> ) layanan PDAM Kabupaten Balangan Tahun 2018 .....	56
Tabel 4.4. Tanggapan dan harapan Responden terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Balangan 2018 .....	57
Tabel 4.5. Aspek dan Atribut survey Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Balangan 2018 .....	62

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Proses Perseptual .....	16
Gambar 2.2. Faktor – faktor yang mempengaruhi persepsi.....	17
Gambar 2.3. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	19
Gambar 2.4. Diagram <i>Importance Performance Matrix</i> .....	29
Gambar 3.1. Diagram Kertesius Matrik IPA .....	36
Gambar 4.1. Strktur Organisasi PDAM Kabupaten Balangan .....	43
Gambar 4.2. Responden berdasarkan wilayah/kecamatan .....	46
Gambar 4.3. Sebaran Jenis Kelamin Responden .....	47
Gambar 4.4. Sebaran Usia Responden .....	47
Gambar 4.5. Sebaran status keluarga Responden .....	48
Gambar 4.6. Tingkat Pendidikan Responden .....	49
Gambar 4.7. Pekerjaan Responden .....	49
Gambar 4.8. Pelayanan pada pelanggan pada saat survey kepuasan pelanggan PDAM 2018 .....	51
Gambar 4.9. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	52
Gambar 4.10. Distribusi atribut layanan PDAM Kabupaten Balangan berdasarkan analisis IPA Tahun 2018 .....	61

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. 1. Latar Belakang**

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah badan usaha yang didirikan oleh pemerintah daerah yang modalnya sebagian besar/seluruhnya adalah milik pemerintah daerah. BUMD berdasarkan kategori sasarannya terdiri dari 2 (dua) golongan, yakni perusahaan daerah untuk melayani kepentingan publik dan perusahaan daerah untuk tujuan peningkatan penerimaan daerah. Salah satu BUMD yang berorientasi pada pelayanan publik di daerah adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Adanya PDAM tersebut adalah untuk melaksanakan pembangunan daerah melalui pelayanan jasa kepada masyarakat, penyelenggaraan kemanfaatan umum dan peningkatan pelayanan air bersih.

PDAM Kabupaten Balangan merupakan perusahaan penyedia air bersih bagi masyarakat wilayah Kabupaten Balangan, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan air bersih dan air minum masyarakat dengan mengutamakan pemerataan pelayanan dan persyaratan kesehatan, membantu, dan mendorong pertumbuhan perekonomian Daerah, serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam pelaksanaannya, PDAM Kabupaten Balangan mengutamakan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

Dalam rangka peningkatan pelayanan air bersih kepada masyarakat dari PDAM Kabupaten Balangan, seringkali mengalami kesulitan dalam mempertahankan produksi instalasi air bersih sehingga kuantitas pelayanan air bersih ke konsumen terganggu. Ketidakstabilan pasokan air baku ke instalasi produksi karena besaran debit air mengalami

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Jasa

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak ke pihak lain (Rangkuti, 2006). Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa saling mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Sedangkan menurut Gronroos dalam Tjiptono dan Candra (2007) jasa adalah proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan sumber daya fisik atau barang dan atau system penyedia jasa, sebagai solusi atas masalah pelanggan

Karakteristik jasa (Supranto, 2006) dapat diuraikan menjadi empat yaitu :

- a). *Intangible* (tidak berwujud), suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumennya.
- b). *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap menjadi bagian dari jasa tersebut.
- c). *Variability* (bervariasi), Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa, dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3. 1. Rancangan Penelitian**

Survey adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur yang sama pada setiap responden (pelanggan), kemudian semua jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Metode Survey yang digunakan untuk menunjang proses pengumpulan dan analisis data sosial bersifat terstruktur dan mendetail. Kuisisioner sebagai instrumen utama untuk mendapatkan informasi dari sejumlah responden yang diasumsikan mewakili populasi secara spesifik. Karena itu, penggunaan teknik sampling yang benar sangat menentukan kualitas hasil survey.

#### **3. 2. Responden dan Teknik Pengambilan Sampel**

Rancangan pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*, dengan pertimbangan tertentu. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah *Purposive Sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut pautnya dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Syarat responden adalah sebagai berikut:

1. Responden sudah pernah menerima layanan dari PDAM Kabupaten Balangan.
2. Responden mengisi kuesioner survey IKM PDAM Kabupaten Balangan sesuai dengan kondisi di lapangan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4. 1. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

Kabupaten Balangan merupakan kabupaten hasil pemekaran dari Kabupaten Hulu Sungai Utara. Kabupaten yang ditetapkan berdasarkan Undang-undang Nomor 2 Tahun 2003 tanggal 25 Februari 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Tanah Bumbu dan Kabupaten Balangan di Provinsi Kalimantan Selatan. Berdasarkan undang-undang tersebut, Menteri Dalam Negeri Hari Sabarno meresmikan Kabupaten Balangan pada tanggal 8 April 2003 yang kemudian menjadi hari jadi yang dirayakan setiap tahunnya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan merupakan pemisahan dari PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara menyusul pemekaran Kabupaten Balangan dari Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang dibentuk berdasarkan Berita Acara Pemisahan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan PDAM Kabupaten Balangan beserta Penyerahan Aset dan Personilnya tanggal 6 April 2004, dengan Modal Awal berupa Hibah dari Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara sebesar Rp1.489.085.292,00 dan dengan Neraca Pembuka per 1 Juli 2004. Pada tanggal 4 Juli 2007 diterbitkan Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 15 tahun 2007 tentang Pendirian PDAM Kabupaten Balangan untuk mengukuhkan berdirinya PDAM Kabupaten Balangan.

PDAM Kabupaten Balangan adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak pada bidang usaha pengelolaan dan pelayanan air bersih yang sesuai dengan

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya diperoleh kesimpulan hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Tingkat kesesuaian pelayanan antara harapan (kepentingan) dan kinerja (kepuasan) PDAM Kabupaten Balangan secara rata-rata sebesar 91,07% ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kenyataan kepuasan berada pada kategori tinggi (80% s.d 100%) artinya pelayanan perusahaan PDAM sudah memiliki tingkat pelayanan yang baik dan memiliki kesenjangan yang kecil antara tingkat pelayanan yang diharapkan dengan kinerja kepuasan yang dirasakan pelanggan.
2. Skor Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) PDAM Kabupaten Balangan sebesar 80,18%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Balangan secara keseluruhan sudah berada pada mutu pelayanan B (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa kinerja PDAM Kabupaten Balangan sudah memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga kinerja pelayanan ini perlu dipertahankan dan juga masih memungkinkan untuk ditingkatkan lagi sehingga memberikan hasil kepuasan sangat baik.
3. Skor Tingkat kepentingan Pelayanan PDAM Kabupaten Balangan secara rata-rata sebesar 3,52 dan skor tingkat kepuasannya sebesar 3,21, dengan hasil

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R.L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia
- Eboli, L., and Mazzulla, G. 2008b. Willingness-to-Pay of Public Transport Users for Improvement in Service Quality. *European Transport* 38: 107-118.
- \_\_\_\_\_, 2009, A New Customer Satisfaction Index for Evaluating Transit Service Quality, *Journal of Public Transportation*, Vol. 12, No. 3.
- Hill N., G. Brierley, and R. Mac Dougall. 2003. *How to Measure Customer Satisfaction*. Gower Publishing, Hampshire.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kim, K.J. *et al.*, 2007. The Impact of Network Service Performance on Customer Satisfaction and Loyalty: High-Speed Internet Service Case in Korea, *Expert Systems with Applications*, Vol. 32, pp. 822-831.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. (Alih bahasa Arcella Ariwati Hermawan), Jakarta: Salemba Empat
- \_\_\_\_\_, 2003. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Edisi Bahasa Indonesia Jilid I*. Pearson Education Asia. PT Prenhalindo. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 1, Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Martilla, J. A. and James. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal Of Marketing*, 41 No.1. pp 77-79
- Nursya'bani, P. 2006. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto & Atik S., W. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Chapter dan Standar Pelayanan Minimal*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratnasari, R., T dan Aksa, M., H. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Ghalia Indonesia.

**Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Balangan**

<b>Survey Indeks Kepuasan Masyarakat PDAM Balangan Tahun 2018</b>	
<b>IDENTITAS ENUMERATOR</b>	
NAMA: .....	Mulai interview: Jam ..... : .....
TgL Interview: ..., ....., 2018	Selesai interview: Jam ..... : .....
<b>Identitas Responden</b>	
No. Resp. : .....	Status Keluarga : 1. Menikah 3. Cerai
Nama Resp. : .....	2. Lajang
Alamat:	Tingkat pendidikan: 1. SD 4. Sarjana
a. Nama Desa/ Kelurahan : .....	2. SMP 5. S2-S3
b. Kecamatan : .....	3. SMA
Jenis Kelamin: 1. Laki-laki 2. Perempuan	Pekerjaan Utama: 1. PNS/TNI/Polri
Usia : 1. <=20 Tahun 4. 40-49 Tahun	2. Wirausaha/Dagang
2. 21-29 Tahun 5. 50-59 Tahun	3. Karyawan Swasta
3. 30-39 Tahun 6. >= 60 Tahun	4. Petani
	5. Lainnya
<b>Jenis Pelayanan Pelanggan</b>	
1. Pelayanan Pemasangan Baru	7. Pelayanan gangguan kualitas air ke pelanggan
2. Pelayanan air dengan mobil tangki	8. Pelayanan penanggulangan kemacetan air ke pelanggan
3. Pelayanan tutup sementara	9. Pelayanan penanggulangan kebocoran pipa dari laporan masyarakat
4. Pelayanan tutup total	
5. Pelayanan balik nama	
6. Pelayanan meter air bermasalah	