

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN UNTUK PENGEMBANGAN SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM

Studi Kasus: SPAM Sukabumi

(Analysis The Level Of Customer Satisfaction For The Development Of A Drinking Water Supply System Case Study: Spam Sukabumi)

Rahmatul Farhan¹, Herawati Zetha Rahman¹

¹Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pancasila, Jakarta, Indonesia

E-mail: rahmatulfarhan23@gmail.com

Diterima 31 Februari 2024, Disetujui 11 Mei 2024

ABSTRAK

Air minum merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia dan sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas hidup manusia dan pertumbuhan ekonomi tanah. Kota Sukabumi selama. Sementara pada tahun 2020, jumlah penduduk kota Sukabumi sebanyak 346,325 ribu jiwa. Ketersediaan air minum merupakan salah satu penentu tingkat kesejahteraan masyarakat, diharapkan dapat meningkatkan kesehatan masyarakat dan mendorong produktivitas masyarakat, sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan Masyarakat terhadap ketersediaan air minum di kota Sukabumi. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Tingkat kepuasan pengguna SPAM terhadap kualitas pelayanan dan Untuk mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan terhadap pengguna SPAM di Sukabumi Pengumpulan data di dapat dari data primer yaitu observasi kawasan dan penyebaran kuesioner dan data sekunder yang di dapat dari peta lokasi, studi pustaka, dan keputusan direksi perusahaan daerah air minum kota Denpasar No. 63 A/PDAM/KPTS/2011 tentang ketentuan Standar Pelayanan Minimum. Metode analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu membandingkan skor kenyataan dengan harapan dengan batas pengambilan keputusan sesuai dengan nilai yang telah dihitung sebesar 91.84% dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mendapatkan nilai kepuasan pelanggan SPAM untuk pengembangan SPAM di Sukabumi yaitu sebesar 86,87% yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa "Sangat Puas" terhadap kinerja Perumda Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi

Kata kunci: SPAM, Kepuasan Pelanggan, Meter Air, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI)

ABSTRACT

Water is one of the basic human needs and is very necessary for improving the quality of human life and the growth of the economy of the land. Sukabumi City during. Meanwhile, in 2020, the population of Sukabumi city amounted to 346,325 thousand inhabitants. The availability of drinking water is one of the determinants of the level of public welfare, it is expected to improve people's health and boost people's productivity, to boost people's economic growth. The expected result of this study is to find out the satisfaction of the public with the availability of drinking water in Sukabumi city. The purpose of this study is To find out the level of satisfaction of SPAM users with the quality of service and To find out the level of service suitability for SPAM users in Sukabumi Collection of data from primary data i.e. observation of the area and dissemination of questionnaires and secondary data obtained from location maps, library studies, and decisions of the directors of the drinking water area of Denpasar city Nr. 63 A/PDAM/KPTS/2011 on the provisions of the Minimum Service Standards. The analysis method used is the Importance Performance Analysis (IPA) method, which compares the reality score with expectations with the decision-making limit according to the calculated value of 91.84% and the Customer Satisfaction Index (CSI) method to obtain the SPAM customer satisfaction score for SPAM development in Sukabumi, which is 86.87% indicating that customers feel "Very Satisfied" with the performance of Perumda Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi

Keyword: SPAM, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI)

PENDAHULUAN

Kota Sukabumi adalah salah satu kota di Provinsi Jawa Barat dengan jumlah penduduk lebih dari 350 ribu jiwa pada tahun 2021 dengan kepadatan sekitar 6.496 jiwa/km². Pemerintah Kota Sukabumi melalui perusahaan umum daerahnya, yaitu PDAM Tirta Bumi Wibawa merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki tugas pokok dalam menyediakan air minum kepada masyarakat. Dalam menyediakan layanannya, PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi menggunakan beberapa sumber air baku yang terdiri dari air permukaan, mata air, dan Sumur Bor Dalam (SBD). Air minum adalah salah satu kebutuhan pokok manusia dan sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas hidup manusia dan pertumbuhan ekonomi tanah Untuk mempercepat penyediaan air minum, pelaksanaannya Penyediaan air minum dapat dilakukan oleh individu atau kelompok manapun masyarakat, pemerintah pusat, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota menurut kewenangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta badan usaha(Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 185 Tahun 2014).

Penyediaan air minum dilakukan sesuai dengan Rencana Induk sistem penyediaannya. Air Minum (RISPAM) yang disiapkan masing-masing kabupaten/kota hanya sebagai referensi pengembangan air minum. Penyelenggaraan pelayanan publik di daerah atau di kota tugas dan tanggung jawab kabupaten dan kota, namun pemerintah pusat dan pemerintah provinsi bertanggung jawab untuk memastikan hal tersebut menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi sasaran kuantitas dan kualitas dan kontinuitas. Penelitian dilakukan dengan Identifikasi kondisi yang ada, analisis dampak berbagai program untuk membantu mengembangkan SPAM dan membandingkannya dengan laporan kinerja BUMD pengelola PDAM BPPSPAM periode 2022-2024. Aspek itu Kajian tersebut meliputi aspek keuangan, aspek pelayanan, aspek operasional dan aspek sumber daya manusia melalui pendekatan Balanced Scorecard. Terlebih lagi disarankan penggunaan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan. Hasil Penelitian harus memberikan masukan kepada pemerintah mengenai kinerja. SPAM dirancang untuk mempertimbangkan kebijakan Pengelolaan SPAM di sukabumi.

Ketersediaan air minum merupakan salah satu penentu tingkat kesejahteraan masyarakat, diharapkan dapat meningkatkan kesehatan masyarakat dan mendorong produktivitas masyarakat, sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat.(1)

Berdasarkan data pada bulan Oktober 2022, PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi memiliki cakupan pelayanan sebesar 14,95%. Selain dari besaran cakupan layanan, terdapat 4 kecamatan yang memiliki rata-rata pelayanan dibawah 8 jam. Kecamatan yang memiliki pelayanan hingga 24 jam adalah Kecamatan Gunung Puyuh yang juga didukung oleh persentase layanan paling besar dan baik. Dan permasalahan yang terjadi di PDAM kota Sukabumi yaitu kualitas air yang tidak sesuai dengan kebutuhan Masyarakat.

Karena adanya permasalahan dengan kualitas air yang telah didapatkan pada SPAM di Sukabumi maka hasil yang

perlu dicari dalam penelitian ini adanya analisis tingkat kepuasan pelanggan untuk pengembangan SPAM di Sukabumi. Untuk memberikan arah yang jelas pada studi yang dilakukan, serta dapat memberi gambaran yang jelas mengenai data yang diperlukan, maka perlu dibuat perumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana Tingkat kepuasan pengguna SPAM terhadap kualitas pelayanan yang diberikan? Bagaimana untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas air pengguna SPAM di Sukabumi.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka terdapat hal yang ingin dicapai pada studi ini, yaitu: Untuk mengetahui Tingkat kepuasan pengguna SPAM terhadap kualitas pelayanan, Mencari Solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas air untuk pengguna SPAM di Sukabumi

Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM)

SPAM yang didasarkan pada peraturan (regulasi) Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2005 serta Standar Teknis dari Ditjen Cipta Karya tentang Pembangunan Air bersih Perkotaan atau Perdesaan merupakan salah satu sistem terpadu dari mulai pengambilan air baku, pengolahan (kalau ada) sampai dengan distribusi yang dikelola dalam lingkup wilayah perkotaan atau pedesaan. Dalam pengembangan SPAM di daerah ada beberapa hal yang dapat menjadi pertimbangan, yakni: (2)

1. Air baku untuk air minum rumah tangga, yang selebihnya disebut air baku adalah air yang dapat berasal dari sumber permukaan, cekungan air tanah dan/atau air hujan yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai air baku ini untuk air minum.
2. Pengembangan SPAM adalah kegiatan yang bertujuan untuk membangun, memperluas dan/atau meningkatkan sistem fisik (teknik) dan non fisik (kelembagaan, manajemen, keuangan, peran masyarakat dan hukum) dalam kesatuan yang utuh untuk melaksanakan penyediaan air minum kepada masyarakat menuju keadaan yang lebih baik
3. Masyarakat adalah kumpulan orang yang mempunyai kepentingan yang sama yang berada didaerah dengan yurisdiksi yang sama
4. Pengaturan pengembangan SPAM diselenggarakan secara terpadu dengan pembangunan sarana dan prasarana sanitasi yang berkaitan dengan air minum
5. Terwujudnya pengelolaan dan pelayanan air minum yang berkualitas dengan harga terjangkau.

Selanjutnya wujud SPAM yang akan dikembangkan di daerah ialah yang memenuhi beberapa hal, sebagai berikut:

1. SPAM bisa dilakukan melalui sistem jaringan perpipaan dan/atau bukan jaringan perpipaan
2. SPAM dengan jaringan perpipaan bagaimana dimaksud adalah bentuk SPAM yang meliputi unit air baku, unit air produksi, unit distribusi, unit pelayanan, dan unit pengelolaan
3. SPAM bukan jaringan perpipaan dimana dimaksud adalah bentuk SPAM yang meliputi sumur dangkal, sumur pompa tangan, bak penampungan air hujan, terminal air, mobil tangki air, instalasi

air kemasan, atau pembangunan perlindungan mata air.

4. SPAM dimana dimaksud harus dikelola dengan baik dan berkelanjutan.

Kebutuhan air adalah dimana air yang akan digunakan untuk keperluan utama manusia (kebutuhan domestik) dan kegiatan-kegiatan lain yang ada kaitannya dengan air (kebutuhan non-domestik), misal kebutuhan irigasi, air minum, ternak, hotel, fasilitas umum, dan lain-lain. Kebutuhan air bersih domestik adalah jumlah air bersih yang diperlukan oleh suatu rumah tangga (18/PRT/M/2007).

Sehingga kebutuhan air total adalah jumlah dari kebutuhan air rumah tangga, fasilitas umum, kebocoran, dan hidran. Kebutuhan non rumah tangga (kebutuhan non domestik) ialah kebutuhan selain untuk keperluan rumah tangga dan sambungan kran umum. Adapun yang termasuk dalam kebutuhan non-domestik, yaitu penyediaan air untuk tempat ibadah, rumah sakit, sekolah, asrama, sarana sosial dan juga untuk keperluan komersial, seperti hotel, industri, perdagangan, pelabuhan, serta untuk pelayanan jasa umum. Berikut besaran kebutuhan air non-domestik.(3)

Kualitas Air Minum

Kualitas adalah salah satu indikator penting bagi Perusahaan untuk dapat eksis di Tengah ketatnya persaingan dalam industri kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan.

Pengertian service quality atau kualitas pelayanan adalah Upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kualitas sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan agar memenuhi atau melebihi harapan.(4) Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra (2016) mengungkapkan kualitas layanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, sumber daya manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan (5)

Pelayanan merupakan melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh Masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayan guna baik secara eksplisit maupun implisit. Atas kemudahan untuk mendapatkan barang atau jasa pelayanan. Definisi secara umum dari kualitas jasa pelayanan adalah perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas pelayanan.

Kualitas Air Minum

Kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi tanggapan tersebut dapat berupa tidak puas, puas, dan sangat puas. Pelanggan merasa tidak puas jika kinerja yang dirasakan jauh dari harapan awal. Jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan awal, maka pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja yang dirasakan melebihi ekspektasi awal, maka pelanggan akan sangat.(6)

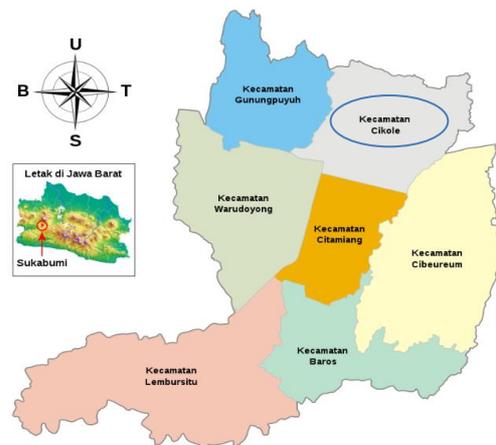
Menurut Irawan (2021) itu kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai responden terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Sedangkan menurut Tjiptono (2014) mengkonseptualisasikan kepuasan pelanggan seperti perasaan yang muncul menjadi output penilaian terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa. Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelanggan adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan terhadap kinerja yang di dapatkan dalam menggunakan suatu produk atau jasa.

Rangkuti Rangkuti (2006) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang telah menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa yaitu *responsiveness, reliability, empathy, assurance dan tangible*. Jadi kepuasan, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas, kuantitas, produk, harga dan faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. (7)

METODE

Lokasi Penelitian

Penelitian ini berada di Sukabumi provinsi Jawa barat tepatnya berada di kecamatan Cikole dan Kecamatan Gunung Puyuh.



GAMBAR 1: Lokasi Penelitian

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini data yang dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu:

- a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan dengan cara melakukan pengamatan langsung mengenai keadaan dilapangan. Adapun data primer dalam penelitian ini adalah Observasi kawasan dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan disertai mencatat keadaan atau perilaku objek sasaran. Data yang diperoleh dengan cara meminta pendapat kepada objek penelitian, yaitu pelanggan secara langsung. Pelanggan diminta untuk mengisi kuesioner mengenai kualitas pelayanan SPAM di Sukabumi
- b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari jurnal, skripsi yang berkaitan dengan penelitian dan Studi Pustaka

Sampling

Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini menggunakan *Probability Sampling* dengan Teknik *Simple Random Sampling*. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang ditentukan menggunakan rumus Slovin, yaitu dengan persamaan

$$n = \frac{N}{(1 + N \cdot e^2)}$$

Perancangan Kuesioner

Dalam pelaksanaan penelitian ini diperlukan perancangan kuesioner untuk mendapatkan data primer berupa hasil dari jawaban pelanggan SPAM terhadap kualitas pelayanan PDAM atau SPAM.

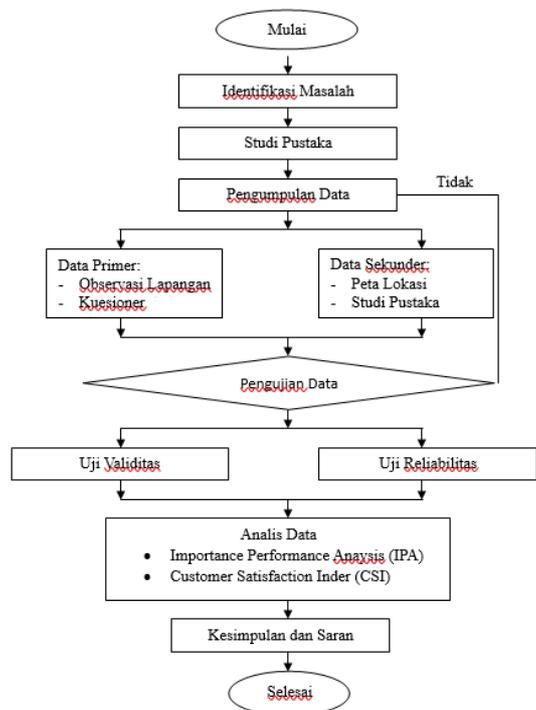
Variabel Kuesioner

Atribut kualitas pelayanan pengguna SPAM di Sukabumi ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 1. Variabel Penelitian

No	Pertanyaan Pelayanan	Referensi
Sambungan Rumah		
1	Persyaratan untuk pelayanan sambung kembali hanya memerlukan pelunasan tunggakan rekening air terakhir dan foto kopi KTP	Fauzanolo P. Purba
2	Prosedur pada pelayanan sambungan baru tidak berbelit-belit dan mudah di pahami	Fauzanolo P. Purba
3	Bila ingin mendapatkan sambungan baru harus memenuhi persyaratan seperti mengisi formulir, fotokopi KTP	Fauzanolo P. Purba
4	Bila pelanggan ingin menutup sementara sambungan dan buka Kembali sambungan prosedur nya mudah tanpa dipersulit	Fauzanolo P. Purba
Pembayaran		
5	Biaya rekening air yang dibayarkan setiap bulannya sesuai dengan pemakaian	Fauzanolo P. Purba
6	Setiap biaya pelayanan masih dalam batas wajar	Fauzanolo P. Purba
7	Biaya yang dikeluarkan pelanggan sesuai dengan hasil pelayanan yang didapatkan	Fauzanolo P. Purba
8	Bila pelanggan telah membayar semua biaya pelayanan dengan lunas pasti segera mendapatkan pelayanan yang sesuai	Fauzanolo P. Purba
Pengaduan/pelayanan		
9	Petugas selalu tepat waktu dalam melayani pelanggan seperti memberi jawaban atas pengaduan pelanggan	Fauzanolo P. Purba
10	Keahlian operator dalam mengerjakan pekerjaan dengan baik	Sapardi Haja, I.N. Norken, dan I Ketut Suputra
11	Petugas bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan	Fauzanolo P. Purba
12	Pelayanan pada pelanggan tidak membedakan status sosial	Fauzanolo P. Purba
13	Petugas bersikap ramah dan sopan pada pelanggan	Fauzanolo P. Purba
14	Keterampilan operator dalam mengolah air	Sapardi Haja, I.N. Norken, dan I Ketut Suputra
15	petugas selalu tepat waktu bila ada janji dengan pelanggan	Fauzanolo P. Purba
16	Petugas dapat menjalin komunikasi efektif dengan pelanggan	Fauzanolo P. Purba
17	Pelayanan dapat menanggapi bila ada saran dan kritik dari pelanggan	Fauzanolo P. Purba
18	Pelayanan mempunyai rasa disiplin terutama dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab	Fauzanolo P. Purba
Kualitas		
19	Air yang di terima tidak berbau	Fauzanolo P. Purba
20	Rasa air yang diterima berkualitas	Sapardi Haja, I.N. Norken, dan I Ketut Suputra
21	Air yang diterima bisa digunakan keperluan memasak karena jernih dan tidak berbau	Fauzanolo P. Purba
22	Ruang pelayanan tera bersih dan rapi	Fauzanolo P. Purba
23	Air yang diterima tidak mengandung zat kimia	Sapardi Haja, I.N. Norken, dan I Ketut Suputra
Kuantitas		
24	Kebutuhan air yang dibutuhkan tercukupi oleh penyedia	Fauzanolo P. Purba
25	Kebutuhan air pelanggan sesuai dengan yang diberikan penyedia	Fauzanolo P. Purba
26	Kelancaran air pelanggan sesuai dengan yang diberikan penyedia	Sapardi Haja, I.N. Norken, dan I Ketut Suputra
Meter air		
27	Petugas menyediakan layanan tera meter yaitu pengetesan meter air yang diragukan akurasi nya dengan baik dan cepat	Fauzanolo P. Purba
28	Perbaikan kerusakan meter air	Sapardi Haja, I.N. Norken, dan I Ketut Suputra

Diagram Alir



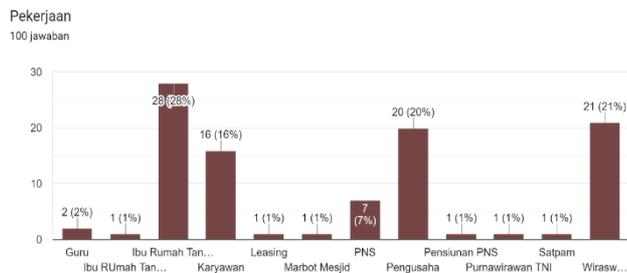
Gambar 2. Diagram Alir

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Kuesioner

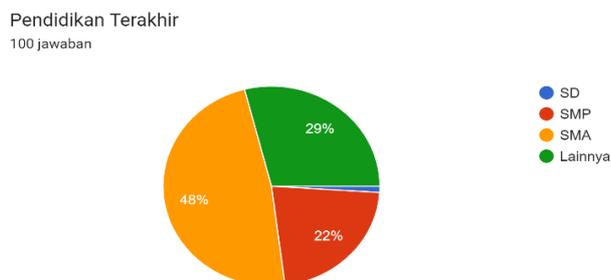
Pada penelitian ini dilaksanakan yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan SPAM di Sukabumi. Dan responden yang telah didapatkan dengan jumlah 100 responden. Karakteristik pelanggan berdasarkan hasil penelitian dibagi 4 kelompok, yaitu Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan,

kelamin laki-laki dengan jumlah 56 orang setara dengan 56% sedangkan responden Perempuan sebanyak 44 orang atau setara dengan 44%.



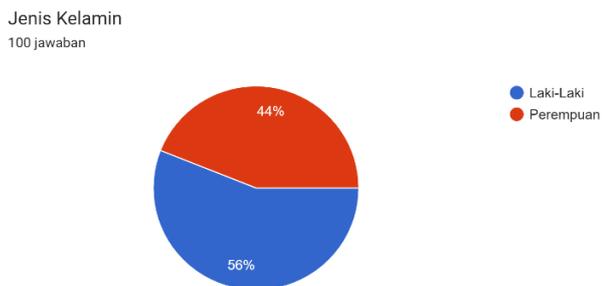
Gambar 4. Diagram Batang Jenis Pekerjaan Responden

Berdasarkan hasil jawaban yang telah di dapat dari kuesioner mayoritas pekerjaan pelanggan sebagai Guru 2 orang dengan presentase 2%, ibu rumah tangga 29 orang dengan presentase 29%, karyawan 16 orang dengan presentase 16%, leasing 1 orang dengan presentase 1%, marbot masjid 1 orang dengan presentase 1%, PNS 7 orang dengan presentase 7%, Pengusaha 20 orang dengan presentase 20%, Pensiunan PNS 1 orang dengan presentase 1%, Purnawirawan TNI 1 orang dengan presentase 1%, Satpam 1 orang dengan presentase 1%, dan Wiraswasta 21 orang dengan presentase 21%. , dengan hasil ini didapat total presentase dari 100 orang adalah 100%.



Gambar 5. Diagram Persentase Pendidikan Terakhir Responden

Berdasarkan hasil jawaban yang telah di dapat dari kuesioner mayoritas Pendidikan Terakhir pelanggan SD 1 orang dengan presentase 1%, SMP 29 orang dengan presentase 29%, SMA 48 orang dengan presentase 48%, dan lainnya (S1,S2,S3 dll) 22 orang dengan presentase 22%.



Gambar 3. Diagram Persentase Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil jawaban yang telah di dapat dari kuesioner penelitian dengan jumlah responden 100 orang yaitu menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan berjenis

Tabel 2. Hasil Rekap Kuesioner

No	Pertanyaan	Total Skor		Tingkat Kesesuaian (%)
		Kenyataan (X)	Harapan (Y)	
1	Pelayanan sambung kembali hanya memerlukan pelunasan tunggakan rekening terakhir dan foto kopi KTP	455	480	94,79%
2	Prosedur pada pelayanan sambungan tidak berbelit belit dan mudah di pahami	460	484	95,04%

No	Pertanyaan	Total Skor		Tingkat Kesesuaian (%)
		Kenyataan (X)	Harapan (Y)	
3	Bila ingin mendapatkan sambungan baru harus memenuhi persyaratan seperti mengisi formulir dan foto kopi KTP	450	467	96,36%
4	Bila pelanggan ingin menutup sementara sambungan dan buka kembali prosedurnya mudah tanpa dipersulit	455	474	95,99%
5	Biaya rekening air yang dibayarkan setiap bulannya sesuai dengan pemakaian	427	466	91,63%
6	Setiap biaya pelayanan masih dalam batas wajar	429	467	91,86%
7	Biaya yang dikeluarkan pelanggan sesuai dengan hasil pelayanan yang didapatkan	429	466	92,06%
8	Bila pelanggan telah membayar semua biaya pelayanan dengan lunas pasti segera mendapatkan pelayanan yang sesuai	428	467	91,65%
9	Petugas selalu tepat waktu dalam melayani pelanggan seperti memberi jawaban atas pengaduan pelanggan	458	466	98,28%
10	Keahlian operator dalam mengerjakan pekerjaan dengan baik	458	471	97,24%
11	Petugas bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan	451	468	96,37%
12	Pelayanan pada pelanggan tidak membedakan status sosial	454	472	96,18%
13	Petugas bersikap ramah dan sopan pada pelanggan	456	465	98,06%
14	Keterampilan operator dalam mengolah air baik	463	467	99,14%
15	Petugas selalu tepat waktu bila ada janji dengan pelanggan	459	475	96,63%
16	Petugas dapat menjalin komunikasi efektif dengan pelanggan	453	476	95,17%
17	Pelayanan dapat menanggapi bila ada saran dan kritik dari pelanggan	449	466	96,35%
18	Pelayanan mempunyai rasa disiplin terutama dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab	452	474	95,35%
19	Air yang di terima tidak berbau	379	477	79,45%
20	Rasa air yang diterima berkualitas	380	484	78,51%
21	Air yang diterima bisa digunakan keperluan memasak karena jernih dan tidak berbau	338	484	69,83%
22	Ruang pelayanan tertata bersih dan rapi	433	474	91,35%
23	Air yang diterima tidak mengandung zat kimia	410	483	84,88%
24	Kebutuhan air yang dibutuhkan tercukupi oleh penyedia	410	478	85,77%
25	Kebutuhan air pelanggan sesuai dengan yang diberikan penyedia	409	472	86,65%
26	Kelancaran air pelanggan sesuai dengan yang diberikan penyedia	414	479	86,43%
27	Petugas menyediakan layanan tera meter yaitu pengetesan meter air yang diragukan akurasi dengan baik dan cepat	454	469	96,80%
28	Apakah tersedianya Perbaikan untuk kerusakan meter air	454	484	93,80%
Total Rata - Rata				91,84%

Hasil dari tingkat kinerja pelayanan dari SPAM di Sukabumi dengan skor rata-rata persentasenya dengan nilai 91,84%. Batas dari pengambilan Keputusan sesuai dengan nilai yang telah dihitung dengan nilai sebesar 91,84% dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Apabila tingkat kesesuaiannya pertanyaan lebih kecil dari 91,84%, maka akan dilakukan perbaikan pelayanan atau Action (A)
2. Apabila tingkat kesesuaian pertanyaan lebih besar dari 91,84%, maka akan dipertahankan pelayanan atau Hold (H)

Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah analisis yang dilakukan untuk mencari tujuan dan mendapatkan nilai dari kepuasan pelanggan untuk pengembangan SPAM di Sukabumi. Mencari perhitungan CSI bisa didapat dari nilai indeks kepuasan pelanggan dan dapat dihitung dengan tahapan yang pertama yaitu menentukan Mean Importance Score (MIS) atau Harapan dan Mean Satisfaction Score (MSS) atau kenyataan pada setiap pertanyaan, Weight Factor (WF),

Tabel 4. Hasil Perhitungan Menggunakan CSI

No	Pelayanan	MIS	MSS	WF	WS
----	-----------	-----	-----	----	----

Weight Score (WS), Weight Total (WT), dan menghitung Customer Satisfaction Index (CSI). Berikut hasil dari skala yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan SPAM di Sukabumi secara menyeluruh yang mengacu pada ketetapan rentang dari nilai tingkat kepuasan pelanggan dalam tabel berikut:

Tabel 3. Skala Untuk Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan

No	Nilai Indeks (%)	Kriteria
1	80% > CSI ≤ 100%	Sangat Puas
2	60% > CSI ≤ 80%	Puas
3	40% > CSI ≤ 60%	Cukup Puas
4	20% > CSI ≤ 40%	Kurang Puas
5	0% > CSI ≤ 20%	Tidak Puas

Berikut hasil dari perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap skor rata-rata harapan dan kenyataan pelayanan terhadap pelanggan SPAM di Sukabumi yang dapat dilihat pada tabel berikut:

1	Pelayanan sambung kembali hanya memerlukan pelunasan tunggakan rekening terakhir dan fotokopi KTP	4,8	4,66	3,62	16,48
2	Prosedur pada pelayanan sambungan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami	4,84	4,6	3,65	16,80
3	Bila ingin mendapatkan sambungan baru harus memenuhi persyaratan seperti mengisi formulir dan fotokopi KTP	4,67	4,5	3,52	15,85
4	Bila pelanggan ingin menutup sementara sambungan dan buka kembali prosedurnya mudah tanpa dipersulit	4,74	4,55	3,58	16,27
5	Biaya rekening air yang dibayarkan setiap bulannya sesuai dengan pemakaian	4,66	4,27	3,52	15,01
6	Setiap biaya pelayanan masih dalam batas wajar	4,67	4,29	3,52	15,11
7	Biaya yang dikeluarkan pelanggan sesuai dengan hasil pelayanan yang didapatkan	4,66	4,29	3,52	15,08
8	Bila pelanggan telah membayar semua biaya pelayanan dengan lunas pasti segera mendapatkan pelayanan yang sesuai	4,67	4,28	3,52	15,08
9	Petugas selalu tepat waktu dalam melayani pelanggan seperti memberi jawaban atas pengaduan pelanggan	4,66	4,58	3,52	16,10
10	Keahlian operator dalam mengerjakan pekerjaan dengan baik	4,71	4,58	3,55	16,27
11	Petugas bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan	4,68	4,51	3,53	15,92
12	Pelayanan pada pelanggan tidak membedakan status sosial	4,72	4,54	3,56	16,17
13	Petugas bersikap ramah dan sopan pada pelanggan	4,65	4,56	3,51	16,00
14	Keterampilan operator dalam mengolah air baik	4,67	4,63	3,52	16,31
15	Petugas selalu tepat waktu bila ada janji dengan pelanggan	4,75	4,59	3,58	16,45
16	Petugas dapat menjalin komunikasi efektif dengan pelanggan	4,76	4,53	3,59	16,27
17	Pelayanan dapat menanggapi bila ada saran dan kritik dari pelanggan	4,66	4,49	3,52	15,79
18	Pelayanan mempunyai rasa disiplin terutama dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab	4,74	4,52	3,58	16,16
19	Air yang diterima tidak berbau	4,77	3,79	3,60	13,64
20	Rasa air yang diterima berkualitas baik	4,84	3,8	3,65	13,88
21	Air yang diterima bisa digunakan untuk keperluan memasak karena jernih dan tidak berbau	4,84	3,38	3,65	12,34
22	Ruang pelayanan tertata bersih dan rapi	4,74	4,33	3,58	15,48
23	Air yang diterima tidak mengandung zat kimia	4,83	4,1	3,64	14,94
24	Kebutuhan air tercukupi oleh penyedia	4,78	4,1	3,61	14,79
25	Kebutuhan air sesuai dengan yang diberikan penyedia	4,72	4,09	3,56	14,56
26	Kelancaran air pelanggan sesuai dengan yang diberikan penyedia	4,79	4,14	3,61	14,96
27	Petugas menyediakan layanan terameter, yaitu pengetesan meter air yang digunakan	4,69	4,54	3,54	16,06
28	Adanya perbaikan untuk kerusakan meter air oleh penyedia	4,84	4,54	3,65	16,58
	Total	132,55	121,67		
	Total WT				434,36
	Nilai CSI				86,87%

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapat bahwa tingkat kepuasan yang di analisis menggunakan metode CSI menunjukkan indeks hasil kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM atau SPAM yang meliputi Variabel seperti sambungan rumah, pembayaran, pengaduan atau pelayanan, kualitas, kuantitas, dan meter air berada pada kategori "Sangat Puas" dengan nilai skor 86,87%.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Wintyaswan GR, Soetopo W. Analisis Neraca Air (Water Balance) Pada Daerah Aliran Sungai (DAS) Rejoso Kabupaten Pasuruan. Vol. 3, Jurnal Teknologi dan Rekayasa Sumber Daya Air. 2022.
- [2] Juwita DM, Cornelia R, Dirgantara AS, Jurusan R, Pertanian T, Lampung N, et al. Juwita: Perencanaan Sistem Penyediaan Air Minum. Vol. 6. 2014.
- [3] Kusdinar G, Kristalia R, Permana S. ANALISIS NERACA AIR UNTUK PENGEMBANGAN SISTEM PENYEDIAAN

AIR MINUM (SPAM) CIPANAS, GARUT. Vol. 8, Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan. 2022.

- [4] Devi Widyaningrum Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia I. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN HOTEL LUMINOR MANGGA BESAR JAKARTA BARAT. Vol. XX. 2020.
- [5] Shandy Widjoyo Putro dan Prof. Dr.Hatane Samuel MS, RKMRBSE, MAJMPUKP. PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS KONSUMEN RESTORAN HAPPY GARDEN SURABAYA.
- [6] Deliyani E, Prambudi B. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENUMPANG MRT JAKARTA [Internet]. Available from: <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis>
- [7] Nugroho AA. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor Analysis of Customer Satisfaction Regional Water Company (PDAM) Tirta Pakuan Bogor. Vol. 3, Holistic Journal of Management Research. 2015.

- [8] Veronika Masili Bode Lumanauw Maria V.J. Tielung. PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA USAHA TOKO BAHAN BANGUNAN MENTARI DI DESA SEA KECAMATAN PINELENG KABUPATEN MINAHASA.
- [9] KETENTUAN STANDAR PELAYANAN PELANGGAN PDAM KOTA DENPASAR 305892.
- [10] herni justiana astuti. ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan Importance Performance Analysis Model).
- [11] Haja S, Norken IN, Suputra K. ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PDAM KOTA DENPASAR DITINJAU DARI ASPEK TEKNIS. Vol. 3.