



## Evaluasi Layanan Publik Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar Berbasis Survei Pelanggan

Reskiyanti Nurdin<sup>1</sup>, Zulfiani<sup>2</sup>, A. Muh. Rifky Nugraha<sup>3</sup>

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar<sup>1,2,3</sup>

reski.saja@gmail.com<sup>1</sup>

---

### *Info Artikel*

Dikirim 19 April 2024

Direvisi -

Diterima 09 Juni 2024

### *Abstrak*

*Pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah dan diberikan langsung kepada masyarakat telah menjadi sorotan dan topik strategis yang memaksa semua pihak untuk melakukan evaluasi, monitoring dan melakukan kontrol sosial. Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar adalah perusahaan umum daerah yang dikelola dan dijalankan oleh pemerintah Kota Makassar. Kewenangan dan tugas PDAM adalah memenuhi ketersediaan air bersih bagi warga Kota Makassar. Masalah utama yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh PDAM Kota Makassar terhadap pelanggan yang memakai layanan tersebut. Metode yang digunakan adalah metode servqual dengan teknik perhitungan data menggunakan metode Importance and Satisfaction Analysis (IPA) dan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil penelitian dilihat dari variabel tangible, keandalan, daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan variabel empati (empathy) menunjukkan kualitas layanan dengan kategori baik. Sedangkan untuk variabel tingkat kepercayaannya menunjukkan hasil sangat penting.*

---

### *Kata Kunci*

Layanan Publik, Kepuasan Pelanggan, PDAM Kota Makassar

---

### *Abstract*

*Public services run by the government and provided directly to the community have become the spotlight and strategic topics that force all parties to evaluate, monitor and carry out social control. Makassar City Regional Public Water Company (PDAM) is a regional public company managed and run by the Makassar City government. The authority and task of PDAM is to fulfill the availability of clean water for the citizens of Makassar City. The main problem to be discussed in this research is how the effectiveness of public services provided by PDAM Makassar City to customers who use these services. The method*

---

*used is the servqual method with data calculation techniques using the Importance and Satisfaction Analysis (IPA) method and the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The results of the study seen from the tangible variables, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables show the quality of service in the good category. As for the variable level of trust, it shows very important results.*

---

**Keywords**

Public Service, Customer Satisfaction, PDAM Makassar City

---

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah dan diberikan langsung kepada masyarakat telah menjadi sorotan dan topik strategis yang memaksa semua pihak untuk melakukan evaluasi, monitoring dan melakukan kontrol sosial (Herdini & Widiyarta, 2020). Jalannya pelayanan publik yang melewati berbagai macam pengawasan dan evaluasi harus menemukan suatu rumusan dan rancangan regulasi baru dalam potret penyelenggaraannya yang harus berdasar pada peraturan yang ada (Sellang, Jamaluddin, & Mustanir, 2019). Meskipun pada prinsipnya ketersediaan pelayanan publik adalah tugas dan kewajiban yang mesti dijalankan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Akan tetapi, proses berjalannya pemberian layanan publik masih memiliki hambatan dan rintangan. Hal inilah yang menyebabkan minimnya tingkat kepuasan pelayanan publik bagi masyarakat yang menjadi konsumen atau pengguna layanan tersebut (Shaputra, Dhiniati, & Azizah, 2020).

PDAM Kota Makassar adalah perusahaan daerah yang dikelola dan dijalankan oleh pemerintah Kota Makassar. Masalah yang saat ini dihadapi oleh PDAM Kota Makassar berkaitan dengan kualitas layanan, karena didapati masyarakat tidak puas terhadap layanan publik yang didistribusikan. Salah satu faktor pemicunya, didapati dari konsumen yang mengalami kendala dari segi distribusi air, administrasi, pembiayaan dan masalah pemakaian layanan.

Menurut Zaithamal, dkk. dalam Prasetio dan Efendi (2022), untuk mengetahui kualitas pemberian pelayanan publik yang diberikan oleh pihak instansi atau perusahaan kepada masyarakat yang bertindak sebagai konsumen dapat diidentifikasi melalui lima dimensi. Dimensi yang dijadikan tolak ukur kepuasan oleh masyarakat, meliputi adanya bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan dimensi jaminan (*assurance*). Oleh karena itu, melalui program pengabdian masyarakat ini, kami bertindak sebagai tim ahli dalam riset layanan publik yang bekerja sama dengan CV Putra Kallolo Utama melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik PDAM Kota Makassar.

## Metode

Pengabdian masyarakat ini mengimplementasikan pendekatan *servqual*, model penelitian fokus pada indikator riset yang disebut dengan *gap analysis model*. Hal ini mengukur secara langsung bagaimana tingkat kepuasan pelanggan yang berdasar pada titik acuan diskonfirmasi (Prananda, Lucitasari, & Khannan, 2019). Dalam Zeithaml, dkk. (1990), rancangan tersebut menegaskan jika kinerja suatu perusahaan atau instansi penyedia layanan jasa, mengalami peningkatan terhadap ekspektasi atau harapan dari instansi/perusahaan yang bersangkutan, maka hasil pelayanannya akan menunjukkan adanya persepsi kepuasan terhadap pemberian layanan jasa yang diterima oleh pengguna layanan. Hasil tersebut merupakan bentuk implementasi yang positif antara pihak penyedia layanan jasa dan penggunaannya. Jika hal sebaliknya terjadi, maka kualitas layanan jasa yang diberikan oleh instansi atau perusahaan akan dipandang dan dirasa buruk oleh pihak pengguna layanan jasa.

Penyelenggaraan program pengabdian masyarakat kali ini berlokasi di Kota Makassar. Sampel yang diambil sebagai responden pada penelitian ini sebanyak 600 responden yang tersebar di seluruh wilayah kecamatan dan kelurahan se-Kota Makassar. Setelah menyebarkan sekaligus menanyakan isi pertanyaan di dalam kuesioner kepada sampel, kemudian dihitung menggunakan metode *importance and satisfaction analysis* (IPA) dan metode *customer satisfaction index* (CSI). Proses pengumpulan data menerapkan metode observasi, survei dan dokumentasi. Data yang dihasilkan bersifat kuantitatif, sehingga proses analisis data dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS. Program pengabdian masyarakat ini dilangsungkan mulai dari bulan September 2023 sampai Februari 2024.

## Pembahasan

### 1. Tahap Pelaksanaan Pengabdian

Proses pengabdian masyarakat ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan. Tahapan pertama yaitu melakukan identifikasi masalah dan menentukan tujuan yang ingin dicapai. Pihak PDAM Kota Makassar bersama tim ahli dan CV Putra Kallolo Utama menemukan masalah bahwa masyarakat mengalami kendala layanan publik yang berkaitan dengan ketidاكلancaran distribusi air, masalah kinerja karyawan, masalah administrasi, pembiayaan dan masalah transparansi informasi. Setelah mengidentifikasi masalah yang ada, selanjutnya menentukan tujuan. Tujuan pelaksanaan program pengabdian ini adalah untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan kinerja PDAM Kota Makassar terkait dimensi layanan publik, meliputi bukti langsung (*Tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan dimensi jaminan (*assurance*).

Tahapan selanjutnya adalah melakukan penyusunan kuesioner. Penyusunan kuesioner dilakukan secara sistematis dan sesuai dengan kaidah teoretis. Setelah itu, dilakukan workshop kepada surveyor. Kegiatan ini dilakukan untuk memberikan pemahaman dan pelatihan bagi 15 orang Mahasiswa Jurusan Ilmu Politik UIN Alauddin Makassar yang berperan sebagai surveyor. Surveyor diberikan pelatihan mengenai klasifikasi dan tipe demografi responden yang wajib untuk diberikan kuesioner. Teknis ini meliputi, gender responden, tipe pelanggan, pekerjaan responden, usia responden, dan lokasi tempat tinggal responden. Selain itu, surveyor juga dibekali dengan teori praktis yang berkaitan dengan poin-poin pertanyaan dalam kuesioner. Hal itu dilakukan untuk mencegah terjadinya miskomunikasi dan mencegah kesalahan dalam proses pengumpulan data di lapangan.

Gambar 1. Workshop Surveyor



*Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024.*

## 2. Implementasi Kegiatan

Implementasi program pengabdian masyarakat ini menyertakan interaksi dan koordinasi dengan berbagai pihak. Utamanya dengan unit pelaksana layanan publik, yaitu PDAM Kota Makassar. Interaksi itu dilakukan untuk mengkoordinasikan rancangan dan rumusan pertanyaan yang dijadikan variabel dalam kuesioner. Di samping itu, interaksi yang dilakukan dengan responden adalah menanyakan variabel-variabel pertanyaan yang telah dimuat dalam kuesioner dan dijawab berdasarkan apa yang dirasakan oleh responden. Sedangkan interaksi yang dilakukan oleh tim ahli dan CV Putra Kallolo Utama bertujuan untuk memonitor dan mengevaluasi proses penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh surveyor di lapangan. Hal tersebut dilakukan guna mengantisipasi adanya kesalahan dalam proses pengumpulan data yang akan mempengaruhi hasil penelitian.

Gambar 2. Surveyor Menanyakan Isi Kuesioner Kepada Responden



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024.

### 3. Seminar Hasil Survei Pengabdian Masyarakat

Program ini berhasil membukukan perubahan positif mengenai kinerja pelayanan publik yang dijalankan oleh PDAM Kota Makassar kepada para pelanggannya. Dampak positif yang diperoleh melalui program ini dapat dilihat melalui dimensi *tangibles*. Pelayanan publik yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung pelanggan PDAM Kota Makassar. Masyarakat memberikan tanggapan dan persepsi yang baik terhadap aspek fisik dan non fisik yang berhubungan dengan sumber daya manusia dan fasilitas layanan yang diberikan kantor PDAM Kota Makassar. Aspek sumber daya meliputi, kerapian, ketanggapan dan keramahan pegawai. Sementara pelayanan kantor meliputi kelengkapan fasilitas umum, transparansi informasi, keamanan, dan objek material praktis yang diberikan kepada pelanggan, seperti meteran, perpipaan dan sebagainya.

Berdasarkan hasil survei yang berkaitan dengan dimensi keandalan (*reliability*), pelanggan PDAM Kota Makassar merasa bahwa pemberian layanan administrasi, distribusi air bersih, pencatatan beban, kemudahan dalam mengakses pembayaran serta kesesuaian tarif dinilai telah sesuai dengan kebutuhan dan pemakaian pelanggan. Indeks nilai tingkat kinerja aspek *reliability* di atas menunjukkan angka persentase sebesar 61.64, di mana skala indikatornya menunjukkan level baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingannya, poin persentasenya sebesar 61.81. Jika diklasifikasikan dalam skala likert menunjukkan kategori sangat penting.

Survei yang berkaitan dengan aspek daya tanggap (*responsiveness*), yaitu berhubungan dengan etika, integritas dan keadilan pegawai PDAM Kota Makassar. Selain itu, dimensi ini juga mengukur bagaimana kinerja dan tingkat kepentingan layanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Dalam hal kemudahan pelanggan pada saat mengakses aduan yang berkaitan dengan masalah pada distribusi air dan

ketangkasan pegawai merespon serta mengatasi masalah yang dialami pelanggan. Indeks nilai tingkat aktualisasi instrumen *responsiveness* di atas menunjukkan angka persentase sebesar 58.96, skala indikatornya menunjukkan level baik. Sedangkan untuk tingkat kepentingannya, poin persentasenya sebesar 53.98. Jika diklasifikasikan dalam skala likert menunjukkan kategori penting.

Sementara itu, dimensi jaminan (*assurance*), menunjukkan keyakinan pelanggan PDAM Kota Makassar bahwa ketersediaan dan kuantitas air bersih yang didistribusikan oleh unit pelaksana layanan publik tersebut, mencukupi kebutuhan sehari-hari pelanggan. Indeks persentase dimensi ini sebesar 55.01, menunjukkan kategori baik. Meskipun menunjukkan kategori baik, PDAM Kota Makassar penting mengupayakan kinerja yang jauh lebih baik untuk mempertahankan persepsi kinerja dan kepercayaan pelanggan.

Untuk dimensi *empathy*, berhubungan dengan tanggapan dan respon terkait sejauhmana PDAM Kota Makassar memberikan pelayanan khusus kepada pelanggan pada kondisi tertentu. Seperti memastikan dan menjamin distribusi air tangki ketika musim kemarau secara merata dan adil. Kemudian memberikan transparansi informasi yang berkaitan dengan gangguan layanan, seperti memberi informasi mengenai hambatan distribusi air di media sosial. Nilai persentase kinerja layanan tersebut sebesar 50.88 dan menunjukkan hasil yang baik. Sedangkan indeks persentase tingkat kepentingannya sebesar 52.83, data tersebut masuk dalam kategori penting.

Gambar 3. Seminar Hasil Survei



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024.

## Kesimpulan

Dalam program pengabdian ini, PDAM Kota Makassar melaksanakan transformasi yang positif terhadap kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh pelanggan mengenai aspek layanan publik. Hal ini terlihat jelas dalam nilai persentase survei yang diperoleh berdasarkan indikator dimensi pelayanan publik, meliputi aspek *tangibles*, keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati, seluruh variabel tingkat kinerja dan tingkat kepentingannya memiliki nilai persentase sebesar 93.77. Hasil tersebut menunjukkan kategori tingkat kinerja yang sangat baik dan menunjukkan kategori sangat penting untuk tingkat kepentingannya.

## Referensi

- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal of Research*, 2(1), 1-9.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal OPSI*, 12(1), 1-11.
- Prasetio, A. B., & Efendi, D. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dan SPI dalam Pencegahan Fraud Pada PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(8), 1-14.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Qiara Media Partner.
- Shaputra, R., Dhiniati, F., & Azizah, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Wilayah Prumnas Nendagung Kota Pagar Alam. *Jurnal Ilmiah Bering'S*, 7(2), 42-50.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.