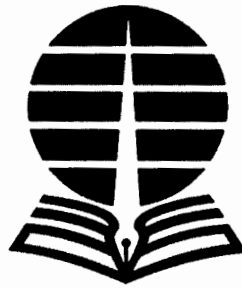


**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KABUPATEN LEMBATA DI LEWOLEBA**



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Manajemen**

**Disusun Oleh :**

**SIPRIANUS MERU**

**NIM : 014630337**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2010**



## Abstrak

### **Analisis Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lembata di Lewoleba**

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan air minum/masyarakat PDAM Kabupaten Lembata di Lewoleba. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan air minum di Lewoleba berdasarkan 5 (lima) variabel yaitu variabel kehandalan (*reability*), berwujud (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) dan empati (*empaty*).

Populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah pelanggan 1.471 pelanggan PDAM Kabupaten Lembata di Lewoleba dengan teknik "*kuota sampling*. Data-data dikumpulkan dengan menggunakan kuisisioner, wawancara dan observasi.

Hasil penelitian membuktikan bahwa tanggapan pelanggan terhadap 5 (lima) variabel penelitian yaitu variabel kehandalan (*reability*), berwujud (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) dan empati (*empaty*) dengan rata-rata skala nilai sebesar 2,82 pada kategori tingkat kepuasan *cukup puas*.

Kata-kata kunci : Kepuasan pelanggan, kehandalan, berwujud, ketanggapan, keyakinan, dan empati.

UNIVERSITAS TERBUKA

**Abstract****Customer Satisfaction Analysis of Lembata District Regional Water Company (RWC) in Lewoleba**

This research was done on drinking water customers/public of the Lembata District RWC, those are stay in Lewoleba. The aims of this study was to analyze the level of customer satisfaction at Lewoleba drinking water, based on 5 (five) variables were reliability, tangible, responsiveness, assurance, and empathy.

The population in this study amounted to 1.471 customers and 10 employees of the District of Lembata RWC, those are stay in Lewoleba with the technique of "*quota sampling*".

The data was collected by questionnaire, interview and observation. The research proves that the customer response to the 5 (five) survey variables that reliability, tangible, responsiveness, assurance, and empathy with an average value of 2.82.

Key words : customer's satisfaction, realibility, tangible, responsiveness, assurance, and empathy.

UNIVERSITAS TERBUKA



**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN**

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lembata di Lewoleba adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya

nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta , 01 Agustus 2010

Yang Menyatakan



( Siprianus Meru )

NIM. 014 630 337

**LAMBAR PERSETUJUAN TAPM**

Judul TAPM : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KABUPATEN LEMBATA DI LEWOLEBA

Penyusun TAPM : Siprianus Meru

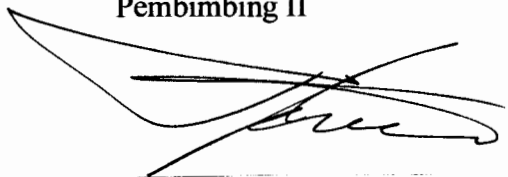
NIM : 014630337

Program Studi : Magister Manajemen

Hari/Tanggal : Minggu/01 Agustus 2010.

Menyetujui

Pembimbing II

Surachman Dimiyati, Ph.D

Pembimbing I

Dr. Frans Gana, M.Si

Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana

Prof. Dr. H. Udin S. Winataputra, MA  
NIP. 19451007 197302 1 001

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN

Nama : Siprianus Meru  
 N I M : 014630337  
 Program Studi : Magister Manajemen  
 Judul Tesis : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN  
 PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
 (PDAM) KABUPATEN LEMBATA DI  
 LEWOLEBA

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Minggu/01 Agustus 2010

W a k t u : pkl.17.00 Wita

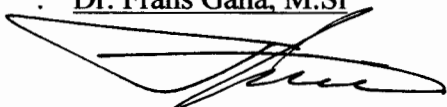
Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji :   
 : Drs. C. Supratomo, M.Si

Penguji Ahli :   
 : Dr. Muslich Lufti, MBA

Pembimbing I :   
 : Dr. Frans Gana, M.Si

Pembimbing II :   
 : Surachman Dimiyati, Ph.D





## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan rahmat serta kasih setia-NYA, maka penulis dapat merampungkan penulisan tesis ini dengan baik. Penulis patut mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. C. Supartomo, M.Si selaku Kepala Bidang Program Pascasarjana Universitas Terbuka yang telah banyak memberikan dorongan dan semangat dalam penyelesaian tesis ini.
2. Bapak Dr. Frans Gana, M.Si selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis sejak awal penulisan proposal sampai dengan selesainya penulisan tesis ini.
3. Bapak surachman Dimiaty, Ph.D selaku Pembimbing II yang telah memberikan banyak input dan saran dalam penyelesaian tesis ini.
4. Bapak R. Alam Malau, M.Si selaku kepala UPBJJ Kupang, yang telah banyak memberikan dorongan dan motivasi dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
5. Bapak Dr. Muslich Lufti, MBA sebagai penguji ahli yang telah memberikan ujian dan dengan senang hati memberikan pikiran dan masukan bagi penulis guna perbaikan dan penyempurnaan tesis ini.
6. Bapak Bupati Lembata Drs. Andreas Duli Manuk, yang telah memberikan ijin sehingga penulis dapat mengikuti pendidikan Pascasarjana pada Universitas Terbuka.

7. Para Tim Dosen dan staf Universitas Terbuka yang selalu memberikan semangat dan dorongan untuk menyelesaikan pendidikan dan penulisan tesis ini.
8. Direktur PDAM Kabupaten Lembata yang dengan senang hati selalu memfasilitasi penulis selama melakukan kegiatan penelitian hingga penulisan tesis ini diselesaikan dengan baik.
9. Sesama rekan mahasiswa/i Program Magister Manajemen Universitas Terbuka yang selalu bersama penulis dalam semangat kebersamaan dan kekeluargaan untuk mewujudkan cita-cita meraih sukses.
10. Tesis ini juga penulis persembahkan untuk istri tercinta Maria Rosa Dalima Frenandez dan kedua anak tersayang Risman dan Nona Langobelen, yang dengan senang hati selalu mendampingi dan memotivasi penulis hingga menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister ini dengan baik.
11. Penulisan tesis ini masih jauh dari harapan karena kemampuan dan keterbatasan penulis, oleh karena itu penulis sangat menghargai dan menerima usul dan saran perbaikan dengan senang hati.

Jakarta, Agustus 2010

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak .....	i
Abstract.....	ii
Pernyataan Orisinal.....	iii
Lembar Persetujuan.....	iv
Lembar Pengesahaan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel.....	xii
Daftar lampiran.....	xvi
BAB I    PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kajian Teori.....	7
B. Kerangka Berpikir.....	23
C. Defenisi Operasional.....	25
BAB III    METODE PENELITIAN	27
A. Desain Penelitian.....	27
B. Populasi dan Sampel.....	27
C. Instrumen Penelitian.....	29
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	31
E. Metode Analisis Data.....	32

BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	34
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	87
	A. Simpulan.....	87
	B. Saran.....	87
	DAFTAR PUSTAKA.....	89

UNIVERSITAS TERBUKA

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
2.1 Diagram Konsep Kepuasan.....	24
4.1 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lembata.....	39

**UNIVERSITAS TERBUKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Kisi - kisi instrumen penelitian Analisis kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Lembata di Lewoleba, Tahun 2010.....	30
4.1 Profil pegawai PDAM Kabupaten Lembata, menurut status pendidikan, tahun 2010.....	41
4.2. Profil pegawai PDAM Kabupaten Lembata menurut status kepegawaian dan jenis kelamin tahun 2010.....	42
4.3 Jadwal waktu pelayanan per zona pelayanan PDAM Kabupaten lembata di Lewoleba tahun 2010.....	47
4.4 Distribusi Responden Pelanggan Berdasarkan Umur, Tahun 2010.....	49
4.5 Distribusi Responden Pelanggan Berdasarkan Status Perkawinan, Tahun 2010.....	49
4.6 Distribusi Responden Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan, Tahun 2010.....	50
4.7 Distribusi Karyawan Berdasarkan Umur, Tahun 2010.....	51
4.8 Distribusi Karyawan berdasarkan Tingkat Pendidikan, Tahun 2010.....	51
4.9 Distribusi Karyawan Berdasarkan Status Kepegawaian, Tahun 2010.....	52
4.10 Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Prosedur penerimaan laporan pelanggan air minum yang cepat dan tepat di PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2010.....	53
4.11 Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit di PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2010.....	54
4.12 Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Pemeriksaan kerusakan dan perbaikan jaringan yang cepat dan tepat di PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2010..	55
4.13 Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat di PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2010.....	56
4.14 Hasil skoring variabel kehandalan di PDAM Kabupaten Lembata.....	57
4.15 Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Kemampuan petugas teknis PDAM untuk cepat tanggap menyelesaikan permintaan/keluhan pelanggan air minum di PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2010.....	60
4.16 Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Petugas teknis PDAM atau petugas lainnya memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti di PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2010.....	61



4.17	Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Tindakan cepat pada saat saat pelanggan air minum membutuhkan pelayanan di PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2010.....	62
4.18	Hasil skoring variabel ketanggapan di PDAM Kabupaten Lembata.....	63
4.19	Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Pengetahuan dan kemampuan petugas teknis PDAM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan air minum di PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2010.....	65
4.20	Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Ketrampilan para petugas teknis PDAM dalam memberikan pelayanan di PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2010.....	66
4.21	Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas teknis PDAM dan staf pendukung lainnya di PDAM Kabupaten Lembata.....	67
4.22	Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan air minum yang diterima di PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2010.....	68
4.23	Hasil skoring variabel keyakinan di PDAM Kabupaten Lembata.....	70
4.24	Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Pemberian perhatian secara khusus kepada para pelanggan air minum di PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2010.....	72
4.25	Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Perhatian terhadap keluhan atau pengaduan pelanggan air minum di PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2010.....	73
4.26	Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Pelayanan kepada semua pelanggan air minum tanpa memandang status sosial dan lain-lain di PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2010.....	74
4.27	Hasil skoring variabel Empati di PDAM Kabupaten Lembata.....	75
4.28	Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Kualitas air dan jaringan distribusi yang terpasang selalu dalam keadaan baik di PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2010.....	77
4.29	Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Kelengkapan sarana dan prasarana peralatan yang dipakai dalam memberikan pelayanan pelanggan di PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2010.....	78
4.30	Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Penataan jaringan distribusi dan perbaikan jaringan transmisi di daerah pelayanan di PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2010.....	79
4.31	Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Penataan ruangan pelayanan rekening air dan ruangan pengaduan sesuai standar pelayanan di PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2010.....	80

4.32	Hasil skoring variabel penampilan fisik di PDAM Kabupaten Lembata.....	81
4.33	Nilai rerata skor indikator Variabel Kepuasan Pelanggan.....	83
4.34	Hasil skoring variabel Kepuasan Pelanggan di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010.....	85
4.35	Rekapitulasi Varabel dan Indikator Kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010.....	85

UNIVERSITAS TERBUKA

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran		Halaman
01	Daftar Pertanyaan Penelitian Mengenai Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Lembata di Lewoleba Untuk Pelanggan.....	92
02	Pedoman Wawancara Untuk Direktur PDAM.....	96
03	List Data Indikator dan Variabel untuk Pelanggan.....	97
04	Surat Keterangan Penelitian.....	105
05	Skema Sistem Jaringan Distribusi dalam Kota.....	107
06	Neraca PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2008.....	108
07	Neraca PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2009.....	110

UNIVERSITAS TERBUKA



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418  
Telp. 021 7415050, Fax 021 7415588**

**BIODATA**

Nama : SIPRIANUS MERU

NIM : 014 630 337

Tempat dan Tanggal Lahir : Lewoleba, 16 Mei 1963

Registrasi Pertama : 2008

Riwayat Pendidikan : 1. SDK I Lewoleba, Tamat Tahun 1975  
2. SMP PGRI Lewoleba, Tamat Tahun 1979  
3. SMA PGRI Lewoleba, Tamat Tahun 1982  
4. Fakultas Peternakan Universitas Nusa Cendana Kupang, Tamat Tahun 1991

Riwayat Pekerjaan : 1. PNS Tahun 1994 hingga sekarang  
2. Kepala Sub Dinas Bina Usaha Dinas Peternakan Kabupaten Lembata, Tahun 2000-2004  
3. Camat Omesuri, Tahun 2004-2006  
4. Kepala Bidang Statistik Bappeda Kabupaten Lembata, Tahun 2006-2007  
5. Kepala Bidang Ekososbud Bappeda Kabupaten Lembata, Tahun 2007-2008  
6. Sekretaris Bappeda Kabupaten Lembata, Tahun 2008-sekarang

Alamat Tetap : Kelurahan Lewoleba, Kecamatan Nubatukan, Kabupaten Lembata

Telp/HP : 0383 41572/085239459775

E mail : [merusiprianus@yahoo.co.id](mailto:merusiprianus@yahoo.co.id)

Kupang, 01 Agustus 2010



SIPRIANUS MERU  
NIM. 014 630 337



## BAB I PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG MASALAH

Air merupakan kebutuhan dasar manusia (*basic human need*) sehari-hari seperti minum, masak, cuci, mandi dan kebutuhan pengolahan industri. Karena itu, fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi sosial. Fungsi sosial ini erat kaitannya dengan kondisi air yang sehat, jernih dan bersih sehingga sangat penting dipahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Kedua fungsi air ini perlu dipertimbangkan perusahaan air minum dalam pelayanan bagi pelanggan.

Kotler (2003) menyatakan bahwa sebuah organisasi harus dapat mengembangkan pemasaran eksternal dan pemasaran internal untuk mempertahankan kontinuitas operasi dan sekaligus mengambil posisi yang lebih menguntungkan dalam lingkungan kompetitif yang dinamis, secara logika mendapatkan pembedanya.

Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan (Levitt, 1987) dalam Tjiptono (2009). Selanjutnya dijelaskan bahwa agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang pantas. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya. Hal ini penting,

karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan serta perilaku konsumen. Perilaku konsumen sendiri merupakan tindakan-tindakan individu secara langsung terlibat dalam memperoleh, menggunakan, dan menentukan produk yang mendahului dan mengikuti tindakan-tindakan tersebut (Engel et al, 1990). Meskipun demikian, apabila hal tersebut dapat dilakukan, maka perusahaan yang bersangkutan akan meraih keuntungan yang jauh lebih besar daripada para pesaingnya, karena dengan dipahaminya perilaku konsumennya, perusahaan dapat memberikan kepuasan secara lebih baik kepada konsumennya (Kotler, et al, 1996).

Menurut Schnaars (1991) dalam Tjiptono (2008) pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara kinerja produk/jasa yang diterima dengan yang diharapkan (Kotler, 1997) dalam Lupiyoadi (2001). Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pemenuhan akan air minum bersih, mengandung arti bahwa kualitas pelayanan perusahaan semakin baik. Namun demikian, sekalipun kualitas pelayanan yang diukur dengan kepuasan yang telah diterima secara luas, penerapannya tidaklah semudah yang diperkirakan. Karena itu Kotler (2001) menyatakan salah satu strategi yang dapat dilakukan pengelola jasa adalah



secara konsisten memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaing. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas jasa sasaran. Sehubungan dengan itu, Parasuraman et al, (1988) dalam Lupiyoadi (2001), menyatakan ada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu 1) *tangibleness*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya, 2) *reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi, 3) *responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan, 4) *assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Assurance* terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*), 5) *empaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan

konsumen. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Permasalahan yang menarik bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini antara lain, 1) air tidak mengalir yang berakibat pada *naiknya* tunggakan pembayaran rekening air dari 2008 sebesar Rp.27.276.600. menjadi 2009 sebesar Rp.84.508.070 atau naik sebesar Rp.57.231.470 (209,82%) pertahun atau rata-rata 4.769.289 (17,48%) perbulan, 2) kerusakan sambungan rumah menyebabkan terjadinya *penurunan* jumlah pelanggan selama 2009 sebesar 1.544 pelanggan turun menjadi 1.471 pada tahun 2010 atau turun sebanyak 73 sambungan rumah (4,73%) pertahun atau rata-rata sebesar 6,08 sambungan rumah (0,39%) perbulan, 3) terjadinya *kenaikan* kerusakan meteran air menyebabkan *naiknya* dana pemeliharaan meteran air pada tahun 2008 sebesar Rp.5.287.000. menjadi Rp.38.372.000. pada tahun 2009 atau naik sebesar Rp.32.085.000. (510,34%) pertahun atau naik rata-rata sebesar Rp.2.674.500. (42,53%) perbulan, 4) terjadinya kerusakan jaringan transmisi dan jaringan distribusi yang menyebabkan *kenaikan* biaya pemeliharaan transmisi dan distribusi pada tahun 2008 sebesar Rp.193.366.526. menjadi Rp.509.815.740. atau naik sebesar Rp.316.449.214. (163%) pertahun atau naik rata-rata sebesar Rp.26.370.768.(13,64%) perbulan, 4) perusahaan mengalami kerugian antara tahun 2008 dan 2009 yang ditandai dengan *kenaikan* kerugian tahun 2008 sebesar Rp.280.395.342.menjadi Rp.1.195.333.466. atau naik sebesar Rp.914.938.124 (326,30%) pertahun atau naik rata-rata sebesar Rp.76.244.844 (27,19%) perbulan, (Neraca PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2008 dan 2009).

Dari uraian permasalahan diatas maka dipandang perlu melakukan penelitian dengan judul *“Analisis Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lembata di Lewoleba”*.

#### **B. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan terdahulu maka dapat dirumuskan permasalahan pokok yang harus dijawab dalam penelitian ini, yaitu bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lembata di Lewoleba.

#### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lembata di Lewoleba.

#### **D. KEGUNAAN PENELITIAN**

Kegunaan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi PDAM Kabupaten Lembata
  - a. Sebagai bahan informasi kepada pihak PDAM Kabupaten Lembata tentang tingkat kepuasan pelanggan air minum yang memanfaatkan jasa pelayanan PDAM Kabupaten Lembata.
  - b. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak PDAM Kabupaten Lembata dalam rangka penataan dan perumusan kebijakan strategis di bidang pelayanan perusahaan secara komperhensif.

2. Bagi Universitas Terbuka.

- a. Menambah koleksi buku/referensi yang ada di Perpustakaan Universitas Terbuka.
- b. Menjadi acuan bagi mahasiswa lain untuk menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya mengenai analisis tingkat kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

3. Bagi Mahasiswa/Peneliti.

Menambah wawasan dan kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan teori dan konsep ilmu-ilmu manajemen, khususnya manajemen pemasaran dalam rangka memecahkan masalah riil dalam dunia bisnis secara ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan.

4. Bagi para pelanggan air minum.

Memberikan masukan kepada para pelanggan terhadap jasa pelayanan PDAM Kabupaten Lembata sehingga dapat menikmati pelayanan yang lebih baik.

UNIVERSITAS TERBUKA



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. KAJIAN TEORI

Sebagai landasan ilmiah dalam penelitian ini akan dipaparkan beberapa kajian teori yang relevan berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Berdasarkan perspektif psikologi, terdapat 2 (dua) model kepuasan pelanggan (Mischel dan Shoda, 1995) dalam Tjiptono (2008).

##### 1. Model Kognitif

Pada model ini, penilaian pelanggan didasarkan atas perbedaan antara suatu kumpulan dari kombinasi atribut yang dipandang ideal untuk individu dan persepsinya tentang kombinasi dari atribut yang sebenarnya (dipersepsikan atau yang dirasakannya), maka pelanggan akan sangat puas terhadap produk/jasa tersebut. Sebaliknya, bila perbedaan antara yang ideal dan yang sebenarnya (yang dipersepsikan) itu semakin besar, maka semakin tidak puas pelanggan tersebut. Jika perbedaan semakin kecil, maka besar kemungkinannya pelanggan yang bersangkutan akan mencapai kepuasan. Persepsi individu terhadap kombinasi dari atribut yang ideal tergantung pada daur hidupnya, pengalaman atas produk/jasa, dan harapan serta kebutuhannya.

Berdasarkan model kognitif ini, kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan dua cara utama: Pertama, mengubah penawaran perusahaan sehingga sesuai dengan yang ideal. Kedua, meyakinkan pelanggan bahwa yang ideal tidak sesuai dengan kenyataan. Beberapa model kognitif yang dikenal, antara lain:



a. *The expectancy Disconfirmation Model*

Berdasarkan model yang dikembangkan oleh Oliver ini, kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua variabel kognitif, yakni : harapan prapembelian (*prepurchase expectations*), yaitu keyakinan kinerja yang diantisipasi dari suatu produk atau jasa dan disconfirmation, yaitu perbedaan antara harapan prapembelian dan persepsi purnabeli (*post-purchase perception*). Konsep harapan pra pembelian (Tse dan Wilton, 1988; Engel, et al,1990, dalam Tjiptono, 2008), yaitu :

- 1). *Equitable performance (normative performance)*, yaitu penilaian normatif yang mencerminkan kinerja yang seharusnya diterima seseorang atas biaya dan usaha yang telah dicurahkan untuk membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa.
- 2). *Ideal performance*, yaitu tingkat kinerja optimum atau ideal yang diharapkan oleh seorang konsumen.
- 3). *Expect performance*, yaitu tingkat kinerja yang diperkirakan atau yang paling diharapkan/disukai (*what the performance probably will be*).

b. *Equity Theory*

Menurut teori ini, seseorang akan puas bila rasio hasil (*outcome*) yang diperolehnya dibandingkan dengan input yang digunakan dirasakan fair atau adil. Dengan kata lain kepuasan terjadi bila konsumen merasa bahwa rasio hasil terhadap inputnya proporsional terhadap rasio yang sama (*outcome disbanding input*) yang diperoleh orang lain (Oliver dan de Sarbo, 1998).

c. *Attribution Theory*

Teori ini dikembangkan dari hasil karya Weiner (1971) dalam Oliver

dan DeSarbo, 1988, Engel et al, 1990). Teori ini menyatakan bahwa ada tiga dimensi (penyebab) yang menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu hasil (*outcome*), sehingga dapat ditentukan apakah suatu pembelian memuaskan atau tidak memuaskan. Ketiga faktor tersebut yakni 1) *stabilitas atau variabilitas*, apakah faktor penyebabnya sementara atau permanen, 2) *locus of causality*, apakah penyebabnya berhubungan dengan konsumen (*external attribution*) atau dengan pemasar (*internal attribution*), seringkali dikaitkan dengan kemampuan dan usaha yang dilakukan oleh pemasar. Sedangkan *external attribution* dihubungkan dengan berbagai faktor seperti tingkat kesulitan suatu tugas dan faktor keberuntungan, 3) *controllability*, apakah penyebab tersebut berada dalam kendali kemauannya sendiri atautkah dihambat oleh faktor luar yang tidak dapat dipengaruhi.

## 2. Model Afektif

Model afektif menyatakan bahwa penilaian pelanggan individual terhadap suatu produk atau jasa tidak semata-mata berdasarkan perhitungan rasional, namun juga berdasarkan kebutuhan subyektif, aspirasi, dan pengalaman.

Selanjutnya Koteler, et al (1996) dalam Tjiptono (2008) menyatakan untuk mengukur kepuasan pelanggan digunakan 4 metode yaitu:

- a. *Sistem keluhan dan saran*, dimana setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.
- b. *Ghost shopping*, merupakan satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan



beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

- c. *Survey kepuasan pelanggan*, umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survey melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi untuk memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan.

### 1. Pengertian Pelanggan

Supranto (2001) mendefinisikan pelanggan adalah setiap individu yang menerima suatu jenis barang atau jasa dari beberapa orang lain atau kelompok orang. Seorang individu yang secara kontinyu dan berulang kali datang ke tempat dengan memiliki suatu produk atau mendapat suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut (Lupiyoadi, 2001).

Individu atau kumpulan individu yang dipengaruhi aspek eksternal dan internal yang mengarah untuk memilih dan mengkonsumsi barang atau jasa yang diinginkan disebut sebagai pelanggan (Umar, 1999). Selanjutnya Dharmmesta dan Handoko (1997) dalam Wulansari (2007) mengatakan pelanggan merupakan individu-individu yang melakukan pembelian untuk memenuhi kebutuhan pribadinya atau konsumsi rumah tangga.

Menurut L.L. Bean Freeport, Maine (Gasperz,1997) dalam Nasution (2007) pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau manajemen perusahaan. Selanjutnya membagi pelanggan pada tiga golongan yaitu 1) pelanggan internal adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi pekerjaan, 2) pelanggan antara adalah pelanggan yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk, 3) pelanggan eksternal adalah pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata.

## 2. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Supranto (2001) istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan Oliver dalam Banes (2003).

Day (1998) dalam Tse dan Wilton sebagaimana Tjiptono (2008) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Artinya bahwa pelanggan akan merasa puas bila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya pelanggan akan

merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai dengan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya Oliver dalam Banes (2003). Selanjutnya Engel, et al, Pawitra (1993) dalam Mulyadi (2007) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian, Kotler dan Engel, Rangkuti (2008). Selanjutnya Tjiptono (2008), mengartikan kepuasan pelanggan yang mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Menurut Irawan (2009) seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan value dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. Value ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistim atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa value adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau value bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau value dari pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas, akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan,

karena baik pelanggan maupun produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi.

Sebaliknya, Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa pelanggan tidak puas dengan sekitar 25% dari keseluruhan, tetapi hanya 5% yang mengeluh. sebanyak 95% lainnya merasa keluhan tidak berguna untuk disampaikan, oleh karena itu perusahaan dan karyawannya perlu diyakinkan terus menerus setiap hari, bahwa menjaga kepuasan pelanggan adalah bak menaburkan benih yang sehat. Perusahaan akan menuai laba pada saatnya, di mana laba tersebut diperoleh dari:

- a. Pelanggan yang puas akan siap membayar dengan harga premium.
- b. Perusahaan yang mempunyai banyak pelanggan yang puas, biaya marketing seperti iklan jauh lebih efektif.
- c. Pelanggan yang puas adalah penyebar promosi dari mulut ke mulut yang baik. Di lain pihak, pelanggan yang tidak puas adalah penyebar bauh busuk yang efektif.
- d. Pelanggan yang puas, umumnya akan menceritakan kepada sekitar 3 orang tentang pengalaman produk yang baik. Tetapi sebaliknya, apabila mereka tidak puas, mereka akan menceritakan kepada sekitar 11 orang. Jika mereka masing-masing menceriterakannya kepada orang lain lagi, jumlah orang yang mendengar kabar buruk dari mulut ke mulut tersebut akan terus bertambah berlipatganda.
- e. Perusahaan yang memiliki banyak pelanggan, umumnya lebih efisien biaya operasinya. Yang sering memberikan kontribusi besar adalah

bahwa pelanggan puas akan membeli lebih banyak lagi untuk produk yang memuaskan atau melalui *cross-selling*.

Di Indonesia, berdasarkan hasil survey dari Frontier dalam Irawan (2009) menunjukkan bahwa pelanggan yang puas dan yang tidak puas, menceritakan kepada pelanggan hampir sama banyaknya. Oleh karena itu, setiap perusahaan, mau tidak mau, harus menciptakan sebanyak mungkin pelanggan yang puas dan mengeliminasi jumlah pelanggan yang tidak puas. Selanjutnya Menurut Irawan (2009), bagi kelompok yang sangat puas ini atau yang disebut: “*de lighted customer*” ini bertindak bak nabi. Mereka senang menyebarkan kabar baik untuk perusahaan dengan rasa tulus dan tanpa meminta komisi. Rekomendasi mereka umumnya jauh lebih efektif dari upaya penjualan yang dilakukan oleh tenaga salesman. Oleh karena itu, penting sekali perusahaan untuk menciptakan sebanyak mungkin nabi terutama dari pelanggan intinya. Sebaliknya, pelanggan yang sangat tidak puas, umumnya bertindak bak teroris. Untuk memuntahkan kejengkelannya, mereka tidak henti-hentinya menyebarkan bau busuk. Bahkan ceriteranya sering dibuat lebih negatif dari sebenarnya. Kelompok teroris ini jelas sangat merugikan perusahaan terutama kalau mereka sudah mulai mengekspos ke media masa. Oleh karena itu, menurut Irawan, motivasi pelanggan untuk menyampaikan komplain adalah salah satu cara yang baik untuk mereduksi ketidakpuasan mereka. Selanjutnya, Irawan menegaskan, bahwa apapun bidang usahanya, mulailah menghitung jumlah nabi dan teroris, setelah itu, pertimbangkanlah program untuk menciptakan sejumlah Nabi dan mengurangi jumlah teroris.

Selanjutnya, Irawan (2009) menandakan bahwa dalam memformulasikan



kepuasan pelanggan, setiap perusahaan haruslah memperhatikan dua hal fundamental yakni mulai dengan harapan pelanggan dan memilih pelanggan yang benar. Secara sederhana, kepuasan akan terjadi kalau perusahaan mampu menyediakan produk, pelayanan, harga dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan.

Rangkuti (2008) membagi harapan pelanggan menjadi dari dua tingkat. Yang pertama: adalah "*desired expectation*". Harapan ini mencerminkan apa yang harus dilakukan perusahaan atau produk kepada pelanggannya. Misalnya seorang pelanggan yang membeli mobil, mempunyai harapan bahwa dealer tempat dia membeli mobil, akan memberikan pelayanan yang baik untuk layanan purna jual. Yang ke-dua, pada situasi tertentu, dalam kasus di atas, dimana saat mobilnya benar-benar rusak mengalami kerusakan berat, pelanggan juga sadar bahwa tidak semua suku cadang akan tersedia dalam waktu yang singkat.

Sehubungan dengan harapan pelanggan tersebut, Irawan (2009), mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhinya, antara lain: 1) faktor pengalaman masa lalu terhadap produk atau jasa yang pernah dipergunakan. Misalnya, pengalaman yang lalu, pelanggan hanya membutuhkan waktu 2 hari untuk menunggu instalasi telepon maka terbentuklah harapan bahwa proses instalasi haruslah 2 hari. Kalau pelanggan mempunyai pengalaman bahwa proses klaim asuransi selesai dalam waktu 1 jam, maka pengalaman ini akan membentuk harapan di masa mendatang terhadap pelayanan klaim yang tidak boleh lebih dari 1 jam. 2) faktor komunikasi, misalnya iklan-iklan di televisi dan media cetak. Banyak perusahaan memberikan janji-janji: "lebih baik, dijamin kualitasnya. Pasti paling enak, pelayanan yang tercepat" dan lain-lain. Keseluruhan proses

komunikasi ini akan mempengaruhi harapan pelanggan. Harapan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh komunikasi dari mulut ke mulut. Produk pelayanan yang sulit dievaluasi kualitasnya dan situasi dimana pelanggan jarang mempunyai pengalaman seperti rumah sakit, sangatlah bergantung pada komunikasi dari mulut ke mulut. Seseorang yang direkomendasikan oleh kawannya untuk pergi ke rumah sakit tertentu, akan cepat mempunyai harapan yang tinggi terhadap pelayanan dari rumah sakit yang bersangkutan. Kalau rumah sakit tersebut tidak baik pelayanannya, maka akan cepat keluar umputannya “katanya baik, ternyata buruk sekali pelayanannya. 3) faktor *personal needs*. Ini adalah harapan yang terbentuk karena faktor internal seperti *self-personality* dari pelanggan. Ada pelanggan yang sifatnya memang sudah tidak sabar, cepat emosi dan pemarah. Ada pelanggan yang sifatnya sangat teliti. Oleh karena itu, menurut Irawan, sungguh-sungguh mendalami harapan pelanggan akan menjadi menu harian bagi yang percaya pentingnya kepuasan pelanggan. Demikian juga dengan janji-janji dalam iklan. Sebelum janji dalam iklan diformulasikan, perusahaan perlu mengevaluasi kemampuannya untuk memenuhi janji yang tertuang dalam iklan. Intinya, janji harus realistis. Apabila tidak, hanya mendorong peningkatan penjualan jangka pendek. Mereka yang telah mencoba produk atau pelayanan dan kemudian kecewa adalah kelompok pelanggan yang jauh lebih sulit untuk diyakinkan untuk kembali dibandingkan dengan mereka yang belum pernah mencoba.

Menurut Kotler (1998) bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja

yang dirasakan dengan harapan.

Dari beberapa definisi mengenai kepuasan pelanggan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan dengan kenyataan terhadap pelayanan yang diterima.

### 3. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono (1996) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu: 1) tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi, 2) ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu: a) derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan, b) tingkat ketidakpuasan pelanggan, c) manfaat yang diperoleh, d) pengetahuan dan pengalaman, e) sikap pelanggan terhadap keluhan, f) tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, g) peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

Parasuraman et al (1988) dalam Lupiyoadi (2001), menyatakan ada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu 1) *tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.



Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya, 2) *reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi, 3) *responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan, 4) *assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Assurance* terdiri atas beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopansantun (*courtesy*), 5) *empaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Zeithami dan Bitner dalam Mulyadi (2007), menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), dipengaruhi oleh lima faktor,

mencakup kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasional dan faktor personal/emosional. Lebih lanjut diutarakan bahwa faktor situasional dan faktor emosional merupakan faktor eksternal perusahaan yang relatif sulit dikendalikan oleh perusahaan. Sedangkan faktor kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga merupakan faktor internal yang relatif mudah dikendalikan perusahaan.

Senada dengan Zeithami dan Bitner diatas, Irawan (2009) juga mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh lima driver utama, yakni 1) kualitas produk, 2) harga, 3) *service quality*, 4) *emotional factor*, 5) berhubungan dengan biaya dan kemudahan.

Alma (2007) menyatakan bahwa untuk keberhasilan sebuah lembaga dalam jangka panjang, maka lembaga tersebut harus menciptakan layanan yang memuaskan *needs and wants* pelanggannya. Guna menciptakan layanan yang memuaskan ini, maka lembaga menciptakan bauran pemasaran (*marketing mix*). Elemen-elemen strategi bauran pemasaran ini terdiri atas 7P yaitu 4P tradisional dan 3P lagi dalam pemasaran jasa, yang disebut pula sebagai *evidence of service*. Adapun ketujuh elemen atau faktor tersebut adalah; *produk, price, place, promotion, people, physical evidence* dan *process*.

Menurut Lupiyoadi (2001) ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) Kualitas produk; pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan; pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

- 3) Emosional; pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek dan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu.
- 4) Harga; produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- 5) Biaya; pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

#### 4. Penelitian Terdahulu yang Pernah Dilakukan

- a. Penelitian yang dilakukan Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa tahun 2007 tentang Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. Penilaian dilakukan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dengan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* adalah sebagai berikut.
  - 1) Tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar berdasarkan kontinuitas berada pada kategori tingkat kepuasan sedang, pencatatan meteran pada kategori tingkat kepuasan sedang, lokasi pembayaran berada pada kategori tingkat kepuasan tinggi dan

kecepatan penanganan keluhan pada kategori tingkat kepuasan rendah.

- 2) Secara bersama-sama atau simultan seluruh variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.
  - 3) Secara Parsial 5 (lima) variabel berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan Kota Denpasar sebaliknya faktor kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.
- b. Penelitian yang dilakukan oleh Eka Wulansari Tahun 2007 tentang analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum.(PDAM Cabang Semarang).
- 1) Secara keseluruhan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Cabang Semarang Selatan pada kategori c yaitu kurang baik dengan nilai rata-rata 62,25 %.
  - 2) Unsur-unsur pelayanan sesuai harapan kurang baik, seperti serviceability, sistim pengiriman, prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggungjawab, kemampuan petugas, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal pelayanan.
  - 3) Unsur-unsur pelayanan perlu dipertahankan karena sudah sesuai kategori baik yaitu, kualitas produk, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kenyamanan lingkungan pelayanan, keamanan lingkungan pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas

pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas.

c. Penelitian yang dilakukan oleh Engelina M. Manaha tahun 2007 tentang Analisis Kualitas Layanan Publik Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kupang.

- 1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan PDAM Kupang berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hit sebesar 74,086 lebih besar dari F tab sebesar 2,29 pada taraf keyakinan 95 % ( $\alpha = 0,05$ ) serta koefisien determinasi keseluruhan ( $R^2$ ) sebesar 0,765
- 2) Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas realibility, tangible, responsiveness, assurance dan empathy dapat diketahui bahwa variabel jaminan (*assurance*) yang mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,368 atau 36,80 % dengan probabilitas sebesar, 0,000 ( $p = 0,05$ ).

UNIVERSITAS TERBUKA

## B. KERANGKA BERPIKIR

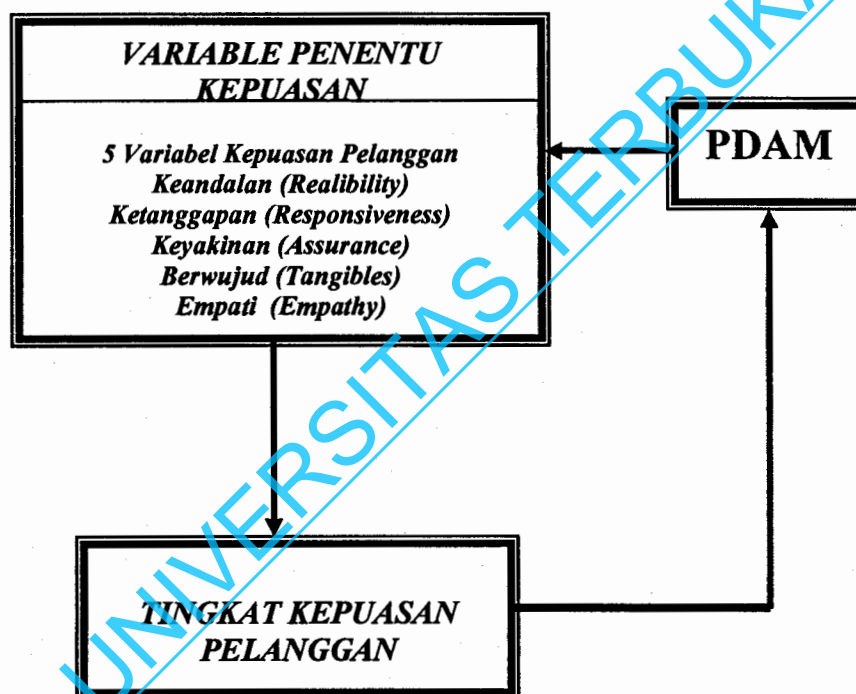
Parasuraman et al (1988) dalam Lupiyoadi (2001) ada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu 1) *tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya, 2) *reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi, 3) *responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan, 4) *assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Assurance* terdiri atas beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*), 5) *empaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu



pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Tingkat kepuasan pelanggan eksternal (masyarakat pengguna) terhadap kualitas pelayanan air minum bersih di Lewoleba akan diukur dengan menggunakan 5 (lima) determinan penting menurut pelanggan; 1) kehandalan, 2) responsif, 3) keyakinan, 4) empati dan 5) berwujud (Parasuraman, et al, 1990) Setiap determinan akan dikembangkan beberapa item pertanyaan yang akan diajukan kepada para pelanggan air minum, jawaban yang diberikan akan menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan, sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas atau sangat tidak puas.

Berdasarkan teori yang dikemukakan Parasuraman diatas maka digambarkan kerangka berpikir dalam bentuk diagram konsep pada Gambar 2.1



Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan Parasuraman, et al (1997) dalam Suparanto (1997)



### C. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Definisi operasional terhadap konsep/variabel penelitian menjadi hal yang sangat penting. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahan pengertian/penafsiran. Di samping itu, definisi operasional juga bertujuan untuk memudahkan untuk menjabarkan indikator-indikator variabel yang benar-benar terukur (Bungin, 2001).

1. Keandalan (*reability*) yaitu kemampuan petugas PDAM Kabupaten Lembata dalam melaksanakan jasa secara cepat, tepat dan terpercaya sesuai penilaian pelanggan air minum. Variabel ini berkaitan dengan kesanggupan PDAM Kabupaten Lembata menjamin kecepatan, ketepatan dan kecermatan pelayanan setiap saat apabila ada pengaduan dari pelanggan air minum.
2. Ketanggapan (*resposeveness*) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan air minum dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap. Variabel ini menunjukkan kesediaan dan ketertarikan PDAM Kabupaten Lembata dalam menghadapi masalah yang terjadi. PDAM dituntut untuk tanggap terhadap setiap keluhan yang dilaporkan dan memberikan kesan baik terhadap pelanggan air minum.
3. Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan PDAM Kabupaten Lembata untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan air minum.
4. Empati (*empaty*) yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan oleh karyawan PDAM Kabupaten Lembata terhadap pelanggan. Variabel ini menuntut PDAM Kabupaten Lembata punya kemampuan dalam menyediakan berbagai informasi baik melalui karyawan secara langsung maupun media-

media promosi yang tersedia.

5. Bukti fisik (*tangible*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi yang dimiliki PDAM Kabupaten Lembata. Variabel ini menuntut PDAM Kabupaten Lembata lebih berbenah diri dalam menyiapkan fasilitas baik jaringan maupun sarana meteran yang sangat dibutuhkan pelanggan untuk mengatasi persoalan yang sedang dihadapi baik oleh PDAM.

UNIVERSITAS TERBUKA



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. DESAIN PENELITIAN

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei (Tjiptono, 2009). Berdasarkan pendapat Tjiptono tersebut dan sejalan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian sebagaimana diuraikan di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan survei dan bersifat deskriptif.

Menurut Singarimbun dan Effendi (1995) penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Selanjutnya, Kline dalam Sugiyono (2005), menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara satu variable dengan variable lain.

#### B. POPULASI DAN SAMPEL

##### 1. Populasi

Populasi adalah semua elemen yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2001). Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2010). Selanjutnya, Singarimbun dan Effendi (1995) mendefinisikan

populasi atau *universe* sebagai jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga. Berdasarkan kedua pengertian ini maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pelanggan air minum di Lewoleba sebanyak 1.471 pelanggan, seorang direktur.

## 2. Sampel

Sugiyono (2010), mendefinisikan sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu maka sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) populasinya.

Mengacu pada pengertian tersebut di atas maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi pelanggan air minum di Lewoleba.

Sugiyono (2010) menegaskan tergantung dari tingkat ketelitian atau kesalahan yang dikehendaki. Makin besar tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan sebagai sumber data, dan sebaliknya semakin kecil tingkat kesalahan maka akan semakin besar jumlah anggota sampel yang digunakan.

Penentuan sampel dalam penelitian ini dengan teknik *kuota sampling*, yaitu teknik menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu (Sugiyono, 2010). Sejalan dengan pengertian ini maka dalam penelitian ini, yang menjadi sampel adalah pelanggan rumahtangga dan karyawan PDAM Kabupaten Lembata di Lewoleba. Pengambilan sampel pelanggan rumah tangga dilakukan pada 7 (tujuh) Kelurahan yaitu Kelurahan Lewoleba, Lewoleba Tengah, Lewoleba Barat, Lewoleba Timur, Lewoleba Utara, Lewoleba Selatan, dan Selandoro merupakan wilayah pelayanan PDAM Kabupaten Lembata di Lewoleba ditentukan sebanyak 147 pelanggan rumah tangga.

### C. INSTRUMEN PENELITIAN

Sugiyono (2010), menegaskan bahwa pada prinsipnya, meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap suatu fenomena. Karena meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur atau disebut instrument penelitian.

Bertolak dari definisi operasional kepuasan pelanggan dan indikator-indikator yang telah ditentukan yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empaty*), dan penampilan fisik (*tangible*), maka selanjutnya dijabarkan ke dalam butir-butir pertanyaan atau pernyataan sebagai kisi-kisi instrumen penelitian sebagaimana terlihat pada Tabel 3.1

Tabel 3.1  
Kisi- kisi Instrumen Penelitian Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten  
Lembata di Lewoleba, Tahun 2010

Konsep	Variabel	Item Pertanyaan
Kepuasan Pelanggan	1. Keandalan ( <i>reliability</i> )	1 - 4
	2. Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	5 - 7
	3. Keyakinan ( <i>assurance</i> )	8 - 11
	4. Empati ( <i>empathy</i> )	12 - 14
	5. Penampilan fisik ( <i>tangible</i> )	15 - 18

Kepuasan pelanggan diukur dengan Skala Likert yang memungkinkan pelanggan menjawab pada setiap butir yang menguraikan pelayanan publik. Untuk memungkinkan para pelanggan menjawab dalam berbagai tingkatan bagi setiap butir kepuasan format tipe Likert yang biasa digunakan, R.A. Likert (1932) dalam Lupiyoadi (2001). Kategori yang dipergunakan oleh Skala Likert berupa analisis tingkat kepentingan dan kinerja (*performance and importance analysis*) dengan lima kategori (Suparanto, 1997).

No	Tingkat Kepuasan	Skala
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Kurang Puas	3
4	Tidak Puas	2
5	Sangat Tidak Puas	1



## **D. PROSEDUR PENGUMPULAN DATA**

Untuk memperoleh data penelitian, peneliti harus dapat mengumpulkan data yang berasal dari sumbernya. Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder (Nupikso, 2007).

### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya (tidak melalui media perantara). Data primer diperoleh langsung dari pelanggan air minum di Lewoleba yang tersebar pada Kelurahan Lewoleba, Lewoleba Timur, Lewoleba Utara, Lewoleba Barat, Lewoleba Selatan, Lewoleba Tengah dan Selandoro. Sedangkan untuk memperoleh gambaran kondisi PDAM Kabupaten Lembata dilakukan observasi langsung terhadap unit teknis yang berhubungan langsung dengan masyarakat pelanggan air minum dan wawancara langsung dengan Direktur PDAM sebagai penyempurnaan data yang diperoleh dari responden.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung (melalui media perantara). Data sekunder ini pada umumnya berupa catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang telah atau belum dipublikasikan. Menurut Nupikso (2007), ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dan biasanya metode ini berhubungan dengan sumber data penelitian. Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini dikumpulkan melalui studi pustaka pada PDAM

Kabupaten Lembata.

## E. METODE ANALISIS DATA

Analisis data merupakan bagian dari proses pengujian data setelah kegiatan pengumpulan data dari seluruh responden. Menurut Sugiyono (2010), kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data tiap variable yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Analisis data yang dilakukan yaitu menghitung rata-rata (mean) dengan tahapan sebagai berikut:

1. Penghitungan nilai total atas skor tiap komponen yang diteliti, yaitu dengan cara mengalikan frekuensi data dengan nilai bobotnya (Umar, 1999).
2. Perhitungan skor tertinggi dan terendah dengan memperhatikan jumlah sampel, jumlah indikator atau jumlah pertanyaan, dan bobot nilai tertinggi dan terendah (Suyadi, 2002), sehingga dipergunakan rumus:

$$\text{a. Skor terendah} = \frac{\text{Bobot terendah} \times \text{Jumlah indikator atau pertanyaan}}{\text{jumlah sampel}}$$

$$\text{b. Skor tertinggi} = \frac{\text{Bobot tertinggi} \times \text{Jumlah indikator atau pertanyaan}}{\text{jumlah sampel}}$$

3. Perhitungan rentang skala untuk setiap kriteria dengan menggunakan rumus:

$$\text{Rentang Skala} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

4. Perhitungan total nilai total setiap indikator, dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Total} = \text{Skor} \times \text{Frekuensi}$$

5. Perhitungan nilai rerata skor setiap indikator, dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Rerata Skor Indikator} = \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Jumlah Sampel}}$$

6. Perhitungan nilai rerata skor setiap variabel, dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Rerata Skor Variabel} = \frac{\text{Nilai Rerata skor indikator 1+.....+Nilai Rerata skor indikator n}}{\text{Jumlah indikator}}$$

7. Penyusunan distribusi kriteria kategori:

Distribusi	Kategori
1,0 0 <1,80	Sangat tidak puas
1,80 <2,60	Tidak puas
2,60 <3,40	Cukup puas
3,40 <4,20	Puas
4,20 <5,00	Sangat puas

UNIVERSITAS TERBUKA



## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pembentukan PDAM Kabupaten Lembata sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Lembata Nomor 04 Tahun 2003 tentang Pembentukan dan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lembata. Sebelum resmi menjadi sebuah perusahaan daerah, sejak tahun 1989-1999 pengelolaan air minum di Kabupaten Lembata ditangani oleh Unit Pelayanan Air Minum PDAM Kabupaten Flores Timur.

PDAM Kabupaten Lembata terletak di Jalan Panti Asuhan Lewoleba dengan kondisi kantor masih berstatus menyewa rumah penduduk dan berpindah-pindah sejak tahun 1989 sampai dengan sekarang.

Gambaran potensi jaringan distribusi dalam Kota Lewoleba sejak tahun 1967 hingga sekarang sepanjang 7.806 meter, sementara panjang jaringan transmisi 13.538 meter, terdiri dari panjang jaringan dari sumber mata air waigolo di Desa Lite Ulumado 8.000 meter dan sumber mata air Waiplatin di Desa Nubamado 5.583 meter di Kecamatan Nubatukan.

Dengan dilantiknya Direktur PDAM pada tanggal 12 Nopember 2008 maka sejak saat itu PDAM Kabupaten Lembata resmi memiliki seorang direktur mulai menjalankan tugasnya layaknya sebuah perusahaan.

## **B. KEDUDUKAN, TUGAS POKOK DAN WEWENANG**

Sebagai organisasi/lembaga ekonomi daerah PDAM Kabupaten Lembata mempunyai kedudukan, tugas pokok dan fungsi yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Lembata Nomor 4 tahun 2003 tentang pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lembata, sebagai berikut:

### **1. Tugas dan Wewenang Direktur.**

#### **a. Tugas**

- 1) Memimpin dan mengendalikan semua kegiatan PDAM
- 2) Menyampaikan program kerja 4 (empat) tahunan, Rencana Strategis, Rencana Kerja dan Rencana Anggaran Tahunan PDAM kepada Bupati dan Badan Pengawas untuk mendapat pengesahan, selanjutnya disampaikan kepada DPRD untuk diketahui
- 3) Melakukan perubahan terhadap program kerja setelah mendapat persetujuan tertulis dari Bupati dan Badan Pengawas
- 4) Membina Pegawai PDAM
- 5) Mengurus administrasi umum dan keuangan
- 6) Menyelenggarakan manajemen produksi dan pemasaran
- 7) Mengurus dan mengelola kekayaan PDAM
- 8) Mewakili PDAM baik didalam maupun diluar pengadilan atau dapat menunjuk seorang atau beberapa orang kuasa atau wakil
- 9) Menyampaikan laporan berkala mengenai seluruh kegiatan termasuk neraca dan perhitungan rugi/laba kepada Bupati dan Badan

## Pengawas dengan tembusannya kepada DPRD

### b. Wewenang

- 1) Mengangkat dan memberhentikan pegawai dan manager PDAM dengan sepengetahuan Badan Pengawas
- 2) Mengangkat, memberhentikan dan memindahtugaskan pegawai dan manager PDAM dengan memperhatikan profesionalisme dan keahlian
- 3) Mengangkat dan menetapkan pegawai sesuai Struktur Organisasi dan Tata Kerja PDAM dengan sepengetahuan Badan Pengawas
- 4) Menandatangani neraca dan perhitungan rugi/laba
- 5) Membuat dan menandatangani perjanjian dengan pihak lain

## 2. Tugas dan Wewenang Badan Pengawas

### a. Tugas

- 1) Merumuskan kebijakan pengawasan PDAM sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah daerah
- 2) Mengawasi kegiatan operasional PDAM
- 3) Memberikan pendapat dan saran kepada Bupati terhadap pengangkatan dan pemberhentian Direktur
- 4) Memberikan pendapat dan saran kepada Bupati terhadap program kerja yang diajukan oleh Direksi
- 5) Memberikan pendapat dan saran atas laporan Kinerja PDAM



b. Wewenang:

- 1) Memberikan peringatan kepada Direksi yang tidak melaksanakan tugas sesuai dengan program kerja yang telah disetujui.
- 2) Memeriksa Direksi yang diduga merugikan PDAM
- 3) Mengesahkan Rencana Kerja dan Anggaran PDAM
- 4) Menerima dan menolak pertanggungjawaban keuangan dan program kerja Direksi pada tahun berjalan

Sebagai perusahaan milik pemerintah daerah dan juga merupakan alat kelengkapan ekonomi daerah, maka penyelenggaraan usahanya sesuai asas ekonomi perusahaan dalam kesatuan sistim pembinaan ekonomi Indonesia berdasarkan Pancasila yang menjamin kelangsungan demokrasi yang berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. PDAM sehari-hari dipimpin oleh seorang Direktur dibawah pengawasan suatu Badan Pengawas.

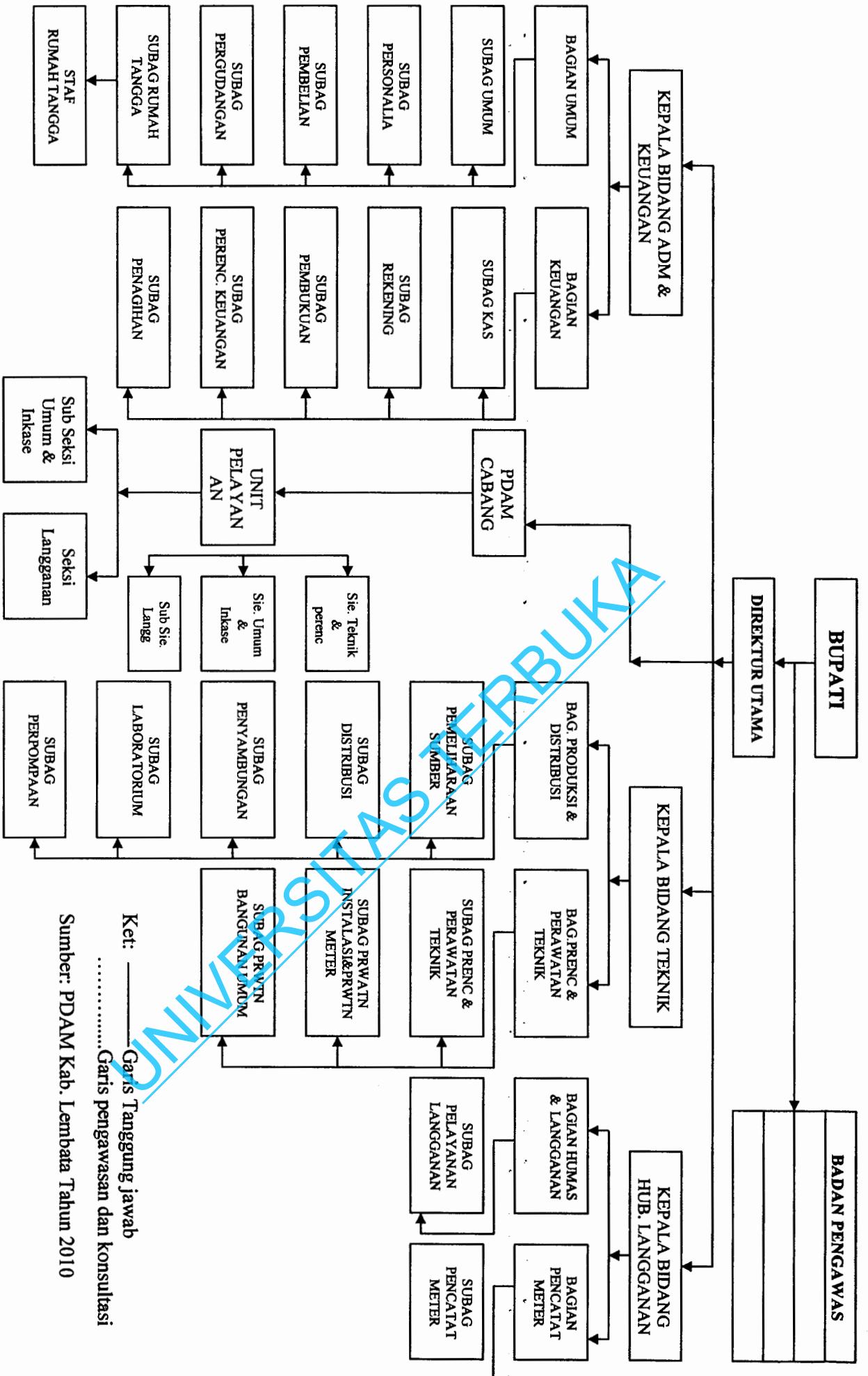
UNIVERSITAS TERBUKA

## **C. ORGANISASI DAN SUMBERDAYA PDAM KABUPATEN LEMBATA**

### **1. Organisasi PDAM Kabupaten Lembata**

PDAM Kabupaten Lembata mempunyai Struktur Organisasi yang dinamis dimana pelimpahan tugas, wewenang dan tanggungjawab dilakukan secara tegas transparan dan koordinatif antara unit-unit pengelolaan dan telah dijabarkan pula dalam Keputusan Direksi PDAM Kabupaten Lembata Nomor 124/PDAM-LBT/01/2009 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lembata, diagram bagan Struktur Organisasi dapat dilihat pada Gambar 4.1

UNIVERSITAS TERBUKA



Gambar 4.1. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lembata

Sumber: PDAM Kab. Lembata Tahun 2010

## 2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia tidak terlepas dari 3 (tiga) unsur penting yang saling terkait yaitu; 1) mental (*attituded*), 2) kecakapan dan 3) ketrampilan (*skill*). Apabila mental baik namun kecakapan dan ketrampilan kurang baik, maka akan menghasilkan karyawan kurang profesional, dan sebaliknya apabila kecakapan dan ketrampilan baik tetapi mental kurang baik maka tidak akan menghasilkan karyawan yang porfesional. Oleh karena itu maka untuk mencapai hasil yang maksimal sesuai harapan pelanggan maka upaya-upaya dari PDAM terus dilakukan agar dapat meningkatkan SDM yang sudah ada. Usaha-usaha untuk meningkatkan SDM perusahaan merupakan hal yang tidak mudah, dalam hal ini merubah mental dan sikap karyawan menjadi mental wirausahawan yang profesional (*enterpreneur*). Dengan melihat kondisi perusahaan yang semakin hari semakin dituntut pelayanan yang prima oleh perusahaan, maka karyawan diberikan kesempatan yang seluas-luasnya untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan di bidang administrasi dan bidang teknik, baik yang dilakukan sendiri oleh perusahaan maupun melalui kerjasama dengan pihak lain. PDAM Kabupaten Lembata mempunyai karyawan sebanyak 25 orang dan 1 orang Direktur yang dapat dikelompokkan menurut status kepegawaian dan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4.1  
 Profil Pegawai PDAM Kabupaten Lembata, Menurut Status Pendidikan, Tahun 2010.

Nomor	Status Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	2	7,69
2	SLTP	5	19,23
3	SLTA	16	61,54
4	SM	1	3,85
5	S1	2	7,69
	Jumlah	26	100

Sumber : PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

Dari Tabel 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan karyawan PDAM Kabupaten Lembata yang berijasah SLTA sangat dominan dengan jumlah karyawan sebanyak 16 orang atau sebesar 61,54% diikuti SLTP sebanyak 5 orang atau 19,23%, dan berturut-turut S1 dan SD dan SM. Dominasi status karyawan seperti ini dapat berimplikasi negatif terhadap SDM PDAM Kabupaten Lembata terutama dalam hal kemampuan manajerial dan profesionalisme karyawan, dengan demikian maka apabila tidak didukung dengan berbagai pelatihan teknis dan administrasi sesuai dengan bidang tugas masing-masing maka akan menyulitkan PDAM sendiri dalam menata organisasi perusahaannya yang lebih profesional. Untuk selanjutnya data sebaran karyawan menurut status kepegawaian menurut jenis kelamin PDAM Kabupaten Lembata dapat dilihat pada Tabel 4.2

Tabel 4.2  
 Profil pegawai PDAM Kabupaten Lembata  
 Menurut Status Kepegawaian dan Jenis Kelamin, Tahun 2010

No	Status Pegawai	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Persentase (%)	Keterangan
1	Pegawai tetap PDAM	3	3	6	57,69	Termasuk Direktur
2	Pegawai Kontrak PDAM	12	3	15	23,08	
3	PNS yang diperbantukan pada PDAM	4	1	5	19,23	
	Jumlah	19	7	26	100	

Sumber: PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

Dari Tabel 4.2 di atas terlihat bahwa status pegawai pada PDAM Kabupaten Lembata dengan status pegawai kontrak PDAM lebih dominan yaitu sebanyak 15 orang atau 57,69%, untuk pegawai tetap PDAM sebanyak 6 orang (termasuk Direktur) atau 23,08% dan pegawai negeri sipil yang diperbantukan pada PDAM Kabupaten Lembata sebanyak 5 orang atau 19,23%. Dengan demikian terlihat bahwa jumlah dan kapasitas pegawai PDAM Kabupaten Lembata masih sangat terbatas.

#### D. VISI, MISI, TUJUAN DAN SASARAN PDAM KABUPATEN LEMBATA

##### 1. Visi PDAM Kabupaten Lembata

Visi adalah sesuatu yang menjadi cita-cita bagi perusahaan yang teraktualisasi dan dijadikan sebagai arah untuk memacu perusahaan dalam memperoleh keuntungan yang maksimal. Adapun visi PDAM Kabupaten Lembata adalah *Terwujudnya Perusahaan Daerah Air Minum sebagai institusi*

*yang profesional, sehat dan berwibawa, yang menyediakan kebutuhan air bersih yang cukup bagi masyarakat perkotaan dan perdesaan dengan pola manajemen berbasis masyarakat dan ramah lingkungan, nyaman, sehat, sejahtera, beretos kerja tinggi, kesadaran hukum dan menjunjung tinggi sikap gotongroyong, yang dijiwai semangat persaudaraan senasip dan seperjuangan.* Melalui Visi ini maka PDAM Kabupaten Lembata terus berupaya melakukan perbaikan sistim jaringan dan pembinaan terhadap para pelanggan tanpa kenal waktu.

## **2. Misi PDAM Kabupaten Lembata**

Adapun misi PDAM Kabupaten Lembata adalah:

- a. Reorientasi dan rehabilitasi Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lembata sebagai lembaga yang telah mendapat legalitas dari pemerintah
- b. Mendorong peran aktif masyarakat, menumbuhkan sikap mandiri dan beretos kerja yang tinggi dalam mendorong Pendapatan Asli Daerah (PAD)
- c. Meningkatkan jaringan kerja sama dengan semua stakeholder yang sinergis dan intergral, baik pemerintah maupun non pemerintah
- d. Membangun sarana dan prasarana air minum bersih perkotaan dan perdesaan melalui jaringan perpipaan
- e. Menginventarisasi sumber-sumber mata air di seluruh kecamatan se Kabupaten Lembata
- f. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat Lembata melalui pemberdayaan ekonomi kerakyatan dengan memanfaatkan sumber daya air minum bersih sebagai alternatif usaha



- g. Meningkatkan pengawasan manajemen Perusahaan Daerah Air Minum dalam rangka akuntabilitas dan transparansi
- h. Meningkatkan daya dukung semua sumber daya, baik sumber daya manusia, sumber daya teknologi, sumber daya keuangan dan sumber daya operasional
- i. Menyediakan kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lembata dan pergudangan yang representatif

### **3. Tujuan dan Strategi Pengembangan PDAM Kabupaten Lembata**

Adapun tujuan yang hendak dicapai oleh PDAM Kabupaten Lembata adalah sebagai berikut: 1) Pembangunan daerah pada khususnya, 2) Pembangunan Nasional pada umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan rakyat menuju masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila. Dalam perjalanannya PDAM Kabupaten Lembata mengalami berbagai persoalan yang dihadapi baik dari para pelanggan yang sempat melakukan pemogokan pembayaran rekening selama 3 (tiga) tahun terakhir yaitu pada tahun 2005-2008 dimana pengelolaannya pada Dinas Pemukiman dan Prasarana Wilayah (KIMPRASWIL) Kabupaten Lembata yang mengelola PDAM Kabupaten Lembata sejak Kabupaten Lembata menjadi daerah otonom pada tahun 2000, maka dengan diantiknya Direktur PDAM Kabupaten Lembata yang baru pada tanggal 28 Nopember 2008 dimana PDAM sudah mempunyai strategi kedepan dalam pengembangan PDAM Kabupaten Lembata yang dapat digambarkan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan organisasi PDAM di rumuskan sebagai berikut:

- a. Bidang pemasaran dan pelayanan
  - 1) Penertiban pelanggan air minum dan pemasangan wáter meter
  - 2) Penambahan sambungan pelanggan
  - 3) Pembentukan Ibu Kota Kecamatan (IKK) Unit Loang di kecamatan Nagawutung, Ibu Kota Kecamatan (IKK) Lamaau di Kecamatan Ile Ape Timur, Ibu Kota Kecamatan (IKK) Balauring di Kecamatan Omesuri dan Ibu Kota Kecamatan (IKK) Wairiang di Kecamatan Buyasuri.
  - 4) Pelayanan air minum dengan menggunakan mobil tangki
  - 5) Peningkatan kualitas pelayanan (cepat dan tepat)
- b. Bidang Produksi
  - 1) Pembangunan sumber baru
  - 2) Optimalisasi produksi
  - 3) Pemeliharaan kualitas air
  - 4) Pemeliharaan transmisi dan distribusi
- c. Bidang Distribusi
  - 1) Pengembangan jaringan distribusi
  - 2) Penyempurnaan/perbaikan aliran air
  - 3) Penurunan tingkat kebocoran
  - 4) Pemerataan aliran air di daerah pelayanan
- d. Bidang Manajemen
  - 1) Peningkatan Sumber Daya Manusia
  - 2) Penambahan fasilitas kerja

- 6) Penyusunan sistim informasi manajemen termasuk perangkat keras dan perangkat lunak
- e. Bidang Keuangan
- 1) Efisiensi / efektifitas penagihan dan biaya operasional
  - 2) Mobilisasi sumber dana penyehatan, maupun investasi (APBD I dan APBD II serta APBN)
  - 3) Kenaikan / penyesuaian tarif air minum
  - 4) Evaluasi , monitoring dan pelaporan

#### **E. PROFIL DAN POTENSI PERUSAHAAN**

PDAM Kabupaten Lembata mempunyai kapasitas produksi air sebanyak 38,89 liter/detik yaitu untuk sumber mata air waigolo Desa Lite Ulumado sebesar 2,50 liter/detik dan sumber Waiplatin di Desa Nubamado sebesar 36,39 liter/detik untuk melayani masyarakat pelanggan air minum dalam Kota Lewoleba. Dengan keterbatasan produksi air yang sangat terbatas ini maka PDAM Kabupaten Lembata tetap berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan sistim pelayanan zona/wilayah yang dilakukan secara roling mulai tanggal 1 sampai dengan tanggal 31 dalam setiap bulan yaitu dengan pola 2 (dua) hari sekali pelayanan untuk 7 (tujuh) wilayah atau zona yaitu, Wangatoa, Kota Baru, Tujuh Maret, Berdikari, Walakeam dan Eropaun, Rayuan Kelapa, dan Waikomo yang dilakukan pelayanan sesuai pembagian jadwal rata-rata selama setiap 4 (empat) jam pelayanan. Adapun jadwal waktu pelayanan PDAM Kabupaten Lembata di Lewoleba per zona pelayanan setiap hari dapat dilihat pada Tabel 4.3

Tabel 4.3  
Jadwal Waktu Pelayanan Per zona Pelayanan PDAM Kabupaten Lembata di  
Lewoleba, Tahun 2010

No	Zona / Wilayah pelayanan air minum	Tanggal pelayanan air minum setiap bulan	Jam pelayanan air minum setiap bulan
1	Panti Asuhan, Wangatoa Timur, Wangatoa Tengah, Wologlarak, Wangatoa Barat, Bluwa.	1, 4, 7, 10, 13, 16, 22, 25, 28.	06.00 – 08.00 06.00 – 11.00 11.00 – 15.00 15.00 – 20.00
2	Panti Asuhan, Rayuan kelapa Timur dan Barat, Rumah jabatan Bupati, Kota Baru Utara, Jalur Gua, Tujuh Maret Bawah, Berdikari Bawah.	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20, 23, 26, 29.	06.00 – 08.00 06.00 – 11.00  11.00 – 15.00 15.00 – 20.00
3	Panti Asuhan, Kota Baru tengah, Tujuh Maret Atas, Berdikari Atas, Walakeam Atas, Eropaun Atas, Eropaun Bawah.	3, 6, 9, 12, 15, 18, 21, 24, 27, 30	06.00 – 08.00 06.00 – 11.00 11.00 – 15.00 15.00 – 20.00

Sumber: PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010.

Selain dengan sistim pelayanan air minum di Lewoleba seperti terlihat pada tabel 4.3 tersebut diatas PDAM Kabupaten Lembata juga melakukan pelayanan kepada para pelanggan diseluruh Kabupaten lembata melalui pelayanan mobil tangki air sebanyak 4 (empat) unit untuk melayani kebutuhan air minum bersih di 5 (lima) wilayah kecamatan yang kekurangan air minum bersih yaitu di Kecamatan Ile Ape, Ile Ape Timur, Omesuri, Buyasuri dan Nubatukan. Sementara potensi sumber-sumber mata air pada daerah-daerah yang kesulitan air minum bersih, pihak PDAM Kabupaten Lembata tetap melakukan survei potensi mata air.

Pada tahun 2010 PDAM Kabupaten lembata bekerja sama dengan Dinas PU Kabupaten Lembata dan Bappeda Kabupaten Lembata melakukan survei pada beberapa titik mata air yaitu mata air Weilain di Desa Wailolong di Kecamatan Omesuri untuk wilayah kecamatan Omesuri dan Buyasuri dengan kapasitas debit air 97 liter/detik, mata air Waibur di Kalikasa Kecamatan Atadei untuk wilayah pelayanan Kecamatan Ile Ape dan Ile Ape Timur dengan kapasitas debit air 12 liter/detik, dan mata air Waimatan di Boto Kecamatan Nagawutung untuk Wilayah Kota Lewoleba dengan kapasitas debit air 11 liter/detik..

## **F. DESKRIPSI KARAKTERISTIK RESPONDEN**

### **1. Deskripsi Karakteristik Responden Pelanggan**

Kuisisioner yang disebarakan kepada responden sampel untuk pelanggan sebanyak 147 eksemplar, dan hasilnya sebanyak 147 responden untuk dianalisa. Ditinjau dari faktor demografisnya, terdapat 117 orang (79,59%) laki-laki dan 30 orang (21,41 %) perempuan, sementara distribusi responden berdasarkan umur sangat bervariasi dari umur 17 tahun sampai dengan 85 tahun, dengan didominasi oleh umur 31-43 tahun sebesar 41,50 %. Keadaan distribusi responden sampel berdasarkan umur tersaji pada Tabel 4.4

Tabel 4.4  
Distribusi Responden Pelanggan Berdasarkan Umur, Tahun 2010

No	Umur ( Tahun )	Frekuensi	Persentasi
1.	17 – 30	15	10,20 %
2.	31 – 43	61	41,50 %
3.	44 – 57	44	29,93 %
4.	58 – 71	25	17,01 %
5.	72 – 85	2	1,36 %
	Jumlah	147	100,00 %

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Hasil penelitian mengenai karakteristik responden sampel dilihat dari aspek status perkawinan tersaji pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5  
Distribusi Responden Pelanggan Berdasarkan Status Perkawinan, Tahun 2010

No	Status Perkawinan	Frekuensi	Persentasi
1.	Kawin	122	82,99 %
2.	Belum Kawin	13	8,84 %
3.	Janda	8	5,44 %
4.	Duda	4	2,72 %
	Jumlah	147	100,00 %

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden pelanggan berdasarkan status perkawinan berstatus kawin sebanyak 122 orang (82,99%), belum kawin 13 orang (8,84%), janda 8 orang (5,44%) dan duda 4 orang (2,72%). Hasil penelitian mengenai karakteristik responden sampel ditinjau dari aspek pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 4.6



Tabel 4.6  
Distribusi Responden Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan, Tahun 2010

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentasi
1.	PNS	14	9,52%
2.	Tani	26	17,69%
3.	Swasta	37	25,17%
4.	Petani	37	25,17%
5	Ibu RT	11	7,48%
6	Nelayan	1	0,68%
7	Tukang	2	1,36%
8	Pensiun	14	9,52%
9	Guru	1	0,68%
10	CPNSD	1	0,68%
11	Sopir	1	0,68%
12	Pembantu RT	1	0,68%
13	Wiraswasta	1	0,68%
	Jumlah	147	100,00%

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa distribusi responden yang mendapat pelayanan di PDAM Kabupaten Lembata di Lewoleba berdasarkan jenis pekerjaan didominasi pelanggan yang bekerja sebagai petani sebanyak 37 orang (25,17 %) dan swasta sebanyak 37 orang (25,17 %).

## 2. Deskripsi Karyawan

Distribusi responden karyawan berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki sebanyak 21 orang (80,77%) dan perempuan sebanyak 5 orang (19,23%). Sementara distribusi karyawan berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 4.7



Tabel 4.7  
Deskripsi Karyawan Berdasarkan Umur, Tahun 2010

No	Umur ( Tahun )	Frekuensi	Persentasi
1	17 – 29	9	34,62 %
2	30 – 42	13	50,00 %
3	43 atau lebih	4	15,38%
	Jumlah	26	100,00%

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa deskripsi karyawan berdasarkan umur bervariasi dari 17 tahun sampai dengan 43 tahun atau lebih dan didominasi oleh umur 30 sampai dengan umur 42 tahun sebanyak 13 orang (50,00%), sedangkan tingkat pendidikan karyawan dapat dilihat pada Tabel 4.8

Tabel 4.8  
Deskripsi Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan, Tahun 2010

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentasi
1.	SD	2	7,69%
2.	SMP	5	19,23%
3.	SMA	16	61,54%
4.	DIPLOMA	1	3,85%
5.	SARJANA	2	7,69%
	Jumlah	26	100,00%

Sumber : Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan karyawan dari tingkat Sekolah Dasar (SD) sampai dengan Sarjana, dan didominasi oleh tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 16 orang (61,5 %).

Tabel 4.9  
Deskripsi Karyawan Berdasarkan Status Kepegawaian, Tahun 2010

No	Status Kepegawaian	Frekuensi	Persentasi
1	Pegawai Tetap PDAM	6	23,08%
2	Pegawai Kontrak PDAM	15	57,69%
3	Pegawai Negeri Sipil Yang Diperbantukan	5	19,23%
	Jumlah	26	100,00%

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Tampilan Tabel 4.9 terlihat bahwa deskripsi karyawan berdasarkan status kepegawaian didominasi oleh Pegawai Kontrak PDAM sebanyak 15 orang (57,69%)

## G. DESKRIPSI VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN PDAM KABUPATEN LEMBATA

### 1. Variabel Keandalan (*Reliability*)

Variabel keandalan terdiri atas 4 komponen, yakni 1) prosedur penerimaan laporan pelanggan air minum yang cepat dan tepat, 2) prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, 3) pemeriksaan kerusakan dan perbaikan jaringan yang cepat dan tepat, dan 4) jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat.

#### a. Komponen Prosedur Penerimaan Laporan Pelanggan Air Minum yang Cepat dan Tepat

Hasil penelitian mengenai tanggapan responden pelanggan atas komponen prosedur penerimaan laporan pelanggan air minum terhadap pelayanan yang cepat dan tepat dapat dilihat pada Tabel 4.10

Tabel 4.10  
Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Prosedur  
Penerimaan Laporan Pelanggan Air Minum yang Cepat dan Tepat di PDAM  
Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Tanggapan	Skor	Frekuensi	nilai	Persentase
1	Sangat tidak puas	1	7	7	4,76
2	Tidak puas	2	26	52	17,69
3	Cukup puas	3	77	231	52,38
4	Puas	4	36	144	24,49
5	Sangat puas	5	1	5	0,68
	Jumlah		147	439	100,00

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Tabel 4.10 diatas menggambarkan bahwa terkait prosedur penerimaan laporan atau keluhan pelanggan air minum baik secara langsung kepada petugas lapangan atau ke kantor PDAM melalui Bidang Hubungan Langgan. Selanjutnya hasil analisis deskriptif secara menyeluruh dengan menggunakan skala penilaian, dan membuat skor penilaian terdapat sebanyak 77 responden pelanggan (52,38%) pelanggan menyatakan cukup puas diikuti 36 orang (24,49%) menyatakan puas, 26 orang (17,69%) menyatakan tidak puas dan 7 orang (4,76%) menyatakan sangat tidak puas serta hanya 1 orang (0,68%) menyatakan sangat puas. Dengan demikian maka dari hasil analisis ini tergambar bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap prosedur penerimaan laporan pelanggan air minum yang cepat dan tepat pada kategori cukup puas.

#### b. Komponen Prosedur Pelayanan yang tidak Berbelit-belit

Hasil penelitian mengenai tanggapan responden pelanggan atas komponen prosedur penerimaan yang tidak berbelit – belit dapat dilihat pada

Tabel 4.11

Tabel 4.11

Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Prosedur Pelayanan yang tidak Berbelit-belit di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Tanggapan	Skor	Frekuensi	Nilai	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	9	9	6,12
2	Tidak Puas	2	29	58	19,73
3	Cukup Puas	3	64	192	43,54
4	Puas	4	44	176	29,93
5	Sangat Puas	5	1	5	0,68
	Jumlah		147	440	100,00

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun, 2010

Terkait prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit terlihat dari hasil analisis deskriptif secara menyeluruh terhadap komponen ini dengan menggunakan skala penilaian, dan dengan membuat skor penilaian dimana sebanyak 64 (43.54%) pelanggan menyatakan cukup puas diikuti 44 orang (29,93%) menyatakan puas, 29 orang (19,73%) menyatakan tidak puas dan 9 orang (6,12%) menyatakan sangat tidak puas serta hanya 1 orang (0,68%) menyatakan sangat puas. Dengan demikian maka dari hasil analisis ini tergambar bahwa tingkat kepuasan pelanggan air minum terhadap prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit pada kategori cukup puas.

**c. Komponen Pemeriksaan Kerusakan dan Perbaikan Jaringan yang Cepat dan Tepat**

Hasil penelitian mengenai tanggapan responden pelanggan atas komponen pemeriksaan kerusakan dan perbaikan jaringan yang cepat dan tepat dapat dilihat pada Tabel 4.12

Tabel 4.12  
Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Pemeriksaan Kerusakan dan Perbaikan Jaringan yang Cepat dan Tepat di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Tanggapan	Skor	Frekuensi	Nilai	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	8	8	5,44
2	Tidak Puas	2	43	86	29,25
3	Cukup Puas	3	68	204	46,26
4	Puas	4	25	100	17,01
5	Sangat Puas	5	3	15	2,04
	Jumlah		147	413	100,00

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Pemeriksaan kerusakan dan perbaikan jaringan yang cepat dan tepat. Dari hasil analisis deskriptif secara menyeluruh terhadap komponen ini dengan menggunakan skala penilaian, dan dengan membuat skor penilaian dimana sebanyak 68 responden pelanggan (46.26%) pelanggan menyatakan cukup puas diikuti 43 orang (29,25%) menyatakan tidak puas, 25 orang (17,01%) menyatakan puas dan 8 orang (5,44%) menyatakan sangat tidak puas serta hanya 3 orang (2,04%) menyatakan sangat puas. Dengan demikian maka dari hasil analisis ini tergambar bahwa tingkat kepuasan pelanggan air minum terhadap pemeriksaan kerusakan dan perbaikan jaringan yang cepat dan tepat pada kategori cukup puas.

**d. Komponen Jadwal Pelayanan Dijalankan dengan Tepat di PDAM Kabupaten Lembata**

Hasil penelitian mengenai tanggapan responden pelanggan atas komponen jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat di PDAM Kabupaten Lembata dapat dilihat pada Tabel 4.13



Tabel 4.13  
Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Jadwal Pelayanan  
Dijalankan dengan Tepat di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Tanggapan	Skor	Frekuensi	Nilai	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	8	8	5,44
2	Tidak Puas	2	37	74	25,17
3	Cukup Puas	3	66	198	44,90
4	Puas	4	33	132	22,45
5	Sangat Puas	5	3	15	2,04
	Jumlah		147	427	100,00

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Jadwal pelayanan air minum yang dijalankan dengan tepat waktu. Dari hasil analisis deskriptif secara menyeluruh terhadap komponen ini dengan menggunakan skala penilaian, dan dengan membuat skor penilaian dimana sebanyak 66 orang (40,90%) pelanggan menyatakan cukup puas diikuti 37 orang (25,17%) menyatakan tidak puas, 33 orang (22,45%) menyatakan puas dan 8 orang (5,44%) menyatakan sangat tidak puas serta hanya 3 orang (2,04%) menyatakan sangat puas. Dengan demikian maka dari hasil analisis ini tergambar bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap jadwal pelayanan air minum yang dijalankan dengan tepat pada kategori cukup puas.

#### e. Variabel Kehandalan di PDAM Kabupaten Lembata

Selanjutnya, berdasarkan nilai skor distribusi tanggapan responden terhadap 4 komponen variabel kehandalan secara terpisah (Tabel 4.10 sampai dengan Tabel 4.13), maka diperoleh nilai skor total untuk variabel kehandalan seperti tersaji dalam Tabel 4.14

Tabel 4.14

Hasil Skoring Variabel Keandalan di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Indikator	Nilai Skor Jawaban					Nilai Skor Total
		5	4	3	2	1	
1	Prosedur penerimaan laporan pelanggan air minum yang cepat dan tepat	5	144	231	52	7	439
2	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	5	176	192	58	9	440
3	Pemeriksaan kerusakan dan perbaikan jaringan yang cepat dan tepat	15	100	204	86	8	413
4	Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat	15	132	198	74	8	427
Total		40	552	825	270	32	1719

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Penilaian tingkat keandalan ditentukan dengan mengacu kepada distribusi nilai skor total dengan perhitungannya sebagai berikut:

- 1) Skor tertinggi =  $5 \times 4 \text{ komponen} \times 147 \text{ responden} = 2940$
- 2) Skor terendah =  $1 \times 4 \text{ komponen} \times 147 \text{ responden} = 588$
- 3) Rentang = skor tertinggi - skor terendah =  $2940 - 588 = 2352$
- 4) Jumlah kelas = 5
- 5) Interval atau rentang skala = rentang / jumlah kelas =  $2352 / 5 = 470,4$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka skala penilaian variabel keandalan adalah:

No	Nilai skor total	Klasifikasi
1	588,0-1058,4	Sangat tidak puas
2	1058,5-1528,9	Tidak puas
3	1529,0-1999,4	Cukup puas
4	1999,5-2469,9	Puas
5	2470,0-2940,4	Sangat puas



Ternyata nilai skor total dalam Tabel 13 yaitu total skor variabel kehandalan sebesar 1719, pada skala penilaian skor total variabel kehandalan tersebut berada pada rentang skala 1529,0-1999,4 dengan demikian variabel kehandalan di PDAM Kabupaten Lembata tergolong kategori cukup puas.

Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel kehandalan meliputi komponen atau indikator prosedur penerimaan laporan pelanggan air minum yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, pemeriksaan kerusakan dan perbaikan jaringan yang cepat dan tepat, dan jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat pada PDAM Kabupaten Lembata sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan baik pelayanan teknis maupun administrasi. Hal ini sejalan dengan teori Parsuraman et al (1988) dalam Lupioyadi (2001) bahwa kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Jika dibandingkan dengan hasil penelitian Manaha (2007) tentang Analisis Kualitas Layanan Kepada Publik Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kupang disimpulkan bahwa variabel kehandalan pada kategori puas dimana variabel ini mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dapat dipertahankan dengan selalu memperhatikan kinerja dengan mengontrol proses pelayanan bisnis inti maupun layanan administrasi. Sejalan dengan pendapat Zeithami dan Bitner dalam Lupioyadi (2007) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan (customer satisfaction) dipengaruhi lima faktor yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasional dan faktor emosional merupakan faktor eksternal perusahaan yang

relatif sulit dikendalikan oleh perusahaan. Sedangkan kualitas layanan, produk dan harga merupakan faktor internal yang relatif mudah dikendalikan oleh perusahaan. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Mischel dan Shoda (1995) dalam Tjiptono (2008) teori ini mengatakan bahwa perilaku bukanlah merupakan hasil dari beberapa sifat kepribadian umum, melainkan muncul dari persepsi individu tentang dirinya sendiri dalam situasi tertentu. Dengan demikian bahwa adanya perbedaan hasil penelitian ini sangat dipengaruhi adanya perbedaan persepsi individu yang berbeda.

## 2. Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*)

Variabel ketanggapan (*responsiveness*) terdiri atas 3 komponen, yakni 1) kemampuan petugas teknis PDAM untuk cepat tanggap menyelesaikan permintaan/keluhan pelanggan air minum, 2) kemampuan Petugas teknis PDAM atau petugas lainnya memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, 3) tindakan cepat pada saat pelanggan air minum membutuhkan pelayanan

### a. Komponen Kemampuan Petugas Teknis PDAM untuk Cepat Tanggap Menyelesaikan Permintaan/Keluhan Pelanggan Air Minum

Hasil penelitian mengenai tanggapan responden pelanggan atas komponen kemampuan petugas teknis PDAM untuk cepat tanggap menyelesaikan permintaan/keluhan pelanggan air minum dapat dilihat pada Tabel 4.15

Tabel 4.15  
Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Kemampuan Petugas Teknis PDAM untuk Cepat Tanggap Menyelesaikan Permintaan/Keluhan Pelanggan Air Minum di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Tanggapan	Skor	Frekuensi	Nilai	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	9	9	6,12
2	Tidak Puas	2	34	68	23,13
3	Cukup Puas	3	65	195	44,22
4	Puas	4	39	156	26,53
5	Sangat Puas	5	0	0	0,00
	Jumlah		147	428	100,00

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Kemampuan petugas teknis PDAM untuk cepat tanggap menyelesaikan permintaan/keluhan pelanggan air minum. Dari hasil analisis deskriptif secara menyeluruh terhadap komponen ini dengan menggunakan skala penilaian, dan dengan membuat skor penilaian dimana sebanyak 65 orang (44,22%) pelanggan menyatakan cukup puas diikuti 39 orang (26,53%) menyatakan puas, 34 orang (23,13%) menyatakan tidak puas dan 9 orang (6,12%) menyatakan sangat tidak puas tidak ada responden pelanggan yang menyatakan sangat puas. Dengan demikian maka dari hasil analisis ini tergambar bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kemampuan petugas teknis menyelesaikan permintaan/keluhan pelanggan air minum pada kategori cukup puas.

**b. Komponen Kemampuan Petugas teknis PDAM atau Petugas Lainnya Memberikan Informasi yang Jelas dan Mudah Dimengerti**

Hasil penelitian mengenai tanggapan responden pelanggan atas komponen Kemampuan petugas teknis PDAM untuk cepat tanggap menyelesaikan permintaan/keluhan pelanggan air minum dapat dilihat pada Tabel 4.16

Tabel 4.16  
Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Petugas Teknis PDAM atau Petugas Lainnya Memberikan Informasi yang Jelas dan Mudah Dimengerti di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Tanggapan	Skor	Frekuensi	Nilai	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	12	12	8,16
2	Tidak Puas	2	21	42	14,29
3	Cukup Puas	3	70	210	47,62
4	Puas	4	40	160	27,21
5	Sangat Puas	5	4	20	2,72
	Jumlah		147	444	100,00

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Terhadap komponen tanggapan responden kepada Petugas teknis PDAM atau petugas lainnya memberikan informasi yang jelas dan mudah, dari hasil analisis deskriptif secara menyeluruh terhadap komponen ini dengan menggunakan skala penilaian, dan dengan membuat skor penilaian dimana sebanyak 70 orang (47,62%) pelanggan menyatakan cukup puas diikuti 40 orang (27,21%) menyatakan puas, 21 orang (14,29%) menyatakan tidak puas dan 12 orang (8,16%) menyatakan sangat tidak puas serta hanya 4 orang (2,72%) menyatakan sangat puas. Dengan demikian maka dari hasil analisis ini tergambar bahwa tingkat kepuasan pelanggan air minum terhadap kemampuan petugas teknis PDAM atau petugas lainnya memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pada kategori cukup puas.

#### c. Komponen Tindakan Cepat pada Saat Pelanggan Air Minum Membutuhkan Pelayanan

Hasil penelitian mengenai tanggapan responden pelanggan atas komponen Kemampuan petugas teknis PDAM untuk cepat tanggap menyelesaikan permintaan/keluhan pelanggan air minum dapat dilihat pada Tabel 4.17

Tabel 4.17  
Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Tindakan Cepat pada saat Pelanggan Air Minum Membutuhkan Pelayanan di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Tanggapan	Skor	frekuensi	Nilai	Persentase
1	Sangat tidak puas	1	9	9	6,12
2	Tidak puas	2	36	72	24,49
3	Cukup puas	3	73	219	49,66
4	Puas	4	26	104	17,69
5	Sangat puas	5	3	15	2,04
	Jumlah		147	419	100,00

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Pada komponen tanggapan terkait tindakan cepat pada saat saat pelanggan air minum dalam membutuhkan pelayanan PDAM. Dari hasil analisis deskriptif secara menyeluruh terhadap komponen ini dengan menggunakan skala penilaian, dan dengan membuat skor penilaian dimana sebanyak 73 orang (49,66%) pelanggan menyatakan cukup puas diikuti 36 orang (24,49%) menyatakan tidak puas, 26 orang (17,69%) menyatakan puas dan 9 orang (6,12%) menyatakan sangat tidak puas serta hanya 3 orang (2,03%) menyatakan sangat puas. Dengan demikian maka dari hasil analisis ini tergambar bahwa tingkat kepuasan pelanggan air minum terhadap tindakan cepat pada saat pelanggan air minum membutuhkan pelayanan dari petugas pada kategori cukup puas.

#### d. Variabel Ketanggapan

Selanjutnya, berdasarkan nilai skor distribusi tanggapan responden terhadap 3 komponen variabel ketanggapan secara terpisah (Tabel 4.15 sampai dengan Tabel 4.17), maka diperoleh nilai skor total untuk variabel ketanggapan seperti tersaji dalam Tabel 4.18



Tabel 4.18

Hasil Skoring Variabel Ketanggapan di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Indikator	Nilai Skor Jawaban					Nilai Skor Total
		5	4	3	2	1	
1	Kemampuan petugas teknis PDAM untuk cepat tanggap menyelesaikan permintaan/keluhan pelanggan air minum.	0	156	195	68	9	428
2	Petugas teknis PDAM atau petugas lainnya memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	20	160	210	42	12	444
3	Tindakan cepat pada saat saat pelanggan air minum membutuhkan pelayanan.	15	104	219	72	9	419
Total		35	420	624	182	30	1291

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Penilaian tingkat kehandalan ditentukan dengan mengacu kepada distribusi nilai skor total dengan perhitungannya sebagai berikut:

- 1) Skor tertinggi =  $5 \times 3 \text{ komponen} \times 147 \text{ responden} = 2205$
- 2) Skor terendah =  $1 \times 3 \text{ komponen} \times 147 \text{ responden} = 441$
- 3) Rentang = skor tertinggi - skor terendah =  $2205 - 441 = 1764$
- 4) Jumlah kelas = 5
- 5) Interval atau rentang skala = rentang / jumlah kelas =  $1764 / 5 = 352,8$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka skala penilaian variabel kehandalan adalah:

No	Nilai skor total	Klasifikasi
1	441,0-793,8	Sangat tidak puas
2	793,9-1146,7	Tidak puas
3	1146,8-1499,6	Cukup puas
4	1499,7-1852,5	Puas
5	1852,6-2205,4	Sangat puas

Ternyata nilai skor total dalam Tabel 4.18 yaitu total skor variabel ketanggapan sebesar 1291, pada skala penilaian skor total variabel ketanggapan tersebut berada pada rentang skala 1146,8-1499,6 sehingga variabel ketanggapan di PDAM Kabupaten Lembata tergolong cukup puas.

Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel ketanggapan meliputi komponen atau indikator kemampuan petugas teknis PDAM untuk cepat tanggap menyelesaikan permintaan/keluhan pelanggan air minum, petugas teknis PDAM atau petugas lainnya memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti dan tindakan cepat pada saat pelanggan air minum membutuhkan pelayanan pada PDAM Kabupaten Lembata sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan baik pelayanan teknis maupun administrasi. Hal ini sejalan dengan teori Parsuraman et al (1988) dalam Lupioyadi (2001) bahwa ketanggapan yaitu kemauan untuk membantu dan memerikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Jika dibandingkan dengan hasil penelitian Manaha (2007) tentang Analisis Kualitas Layanan Kepada Publik Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kupang disimpulkan bahwa variabel ketanggapan pada kategori puas dimana variabel ini mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan dapat ditempuh dengan jalan selalu memberikan pelatihan kepada karyawan pada PDAM Kupang. hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian di Kabupaten Lembata dimana tingkat pendidikan karyawan pada PDAM Kabupaten Lembata dengan tingkat pendidikan didominasi oleh karyawan yang berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 16 orang (61,5 %). Dengan demikian maka perlu



dilakukan pendidikan dan pelatihan bagi petugas PDAM Kabupaten Lembata baik pelatihan teknis maupun administrasi.

### 3. Variabel Keyakinan (*Assurance*)

Variabel Keyakinan (*assurance*) terdiri atas 4 komponen, yakni: 1) pengetahuan dan kemampuan petugas teknis PDAM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan air minum, 2) ketrampilan para petugas teknis PDAM dalam memberikan pelayanan, 3) pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas teknis PDAM dan staf pendukung lainnya, 4) jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan air minum yang diterima.

#### a. Komponen Pengetahuan dan Kemampuan Petugas Teknis PDAM dalam Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan Air Minum

Hasil penelitian mengenai Pengetahuan dan kemampuan petugas teknis PDAM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan air minum dapat dilihat pada tabel 4.19

Tabel 4.19

Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Pengetahuan dan Kemampuan Petugas Teknis PDAM dalam Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan Air Minum di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Tanggapan	Skor	Frekuensi	Nilai	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	6	6	4,08
2	Tidak Puas	2	27	54	18,37
3	Cukup Puas	3	66	198	44,90
4	Puas	4	47	188	31,97
5	Sangat Puas	5	1	5	0,68
	Jumlah		147	451	100,00

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Tabel 4.19 memperlihatkan tanggapan responden terhadap pengetahuan dan kemampuan petugas teknis PDAM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan air. Dari hasil analisis deskriptif secara menyeluruh terhadap komponen ini dengan menggunakan skala penilaian, dan dengan membuat skor penilaian dimana sebanyak 66 orang (44,90%) pelanggan menyatakan cukup puas diikuti 47 orang (31,97%) menyatakan puas, 27 orang (18,37%) menyatakan tidak puas dan 6 orang (4,08%) menyatakan sangat tidak puas serta hanya 1 orang (0,68%) menyatakan sangat puas terhadap komponen ini, dengan demikian maka dari hasil analisis ini tergambar bahwa tingkat kepuasan pelanggan air minum terhadap pengetahuan dan kemampuan petugas teknis PDAM dalam memberikan pelayanan pada kategori cukup puas.

**b. Komponen Ketrampilan Para Petugas Teknis PDAM dalam Memberikan Pelayanan**

Hasil penelitian mengenai Ketrampilan para petugas teknis PDAM dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.20

Tabel 4.20

Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Ketrampilan Para Petugas Teknis PDAM dalam Memberikan Pelayanan di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Tanggapan	Skor	frekuensi	Nilai	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	6	6	4,08
2	Tidak Puas	2	24	48	16,33
3	Cukup Puas	3	59	177	40,14
4	Puas	4	56	224	38,10
5	Sangat Puas	5	2	10	1,36
	Jumlah		147	465	100,00

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Tabel 4.20 menunjukkan tanggapan responden pelanggan terhadap ketrampilan para petugas teknis PDAM dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis deskriptif secara menyeluruh terhadap komponen ini dengan menggunakan skala penilaian, dan dengan membuat skor penilaian dimana sebanyak 59 orang (40,14%) pelanggan menyatakan cukup puas diikuti 56 orang (38,10%) menyatakan puas, 24 orang (16,33%) menyatakan tidak puas dan 6 orang (4,08%) menyatakan sangat tidak puas serta hanya 2 orang (1,36%) menyatakan sangat puas. Dengan demikian maka dari hasil analisis ini tergambar bahwa tingkat kepuasan pelanggan ketrampilan petugas teknis dalam memberikan pelayanan pada kategori cukup puas.

**c. Komponen Pelayanan yang Sopan dan Ramah dari Petugas Teknis PDAM dan Staf Pendukung Lainnya**

Hasil penelitian mengenai tanggapan responden pelanggan atas komponen pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas teknis PDAM dan staf pendukung lainnya dapat dilihat pada Tabel 4.21.

Tabel 4.21

Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Pelayanan yang Sopan dan Ramah dari Petugas Teknis PDAM dan Staf Pendukung Lainnya di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Tanggapan	Skor	Frekuensi	Nilai	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	4	4	2,72
2	Tidak Puas	2	18	36	12,24
3	Cukup Puas	3	63	189	42,86
4	Puas	4	59	236	40,14
5	Sangat Puas	5	3	15	2,04
	Jumlah		147	480	100,00

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Tanggapan responden pelanggan terhadap pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas teknis. Dari hasil analisis deskriptif secara menyeluruh terhadap komponen ini dengan menggunakan skala penilaian, dan dengan membuat skor penilaian dimana sebanyak 63 orang (42,86%) pelanggan menyatakan cukup puas diikuti 59 orang (40,14%) menyatakan puas, 18 orang (12,24%) menyatakan tidak puas dan 4 orang (2,72%) menyatakan sangat tidak puas serta hanya 3 orang (2,04%) menyatakan sangat puas. Dengan demikian maka dari hasil analisis ini tergambar bahwa tingkat kepuasan pelanggan air minum terhadap pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas teknis staf pendukung lainnya pada kategori cukup puas.

**d. Komponen Jaminan Keamanan Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Pelayanan Air Minum yang Diterima**

Hasil penelitian mengenai tanggapan responden pelanggan atas komponen Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan air minum yang diterima dapat dilihat pada Tabel 4.22

Tabel 4.22

Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Jaminan Keamanan Pelayanan dan Kepercayaan Pelayanan Air Minum yang Diterima di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Tanggapan	Skor	frekuensi	Nilai	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	6	6	4,08
2	Tidak Puas	2	25	50	17,01
3	Cukup Puas	3	79	237	53,74
4	Puas	4	33	132	22,45
5	Sangat Puas	5	4	20	2,72
	Jumlah		147	445	100,00

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Tabel 4.22 memperlihatkan tanggapan responden pelanggan terhadap jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan air minum yang diterima. Dari hasil analisis deskriptif secara menyeluruh terhadap komponen ini dengan menggunakan skala penilaian, dan dengan membuat skor penilaian dimana sebanyak 79 orang (53,74%) pelanggan menyatakan cukup puas diikuti 33 orang (22,45%) menyatakan puas, 25 orang (17,01%) menyatakan tidak puas dan 6 orang (4,08%) menyatakan sangat tidak puas serta hanya 4 orang (2,72%) menyatakan sangat puas. Dengan demikian maka dari hasil analisis ini tergambar bahwa tingkat kepuasan pelanggan air minum terhadap jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan air minum yang diterima pada kategori cukup puas.

**e. Variabel Keyakinan (*Assurance*)**

Selanjutnya, berdasarkan nilai skor distribusi tanggapan responden terhadap 4 komponen variabel keyakinan secara terpisah (Tabel 4.19 sampai dengan Tabel 4.22), maka diperoleh nilai skor total untuk variabel ketanggapan seperti tersaji dalam Tabel 4.23

Tabel 4.23  
Hasil Skoring Variabel Keyakinan di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Indikator	Nilai Skor Jawaban					Nilai Skor Total
		5	4	3	2	1	
1	Pengetahuan dan kemampuan petugas teknis PDAM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan air minum.	5	18 8	19 8	54	6	451
2	Ketrampilan para petugas teknis PDAM dalam memberikan pelayanan.	10	22 4	17 7	48	6	465
3	Pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas teknis PDAM dan staf pendukung lainnya	15	23 6	18 9	36	4	480
4	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan air minum yang diterima	20	13 2	23 7	50	6	445
	Total	50	78 0	80 1	18 8	2 2	1841

Penilaian tingkat keyakinan ditentukan dengan mengacu kepada distribusi nilai skor total dengan perhitungannya sebagai berikut.

- 1) Skor tertinggi=5x4 komponenx147 responden=2940
- 2) Skor terendah=1x4 komponenx147 responden=588
- 3) Rentang=skor tertinggi-skor terendah=2940-588=2352
- 4) Jumlah kelas=5
- 5) Interval atau rentang skala=rentang/jumlah kelas=2352/5=470.

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka skala penilaian variabel keyakinan adalah:

No	Nilai Skor Total	Klasifikasi
1	588,0-1058,4	Sangat tidak puas
2	1058,5-1528,9	Tidak puas
3	1529,0-1999,4	Cukup puas
4	1999,5-2469,9	Puas
5	2470,0-2940,4	Sangat puas



Nilai skor total dalam Tabel 4.23 , yaitu total skor variabel keyakinan sebesar 1841, pada skala penilaian skor total variabel keyakinan tersebut berada pada rentang skala 1529,0-1999, sehingga variabel keyakinan di PDAM Kabupaten Lembata tergolong cukup puas.

Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel keyakinan meliputi komponen atau indikator pengetahuan dan kemampuan petugas teknis PDAM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan air minum, ketrampilan para petugas teknis PDAM dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas teknis PDAM dan staf pendukung lainnya dan jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan air minum yang diterima pada PDAM Kabupaten Lembata sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan baik pelayanan teknis maupun administrasi. Hal ini sejalan dengan teori Parsuraman et al (1988) dalam Lupioyadi (2001) bahwa keyakinan atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Jika dibandingkan dengan hasil penelitian Manaha (2007) tentang Analisis Kualitas Layanan Kepada Publik Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kupang disimpulkan bahwa variabel keyakinan pada kategori puas dimana variabel ini mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Terkait dengan hasil penelitian ini maka karyawan pada PDAM Kabupaten Lembata perlu ditingkatkan pendidikan dan pelatihan teknis maupun administrasi dalam rangka peningkatan kemampuannya.



#### 4. Variabel Empati (*Empathy*)

Variabel empathy (*empathy*) terdiri atas 3 komponen, yakni 1) memberikan perhatian kepada para pelanggan air minum, 2) perhatian terhadap keluhan atau pengaduan pelanggan air minum, 3) pelayanan kepada semua pelanggan air minum tanpa memandang status sosial dan lain-lain.

##### a. Komponen Memberikan Perhatian kepada Pelanggan Air Minum

Hasil penelitian mengenai tanggapan responden pelanggan atas memberikan perhatian kepada para pelanggan air minum dapat dilihat pada Tabel 4.24

Tabel 4.24

Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Pemberian Perhatian kepada Para Pelanggan Air Minum di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Tanggapan	Skor	Frekuensi	Nilai	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	6	6	4,08
2	Tidak Puas	2	23	46	15,65
3	Cukup Puas	3	89	267	60,54
4	Puas	4	28	112	19,05
5	Sangat Puas	5	1	5	0,68
	Jumlah		147	436	100,00

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Tabel 4.24 menunjukkan tanggapan responden pelanggan terhadap PDAM dalam memberikan perhatian kepada para pelanggan air minum. Dari hasil analisis deskriptif secara menyeluruh terhadap komponen ini dengan menggunakan skala penilaian, dan dengan membuat skor penilaian dimana sebanyak 89 orang (60,54%) pelanggan menyatakan cukup puas diikuti 28 orang (19,05%) menyatakan puas, 23 orang (15,65%) menyatakan tidak puas dan 6 orang (4,08%) menyatakan sangat tidak puas serta hanya 1 orang (0,69%) menyatakan sangat puas. Dengan demikian maka dari hasil analisis ini tergambar

bahwa tingkat kepuasan pelanggan air minum terhadap pemberian perhatian petugas kepada para pelanggan pada kategori cukup puas.

**b. Komponen Perhatian terhadap Keluhan atau Pengaduan Pelanggan Air Minum**

Hasil penelitian mengenai tanggapan responden pelanggan atas Perhatian terhadap keluhan atau pengaduan pelanggan air minum dapat dilihat pada Tabel 4.25

Tabel 4.25  
Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Perhatian Keluhan atau Pengaduan Pelanggan Air Minum di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Tanggapan	Skor	frekuensi	Nilai	persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	9	9	6,12
2	Tidak Puas	2	48	96	32,65
3	Cukup Puas	3	69	207	46,94
4	Puas	4	21	84	14,29
5	Sangat Puas	5	0	0	0,00
	Jumlah		147	396	100,00

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Tabel 4.25 memperlihatkan tanggapan responden pelanggan terhadap perhatian terhadap keluhan atau pengaduan pelanggan air minum. Dari hasil analisis deskriptif secara menyeluruh terhadap komponen ini dengan menggunakan skala penilaian, dan dengan membuat skor penilaian dimana sebanyak 69 orang (46,94%) pelanggan menyatakan cukup puas diikuti 48 orang (32,65%) menyatakan tidak puas, 21 orang (14,29%) menyatakan puas dan tidak responden menyatakan sangat tidak puas. Dengan demikian maka dari hasil analisis ini tergambar bahwa tingkat kepuasan pelanggan air minum terhadap pemberian perhatian keluhan dan pengaduan pelanggan pada kategori cukup puas.

**c. Komponen Pelayanan kepada Semua Pelanggan Air Minum tanpa Memandang Status Sosial dan Lain-lain**

Hasil penelitian mengenai tanggapan responden pelanggan atas pelayanan kepada semua pelanggan air minum tanpa memandang status sosial dan lain-lain dapat dilihat pada Tabel 4.26

Tabel 4.26  
Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Pelayanan Kepada Semua Pelanggan Air Minum tanpa Memandang Status Sosial dan Lain-lain di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Tanggapan	Skor	Frekuensi	Nilai	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	8	8	5,44
2	Tidak Puas	2	35	70	23,81
3	Cukup Puas	3	75	225	51,02
4	Puas	4	27	108	18,37
5	Sangat Puas	5	2	10	1,36
	Jumlah		147	421	100,00

Sumber: Data Primer dan diolah, Tahun 2010

Terkait tanggapan responden pelanggan terhadap pelayanan kepada semua pelanggan air minum tanpa memandang status sosial dan lain-lain. Dari hasil analisis deskriptif secara menyeluruh terhadap komponen ini dengan menggunakan skala penilaian, dan dengan membuat skor penilaian dimana sebanyak 75 orang (51,02%) pelanggan menyatakan cukup puas diikuti 35 orang (23,81%) menyatakan tidak puas, 27 orang (18,37%) menyatakan puas dan 8 orang (5,44%) menyatakan sangat tidak puas serta hanya 2 orang (1,36%) menyatakan sangat puas. Dengan demikian maka dari hasil analisis ini tergambar bahwa tingkat kepuasan pelanggan air minum terhadap pelayanan yang diberikan kepada semua pelanggan tanpa memandang status sosial dan lain-lainnya pada kategori cukup puas.

d. Variabel Empati (*Empaty*)

Selanjutnya, berdasarkan nilai skor distribusi tanggapan responden terhadap 3 komponen variabel ketanggapan secara terpisah (Tabel 4.24 sampai dengan Tabel 4.26), maka diperoleh nilai skor total untuk variabel empati seperti tersaji dalam Tabel 4.27

Tabel 4.27  
Hasil Skoring Variabel Empati di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Indikator	Nilai Skor Jawaban					Nilai Skor Total
		5	4	3	2	1	
1	Memberikan perhatian kepada para pelanggan air minum.	5	11 2	26 7	46	6	436
2	Perhatian terhadap keluhan atau pengaduan pelanggan air minum	0	84	20 7	96	9	396
3	Pelayanan kepada semua pelanggan air minum tanpa memandang status sosial dan lain-lain	1 0	10 8	22 5	70 8	8	421
	Total	1 5	30 4	69 9	21 2	2 3	1253

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Penilaian tingkat empati ditentukan dengan mengacu kepada distribusi nilai skor total dengan perhitungannya sebagai berikut:

- 1) Skor tertinggi =  $5 \times 3 \text{ komponen} \times 147 \text{ responden} = 2205$
- 2) Skor terendah =  $1 \times 3 \text{ komponen} \times 147 \text{ responden} = 441$
- 3) Rentang = skor tertinggi - skor terendah =  $2205 - 441 = 1764$
- 4) Jumlah kelas = 5
- 5) Interval atau rentang skala = rentang / jumlah kelas =  $1764 / 5 = 352,8$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka skala penilaian variabel empati adalah:

No	Nilai skor total	Klasifikasi
1	441,0-793,8	Sangat Tidak Puas
2	793,9-1146,7	Tidak Puas
3	1146,8-1499,6	Cukup Puas
4	1499,7-1852,5	Puas
5	1852,6-2205,4	Sangat Puas

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Nilai skor total dalam Tabel 4.27 yaitu total skor variabel empati sebesar 1253, pada skala penilaian skor total variabel keyakinan tersebut berada pada rentang skala 1146,8-1499,6 sehingga variabel keyakinan di PDAM Kabupaten Lembata tergolong cukup puas.

Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel empati meliputi komponen atau indikator memberikan perhatian kepada para pelanggan air minum, perhatian terhadap keluhan atau pengaduan pelanggan air minum dan pelayanan kepada semua pelanggan air minum tanpa memandang status sosial dan lain-lain pada PDAM Kabupaten Lembata sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan baik pelayanan teknis maupun administrasi. Hal ini sejalan dengan teori Parsuraman et al (1988) dalam Lupioyadi (2001) bahwa empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, perusahaan diharapkan memiliki pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Jika dibandingkan dengan hasil penelitian Manaha (2007) tentang analisis kualitas layanan kepada publik oleh perusahaan daerah air minum Kabupaten Kupang disimpulkan bahwa variabel empati pada kategori puas



dimana variabel ini mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Terkait dengan hasil penelitian ini maka karyawan pada PDAM Kabupaten Lembata dituntut memahami kebutuhan pelanggan.

### 5. Variabel Penampilan Fisik (*Tangible*)

Variabel Penampilan (*tangible*) terdiri atas 4 komponen, yakni: 1) kualitas air dan jaringan distribusi yang terpasang selalu dalam keadaan baik, 2) kelengkapan sarana dan prasarana peralatan yang dipakai dalam memberikan pelayanan pelanggan, 3) penataan jaringan distribusi dan perbaikan jaringan transmisi di daerah pelayanan, 4) penataan ruangan pelayanan rekening air dan ruangan pengaduan sesuai standar pelayanan.

#### a. Komponen Kualitas Air dan Jaringan Distribusi yang Terpasang selalu dalam Keadaan Baik

Hasil penelitian mengenai tanggapan responden pelanggan atas Kualitas air dan jaringan distribusi yang terpasang selalu dalam keadaan baik dapat dilihat pada Tabel 4.28.

Tabel 4.28  
Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Kualitas Air dan Jaringan Distribusi yang Terpasang Selalu dalam Keadaan Baik di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Tanggapan	Skor	Frekuensi	Nilai	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	11	11	7,48
2	Tidak Puas	2	45	90	30,61
3	Cukup Puas	3	61	183	41,50
4	Puas	4	27	108	18,37
5	Sangat Puas	5	3	15	2,04
	Jumlah		147	407	100,00

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Terkait tanggapan responden pelanggan terhadap kualitas air dan jaringan distribusi yang terpasang selalu dalam keadaan baik. Dari hasil analisis dan dijabarkan secara deskriptif penilaian responden terhadap komponen dengan

menggunakan skala penilaian, dan dengan membuat skor penilaian dimana sebanyak 61 responden pelanggan (41,50%) pelanggan menyatakan cukup puas diikuti 45 orang (30,61%) menyatakan tidak puas, 27 orang (18,37%) menyatakan puas dan 11 orang (7,48%) menyatakan sangat tidak puas serta hanya 3 orang (2,04%) menyatakan sangat puas. Dengan demikian maka dari hasil analisis ini tergambar bahwa tingkat kepuasan pelanggan air minum terhadap kualitas air dan jaringan distribusi yang terpasang selalu dalam keadaan baik pada kategori cukup puas.

**b. Komponen Kelengkapan Sarana dan Prasarana Peralatan yang Dipakai dalam Memberikan Pelayanan Pelanggan**

Hasil penelitian mengenai tanggapan responden pelanggan atas Kelengkapan sarana dan prasarana peralatan yang dipakai dalam memberikan pelayanan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.29

Tabel 4.29  
Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Kelengkapan Sarana dan Prasarana Peralatan yang Dipakai dalam Memberikan Pelayanan Pelanggan di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Tanggapan	Skor	Frekuensi	Nilai	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	16	16	10,88
2	Tidak Puas	2	42	84	28,57
3	Cukup Puas	3	67	201	45,58
4	Puas	4	21	84	14,29
5	Sangat Puas	5	1	5	0,68
	Jumlah		147	390	100,00

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Tabel 4.29 menyajikan tanggapan responden pelanggan terhadap kelengkapan sarana dan prasarana peralatan yang dipakai dalam memberikan pelayanan pelanggan. Dari hasil analisis dan dijabarkan secara deskriptif penilaian responden terhadap komponen dengan menggunakan skala penilaian, dan dengan



membuat skor penilaian dimana sebanyak 67 responden pelanggan (45,58%) pelanggan menyatakan cukup puas diikuti 42 orang (28,57%) menyatakan tidak puas, 21 orang (14,29%) menyatakan puas dan 16 orang (10,88%) menyatakan sangat tidak puas serta hanya 1 orang (0,68%) menyatakan sangat puas. Dengan demikian maka dari hasil analisis ini tergambar bahwa tingkat kepuasan pelanggan air minum terhadap kelengkapan sarana dan prasarana peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan pada kategori cukup puas.

**c. Komponen Penataan Jaringan Distribusi dan Perbaikan Jaringan Transmisi di Daerah Pelayanan**

Hasil penelitian mengenai tanggapan responden pelanggan atas Penataan jaringan distribusi dan perbaikan jaringan transmisi di daerah pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.30.

Tabel 4.30.  
Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Penataan Jaringan Distribusi dan perbaikan Jaringan Transmisi di Daerah Pelayanan di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Tanggapan	Skor	Frekuensi	Nilai	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	12	12	8,16
2	Tidak Puas	2	41	82	27,89
3	Cukup Puas	3	77	231	52,38
4	Puas	4	13	52	8,84
5	Sangat Puas	5	4	20	2,72
	Jumlah		147	397	100,00

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Tabel 4.30 memperlihatkan tanggapan responden pelanggan terhadap penataan jaringan distribusi dan perbaikan jaringan transmisi di daerah pelayanan. Dari hasil analisis secara deskriptif penilaian responden terhadap komponen tanggapan responden pelanggan ini menggunakan skala penilaian dengan membuat skor penilaian dimana sebanyak 77 orang (52,38%) pelanggan

menyatakan cukup puas diikuti 41 orang (27,83%) menyatakan tidak puas, 13 orang (8,84%) menyatakan puas dan 12 orang (8,16%) menyatakan sangat tidak puas serta hanya 4 orang (2,72%) menyatakan sangat puas. Dengan demikian maka dari hasil analisis ini tergambar bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap penataan jaringan distribusi dan perbaikan jaringan transmisi di daerah pelayanan pada kategori cukup puas.

**d. Komponen Penataan Ruang Pelayanan Rekening Air dan Ruang Pengaduan sesuai Standar Pelayanan**

Hasil penelitian mengenai tanggapan responden pelanggan atas penataan ruang pelayanan rekening air dan ruang pengaduan sesuai standar pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.31.

Tabel 4.31.  
Distribusi Tanggapan Responden Pelanggan terhadap Penataan Ruang Pelayanan Rekening Air dan Ruang Pengaduan Sesuai Standar Pelayanan di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Tanggapan	Skor	Frekuensi	Nilai	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	14	14	9,52
2	Tidak Puas	2	44	88	29,93
3	Cukup Puas	3	67	201	45,58
4	Puas	4	21	84	14,29
5	Sangat Puas	5	1	5	0,68
	Jumlah		147	392	100,00

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Tabel 4.31 menunjukkan tanggapan responden pelanggan terhadap penataan ruang pelayanan rekening air dan ruang pengaduan sesuai standar pelayanan. Dari hasil analisis deskriptif secara menyeluruh terhadap komponen ini dengan menggunakan skala penilaian, dan dengan membuat skor penilaian dimana sebanyak 67 orang (45,58%) pelanggan menyatakan cukup puas diikuti 44 orang (29,93%) menyatakan tidak puas, 21 orang (14,29 %) menyatakan puas dan 14 orang (9,25%) menyatakan sangat tidak puas serta hanya 1 orang (0,68%)

menyatakan sangat puas. Dengan demikian maka dari hasil analisis ini tergambar bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap penataan ruangan pelayanan rekening air dan ruangan pengaduan sesuai standar pelayanan pada kategori cukup puas.

**e. Variabel Penampilan Fisik (*Tangible*)**

Selanjutnya, berdasarkan nilai skor distribusi tanggapan responden terhadap 4 komponen variabel penampilan fisik secara terpisah (Tabel 4.28 sampai dengan Tabel 4.31), maka diperoleh nilai skor total untuk variabel penampilan fisik seperti tersaji dalam Tabel 4.32.

Tabel 4.32

Hasil Skoring Variabel Penampilan Fisik di PDAM Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Indikator	Nilai Skor Jawaban					Nilai Skor Total
		5	4	3	2	1	
1	Kualitas air dan jaringan distribusi yang terpasang selalu dalam keadaan baik	15	108	183	90	11	407
2	Kelengkapan sarana dan prasarana peralatan yang dipakai dalam memberikan pelayanan pelanggan	5	84	201	84	16	390
3	Penataan jaringan distribusi dan perbaikan jaringan transmisi di daerah pelayanan	20	52	231	82	12	397
4	Penataan ruangan pelayanan rekening air dan ruangan pengaduan sesuai standar pelayanan	5	84	201	88	14	392
	Total	45	328	816	344	53	1586

Sumber : Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Penilaian tingkat penampilan fisik ditentukan dengan mengacu kepada distribusi nilai skor total dengan perhitungannya sebagai berikut:

- a. Skor tertinggi=5x4 komponenx147 responden=2940
- b. Skor terendah=1x4 komponenx147 responden=588
- c. Rentang=skor tertinggi-skor terendah=2940-588=2352
- d. Jumlah kelas=5
- e. Interval atau rentang skala=rentang/jumlah kelas=2352/5=470,

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka skala penilaian variabel penampilan fisik adalah:

No	Nilai Skor Total	Klasifikasi
1	588,0-1058,4	Sangat Tidak Puas
2	1058,5-1528,9	Tidak Puas
3	1529,0-1999,4	Cukup Puas
4	1999,5-2469,9	Puas
5	2470,0-2940,4	Sangat Puas

Nilai skor total dalam Tabel 4.32 yaitu total skor variabel penampilan fisik sebesar 1586, pada skala penilaian skor total variabel keyakinan tersebut berada pada rentang skala 1529,0-1999,4 sehingga variabel keyakinan di PDAM Kabupaten Lembata tergolong cukup puas.

Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel penampilan fisik meliputi komponen atau indikator kualitas air dan jaringan distribusi yang terpasang selalu dalam keadaan baik, kelengkapan sarana dan prasarana peralatan yang dipakai dalam memberikan pelayanan pelanggan, penataan jaringan distribusi dan perbaikan jaringan transmisi di daerah pelayanan dan penataan ruangan pelayanan rekening air dan ruangan pengaduan sesuai standar pelayanan pada PDAM Kabupaten Lembata sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan baik pelayanan teknis maupun administrasi. Hal ini sejalan dengan teori Parsuraman et al (1988) dalam Lupioyadi (2001) bahwa penampilan fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan

sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas gedung, gudang dan lain sebagainya, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Jika dibandingkan dengan hasil penelitian Manaha (2007) tentang Analisis Kualitas Layanan Kepada Publik Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kupang disimpulkan bahwa variabel penampilan fisik pada kategori puas dimana variabel ini mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Terkait dengan hasil penelitian ini maka PDAM Kabupaten Lembata dituntut melakukan pembenaan sarana dan fasilitas pelayanan yang lebih komperhensif agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi sesuai harapannya..

#### 6. Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel kepuasan pelanggan dibentuk oleh 5 variabel, yakni variabel kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan penampilan fisik. Tingkat kepuasan pelanggan dihitung dengan rumus sebagai berikut:

- a.  $\text{Nilai rerata skor indikator} = \frac{\text{total nilai indikator}}{\text{jumlah sampel} \times \text{jumlah komponen}}$

Tabel 4.33.

Nilai Rerata Skor Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan, Tahun 2010

No	Indikator	Total Nilai Indikator	Jumlah Sampel	Jumlah Komponen	Sampel X Komponen	Nilai Rerata Skor Indikator
1	2	3	4	5	6=4x5	7=3/6
1	Kehandalan	1719	147	4	588	2,92
2	Ketanggapan	1291	147	4	588	2,20
3	Keyakinan	1841	147	3	441	4,17
4	Empati	1253	147	4	588	2,13
5	Penampilan Fisik	1586	147	4	588	2,70
	Total					14,12

Sumber : Data primer dan diolah, Tahun 2010



Dari Tabel 4.33 diatas terlihat bahwa variabel keyakinan merupakan variabel yang sangat dominan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Lembata dengan total nilai indikator sebesar 1841, variabel kehandalan sebesar 1719, variabel penamplan fisik sebesar 1586, variabel ketanggapan sebesar 1291 dan variabel empati sebesar 1251.

**b. Nilai rerata skor variabel kepuasan pelanggan= total nilai rerata skor indikator/ jumlah indikator**

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan disusun distribusi kriteria kategori:

No	Distribusi	Kategori
1	1,00-1,80	Sangat Tidak Puas
2	1,81-2,60	Tidak Puas
3	2,61-3,40	Cukup Puas
4	3,41-4,20	Puas
5	4,21-5,00	Sangat Puas

Dengan demikian maka tingkat kepuasan pelanggan PDAM di Kabupaten Lembata untuk 5 variabel sebesar  $14,12/5=2,82$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori cukup puas.

Hasil skoring variabel kepuasan pelanggan di PDAM Kabupaten Lembata dapat dilihat pada Tabel 4.34

Tabel 4.34  
Hasil Skoring Variabel Kepuasan Pelanggan di PDAM Kabupaten  
Lembata, Tahun 2010

No	Indikator	Total Nilai Indikator	Jumlah Sampel	Jumlah Komponen	Sampel X Komponen	Nilai Rerata Skor Indikator
1	2	3	4	5	6=4x5	7=3/6
1	Kehandalan	118	10	4	40	2,95
2	Ketanggapan	88	10	4	40	2,2
3	Keyakinan	116	10	3	30	3,867
4	Empati	87	10	4	40	2,175
5	Penampilan Fisik	114	10	4	40	2,85
	Total					14,04

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

a. **Rekapitulasi Variabel dan Indikator Kepuasan Pelanggan di PDAM Kabupaten Lembata**

Pembahasan tentang tingkat kepuasan pelanggan rumahtangga untuk kelima variabel kepuasan disajikan dalam Tabel 4.35

Tabel 4.35  
Rekapitulasi Variabel dan Indikator Kepuasan Pelanggan PDAM  
Kabupaten Lembata, Tahun 2010

No	Pelanggan	Variabel	Tingkat Kepuasan
1	Rumahtangga	1.1. Kehandalan	Cukup puas
		1.2. Ketanggapan	Cukup puas
		1.3. Keyakinan	Cukup puas
		1.4. Empati	Cukup puas
		1.5. Penampilan Fisik	Cukup puas

Sumber: Data Primer dan Diolah, Tahun 2010

Perbedaan tingkat kepuasan antara pelanggan rumahtangga terutama disebabkan oleh situasi yang berbeda, sehingga persepsi kedua kelompok ini berbeda. Hal ini sejalan dengan teori kognitif-afektif yang dikemukakan oleh Mischel dan Shoda (1995). Menurut teori ini, perilaku bukanlah merupakan hasil



dari beberapa sifat kepribadian umum, melainkan muncul dari persepsi individu tentang dirinya sendiri dalam situasi tertentu.

Situasi empirik menunjukkan bahwa pelanggan rumahtangga merasa pelayanan yang diberikan tidak maksimal, terutama terkait pelayanan air minum tidak dilayani setiap hari dan dilayani melalui pembagian jadwal waktu pelayanan setiap 4 jam pelayanan setiap 2 hari sekali pelayanan, dimana situasi ini menyebabkan para pelanggan kekurangan air hampir setiap hari, selain itu juga disebabkan karena jaringan distribusi dalam Kota Lewoleba sedang dilakukan pembenahan sejak tahun 2003 hingga sekarang. Terhadap karyawan selalu memberikan pelayanan sesuai laporan, namun situasi karena keterbatasan sarana dan fasilitas namun kemauan memberikan pelayanan tetap dilaksanakan dengan ikhlas.

Dikaitkan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Manaha (2007) tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kupang di Kupang bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat disebabkan karena situasi yang sangat berbeda dalam hal sarana dan fasilitas pelayanan antara PDAM Kabupaten Kupang dengan PDAM Kabupaten Lembata. Sarana dan fasilitas pelayanan di PDAM Kabupaten Kupang sudah cukup memadai, sementara di Kabupaten Lembata sangat terbatas. Perbedaan ini menyebabkan persepsi pelanggan juga berbeda.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap 5 (lima) variabel penelitian yaitu variabel kehandalan (*reability*), berwujud (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) dan empati (*empaty*) berada pada kategori cukup puas.
2. Variabel keyakinan merupakan variabel yang sangat dominan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Lembata dengan total nilai indikator sebesar 1841, variabel kehandalan sebesar 1719, variabel penampilan fisik sebesar 1586, variabel ketanggapan sebesar 1291 dan variabel empati sebesar 1251.

#### B. SARAN

Dari hasil analisis data yang dilakukan dan simpulan yang telah diambil penulis, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Bahwa perlunya perbaikan manajemen pengelolaan PDAM Kabupaten Lembata yang berorientasi pada bisnis dengan tetap memperhatikan pelanggan sebagai objek pasar yang harus ditingkatkan kepuasannya dalam mengkonsumsi air bersih di Kabupaten Lembata khususnya di Kota Lewoleba.

2. Melakukan upaya perbaikan sarana dan prasarana di PDAM Kabupaten Lembata serta pembenahan baik internal maupun eksternal organisasi dalam rangka mewujudkan visi dan misi sebagai salah satu perusahaan daerah yang dimiliki Kabupaten Lembata.

UNIVERSITAS TERBUKA



## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (Ed). (2007). *Manajemen Bisnis Berbasis Hasil Penelitian*. Bandung: Alfa Beta.
- Badan Pusat Statistik. (2008). *Lembata Dalam Angka Tahun 2008*. Pemerintah Kabupaten Lembata.
- Bungin, B (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu – ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Penerbit Kencana Predana Media Group.
- Fred, L . (2006). *Perilaku Organisasi, Edisi 10*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nupikso,G. (2007). *Panduan Mata Kuliah Workshop Penelitian*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.
- Irawan, D.H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo.
- Iswanto, Y., Silvana, A., Muktiyanto, A. (2007). *Pedoman Mata Kuliah Seminar Penelitian*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.
- Kotler, P. (1992). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Alih Bahasa Jaka Wasana, Edisi Ke tujuh*. Jakarta: Feul.
- Kotler, P. & Keller, K. (2008). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12 Jilid II*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang Indonesia
- Lerbin, R. & Aritonang, R. (2005). *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Utama.
- Lupiyadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran, Edisi 1*. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Mischel & Shoda, Y. (1995) *The Cognitive-Affective Personality System (CAPS)*. Diambil 14 Juli 2010 dari situs World Wide Web [http://en.wikipedia.org/wiki/Cognitive-affective\\_personality\\_system](http://en.wikipedia.org/wiki/Cognitive-affective_personality_system).
- Manaha, M.T. (2007). *Analisis Kualitas Layanan Kepada Publik oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kupang*. Tesis Program Pascasarjana Universitas Nusa Cendana Kupang. Kupang.

- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Perusahaan Daerah Kabupaten Lembata. (2010). *Profil Perusahaan Daerah Kabupaten Lembata*. Pemerintah Kabupaten Lembata.
- Perusahaan Daerah Kabupaten Lembata. (2008). *Neraca Perusahaan Daerah Kabupaten Lembata*. Pemerintah Kabupaten Lembata.
- Perusahaan Daerah Kabupaten Lembata. (2009). *Neraca Perusahaan Daerah Kabupaten Lembata*. Pemerintah Kabupaten Lembata.
- Singarimbun, M., & Efendi, S. (Ed). (1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Suciati., Dewiki Santi., Susanti., Rosita Tita., Sudarmo., A. P., & Supartomo, C.B. (2007). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM)*. Cetakan pertama. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta..
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suparanto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suparmoko. (1999). *Metode Penelitian Praktis (Untuk Ilmu-ilmu Sosial, Ekonomi dan Bisnis)*. Yogyakarta: BPFE.
- Suryaputra, N. Awangga. (2007). *Desain Proposal Penelitian: Panduan Tepat & Lengkap Membuat proposal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Pyramid Publisher.
- Suyadi. (2002). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Jilid II. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Jilid III. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, H. (1999). *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wulansari, E. (2007). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum*. Skripsi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang.
- Yuliarmi, N., & Riyasa, P. (2007). *Analisis Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Tesis Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar.





**LAMPIRAN**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**Lampiran 01. Daftar Pertanyaan Penelitian Mengenai Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Lembata di Lewoleba Untuk Pelanggan**

- a. Jawablah pertanyaan ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I dan sesuai keadaan yang dialami.
- b. Pertanyaan ini hanya semata-mata untuk data penelitian,
- c. Pilihlah salah satu jawaban jika pertanyaan (pilihan jawaban) dan jawaban diisi jika pertanyaan memerlukan isian.

**I. Identitas Bapak/Ibu/Saudara/i**

Nama : .....

Usia : .....

Jenis kelamin : Laki-laki ( ) Perempuan ( )

Pekerjaan : .....

Status perkawinan: 1. Kawin ( ) 2. Belum kawin ( )  
3. Janda ( ) 4. Duda ( )

Alamat : kelurahan : .....

Kecamatan : .....

**II. Variabel Kepuasan Pelanggan**

**A. Keandalan (*Reability*)**

1. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ saudara/I terhadap prosedur penerimaan laporan yang Bapak/Ibu/saudara/I kepada PDAM Kabupaten Lembata secara cepat dan tepat (baik layanan administrasi maupun layanan distribusi air) ?
  - a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Cukup puas
  - d. Tidak puas
  - e. Sangat tidak puas
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I tentang tentang prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dilakukan PDAM Kabupaten Lembata ( baik layanan administrasi maupun layanan distribusi air) ?
  - a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Cukup puas
  - d. Tidak puas
  - e. Sangat tidak puas
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I terhadap pemeriksaan kerusakan dan perbaikan jaringan yang cepat dan tepat PDAM Kabupaten lembata ?
  - a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Cukup puas
  - d. Tidak puas

- e. Sangat tidak puas
- 4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I terhadap jadwal pelayanan PDAM Kabupaten Lembata dijalankan secara tepat waktu (baik layanan administrasi dan distribusi air) ?
  - a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Cukup puas
  - d. Tidak puas
  - e. Sangat tidak puas

**B. Ketanggapan (*Responsiveness*)**

- 5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I terhadap kemampuan petugas teknis PDAM Kabupaten Lembata untuk cepat tanggap menyelesaikan permintaan/keluhan (baik layanan administrasi dan distribusi air) ?
  - a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Cukup puas
  - d. Tidak puas
  - e. Sangat tidak puas
- 6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I terhadap petugas teknis atau petugas lainnya memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti (baik pelayanan administrasi dan distribusi air) ?
  - a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Cukup puas
  - d. Tidak puas
  - e. Sangat tidak puas
- 7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I terhadap tindakan cepat yang dilakukan PDAM Kabupaten Lembata pada saat Bapak Ibu membutuhkan pelayanan (baik administrasi dan distribusi air) ?
  - a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Cukup puas
  - d. Tidak puas
  - e. Sangat tidak puas

**C. Keyakinan (*Assurance*)**

- 8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I terhadap pengetahuan dan kemampuan petugas teknis PDAM Kabupaten Lembata dalam memberikan pelayanan (baik administrasi dan distribusi air) ?
  - a. Sangat puas
  - b. Puas

- c. Cukup puas
  - d. Tidak puas
  - e. Sangat tidak puas
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I terhadap ketrampilan para petugas tehni PDAM Kabupaten Lembata dalam memberikan pelayanan (baik administrasi dan distribusi air) ?
- a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Cukup puas
  - d. Tidak puas
  - e. Sangat tidak puas
10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I terhadap pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas teknis dan Staf pendukung lainnya PDAM Kabupaten Lembata (baik administrasi dan distribusi air) ?
- a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Cukup puas
  - d. Tidak puas
  - e. Sangat tidak puas
11. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/saudara/I terhadap jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan air minum yang diterima (baik administrasi dan distribusi air) ?
- a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Cukup puas
  - d. Tidak puas
  - e. Sangat tidak puas

**D. Empati (*emphaty*)**

12. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I terhadap perhatian yang diberikan PDAM Kabupaten Lembata (baik administrasi dan distribusi air) ?
- a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Cukup puas
  - d. Tidak puas
  - e. Sangat tidak puas
13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibi/Saudara/I terhadap PDAM Kabupaten Lembata dalam memberikan perhatian terhadap keluhan atau pengaduan (baik administrasi dan distribusi air) ?
- a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Cukup puas
  - d. Tidak puas

- e. Sangat tidak puas
- 14. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I terhadap pelayanan yang diberikan tanpa memandang status social dan lain-lain (baik administrasi dan distribusi air) ?
  - a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Cukup puas
  - d. Tidak puas
  - e. Sangat tidak puas

**E. Penampilan Fisik (*Tangible*)**

- 15. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I terhadap kualitas air dan jaringan distribusi yang terpasang selalu dalam keadaan baik?
  - a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Cukup puas
  - d. Tidak puas
  - e. Sangat tidak puas
- 16. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I terhadap kelengkapan sarana dan prasarana peralatan yang dipakai PDAM Kabupaten Lembata dalam memberikan pelayanan (baik administrasi dan distribusi air) ?
  - a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Cukup puas tidak puas
  - d. Tidak puas
  - e. Sangat tidak puas
- 17. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I terhadap penataan jaringan distribusi dan perbaikan jaringan transmisi yang dilakukan PDAM Kabupaten Lembata pada daerah pelayanan ?
  - a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Cukup puas
  - d. Tidak puas
  - e. Sangat tidak puas
- 18. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I terhadap penataan ruang pelayanan rekening air dan ruang pengaduan PDAM Kabupaten Lembata sesuai standar pelayanan ?
  - a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Cukup puas
  - d. Tidak puas
  - e. Sangat tidak puas

---

***Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi qestioner ini.***



**Lampiran 02. Pedoman Wawancara Untuk Direktur PDAM**

Pertanyaan penuntun pada saat wawancara mendalam dengan Direktur PDAM Kabupaten Lembata di Lewoleba:

1. Sejarah pembentukan PDAM Lembata sejak masih bergabung dengan Kabupaten Flores Timur sampai dengan sekarang.
2. Bagaimana perkembangan PDAM, berkaitan dengan:
  - a. Sumber air
  - b. Jaringan
  - c. Sarana prasarana pelayanan
  - d. Kondisi pelanggan
  - e. Karyawan
  - f. Keuangan
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan PDAM selama ini?
  - a. Sarana prasarana pelayanan
  - b. Pembagian jadwal waktu pelayanan sesuai dengan zona pelayanan
  - c. Pelayanan terhadap pengaduan
4. Apa saja permasalahan yang dihadapi PDAM, berkaitan dengan:
  - a. Sumber air
  - b. Jaringan
  - c. Jumlah pelanggan
  - d. Karyawan
  - e. Keuangan
  - f. Sarana prasarana pelayanan
  - g. Pembagian jadwal waktu pelayanan sesuai dengan zona pelayanan
  - h. Pelayanan terhadap pengaduan

## Lampiran 03. List Data Indikator dan Variabel untuk Pelanggan

NO	UMUR (THN)	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	STATUS KAWIN	X11	X12	X13	X14	X1	X21	X22	X23	X2
1	56	1	PETANI	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9
2	36	2	CPNS	1	5	4	5	5	19	4	5	4	13
3	54	1	SOPIR	2	2	3	3	3	11	3	3	3	9
4	30	1	PNS	1	2	2	3	3	10	3	3	3	9
5	48	2	PETANI	3	4	4	3	4	15	4	5	5	14
6	47	1	PNS	1	4	4	4	4	16	3	3	3	9
7	59	1	PETANI	1	2	3	2	3	10	3	4	3	10
8	41	1	PETANI	1	2	3	2	2	9	2	4	4	10
9	55	1	PETANI	1	4	4	4	4	16	3	4	4	11
10	61	1	SWASTA	4	3	2	3	2	10	2	1	3	6
11	45	1	PETANI	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9
12	57	1	GURU	1	3	3	2	3	11	3	3	2	8
13	50	1	PNS	1	3	2	2	3	10	2	2	2	6
14	41	1	SWASTA	1	4	4	4	3	15	4	4	4	12
15	31	1	SWASTA	1	1	1	2	1	5	1	1	1	3
16	56	1	PETANI	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9
17	53	1	SWASTA	1	2	4	3	3	12	4	4	2	10
18	36	2	IRT	1	2	2	1	2	7	2	2	2	6
19	37	1	SWASTA	1	2	2	2	2	8	2	1	2	5
20	58	1	IRT	1	3	3	3	3	12	3	4	3	10
21	57	1	PETANI	1	2	2	2	2	8	2	2	2	6
22	48	1	PETANI	1	3	3	2	3	11	3	3	3	9
23	35	1	IRT	1	3	3	3	2	11	3	3	3	9
24	67	1	TANI	1	4	2	2	3	11	2	3	2	7
25	37	2	IRT	1	1	1	3	2	7	2	3	3	8
26	32	2	SWASTA	3	3	3	2	4	12	2	1	2	5
27	56	2	IRT	2	3	3	2	4	12	2	1	2	5
28	52	2	IRT	3	3	1	2	2	8	2	3	3	8
29	70	1	PETANI	1	4	2	2	4	12	2	3	4	9
30	48	1	PNS	1	3	3	3	2	11	3	3	3	9
31	47	2	PNS	1	3	3	3	2	11	3	3	3	9
32	50	1	PNS	1	3	3	3	2	11	3	3	3	9
33	68	1	PETANI	1	4	4	4	3	15	3	3	3	9
34	53	1	SWASTA	1	3	3	3	3	12	2	2	3	7
35	60	2	IRT	3	4	3	2	2	11	2	3	2	7
36	46	1	PETANI	1	3	3	3	4	13	4	3	4	11
37	45	1	TANI	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9
38	36	1	PETANI	1	4	3	3	3	13	3	4	3	10
39	44	1	SWASTA	1	4	3	3	3	13	4	4	3	11
40	33	1	PNS	1	4	4	3	3	14	4	4	4	12

NO	UMUR (THN)	JENIS KELAMIN	PEKER- JAAN	STATUS KAWIN	X11	X12	X13	X14	X1	X21	X22	X23	X2
41	47	1	PETANI	1	3	3	3	3	12	4	4	3	11
42	30	1	NELAYAN	2	2	2	2	2	8	4	4	2	10
43	80	1	NELAYAN	4	2	1	2	2	7	3	3	3	9
44	42	2	IRT	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9
45	47	2	PETANI	1	2	2	2	2	8	3	3	3	9
46	34	1	PETANI	1	3	2	2	2	9	2	3	3	8
47	60	1	PNS	4	4	4	3	3	14	4	4	4	12
48	67	2	PNS	3	3	3	2	2	10	3	3	3	9
49	38	1	SWASTA	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9
50	33	1	SOPIR	1	2	2	2	2	8	2	3	2	7
51	38	1	PETANI	1	3	2	2	3	10	3	3	3	9
52	71	1	SWASTA	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9
53	70	1	PENSIUN	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9
54	62	1	PENSIUN	1	3	3	3	3	12	4	4	3	11
55	33	1	SWASTA	1	2	2	2	3	9	3	3	3	9
56	54	1	PETANI	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9
57	41	1	PETANI	1	3	3	3	3	12	3	3	2	8
58	32	1	SWASTA	1	3	3	2	3	11	3	3	3	9
59	39	1	SWASTA	1	3	3	2	3	11	3	3	3	9
60	27	1	PETANI	1	3	2	1	2	8	3	3	2	8
61	40	2	PETANI	1	2	2	2	2	8	3	3	3	9
62	68	1	SWASTA	1	4	3	2	3	12	3	3	3	9
63	52	1	SWASTA	1	3	3	2	3	11	3	3	3	9
64	51	1	PETANI	1	4	4	4	4	16	4	4	4	12
65	44	1	PETANI	1	2	4	3	4	13	4	3	3	10
66	30	1	SWASTA	1	3	5	3	2	13	4	3	5	12
67	59	1	PENSIUN	1	2	3	3	3	11	3	3	3	9
68	66	1	TANI	1	2	2	3	3	10	3	2	3	8
69	58	1	SWASTA	1	3	3	3	3	12	3	2	3	8
70	70	1	PETANI	4	3	3	4	4	14	3	3	3	9
71	69	1	PETANI	1	1	1	1	1	4	1	1	1	3
72	53	1	PENSIUN	1	3	4	4	4	15	3	4	4	11
73	65	2	IRT	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3
74	40	2	PRT	1	2	4	4	4	14	4	2	2	8
75	34	1	PNS	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9
76	25	1	SWASTA	1	1	1	1	1	4	1	1	1	3
77	35	1	SWASTA	1	4	4	4	4	16	4	4	4	12
78	48	1	TANI	1	2	3	1	2	8	3	2	2	7
79	30	1	SWASTA	1	3	3	3	4	13	4	4	3	11
80	36	2	PETANI	1	2	2	4	2	10	2	2	2	6

NO	UMUR (THN)	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	STATUS KAWIN	X11	X12	X13	X14	X1	X21	X22	X23	X2
81	43	1	PETANI	1	3	2	3	1	9	1	1	1	3
82	24	1	SWASTA	2	4	2	3	1	10	1	1	1	3
83	70	1	PENSIUN	1	3	3	2	2	10	2	2	2	6
84	27	1	PETANI	2	3	3	2	3	11	2	3	2	7
85	34	2	PETANI	1	3	4	3	3	13	3	3	3	9
86	41	2	TANI	1	3	4	4	4	15	2	4	2	8
87	28	1	TANI	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9
88	39	1	SWASTA	1	2	2	2	2	8	2	2	2	6
89	26	1	SWASTA	1	2	2	2	2	8	2	2	2	6
90	30	1	SWASTA	1	2	2	2	2	8	2	2	2	6
91	32	1	PNS	1	1	1	1	1	4	1	1	1	3
92	31	2	TANI	1	3	3	2	2	10	2	3	2	7
93	40	1	TANI	2	3	3	3	3	12	4	4	4	12
94	44	1	TANI	1	3	4	3	3	13	3	3	3	9
95	32	2	PETANI	1	3	4	3	3	13	4	4	4	12
96	46	1	TANI	4	3	3	3	3	12	3	3	3	9
97	26	1	SWASTA	2	2	2	2	2	8	2	2	2	6
98	76	1	PENSIUN	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9
99	44	1	TANI	1	3	4	3	3	13	2	2	2	6
100	55	1	PNS	1	3	4	2	2	11	1	2	1	4
101	28	1	PETANI	1	3	4	3	4	14	3	3	3	9
102	40	1	SWASTA	1	3	4	2	2	11	1	1	2	4
103	39	1	TANI	2	3	4	3	4	14	3	3	4	10
104	56	1	TANI	1	4	3	4	4	15	2	5	1	8
105	33	1	PNS	2	3	4	3	3	13	4	3	3	10
106	48	1	TUKANG	1	4	4	5	5	18	4	4	2	10
107	27	1	SWASTA	2	3	2	2	2	9	2	3	2	7
108	42	2	TANI	1	3	2	2	2	9	2	3	2	7
109	38	1	TANI	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9
110	50	1	TANI	1	3	4	3	5	15	3	3	4	10
111	44	1	TANI	1	2	2	2	2	8	2	2	2	6
112	32	2	TANI	1	3	4	3	3	13	2	2	2	6
113	46	1	TUKANG	1	3	4	5	3	15	4	3	3	10
114	30	1	TANI	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9
115	25	1	TANI	1	2	2	2	2	8	2	2	2	6
116	48	1	TANI	1	1	1	1	1	4	2	2	2	6
117	44	1	TANI	2	4	4	4	4	16	3	3	3	9
118	67	1	TANI	2	4	2	2	2	10	2	2	2	6
119	30	1	SWASTA	1	4	4	4	4	16	4	4	4	12
120	39	1	SAWSTA	1	4	4	4	4	16	4	4	3	11

NO	UMUR (THN)	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	STATUS KAWIN	X11	X12	X13	X14	X1	X21	X22	X23	X2
121	28	2	PETANI	1	3	3	3	3	12	4	4	4	12
122	33	1	PETANI	1	4	4	4	4	16	4	4	4	12
123	39	1	SWASTA	1	4	4	4	4	16	4	4	3	11
124	45	1	TANI	1	4	4	2	4	14	3	4	2	9
125	33	1	SWASTA	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9
126	33	2	PETANI	1	3	3	3	3	12	4	4	3	11
127	30	2	PETANI	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9
128	35	1	TUKANG	1	4	4	4	4	16	3	3	3	9
129	53	1	PETANI	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9
130	30	1	PETANI	1	4	3	3	3	13	4	4	4	12
131	62	1	SWASTA	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9
132	37	2	SWASTA	1	4	4	4	4	16	4	4	4	12
133	64	1	PETANI	1	3	3	3	3	12	4	4	3	11
134	33	2	IRT	1	4	4	4	4	16	4	4	4	12
135	17	1	PETANI	2	3	4	4	4	15	3	3	3	9
136	47	2	IRT	3	4	4	4	4	16	4	4	4	12
137	26	2	SWASTA	1	4	3	3	3	13	4	4	4	12
138	44	1	PETANI	1	4	4	4	4	16	4	4	4	12
139	46	1	SWASTA	1	3	3	3	3	12	4	4	3	11
140	43	2	SAWASTA	1	3	3	2	3	11	3	3	3	9
141	30	1	PETANI	1	3	3	3	3	12	3	4	3	10
142	57	2	PETANI	2	4	4	3	4	15	4	4	3	11
143	33	1	SWASTA	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9
144	48	0	PETANI	3	4	4	5	4	15	4	5	5	14
145	55	1	PETANI	1	4	4	4	4	16	3	4	4	11
146	41	1	SWASTA	1	4	4	4	3	15	4	4	4	12
147	47	2	PNS	1	3	3	3	2	11	3	3	3	9



NO	X31	X32	X33	X34	X3	X41	X42	X43	X4	X51	X52	X53	X54	X5
1	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
2	5	5	5	5	20	4	4	5	13	4	5	5	5	19
3	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
5	4	4	3	3	14	3	3	3	9	4	3	3	3	13
6	3	3	3	3	12	3	3	3	9	4	3	3	3	13
7	3	4	4	3	14	3	3	2	8	3	4	2	4	13
8	2	2	4	4	12	2	2	4	8	2	2	2	4	10
9	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
10	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	8
11	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	2	11
12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	2	3	3	3	11
13	2	2	3	3	10	3	2	3	8	2	2	2	2	8
14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	5	4	18
15	1	1	3	1	6	2	2	2	6	3	3	1	1	8
16	1	1	3	3	8	3	2	3	8	1	1	1	3	6
17	3	3	5	3	14	3	2	2	7	3	3	3	1	10
18	2	2	2	2	8	2	2	3	7	2	2	2	3	9
19	3	3	3	1	10	3	2	1	6	1	3	2	1	7
20	3	3	3	3	12	3	3	4	10	3	3	3	3	12
21	2	3	3	3	11	2	2	2	6	3	2	3	3	11
22	2	3	3	2	10	3	3	3	9	2	3	2	3	10
23	2	2	3	3	10	3	3	3	9	3	4	3	1	11
24	2	3	3	3	11	3	2	3	8	2	2	2	3	9
25	2	3	3	2	10	3	3	3	9	3	3	3	3	12
26	3	3	4	3	13	3	1	2	6	3	2	3	4	12
27	3	3	4	3	13	3	1	2	6	3	2	3	3	11
28	2	3	3	3	11	3	1	2	6	3	3	3	2	11
29	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
30	3	2	3	3	11	2	2	3	7	3	3	3	2	11
31	3	2	3	3	11	3	3	2	8	2	3	3	2	10
32	3	2	3	3	11	2	3	2	7	3	3	3	2	11
33	3	4	4	4	15	4	4	4	12	3	4	3	3	13
34	3	2	2	3	10	3	3	2	8	2	3	3	3	11
35	2	2	3	2	9	2	2	2	6	4	2	2	2	10
36	4	3	4	4	15	4	3	4	11	3	3	3	4	13
37	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
38	4	4	4	4	16	4	3	3	10	2	2	2	2	8
39	4	4	4	3	15	3	3	3	9	2	2	2	2	8
40	4	4	4	4	16	3	3	3	9	3	3	3	3	12



NO	X31	X32	X33	X34	X3	X41	X42	X43	X4	X51	X52	X53	X54	X5
41	4	4	3	2	13	3	3	3	9	1	1	1	1	4
42	4	3	4	3	14	3	3	3	9	1	1	1	1	4
43	3	3	3	2	11	3	2	3	8	1	1	1	1	4
44	3	3	3	3	12	3	3	3	9	2	2	2	2	8
45	3	3	3	3	12	3	2	3	8	2	2	2	2	8
46	3	3	3	3	12	3	2	3	8	2	1	2	2	7
47	4	4	4	4	16	4	3	4	11	3	3	3	3	12
48	3	3	3	3	12	3	2	2	7	2	1	1	1	5
49	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
50	3	3	3	3	12	3	2	2	7	1	1	1	1	4
51	3	3	2	3	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12
52	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
53	4	4	4	3	15	3	3	3	9	2	2	2	2	8
54	4	4	4	3	15	3	3	3	9	2	2	2	2	8
55	4	4	3	3	14	3	2	2	7	2	1	3	3	9
56	3	3	3	3	12	2	2	2	6	2	2	2	2	8
57	3	3	3	3	12	3	2	2	7	2	2	2	2	8
58	3	3	3	3	12	3	2	2	7	3	2	2	2	9
59	3	3	3	3	12	3	2	3	8	2	2	2	2	8
60	3	3	3	3	12	3	2	3	8	2	2	2	3	9
61	3	3	3	3	12	3	2	2	7	2	1	2	2	7
62	3	3	3	3	12	3	2	3	8	2	2	3	2	9
63	3	3	4	4	14	3	2	3	8	2	2	2	3	9
64	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
65	4	4	4	3	15	4	3	3	10	4	3	4	3	14
66	3	3	4	3	13	5	3	5	13	5	4	3	3	15
67	3	3	3	3	12	3	2	3	9	3	3	3	3	12
68	3	3	3	3	12	3	2	3	8	3	2	3	2	10
69	3	4	3	3	13	3	3	4	10	4	3	3	3	13
70	3	4	3	3	13	3	3	3	9	4	3	3	3	13
71	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	4
72	4	4	4	3	15	3	3	4	10	2	3	3	3	11
73	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	4
74	4	4	4	4	16	4	2	4	10	4	4	4	4	16
75	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
76	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	4
77	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
78	3	4	3	3	13	2	2	3	7	2	2	4	4	12
79	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	3	15
80	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	8

NO	X31	X32	X33	X34	X3	X41	X42	X43	X4	X51	X52	X53	X54	X5
81	3	3	4	2	12	4	4	1	9	3	4	3	1	11
82	3	2	4	2	11	4	4	1	9	3	4	3	1	11
83	2	2	2	2	8	2	2	3	7	2	2	2	2	8
84	3	2	3	3	11	3	2	3	8	3	3	3	3	12
85	4	4	4	3	15	4	4	3	11	4	3	3	3	13
86	3	4	3	2	12	4	4	3	11	2	2	4	3	11
87	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
88	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	8
89	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	8
90	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	8
91	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	6
92	2	2	3	3	10	3	2	3	8	3	3	3	3	12
93	3	3	4	4	14	4	3	4	11	3	3	4	4	14
94	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	3	3	3	13
95	4	4	4	4	16	3	3	3	9	4	4	4	4	16
96	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	3	3	3	12
97	3	3	3	3	12	4	2	2	8	3	2	3	2	10
98	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
99	3	4	4	2	13	3	3	3	9	4	2	2	2	10
100	2	3	2	2	9	2	2	4	8	2	2	2	2	8
101	4	4	4	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	12
102	2	3	2	2	9	2	2	4	8	3	2	2	2	9
103	4	4	4	3	15	3	3	3	9	4	3	3	3	13
104	4	5	5	5	19	2	1	2	5	3	4	5	4	16
105	3	4	4	3	14	3	3	3	9	4	4	3	3	14
106	2	3	3	2	10	2	2	3	7	2	2	2	3	9
107	2	3	4	2	11	1	2	2	5	2	1	2	2	7
108	2	2	2	2	8	3	2	2	7	2	2	3	2	9
109	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
110	3	4	4	3	14	3	4	4	11	4	3	3	4	14
111	2	2	2	2	8	2	2	2	6	3	3	2	2	10
112	2	2	2	3	9	3	3	3	9	4	4	3	3	14
113	3	3	4	5	15	3	4	3	10	4	4	3	4	15
114	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
115	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	8
116	2	2	2	2	8	1	1	1	3	1	1	1	2	5
117	4	4	4	4	16	3	3	3	9	4	3	3	4	14
118	2	3	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	2	8
119	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	3	3	3	12

NO	X31	X32	X33	X34	X3	X41	X42	X43	X4	X51	X52	X53	X54	X5
120	4	4	4	4	16	3	3	3	9	3	3	3	3	12
121	4	4	4	4	16	3	3	3	9	3	3	3	3	12
122	4	4	4	4	16	3	3	3	9	3	3	3	3	12
123	4	4	4	3	15	4	3	3	10	3	3	3	3	12
124	3	4	2	5	14	2	3	2	7	4	3	3	4	14
125	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
126	4	4	4	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	12
127	3	3	3	3	12	3	2	2	7	2	2	2	2	8
128	4	4	4	4	16	3	3	3	9	3	3	3	3	12
129	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
130	4	4	4	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	12
131	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
132	4	4	4	4	16	3	3	3	9	3	3	3	3	12
133	4	4	4	4	16	3	3	3	9	3	3	3	3	12
134	4	4	4	3	15	3	3	3	9	3	3	2	2	10
135	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	3	3	3	12
136	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
137	4	4	4	4	16	4	3	3	10	2	2	3	2	9
138	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	3	3	3	12
139	3	4	4	4	15	3	2	2	7	2	2	2	2	8
140	3	3	4	3	13	3	2	2	7	2	1	2	2	7
141	4	4	3	3	14	3	3	4	10	3	3	3	3	12
142	3	4	4	3	14	3	3	3	9	3	3	3	3	12
143	3	3	3	3	12	3	3	3	9	2	2	2	2	8
144	4	4	3	3	14	3	3	3	9	4	3	3	3	13
145	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
146	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	5	4	18
147	3	2	3	3	11	3	3	2	8	2	3	3	2	10

UNIVERSITAS TERBUKA

**Lampiran 04. Surat Keterangan Penelitian**

UNIVERSITAS TERBUKA



Nomor : 3148 /H31.4/AK/2010  
Lampiran: -  
Hal : Pengumpulan data untuk Tugas Akhir  
Program MM-UT

16 Februari 2010

Yth.

Untuk keperluan Studi Eksploratoris dalam rangka Penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka, dengan ini kami menerangkan bahwa;

Nama : SIPRIANUS MERU  
N I M : 014630337  
Program : Magister Manajemen Universitas Terbuka  
Topik : Analisis Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah  
Air Minum (PDAM) Kabupaten Lembata  
Di Lewoleba

Untuk itu kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr. kiranya berkenan memberi ijin dan fasilitasi agar yang bersangkutan dapat mengumpulkan data/informasi pada Instansi/ Lembaga/ Perusahaan yang Bapak/Ibu/Sdr. pimpin.

Atas segala perhatian, bantuan dan kerjasama yang baik kami mengucapkan terima kasih.

Direktur Program Pascasarjana

Prof. Dr. H. Udin S. Winatapura, MA  
NIP. 19451007 197302 1 001

Tembusan:  
Kepala UPBJJ-UT KUPANG



PEMERINTAH KABUPATEN LEMBATA  
BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN  
PERLINDUNGAN MASYARAKAT  
JLN. TRANS ATADEI NO. TELP. (0383) 41395 LEWOLEBA

40404.pdf

Lewoleba, 28 Februari 2010

Nomor : Ba.KBPLM.070/41.a/2010  
Lampiran : -  
Perihal : **Rekomendasi**

Kepada  
Yth. Direktur PDAM Kab. Lembata  
di -  
**Lewoleba**

Dengan hormat

Menunjuk Surat Direktur Program PascaSarjana Universitas Terbuka Nomor: 3148/H31.4/AK/2010 Tanggal: 16 Februari 2010 Perihal: Pengumpulan Data Untuk Tugas Akhir Program MM-UT, maka dengan ini diberikan Surat Keterangan/Rekomendasi kepada:

Nama : **Siprianus Meru**  
NIM : 014630337  
Program : Magister Manajemen Universita Terbuka

*Akan melakukan Pengumpulan Data dengan Topik :*

**“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN LEMBATA DI LEWOLEBA“**

Lokasi Penelitian : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lembata.  
Lama Penelitian : 17 Maret S/d 17 April 2010  
Pengikut : --

Peneliti berkewajiban menghormati/mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di Daerah setempat, dan melaporkan hasil Penelitian kepada Bupati Lembata Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Lembata.

An. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan  
Perlindungan Masyarakat  
Kabupaten Lembata  
Sekretaris,

**Drs. Uran Nikodemus**  
Pembina Tk.I  
NIP. 19571109 198402 1 002

**Tembusan : disampaikan dengan hormat Kepada :**

1. Bapak Bupati Lembata di Lewoleba;
2. Bapak Ketua DPRD Kab. Lembata di Lewoleba;
3. Bapak Kepala BAPPEDA Kab. Lembata di Lewoleba;
4. Camat Nubatukan di Lewoleba;
5. Para Lurah se-Kota Lewoleba di Lewoleba;
6. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
- ✓ 7. Yang Bersangkutan;
8. Arsip.



**Lampiran 05. Skema Sistik Jaringan Distribusi dalam Kota**

UNIVERSITAS TERBUKA

## Lampiran 06. Neraca PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2008

Aktiva		Pasiva	
Uraian	Jumlah (Rp)	Uraian	Jumlah (Rp)
<b>AKTIVA LANCAR</b>		<b>KEWAJIBAN LANCAR</b>	
Kas Bank	359.564.221,00	Utang Usaha	-
Kas Kecil	-	Utang Non Usaha	-
Piutang Rekening Air	27.276.600,00	Pinjaman Jangka Pendek	-
Piutang Rekening Non Air	-	Biaya YMH dibayar	-
Piutang Ragu - Ragu	-		
Penyisihan Piutang Usaha	-		
Piutang Lainnya	56.800.000,00		
Piutang Pendapatan Yg Blm Diterima	-		
Persediaan Bahan Operasi lainnya	-		
Persediaan Dalam Perjalanan	-		
Uang Muka Kerja	-		
Uang Muka Kepada Kontraktor	-		
<b>JUMLAH AKTIVA LANCAR</b>	<b>443.640.821,00</b>	<b>JUMLAH KEWAJIBAN LANCAR</b>	<b>-</b>
<b>AKTIVA TETAP</b>		<b>KEWAJIBAN JANGKA PANJANG</b>	
Tanah dan hak atas tanah		Dana Pemeliharaan Meter	6.287.000,00
Instalasi Sumber	1.000.000.000,00	Uang Jaminan Langganan	825.000,00
Instalasi Pompa	-		
Instalasi Transdit	2.877.492.000,00		
Bangunan Gedung	-		
Peralatan dan Perlengkapan	300.000,00		
Kendaraan / Alat Angkutan	464.300.000,00		
Inventaris / Perabot Kantor	48.375.500,00		
<b>NILAI PEROLEHAN</b>	<b>4.390.467.500,00</b>		
Akumulasi Penyusutan	(1.913.043.411,00)		
<b>NILAI BUKU</b>		<b>JUMLAH</b>	<b>7.112.000,00</b>

	3.477.424.089,00	KEWAJIBAN JK PJG	
<b>AKTIVA LAIN - LAIN</b>		<b>MODAL</b>	
Instalasi Dalam Penyelesaian		Modal Pemkab	4.194.348.252,00
Bahan Instalasi	-	Modal Pemkab Yg Blm disetor	
Aktiva Yang Tidak digunakan	-	Modal Pemerintah Pusat	
Akumulasi Penyusutan Barang Rusak	-	Modal Hibah	
Pembayaran dimuka kpd Pemkab.	-	Laba/Akumulasi Kerugian	-
		Laba (Rugi) Tahun Berjalan	(280.395.342,00)
		Laba (Rugi) Ditahan	-
<b>JUMLAH AKTIVA LAIN LAIN</b>	-	<b>JUMLAH MODAL</b>	<b>3.913.952.910,00</b>
<b>TOTAL AKTIVA</b>	<b>3.921.064.910,00</b>	<b>TOTAL PASIVA</b>	<b>3.921.064.910,00</b>

UNIVERSITAS TERBUKA

## Lampiran 07. Neraca PDAM Kabupaten Lembata Tahun 2009

Aktiva		Pasiva	
Uraian	Jumlah (Rp)	Uraian	Jumlah (Rp)
<b>AKTIVA LANCAR</b>		<b>KEWAJIBAN LANCAR</b>	
Kas Bank	118,926,239.	Utang Usaha	-
Kas Kecil	2,500,000.	Utang Non Usaha	-
Piutang Rekening Air	84,508,070.	Pinjaman Jangka Pendek	-
Piutang Rekening Non Air	264,500.	Biaya YMH dibayar	-
Piutang Ragu - Ragu			
Penyisihan Piutang Usaha	(13,866,458.)		
Piutang Lainnya	56,800,000.		
Piutang Pendapatan Yg Blm Diterima	-		
Persediaan Bahan Operasi lainnya	-		
Persediaan Dalam Perjalanan	-		
Uang Muka Kerja	-		
Uang Muka Kepada Kontraktor	-		
<b>JUMLAH AKTIVA LANCAR</b>	<b>249,132,351.</b>	<b>JUMLAH KEWAJIBAN LANCAR</b>	<b>-</b>
<b>AKTIVA TETAP</b>		<b>KEWAJIBAN JANGKA PANJANG</b>	
Tanah dan hak atas tanah		Dana Pemeliharaan Meter	38,372,000.00
Instalasi Sumber	1,000,000,000.	Uang Jaminan Langganan	5,325,000.00
Instalasi Pompa	-		
Instalasi Transdit	2,907,537,800.		
Bangunan Gedung	-		
Peralatan dan Perlengkapan	6,990,000.00		
Kendaraan / Alat Angkutan	825,921,000.00		
Inventaris / Perabot Kantor	268,630,500.00		
<b>NILAI PEROLEHAN</b>	<b>5,009,079,300.</b>		
Akumulasi Penyusutan	(1,406,327,907.)		
<b>NILAI BUKU</b>	<b>3,602,751,393.</b>	<b>JUMLAH KEWAJIBAN</b>	<b>43,697,000.00</b>

		JK PJG	
<b>AKTIVA LAIN - LAIN</b>		<b>MODAL</b>	
Instalasi Dalam Penyelesaian		Modal Pemkab	5,362,424,252.00
Bahan Instalasi	78,508,700.	Modal Pemkab Yg Blm disetor	
Aktiva Yang Tidak digunakan		Modal Pemerintah Pusat	
Akumulasi Penyusutan Barang Rusak		Modal Hibah	
Pembayaran dimuka kpd Pemkab.		Laba/Akumulasi Kerugian	(280,395,342)
		Laba (Rugi) Tahun Berjalan	(1,195,333,466.00)
		Laba (Rugi) Ditahan	(1,475,728,808.00)
<b>JUMLAH AKTIVA LAIN LAIN</b>	<b>78,508,700.</b>	<b>JUMLAH MODAL</b>	<b>3,886,695,444.00</b>
<b>TOTAL AKTIVA</b>	<b>3,930,392,444.</b>	<b>TOTAL PASIVA</b>	<b>3,930,392,444.00</b>

UNIVERSITAS TERBUKA