

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Majalengka

Deni Herdiana¹, Jaka Sulaksana²

¹² Universitas Majalengka

e-mail: deni.herdiana@unma.ac.id¹

Abstract.

The purpose of this study was to determine the level of community satisfaction with PDAM Majalengka Regency and to determine the service quality of PDAM Majalengka Regency. Measurement of the Community Satisfaction Index and the quality of PDAM Majalengka Regency public services is carried out by distributing questionnaires to PDAM customers. The sampling method used is incidental sampling, namely determining the sample by "coincidence", that is, anyone who coincidentally meets the researcher can be used as a sample. The highest average value per service element is the courtesy and friendliness of the service staff, while the lowest average value per service element is the discipline of the service staff. Service unit performance at PDAM Majalengka Regency "good" because the value is between 76.61-88.30 which is in service quality B (good). Indicators that can be categorized as in accordance with community expectations are: (1) Politeness and Friendliness of Service Officers; (2) Certainty of Service Fees; (3) The reasonableness of the fee to get the service; and, (4) the accuracy of the implementation of the service time schedule; (5) Environmental Comfort; (6) Service Security. Meanwhile, indicators that are still below the average conformity level are: (1) Understanding of the ease of service procedures for PDAM Majalengka; (2) Terms of Service; (3) Capability of PDAM Majalengka service staff; (4) Fairness to get service (5) Speed of service (6) Clarity and certainty of serving officers; (7) Discipline of officers in providing services; (8) Responsibilities of officers in providing services.

Keywords:

customer satisfaction; service quality

PENDAHULUAN

Pembangunan hakikatnya merupakan upaya mewujudkan tujuan nasional bangsa Indonesia yang maju, mandiri, sejahtera, berkeadilan, berdasarkan iman dan takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa. Sesuai tujuan yang tercantum dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945 disebutkan bahwa hakikat pembangunan nasional adalah mencerdaskan kehidupan bangsa,

menciptakan kesejahteraan umum, melindungi seluruh tumpah darah Indonesia, dan membantu melaksanakan ketertiban dunia dan perdamaian abadi. Sebagai suatu bangsa yang mengikatkan diri dalam bentuk negara kesatuan Republik Indonesia, maka tujuan nasional perlu diwujudkan oleh seluruh lapisan bangsa tanpa terkecuali.

Otonomi daerah membawa perubahan yang signifikan yaitu adanya pergeseran paradigma dari sentralistik ke desentralistik,

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

dari keseragaman menjadi keberagaman, dari budaya petunjuk menjadi budaya prakarsa dan memberi kewenangan yang besar kepada daerah untuk menentukan arah kebijakan pembangunan di daerah, yang bermuara pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Otonomi daerah tidak lain adalah perwujudan pendelegasian wewenang dan tanggung jawab serta mempunyai hubungan yang erat dengan desentralisasi. Desentralisasi merupakan penyerahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus daerah mulai dari kebijakan, perencanaan, sampai pada implementasi dan pembiayaan dalam rangka demokrasi. Sedangkan otonomi daerah adalah wewenang yang dimiliki oleh daerah untuk mengurus rumah tangganya sendiri dalam rangka desentralisasi. Dalam UU No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Republik Indonesia, 2004) disebutkan bahwa kebijakan pembangunan daerah diarahkan untuk mengembangkan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab dalam rangka pemberdayaan masyarakat, lembaga otonomi, lembaga politik, lembaga hukum, lembaga adat, dan lembaga swadaya masyarakat dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sebagaimana telah dipahami bersama bahwa para pendiri bangsa telah bersepakat bahwa Negara Indonesia merupakan negara yang menganut bentuk pemerintahan demokrasi. Hook (Encyclopedia, 1990), demokrasi adalah suatu bentuk pemerintahan dimana putusan-putusan pemerintah yang penting secara langsung atau tidak langsung didasarkan pada kesepakatan mayoritas yang diberikan secara bebas dari rakyat dewasa. (Karl, Terry Linn, 1991), bahwa demokrasi adalah suatu sistem pemerintahan di mana pemerintah dimintakan tanggung jawab atas tindakan-tindakan mereka di wilayah publik

oleh warga negara, yang bertindak secara tidak langsung melalui kompetisi dan kerjasama dengan para wakil mereka yang telah terpilih.

Dianutnya prinsip demokrasi ekonomi dan paham ekonomi pasar sosial dapat kita lihat pada ketentuan Bab XIV UUD 1945, ketentuan konstitusi tersebut harus mendasari perumusan berbagai ketentuan mengenai perekonomian dan kesejahteraan sosial di Indonesia. Pelaksanaan ketentuan konstitusi di bidang ekonomi tentu akan selalu bersentuhan dengan kecenderungan perkembangan Masyarakat.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersipat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi/perusahaan, ialah mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan/memakai jasa/produk yang dihasilkan oleh organisasi/perusahaan. Persaingan yang ada di dalam masyarakat usaha (business) tidak hanya pada segi mutu, dan jumlah tetapi juga dalam hal layanan. Justru dalam hal terakhir inilah persaingan makin seru dengan pengenalan sistem layanan baru yang serba cepat dan memuaskan. Kita perhatikan saja persaingan antar Bank yang terjadi sejak adanya deregulasi di bidang perbankan dan keuangan. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol, maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulangkali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri, baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan pokok usaha/kegiatan organisasi.

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Badan Usaha Milik Daerah atau yang lazimnya disingkat BUMD sejatinya dibentuk untuk mewujudkan tujuan mulia dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dibarengi dengan pencapaian keuntungan finansial untuk menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD). Berkaitan dengan tujuan pendirian BUMD, dalam ketentuan Pasal 331 ayat (4) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juncto Pasal 7 Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah (Ainiyyah, 2022; PP54/2017 et al., 2017) dijelaskan bahwa pendirian BUMD bertujuan untuk :

1. memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian daerah pada umumnya;
2. menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat sesuai kondisi, karakteristik dan potensi daerah yang bersangkutan berdasarkan tata kelola perusahaan yang baik;
3. dan memperoleh laba dan/atau keuntungan.

Untuk mencapai tujuan pendirian BUMD sebagaimana dijelaskan di atas, daerah perlu melakukan upaya optimalisasi BUMD yaitu dengan melakukan peningkatan profesionalisme baik dari segi manajemen, sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana yang memadai sehingga memiliki kedudukan yang sejajar dengan kekuatan sektor perekonomian lainnya dan dapat berkontribusi lebih bagi pembangunan perekonomian yang berkelanjutan di daerah maupun di tingkat nasional (Bhaskoro & Ramadhan, 2018; Fitri, 2018). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Majalengka telah berupaya memberikan pelayanan terbaiknya

untuk memenuhi kebutuhan air bersih di kota Majalengka, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggannya. Keluhan masyarakat atau pelanggan mengenai semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Majalengka. Pengaduan terbesar adalah mengenai masalah ketidaklancaran atau debit air yang kecil, kebocoran pipa serta air yang keruh. Berdasarkan hal tersebut, harus dilihat bagaimana tingkat kepuasan Masyarakat terhadap PDAM Kabupaten Majalengka dalam pemenuhan kebutuhan air minum Masyarakat dan bagaimana kualitas pelayanan PDAM di Kabupaten Majalengka.

METODELOGI PENELITIAN

Lokasi penelitian dilaksanakan di wilayah Kabupaten Majalengka. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dan kualitas pelayanan publik PDAM Kabupaten Majalengka dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada pelanggan PDAM. Kuisisioner disusun merujuk pada Keputusan MenPAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

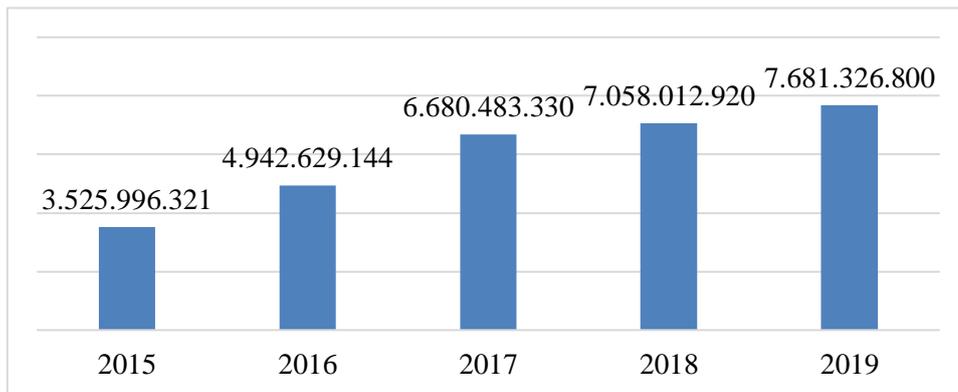
Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel insidental yaitu penentuan sampel secara "kebetulan" yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sugiyono (2005:96). Adapun sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 orang. Hal ini sesuai dengan keputusan Men.PAN (Kep/25/M.PAN/2/, 2004), bahwa untuk penelitian mengenai Indeks Kepuasan

ENTREPRENEUR
Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka
Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941
Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Masyarakat, maka sampel yang digunakan minimal sebanyak 150 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN
Profil dan Perkembangan PDAM
Kabupaten Majalengka

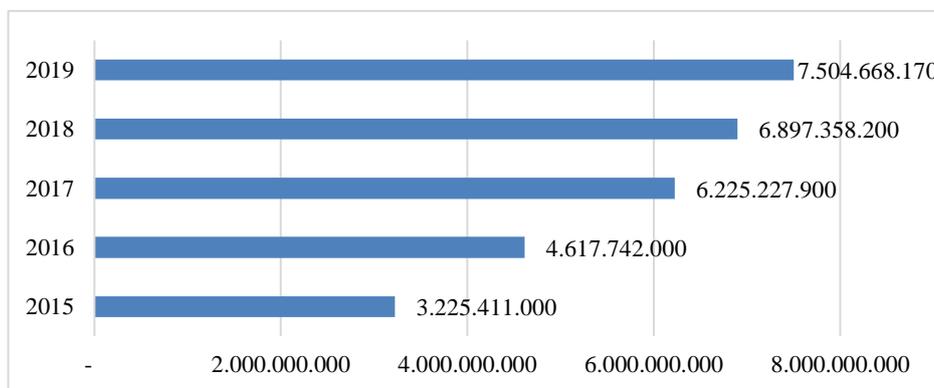
Perkembangan umum PDAM dapat dilihat dari indikator capaian seperti volume air yang diproduksi, air yang disalurkan, air yang terjual dan nilai air bersih yang disalurkan. Berikut ini gambaran umum PDAM Kabupaten Majalengka lima tahun terakhir.



Gambar 1. Volume Air Yang Diproduksi (m³) Tahun 2015-2019

Pada gambar 1 tersebut diatas, selama periode 2015-2019 diketahui bahwa volume air yang diproduksi (m³) oleh PDAM Kabupaten Majalengka mengalami produksi yang terus meningkat dari tahun ke tahun, dengan rata-rata produksi mencapai

5.977.326.800 m³ pertahun atau meningkat rata-rata 22.5% pertahun. Kondisi ini memberi makna bahwa sumber mata air di Kabupaten Majalengka masih produktif meskipun perubahan iklim dan degradasi lingkungan semakin tinggi.



Gambar 2. Volume Air Yang Disalurkan (m³) Tahun 2015-2019

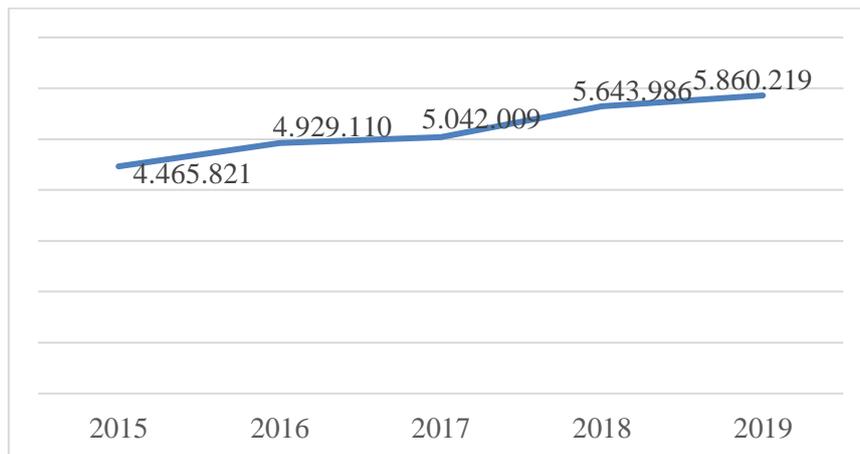
Seiring meningkatnya volume air yang diproduksi, jumlah atau volume air yang disalurkan juga meningkat setiap tahunnya.

Kondisi ini dapat dilihat pada gambar 2 diatas. Pada gambar tersebut, diketahui bahwa rata-rata volume air yang disalurkan mencapai

ENTREPRENEUR
Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka
Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941
Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

5.694.081.454 m³ pertahun, dengan selisih rata-rata 5.7% dari volume yang diproduksi setiap tahunnya. Meski volume produksi lebih besar dari volume yang disalurkan, volume air yang disalurkan mengalami kenaikan rata-rata sebesar 24.4% pertahun. Keadaan ini memberi

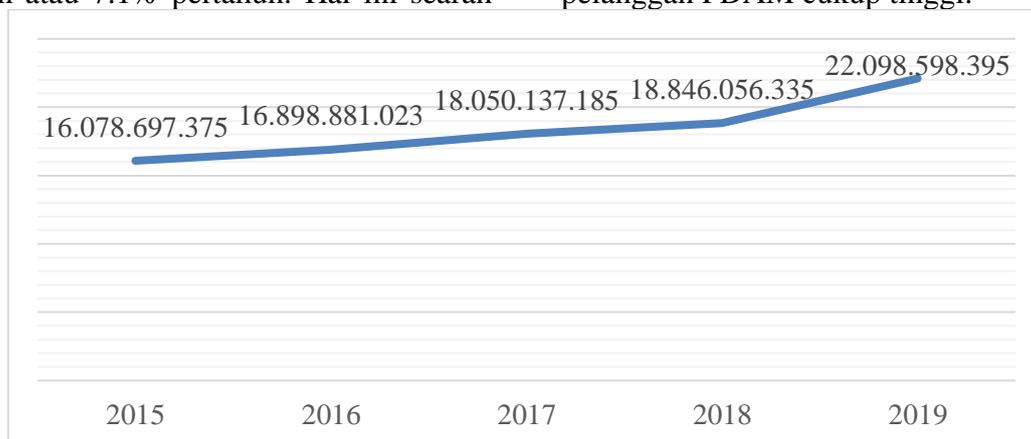
makna bahwa tingkat kebutuhan air bersih dari pelanggan semakin meningkat setiap tahunnya, dan PDAM terus berupaya mengimbangi kebutuhan tersebut dengan memberikan pelayanan yang optimal sehingga tercipta kepuasan dari para pelanggannya.



Gambar 3. Volume Air Yang Terjual (m³) Tahun 2015-2019

Pada gambar tersebut, diketahui bahwa selama periode 2015-2019 volume air yang terjual juga meningkat rata-rata 5.188.299 m³ pertahun atau 7.1% pertahun. Hal ini searah

dengan volume produksi dan volume yang disalurkan. Keadaan ini memberi makna bahwa tingkat kesadaran membayar tariff oleh pelanggan PDAM cukup tinggi.



Gambar 4. Nilai Air Bersih Yang Disalurkan (Rp) Tahun 2015-2019

Pada gambar tersebut, diketahui bahwa selama periode 2015-2019 nilai air air bersih yang disalurkan meningkat rata-rata Rp.

19.394.474.063,- pertahun atau 8.4% pertahun. Hal ini searah dengan volume air yang terjual setiap tahunnya. Keadaan ini

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

memberi makna bahwa potensi penerimaan PDAM pada masa mendatang dapat ditingkatkan, dengan cara meningkatkan sumber daya yang ada di PDAM baik SDM maupun sarana dan prasarana. Peningkatan kemampuan SDM dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang mutlak dilakukan, mengingat PDAM berbasis layanan jasa produksi. Oleh karenanya peningkatan cakupan pelayanan untuk perluasan jaringan dan menambah sambungan berbasis digital juga dapat dilakukan disamping menambah sarana dan prasarana PDAM baik untuk produksi maupun distribusi.

Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik PDAM Majalengka

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya (Putri et al., 2021). Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk

melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini.

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa (Pacific, 1999). Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia (Wulandari, 2019). Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Dengan perkembangan taraf kehidupan manusia maka tuntutan pelayanan publik semakin meningkat pula. Pelanggan tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan, tetapi lebih dari itu adalah kualitas pelayanan yang mereka dapatkan, seperti

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

ketersediaan air bersih yang mampu memberikan kepuasan pada pelanggannya dalam hal ini yang berperan adalah PDAM. PDAM Majalengka sebagai perusahaan daerah yang bergerak dibidang pengadaan air bersih dalam menjalankan usahanya selain bertujuan untuk mendapatkan keuntungan juga diharapkan mampu untuk menyediakan

air bersih bagi masyarakat Majalengka dengan pelayanan yang berkualitas sesuai harapan pelanggannya.

Berdasarkan hasil sebaran kuisioner terhadap responden, diperoleh tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Majalengka sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Unsur Kepuasan

No	Pernyataan	Skor	Jumlah Responden	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan
	(a)	(b)	(c)	(d) = b/c
1	Prosedur pelayanan	508	150	3,39
2	Persyaratan pelayanan	508	150	3,39
3	Kejelasan petugas pelayanan	509	150	3,39
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	489	150	3,26
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	493	150	3,29
6	Kemampuan petugas pelayanan	519	150	3,46
7	Kecepatan pelayanan	514	150	3,43
8	Keadilan Pelayanan	519	150	3,46
9	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	566	150	3,77
10	Kewajaran biaya pelayanan	546	150	3,64
11	Kepastian biaya pelayanan	545	150	3,63
12	Kepastian jadwal pelayanan	546	150	3,64
13	Kenyamanan lingkungan	548	150	3,65
14	Keamanan pelayanan	548	150	3,65

Sumber : Hasil Penelitian, data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 1 di atas, maka dapat dilihat bahwa nilai rata-rata per unsur pelayanan yang paling tinggi adalah kesopanan dan keramahan petugas pelayanan yaitu dengan nilai unsur 3,77. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memiliki sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Sedangkan nilai rata-rata per unsur pelayanan yang paling rendah adalah kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu dengan nilai unsur 3,26. Hal ini berarti bahwa petugas dalam memberikan pelayanan belum konsisten terhadap waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Untuk mencari nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 (sesuai

ENTREPRENEUR
Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka
 Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941
 Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

dengan ketentuan MenPan Nomor rata-rata tertimbang. Perhitungan tersebut (KEP/25/M.PAN/2/2004) sebagai nilai bobot dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan

No	Pernyataan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Bobot Tertimbang	Nilai Rata-Rata Tertimbang
	(a)	(b)	(c)	(d)
1	Prosedur pelayanan	3,39	0,071	0,24
2	Persyaratan pelayanan	3,39	0,071	0,24
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,39	0,071	0,24
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,26	0,071	0,23
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,29	0,071	0,23
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,46	0,071	0,25
7	Kecepatan pelayanan	3,43	0,071	0,24
8	Keadilan Pelayanan	3,46	0,071	0,25
9	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3,77	0,071	0,27
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,64	0,071	0,26
11	Kepastian biaya pelayanan	3,63	0,071	0,26
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,64	0,071	0,26
13	Kenyamanan lingkungan	3,65	0,071	0,26
14	Keamanan pelayanan	3,65	0,071	0,26
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat				3,48

Sumber : Hasil Penelitian, data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 2 di atas, diketahui bahwa total nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan adalah sebesar 3,48. Nilai ini berada pada interval 3,06 – 3,53 yang bermakna bahwa mutu pelayanan bernilai “B” atau Baik. Untuk mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat terlebih dahulu dicari nilai indeks unit pelayanan yaitu nilai rata-rata tertimbang dari 14 unsur pelayanan dijumlahkan. Setelah itu dikalikan dengan nilai dasar yaitu 25. Sesuai dengan ketentuan Men.Pan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 bahwa nilai indeks unit pelayanan tersebut dikalikan dengan nilai dasar sebesar 25

sehingga didapat indeks kepuasan masyarakat yaitu :

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= 3,48 \times 25 \\ &= 87,1 \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut maka diketahui bahwa nilai IKM pada PDAM Kabupaten Majalengka sebesar 87,1. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan pada PDAM Kabupaten Majalengka “**baik**” karena nilai tersebut berada diantara 76,61-88,30 yang berada pada **mutu pelayanan B (baik)**.

Jika dilihat dari masing-masing indikator pelayanan, maka indikator yang dapat dikategorikan sudah sesuai dengan

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

harapan masyarakat adalah: (1) Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan; (2) Kepastian Biaya Pelayanan; (3) Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan; dan, (4) Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan; (5) Kenyamanan Lingkungan; (6) Keamanan Pelayanan. Sedangkan indikator yang masih berada di bawah rata-rata tingkat kesesuaian adalah: (1) Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan PDAM Majalengka; (2) Persyaratan Pelayanan; (3) Kemampuan petugas pelayanan PDAM Majalengka; (4) Keadilan untuk mendapatkan pelayanan (5) Kecepatan pelayanan (6) Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani; (7) Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan; (8) Tanggung Jawab petugas dalam memberikan pelayanan; Jika dicermati dengan seksama, Indikator yang masih berada di bawah rata-rata sebagian besar erat kaitannya dengan unsur birokrasi atau manajemen dan memerlukan penataan yang lebih baik akan manajemen birokrasi. Perubahan status birokrasi diharapkan menciptakan lingkungan yang lebih efektif dan efisien.

SIMPULAN

Nilai rata-rata per unsur pelayanan yang paling tinggi adalah kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sedangkan nilai rata-rata per unsur pelayanan yang paling rendah adalah kedisiplinan petugas pelayanan.

Kinerja unit pelayanan pada PDAM Kabupaten Majalengka “baik” karena nilai tersebut berada diantara 76,61-88,30 yang berada pada mutu pelayanan B (baik). indikator yang dapat dikategorikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat adalah: (1) Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan; (2) Kepastian Biaya Pelayanan; (3) Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan; dan, (4) Ketepatan pelaksanaan

terhadap jadwal waktu pelayanan; (5) Kenyamanan Lingkungan; (6) Keamanan Pelayanan. Sedangkan indikator yang masih berada di bawah rata-rata tingkat kesesuaian adalah: (1) Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan PDAM Majalengka; (2) Persyaratan Pelayanan; (3) Kemampuan petugas pelayanan PDAM Majalengka; (4) Keadilan untuk mendapatkan pelayanan (5) Kecepatan pelayanan (6) Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani; (7) Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan; (8) Tanggung Jawab petugas dalam memberikan pelayanan.

REFERENSI

- Ainiyyah, G. R. (2022). Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang belum berubah Status menjadi Perumda atau Perseroda. *Notary Law Journal*, 1(2), 176–203. <https://doi.org/10.32801/nolaj.v1i2.22>
- Bhaskoro, R. G. E., & Ramadhan, T. E. (2018). Evaluasi Kinerja Instalasi Pengolahan Air Minum (Ipam) Karangpilang I Pdam Surya Sembada Kota Surabaya Secara Kuantitatif. *Jurnal Presipitasi : Media Komunikasi Dan Pengembangan Teknik Lingkungan*, 15(2), 62. <https://doi.org/10.14710/presipitasi.v15i2.62-68>
- Encyclopedia. (1990). *Encyclopedia Americana*. Grolier Incorporated. http://opac.pknstan.ac.id:80/index.php?p=show_detail&id=5068
- Fitri, R. (2018). Optimalisasi Perusahaan Daerah Air Minum dalam Pengelolaan Air Minum Kota Medan. *Jurnal ArchiGreen*, 3(5), 32–37.

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

- <https://journal.pancabudi.ac.id/index.php/archigreen/article/view/77/61>
- Karl, Terry Linn, P. C. S. (1991). What Democracy is...and is not. *Journal of Democracy*, 2(3), 75–88. <https://www.journalofdemocracy.org/articles/what-democracy-is-and-is-not/>
- Kep/25/M.PAN/2/. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004. *Pan*, 7, 7–8. <https://www.atrbpn.go.id/Publikasi/Peraturan-Perundangan/Peraturan-Lain/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-nomor-kep25mpan22004-609>
- Pacific, G. (1999). Water and Forest: The Role Trees Plays in Water Quality. Educational in Nature. *Jurnal Ekonomi Pertanian, Sumberdaya Dan Lingkungan*, 2(1), 1–12.
- PP54/2017, UUD/1945, UU23/2014, & UU9/2015. (2017). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Badan Usaha Milik Daerah. *Pemerintah Republik Indonesia*, 305, 68 hal. <http://peraturan.go.id/peraturan/view.html?id=11e81db95b48b810c0bd303833303537>
- Putri, C. D., Kusdarini, K., & Putera, R. E. (2021). Analisis Kinerja PDAM Kota Padang Panjang dalam memberikan Pelayanan Air Bersih untuk Masyarakat Kota Padang Panjang. *Jurnal Public Policy*, 7(1), 47. <https://doi.org/10.35308/jpp.v7i1.3184>
- Republik Indonesia. (2004). *Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas)*. 25, 1–232.
- Wulandari, N. sandra ayu. (2019). Strategi peningkatan kualitas pelayanan penyedia air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) tirta galuh kabupaten ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 15(2), 1–23.