

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan pada Peraturan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, menyatakan untuk semua aparatur penyelenggaraan pemerintah di bidang layanan umum mempunyai kewajiban untuk melakukan penyusunan, penetapan, serta penerapan ambang batas kriteria layanan dan melakukan penetapan peraturan serta pelayanan yang mengacu pada kemampuan sdm pemerintah, layanan yang dibutuhkan masyarakat serta keadaan lingkungan. Otonomi daerah mempunyai tujuan untuk memberikan peningkatan kemakmuran rakyatnya melalui cara percepatan pertumbuhan ekonomi serta pembangunan daerah, memperkecil kesenjangan antar wilayah, serta melakukan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat supaya lebih efisien dan tanggap terhadap keperluan, potensi, serta ciri khas setiap daerah di Indonesia. Keberhasilan penyelenggara pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan atau penerima pelayanan. Layanan publik yang diberikan oleh pemerintah sampai sekarang belum mencapai angka yang cukup memuaskan, hal tersebut dikarenakan masih terdapat beberapa aduan yang dilaporkan oleh masyarakat terkait layanan yang diterimanya melalui *platform* sosial media yang disampaikan melalui media sosial. Berdasarkan pendapat Barkeley dan Saylor (dalam Yuliarmi dan Riyasa, 2014: 12), fokus dari proses manajemen difokuskan untuk pelanggan, selain itu dikemukakan jika kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur kualitas.

Tingginya tingkat pertumbuhan serta kepadatan penduduk mempunyai akibat terhadap akses masyarakat untuk memperoleh kebutuhan air bersih, yang mana jika pertumbuhan penduduk tinggi berakibat pada tingginya mobilitas individu yang semakin cepat dan mempunyai efek langsung pada peningkatan kebutuhan air bersih. Hal tersebut berdampak pada tidak meratanya akses air bersih yang nantinya didapatkan oleh masyarakat. Keadaan tersebut terjadi di Kota Semarang, yang mana total keseluruhan penduduk di Kota Semarang pada periode Juni tahun 2020 berjumlah 1.680.417 penduduk. Masyarakat dengan kelompok ekonomi yang rendah seringkali akan mengalami kesusahan dalam mendapatkan akses terhadap air bersih. Oleh karenanya, hal tersebut menjadi beban untuk pemerintah Kota Semarang dalam hal pendistribusian beberapa infrastruktur yang dalam hal ini berhubungan dengan pendistribusian kebutuhan air bersih.

Air adalah salah satu aspek penting lingkungan hidup yang bermanfaat pada kelangsungan hidup manusia, akan tetapi untuk makhluk hidup lainnya. Di dalam konstitusi 1945 pengelolaan terkait sumber daya alam khususnya air diatur dalam pasal 33 ayat 3. Aturan tersebut menguraikan negara harus memberikan jaminan bagi semua rakyatnya untuk mendapatkan hak dasar yakni kemudahan akses atas air. Sementara itu pada pasal 1 ayat 3 dan 4 UU No. 11 Tahun 1974 tentang Pengairan, air didefinisikan sebagai seluruh air yang tercantum dalam dan atau berasal dari berbagai sumber air, yang berasal dari atas ataupun di bawah permukaan tanah. Diharapkan kedepannya para pembuat kebijakan dalam hal mengelola air wajib mengacu pada kebutuhan semua masyarakat tanpa melihat status sosial ekonominya. Penyediaan air yang dilakukan oleh pemerintah bertujuan

dalam rangka menyediakan salah satu kebutuhan penting manusia. Pelestarian dan keberlanjutan air perlu di jaga dengan memberikan jaminan supaya kebutuhan setiap masyarakat dapat dipenuhi dengan baik, walaupun secara potensial sumber air terbilang begitu melimpah. Kondisi geografis negara ini juga mempunyai musim hujan, namun seringkali dijumpai dilapangan masih banyak masyarakat yang merasakan kesusahan dalam mencari dan mengakses kebutuhan air untuk aktivitas keseharian. Pada prinsipnya sebelum didistribusikan pada pelanggan, akan melalui beberapa proses pengolahan di Instalasi Pengolahan Air (IPA), sehingga pada akhirnya dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.

Air bersih adalah salah satu aspek penting kehidupan manusia, maupun untuk kebutuhan lainnya, oleh karenanya penulis menyimpulkan dalam rangka pemenuhan keperluan manusia serta keperluan umum yang lain, keberadaan air dari aspek jumlah maupun kualitasnya sangat penting dibutuhkan. Begitu pentingnya aspek air untuk kelangsungan manusia, negara memberikan jaminan kebutuhan air masyarakat dengan membentuk peraturan yang yang kemudian dirumuskan dalam bentuk undang-undang, yang pada pokoknya menjelaskan bahwa pemerintah memberikan jaminan kepada semua warga negaranya untuk bisa memperoleh air untuk kelangsungan hidup kesehariannya.

Pemenuhan kebutuhan air dapat dipenuhi melalui penyediaan secara mandiri oleh masyarakat melalui pemanfaatan mata air bersih yang terletak di lingkungan seperti sumur gali, sumber mata air alami, sungai, sumber air artesis dan lain-lain. Air bersih dari perusahaan milik pemerintah yang khusus mengelola, menyediakan, dan menyalurkan air yang bersih untuk semua orang yakni

perusahaan air minum yang salah satunya ada di Kota Semarang yakni Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Moedal yang berkeyakinan dapat mengakomodir ketersediaan air bersih dalam jangka waktu yang berkelanjutan serta merata, baik dalam kuantitas ataupun kualitas yang sesuai dengan kriteria mutu kesehatan untuk masyarakat. Perusahaan ini merupakan perusahaan air minum milik Perumda milik Kota Semarang. Adanya PDAM Tirta Moedal semoga bisa mengakomodir seluruh kebutuhan air bersih untuk warga sekitar, selain melakukan peningkatan kualitas juga melakukan peningkatan pelayanan dari perusahaan sehingga dapat bekerja secara maksimal. Pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang diberikan tuntutan supaya kepercayaan para pelanggan tetap terjaga dengan melakukan kajian secara mendalam pada apa yang diinginkan oleh masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (Mahsun, 2013: 5).

PDAM Tirta Moedal Kota Semarang masuk dalam kategori Perumda, oleh karenanya mengemban tanggung jawab untuk memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah. PDAM Tirta Moedal Kota Semarang mempunyai beban untuk mengetahui keinginan serta harapan para pelanggannya dari segi kualitas layanan yang dilakukannya, yang pada akhirnya akan menambah nilai tersendiri untuk perusahaan daerah tersebut. Layanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Moedal Kota Semarang antara lain dalam bentuk pelayanan penerimaan para konsumen baru, layanan pembacaan meteran, layanan penutupan sambungan, layanan buka kembali sambungan, layanan pembayaran Rekening Air Minum (RAM), layanan pengaduan, layanan kualitas air bersih, serta layanan petugas PDAM. Air sangat dibutuhkan masyarakat untuk kebutuhan sehari-hari, maka tidak heran apabila

banyak masyarakat menjadi pelanggan aktif guna merasakan akan pelayanan yang dilakukan pihak perusahaan air minum ini. Berikut merupakan akumulasi konsumen aktif PDAM Tirta Moedal Kota Semarang pada bulan Februari 2021:

Tabel 1.1.

Jumlah Pelanggan Aktif PDAM Tirta Moedal di Kota Semarang pada Bulan Februari 2021

WILAYAH	JUMLAH
Cabang Semarang Selatan	39.799
Cabang Semarang Barat	41.013
Cabang Semarang Timur	56.351
Cabang Semarang Utara	39.205
Jumlah	176.368

Sumber: <https://www.pdamkotasmg.co.id/>

Dari tabel di atas, bisa disimpulkan keseluruhan pelanggan aktif PDAM Tirta Moedal Kota Semarang yakni 176.368 orang. Pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dibagi ke dalam 4 wilayah yaitu wilayah Semarang Selatan dengan pembagiannya menjadi Kecamatan Banyumanik, Gunungpati, Tembalang, Candisari, Gajahmungkur. Wilayah Semarang Barat melingkupi kecamatan Semarang Barat, Ngaliyan, Mijen, dan Tugu. Wilayah Semarang Timur melingkupi semua Kecamatan Pedurungan, Gayamsari, Tembalang dan Genuk. Wilayah Semarang Utara melingkupi kecamatan Semarang Utara, Semarang Timur Gayamsari, dan Genuk.

Pembagian 4 wilayah tersebut, mempunyai tujuan untuk mempermudah pegawai PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dalam memberikan layanan terhadap

seluruh pelanggannya, serta kegiatan transaksi pembayaran tagihan air. Pelayanan pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang ditujukan pada semua warga Kota Semarang tanpa memandang status sosial, dalam melaksanakan dan merumuskan penentuan tarif air pun perusahaan ini juga sama halnya dengan tanpa membedakan status sosial. Parasuraman (dalam Lopiyoadi, 2013: 216), mengemukakan kualitas pelayanan yaitu bentuk layanan yang diberikan kepada pelanggan yang dikategorikan kedalam keinginan serta realita atas layanan yang didapatkan oleh konsumen. Kualitas layanan merupakan suatu kegiatan yang wajib diberikan perusahaan dan juga karyawan agar dapat mempertahankan kepercayaan pelanggan. Dari definisi tersebut penulis menyimpulkan bentuk layanan yang diberikan Perumda ini kepada pelanggan yaitu dalam bentuk penanganan keluhan terhadap pelanggan yang melakukan komplain. Di dalam mengelola suatu perusahaan, juga diperlukan informasi biaya yang sistematis dan komparatif. Jumlah pelanggan yang terbagi 4 wilayah tersebut diharapkan mendapatkan pelayanan yang sama rata, semua pelanggan merasakan kepuasan akan pelayanan yang dijalankan beserta tarif air yang telah ditetapkan oleh pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, selain itu diharapkan tidak memberatkan para pelanggannya.

Fakta di lapangan menyatakan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang yang merupakan organisasi pelayanan publik sampai saat ini belum memperlihatkan pelayanan yang maksimal. Kesimpulan tersebut didasarkan pada salah satu contoh nyata yakni adanya ketidaksamaan antara keseluruhan pelanggan dengan akumulasi total produksi air bersih perusahaan. Manajemen perusahaan ini langsung

bertindak menerapkan sistem giliran aliran, yang diberlakukan siang dan malam. Krisis air bersih di Kota Semarang selalu terjadi pada musim kemarau yang dimulai pada tahun 2002, dikarenakan terbatasnya pasokan air dari IPA Kudu. PDAM Tirta Moedal Kota Semarang hingga kini belum menemukan solusi. Di balik belum ditemukannya solusi, PDAM Tirta Moedal Kota Semarang menyediakan layanan bantuan air tangki untuk membantu warga yang mengalami krisis air. Terkait tarif air pun semakin hari semakin naik. Hal tersebut membuat resah dan amarah pelanggan. Rendahnya tingkat kepuasan pelanggan, karena banyaknya komplain dari pelanggan yang mana kemudian dijelaskan sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 1.2.

Jumlah Keluhan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

No.	Tanggal	Keterangan
1.	1 Oktober 2020	Di daerah Mijen, aliran airnya berwarna keruh kecoklatan dan berbusa (Semarang Barat)
2.	4 Oktober 2020	Air mati di daerah Perum BCR Bulusan (Semarang Selatan)
3.	4 Oktober 2020	Aliran air kecil di daerah Perumahan Pondok Indah, Kelurahan Pabelon, Kecamatan Pedurungan (Semarang Timur)
4.	5 Oktober 2020	Air mati di daerah Gatot Subroto (Semarang Barat)
5.	13 Oktober 2020	Jadwal pergantian atau giliran air tidak teratur
6.	14 Oktober 2020	Air mati di daerah Candi Mutiara Timur Pasadena (Semarang Barat)
7.	15 Oktober 2020	Di daerah Borobudur Utara dekat SMP N 19 Semarang Barat mengalami air mati selama 2 hari dan pada saat jadwalnya mengalir air pun tetap tidak mengalir (Semarang Barat)
8.	15 Oktober 2020	Di daerah Srandol Kulon, tiba-tiba air mati tanpa ada pemberitahuan dan saat pihak PDAM di hubungi tidak ada kejelasan (Semarang Selatan)
9.	15 Oktober 2020	Warna air keruh coklat

No.	Tanggal	Keterangan
10.	16 Oktober 2020	Usai pembongkaran terkait aliran PDAM di Jl. Abdul Rahman Shaleh, perbaikan jalan tidak segera diselesaikan, sehingga mengganggu pengguna jalan (Semarang Barat)
11.	19 Oktober 2020	Melakukan pemasangan dan penggalian pipa PDAM di halaman rumah warga (tanah pribadi) tanpa adanya ijin dan pemberitahuan
12.	23 Oktober 2020	Di daerah Perumahan Kalialang Baru RT 02 / RW 07 terjadi ketidak aturan dalam jadwal giliran air (Semarang Selatan)
13.	23 Oktober 2020	Bekas galian pipa mulai dari depan Rumah Dinas Walikota sampai puskesmas Manyaran membahayakan pengguna jalan karena aspal yang semulanya mulus dan setelah adanya penggalian di aspal asal-asalan (Semarang Barat)
14.	26 Oktober 2020	Pipa PDAM di samping Kantor Gubernur lepas sambungan (Semarang Selatan)
15.	31 Oktober 2020	Terjadinya kebocoran pipa di Jl. Kendang Barat Raya (Semarang Selatan)
16.	31 Oktober 2020	Mengingat di daerah Kelurahan Jabungan khususnya wilayah RW VI susah mendapatkan air, namun PDAM pun belum masuk di daerah tersebut (Semarang Selatan)
17.	7 November 2020	Salah satu fasilitas umum yaitu kran air minum rusak tepatnya di Taman Srigunting (Semarang Utara)
18.	11 November 2020	Air mati dan jadwal giliran air yang tidak adil
19.	11 November 2020	Pihak PDAM yang tidak tanggap atau lelet dalam menangani pelayanan pemasangan PAM baru terhadap pelanggan
20.	15 November 2020	Di Jl. Candi Suku II Kecamatan Ngaliyan setelah pemasangan pipa PDAM, jalanan menjadi rusak dan membahayakan pengguna jalan (Semarang Barat)
21.	25 November 2020	Di daerah Rorojonggrang Timur jadwal giliran airnya tidak mengalir juga (Semarang Barat)
22.	28 November 2020	Air mati di daerah Kelurahan Jagalan (Semarang Tengah)
23.	3 Desember 2020	Perumahan Bukit Cemara Residence mengalami air mati dan jadwal giliran airnya tidak mengalir (Semarang Selatan)
24.	5 Desember 2020	Di daerah Gemah tiap hari hujan tetapi air tidak mengalir (Semarang Timur)

No.	Tanggal	Keterangan
25.	8 Desember 2020	Ingin melakukan pengaduan PDAM di Tlogosari, tetapi bagian pengaduan jam 11.44 sudah istirahat (Semarang Timur)
26.	12 Desember 2020	Air PDAM Perumahan Bukit Sari, Karangroto, Kecamatan Genuk sudah 1 minggu air mati dan sudah laporan tetapi tidak ada tindakan (Semarang Timur)
27.	15 Desember 2020	Air PDAM di daerah Mlatibaru, Kecamatan Semarang Timur sudah beberapa hari air yang mengalir sangat kecil dan bak tandon pun habis (Semarang Utara)
28.	17 Desember 2020	Air rumah di daerah Rorojonggrang keruh sekali (Semarang Barat)
29.	20 Desember 2020	Ketidaktanggapan petugas PDAM (<i>slowrespon</i>) pada saat pelanggan memesan bantuan air dan dijawab oleh petugas beberapa hari setelah air nyala (Semarang Selatan)
30.	20 Desember 2020	Salah satu fasilitas umum yaitu kran air di depan Taman Lampion Kota Lama belum terpasang kran beserta tempat sabunya (Semarang Utara)
31.	23 Desember 2020	Tidak dilakukannya perapian kembali bekas galian pipa PDAM di Jl. Kyai Mojo, Srandol Kulon, Kecamatan Banyumanik (Semarang Selatan)
32.	25 Desember 2020	Air di daerah Kalibanteng Jl. Siliwangi tiba-tiba keruh sekali (Semarang Barat)
33.	25 Desember 2020	Rajin bayar tepat waktu, tapi air di Klipang Pesona Asri III mengalirnya sedikit dan kadang masih suka mati
34.	3 Januari 2021	Ketidaktanggapan petugas PDAM (<i>slowrespon</i>) pada saat pelanggan meminta bantuan kiriman air tangki
35.	7 Januari 2021	Pipa dan kran meteran air sudah berkarat dan rusak
36.	9 Januari 2021	Saluran kran air di sisi depan Mal Ciputra, Lapangan Pancasila mengalami kebocoran
37.	23 Januari 2021	Pekerjaan pipa interkoneksi PDAM di Jl. Hadisubeno, Mijen menutup bekas galian asal-asalan dan membahayakan pengguna jalan (Semarang Barat)

Sumber: *Twitter* PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Tabel 1.2. tersebut, memperlihatkan bahwa keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang masih banyak dirasa kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Setiap hari selalu ada permasalahan terkait saluran air. Kinerja PDAM Tirta Moedal Kota Semarang masih banyak yang harus dikoreksi, agar terkuak sudah apa penyebab dari adanya keluhan pelanggan yang masih terbilang banyak. Keluhan masyarakat terjadi di berbagai daerah, ada di beberapa wilayah Semarang.

Tidak hanya keluhan terkait kualitas pelayanan saja, namun pelanggan juga berkeluh kesah akan tarif harga air di tetapkan. Keluhan tersebut mengenai biaya tagihan air yang harus dibayar oleh pelanggan sangat menjulang tinggi. Beberapa pelanggan terheran apa yang membuat tagihan air naik, dan dengan berat hati pelanggan harus mengeluarkan biaya yang cukup besar dibandingkan tagihan air sebelumnya. Berikut adalah tabel keluhan pelanggan terhadap tarif harga yang ditetapkan oleh Perumda ini:

Tabel 1.3.

**Jumlah Keluhan Pelanggan Terhadap Tarif Harga di PDAM Tirta Moedal
Kota Semarang**

No	Tanggal	Keterangan
1.	15 Oktober 2020	Biaya admin lebih banyak daripada pemakaian air serta ada tambahan biaya kebersihan
2.	4 November 2020	Tagihan PDAM naik, biasanya bayar tidak lebih dari Rp.100.000, tapi kali ini tagihannya menjadi Rp.1.541.800
3.	6 November 2020	Belum adanya pemakaian air tetapi sudah dikenakan biaya sebesar Rp.84.500
4.	9 November 2020	Belum adanya pemakaian air tetapi tagihannya sudah mencapai Rp.69.500

No.	Tanggal	Keterangan
5.	16 November 2020	Tagihan air yang naik drastis
6.	2 Desember 2020	Pemakaian sangat wajar, bahkan 1 minggu tidak dirumah dan tidak pernah meninggalkan kran terbuka, namun tagihan air naik 3x lipat dari sebelumnya
7.	3 Desember 2020	Rutin membayar air namun tagihan bulan ini ada 2 bulan yaitu bulan Oktober dan November masih tertagih
8.	7 Desember 2020	Tagihan 2 bulan harganya melambung tinggi
9.	8 Desember 2020	Semakin banyak tagihan air yang ditanggung
10.	9 Desember 2020	Tagihan naik banyak
11.	12 Desember 2020	Tagihan bulanan semakin naik
12.	4 Januari 2021	Semenjak diganti meterannya, tagihan air jadi melambung tinggi sampai 6x lipat dari sebelumnya
13.	11 Januari 2021	Rumahnya kosong dan sebulan sudah diputus salurannya, tetapi tetap bayar 20 kubik, complain pun tidak ada solusi

Sumber: *Twitter* PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas dari pelanggan heran terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dari hasil keluhan pelanggan terbukti pelayanan Perumda ini belum maksimal serta tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya. Terkait banyaknya pengajuan keluhan masyarakat, sebelumnya PDAM Tirta Moedal Kota Semarang hanya mempunyai layanan aduan melalui *call center* atau telepon, namun sekarang pelanggan juga dapat mengajukan keluhan tersebut melalui media massa yaitu Laporan Hendi (program laporan keluhan pelayanan publik kepada Walikota Semarang), *instagram*, *twitter*, *facebook*, dan *whatsapp*. Keluhan tersebut seperti laporan masyarakat terkait air yang mati sehari-hari, adapula kebocoran pipa dan dari pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang tidak tanggap akan hal tersebut (responnya lambat atau *slowrespon*).

Masyarakat juga memberikan keluhan bahwa air yang mengalir terkadang sedikit, beberapa pelanggan juga mengeluhkan mengenai kualitasnya yang didapatkan oleh masyarakat. Air yang mengalir bewarna keruh kecoklatan, sehingga tidak baik untuk kesehatan dan tidak layak untuk di konsumsi. Pelanggan juga mengeluhkan saat mengajukan permintaan dikirimkan air tangki untuk melakukan aktivitas seperti sediakala, namun pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang selalu datang tidak tepat waktu (lelet). Dengan demikian, semua kegiatan pelanggan pun tertunda dikarenakan tidak memiliki cadangan air. Ini membuktikan bahwa kehidupan masyarakat sangat bergantung pada ketersediaan pasokan yang disediakan oleh Perumda ini.

Gambar 1.1.

Ungkapan Direktur Umum PDAM Tirta Moedal Kota Semarang Terkait Jumlah Pengaduan Pelanggan

pdamkotasmg.co.id/post/93/pengaduan_pelanggan_150_per_hari



SEMARANG - Jumlah pengaduan yang disampaikan pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, mencapai 150 buah per hari. Para pelanggan tersebut memanfaatkan lima kanal pengaduan, yang dibuka oleh PDAM, sejak Oktober 2019 lalu. Direktur Umum PDAM Tirta Moedal, Farhan Hilmi, mengatakan pembukaan kanal pengaduan konsumen tersebut, merupakan bagian dari usaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Menurut dia, pada Desember 2019 saja, pihaknya menerima 2.377 pengaduan. Adapun selama 2019, jumlah pengaduan yang diterima PDAM Tirta Moedal, mencapai 12.610 buah. Jumlah itu lebih tinggi dibanding jumlah pengaduan pada 2017, yang mencapai 9.526 dan pada 2018 yang mencapai 11.286 aduan.

"Kami bersyukur karena layanan aduan konsumen ini efektif dalam peningkatan pelayanan dari PDAM Tirta Moedal. Namun di sisi lain, kami juga terus monitor dan mengevaluasi kenapa jumlah pengadunya masih banyak. Untuk itu, kami akan terus berusaha meningkatkan layanan, baik secara teknis maupun administratif," ujar dia, saat memberikan pernyataan jumpa pers, Jumat (31/1). Sebelumnya, PDAM Tirta Moedal hanya memiliki layanan aduan melalui call center atau telpon. Saat ini, PDAM menyediakan lima saluran, yaitu melalui Whatapp, Facebook, Instagram, Twitter, dan telpon. Dari lima layanan tersebut, telpon yang paling banyak digunakan pelanggan. "Jumlahnya

Sumber: <https://www.pdamkotasmg.co.id/>

Direktur Umum PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, Farhan Hilmi pun mengatakan terkait jumlah pengaduan masyarakat khususnya yang diterima oleh perusahaan. Ia mengakui bahwa seringkali masih dijumpai beberapa pelanggan yang tidak mendapatkan kepuasan dari layanan yang dilakukan perusahaan, hal tersebut ditangani dengan layanan aduan konsumen yang efektif dalam mendongkrak layanan yang dilakukan oleh perusahaan. Akumulasi aduan pelanggan kepada layanan PDAM pada tahun 2020, terlihat semakin meningkat dikarenakan terdapat aduan rata-rata 150 aduan per harinya. Jumlah pengaduan yang diterima perusahaan pada tahun 2019 totalnya 12.610 aduan. Jumlah itu lebih tinggi dibanding jumlah pengaduan pada tahun 2017, yang mana menyentuh 9.526 dan di tahun 2018 yang mencapai 11.286 aduan. Keluhan yang dirasakan oleh pelanggan tidak hanya terkait air mati, pipa bocor, ketidak tanggapan petugas, dan air keruh saja. Masih banyak keluhan atau pengaduan yang diajukan pelanggan kepada perusahaan yaitu terkait pipa serta kran air milih pelanggan yang sudah berkarat, selain itu juga fasilitas umum (kran air) masih terbilang belum sempurna. Hal tersebut merupakan bukti bahwa salah satu dari indikator kualitas pelayanan publik yaitu *tangibles* (bukti fisik) belum maksimal.

Gambar 1.2.
Keluhan Pelanggan Tentang Kerusakan Fasilitas Umum PDAM Tirta
Moedal Kota Semarang



Sumber: *Twitter* PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Keluhan terkait gambar diatas bahwa masyarakat tidak bisa menikmati fasilitas umum yang sudah disediakan Pemkot Semarang dan pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang khususnya terkait kran air. Gambar pada sisi kiri terlihat bahwa kran air minum di Taman Srigunting, Kota Lama terjadi kerusakan yaitu airnya terus mengalir dan tidak bisa dimatikan. Gambar pada sisi kanan terlihat bahwa kran air masih belum sempurna tepatnya di depan Taman Lampion Kota Lama, kran air tersebut belum tersedia krannya dan tempat sabunya. Keluhan lainnya yaitu terkait tidak bertanggungjawabnya petugas perusahaan yaitu pada saat setelah dilakukannya penggalian pipa.

Gambar 1.3.
Keluhan Pelanggan Tentang Petugas PDAM Tirta Moedal Kota Semarang
Yang Tidak Bertanggung Jawab



Sumber: *Twitter* PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Masyarakat merasa kecewa atas pekerjaan petugas perusahaan yang dinilai tidak bertanggung jawab, setelah melakukan penggalian pipa tidak merapikan kembali bekas galian tersebut. Kejadian tersebut terjadi tepatnya di Jl. Kyai Mojo, Srandol Kulon, Semarang. Pada awalnya jalanan tersebut terlihat mulus dan tidak rusak, namun setelah adanya penggalian pipa oleh petugas PDAM Tirta Moedal Kota Semarang mereka merapikan galian tersebut secara asal-asalan tidak dirapikan secara maksimal. Terkait keluhan pelanggan, tidak semata-mata hanya keluhan mengenai kualitas pelayanan. Keluhan terkait tagihan air yang melunjang tinggi juga menjadi incaran masyarakat. Hal tersebut mengagetkan pelanggan dikarenakan tagihan yang diterimanya sangat tidak wajar, beberapa pelanggan bahkan menerima tagihan 10 kali lebih tinggi dibanding biasanya.

Gambar 1.4.
Keluhan Pelanggan Tentang Tarif Harga di PDAM Tirta Moedal
Kota Semarang



Sumber: *Twitter* PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Keluhan terkait tarif air yang naik, tagihan air melunjang tinggi mengakibatkan pelanggan kaget dan merasa terbebani akan hal tersebut. Terjadi kenaikan tarif dikarenakan tidak dilakukan pembacaan meteran air pelanggan karena pandemi *Covid-19*. Pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang mengklaim sudah memberi sosialisasi agar pelanggan melaporkan catatan pemakaian air di meterannya lewat saluran informasi yang ada. PDAM Tirta Moedal Kota Semarang pun sebenarnya juga telah memperkirakan bahwa akan ada banyak keluhan terkait tarif air, dikarenakan selama di rumah saja aktivitas pemakaian air akan meningkat. Permasalahan yang menjadi objek yang penulis angkat dalam skripsi ini berkaitan dengan kualitas pelayanan serta harga yang ditetapkan oleh PDAM

Tirta Moedal Kota Semarang. Peneliti membuktikan ketidakpuasan masyarakat Kota Semarang khususnya para pelanggan atas kualitas pelayanan serta harga yang ditetapkan oleh perusahaan. Dari penjabaran tersebut, penulis merumuskan masalah terkait kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, oleh karenanya penulis menulis skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang)”**.

1.2. Perumusan Masalah

Dari uraian di atas, penulis merumuskan beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan dalam rangka memberikan pengetahuan lebih lanjut mengenai:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
2. Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

1.4. Kegunaan Penelitian

Beberapa manfaat dalam penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Akademis

Melalui penulisan skripsi ini, penulis mengharapkan tulisan ini bisa memberikan sumbangsih pengetahuan untuk penulis yang sudah di peroleh selama mengenyam pendidikan di Universitas Diponegoro, yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan biaya khususnya yang memiliki kaitan dengan hubungan beberapa faktor yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya diharapkan dapat mengimplementasi teori di perkuliahan dengan realita yang ada di masyarakat.

2. Manfaat Praktis

- a. Perusahaan. Penulisan skripsi ini bisa dijadikan evaluasi bagi perusahaan terkait dengan kualitas pelayanan dan harga PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dalam melakukan pengambilan langkah untuk perbaikan, peningkatan, serta pengembangan kualitas pelayanan dan harga supaya kepuasan pelanggan mengalami peningkatan.
- b. Mahasiswa. Hasil dari penulisan skripsi ini bisa menjadi bahan kajian lebih mendalam berhubungan dengan kualitas pelayanan serta harga terhadap kepuasan pelanggan khususnya dalam lingkup perusahaan milik negara.

c. Masyarakat. Hasil dari penulisan skripsi ini bisa menjadi representasi harapan para pelanggan kepada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang terkait beberapa keluhan yang selama ini dialaminya untuk dapat didengar oleh perusahaan.

1.5. Kerangka Teori

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Pengarang 1	Artikel 2	Variabel dan Indikator 3	Tujuan 4	Temuan 5
Riyasa (2014)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar	Kualitas pelayanan: 1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Emphaty</i> 5. <i>Tangible</i> Kepuasan pelanggan: 1. Derajat kepentingan konsumsi yang dilaksanakan 2. Tingkat ketidakpuasan pelanggan 3. Manfaat yang didapatkan oleh pelanggan 4. Pengetahuan dan pengalaman 5. Respon pelanggan terkait dengan keluhan yang terjadi 6. Tingkat kesulitan dalam mengakses ganti kerugian 7. Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain	Pertama, untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar; Kedua, untuk menganalisis dampak yang bisa terjadi terkait dengan <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>emphaty</i> , dan <i>tangible</i> terhadap kepuasan pelanggan; serta Ketiga, untuk menganalisis dampak pengaruh <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>emphaty</i> , dan <i>tangible</i> secara parsial terhadap kepuasan	Pertama, tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar yang pengukurannya dilakukan berdasar kontinuitas air berada dalam kategori tingkat kepuasan sedang, lokasi pembayaran berada dalam kategori tingkat kepuasan tinggi, dan kecepatan penanganan keluhan berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah; Kedua, secara bersama-sama yaitu <i>reliability</i> (X_1), <i>responsiveness</i> (X_2), <i>assurance</i> (X_3), <i>emphaty</i> (X_4), dan <i>tangible</i> (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar; Ketiga, secara parsial faktor ketanggapan, faktor keyakinan, faktor empati dan faktor

Pengarang 1	Artikel 2	Variabel dan Indikator 3	Tujuan 4	Temuan 5
			pelanggan PDAM Kota Denpasar.	berwujud berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan faktor keandalan dalam model ini tidak berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.
Kereta (2014)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kabupaten Flores Timur	Kualitas pelayanan: 1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Emphaty</i> 5. <i>Tangible</i> Kepuasan pelanggan: 1. Kebutuhan dan keinginan 2. Pengalaman masa lalu 3. Pengalaman teman-teman 4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran	Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur secara parsial.	Pertama, secara simultan seluruh variabel dari faktor <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>emphaty</i> , dan <i>tangible</i> mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur. Kedua, secara parsial faktor <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , dan <i>tangible</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur. Sebaliknya, faktor <i>responsiveness</i> dan <i>emphaty</i> dalam model ini berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur.

Pengarang 1	Artikel 2	Variabel dan Indikator 3	Tujuan 4	Temuan 5
Anandar (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang dalam Kecamatan Sungai Pinang	Kualitas pelayanan: 1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Emphaty</i> 5. <i>Tangible</i> Kepuasan pelanggan: 1. Kebersihan 2. Harga (tarif) 3. Kelengkapan sarana dan prasarana 4. Keamanan	Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di wilayah Kelurahan Sungai Pinang dalam Kecamatan Sungai Pinang.	Bahwa nilai Rhitung sebesar 12,55, sedangkan nilai Rtabel untuk jumlah responden 100 sebesar 0,23 dengan tingkat $\alpha = 0,05$ untuk tes dua sisi. Rhitung lebih besar dari Rtabel yaitu $12,55 > 0,23$. Dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di wilayah Kelurahan Sungai Pinang dalam Kecamatan Sungai Pinang.
Anggiat. P. Tambunan (2016)	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Nciho Sidikalang	Harga: 1. Memperkirakan permintaan produk (<i>estimate for the product</i>) 2. Referensi harga 3. Baruan pemasaran lainnya (<i>other parts of the marketing mix</i>) Kualitas pelayanan: 1. Harapan pelanggan (<i>expectation</i>) 2. Kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen (<i>performance</i>)	Pertama, untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa air minum pada PDAM Tirta Nchio Sidikalang. Kedua, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa air minum	Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,86,2 atau 86,2% ini berarti bahwa 86,2% variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y) dapat dijelaskan oleh harga pelayanan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2). Sedangkan sisanya sebesar 13,8% merupakan variabel yang tidak diteliti dalam model penelitian ini seperti proses belajar konsumen dan pengetahuan konsumen terhadap jasa PDAM Tirta Nchio Sidikalang.

Pengarang 1	Artikel 2	Variabel dan Indikator 3	Tujuan 4	Temuan 5
		Kepuasan pelanggan: 1. Nilai-nilai kerja 2. Semangat kerja 3. Kemampuan berkomunikasi dengan konsumen 4. Penguasaan teknologi informasi (<i>customer informations system</i>) 5. Supervisi atasan	pada PDAM Tirta Nchio Sidikalang.	
Roberto Roy Purba dan Haji Alfian (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Bumi Malaya Medan	Kualitas pelayanan: 1. Keandalan (<i>reliability</i>) 2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Perhatian (<i>attention</i>) Harga: 1. Persepsi harga 2. Prosedural harga 3. Kewajaran harga 4. Penerimaan Kepuasan pelanggan: 1. Kecepatan 2. Ketepatan 3. Keamanan 4. Keramahan 5. Kenyamanan	Pertama untuk melakukan analisis dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Bumi Malaya Medan; Kedua untuk melakukan analisis harga terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Bumi Malaya Medan; dan ketiga untuk melakukan analisis kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Bumi Malaya Medan.	Hasil hipotesis uji t diperoleh (H1) nilai t hitung, $(4,391) > (1,991)$ t table dan signifikan siprobabilitas $0,000 < 0,05$. Hal tersebut berarti ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Bumi Malaya Medan. (H2) nilai t hitung , $(2,461) > (1,991)$ t table dan signifikan siprobabilitas $0,018 < 0,05$. Hal tersebut berarti ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Bumi Malaya Medan. (H3) hasil pengujian hipotesis uji F diperoleh F hitung $(14,786) > F_{tabel} (3,12)$ dan tingkat signifikannya $0,000 < 0,05$.

Pengarang 1	Artikel 2	Variabel dan Indikator 3	Tujuan 4	Temuan 5
				Artinya terdapat korelasi antara kualitas pelayanan serta harga terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Bumi Malaya Medan.

Dari kelima jurnal yang peneliti ambil terdapat perbedaannya terhadap penelitian yang peneliti tulis. Pembedanya dapat dilihat dari variabel, indikator, teori ataupun *locus*, namun pembeda dari kelima jurnal diatas dengan penelitian yang peneliti tulis ialah terletak pada indikator dan *locus*.

1.5.2. Administrasi Publik

Administrasi publik adalah salah satu cabang ilmu yang ditujukan untuk memberikan pemahaman korelasi antara pemerintah dengan publik, melakukan peningkatan respon terhadap segala kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik, serta melakukan pelembagaan terhadap berbagai praktek manajerial supaya terbiasa dalam melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien. Pada dasarnya, administrasi mempunyai lingkup yang luas yakni semua hal yang dimulai dari aturan sampai dengan mengurus sejumlah kelompok orang yang memiliki perbedaan profesi supaya dapat tercapai tujuan yang sama. Administrasi bisa dijalankan apabila banyak orang yang ikut berkontribusi dalam prosesnya. Hal tersebut sejalan dengan definisi administrasi yang dibagi kedalam dua jenis yang dicetuskan oleh Irra Chisyanti Dewi (2011:3), antara lain:

1. Administrasi dalam arti sempit, yakni jenis pengadministrasian yang merupakan serapan dari bahasa Belanda yakni "*Administratie*", mempunyai arti suatu kegiatan penulisan maupun kegiatan tata usaha dan sekretariat yang mencakup aktivitas penerimaan, pencatatan, penghimpunan, pengolahan, pengadaan, pengiriman, dan penyimpanan.
2. Administrasi dalam arti luas, yakni administrasi adalah suatu kegiatan kerjasama antara individu-individu menggunakan mekanisme yang efisien selama pencapaian tujuan sebelumnya.

Keban (dalam Hasdiansyah, 2011: 2), menyatakan bahwa administrasi publik memiliki pemaknaan yang beraneka ragam. Beberapa menafsirkan "*administration of public*" maupun dapat diartikan sebagai administrasi yang berasal dari publik. Terdapat pakar yang mengartikan *administration for public* maupun administrasi untuk publik, hingga *administration by public* atau administrasi oleh publik. Beberapa definisi yang berbeda di atas, sangat menarik disebabkan terlihat adanya perkembangan pesat dari disiplin ilmu ini yang diawali dengan dianggap kurang demokratis hingga menjadi sangat demokratis, maupun dari segi pemberdayaan masyarakat yang semakin hari semakin diperhatikan dengan baik.

Berdasarkan penjelasan tersebut, yang menguraikan definisi administrasi dalam arti sempit maupun administrasi dalam arti luas supaya lebih menegaskan definisi administrasi, penulis sependapat dengan definisi administrasi yang diutarakan Herbert A. Simon (dalam Harbani Pasolong, 2012: 50), bahwa

administrasi adalah beberapa aktivitas suatu kelompok untuk bekerjasama dalam melakukan pencapaian tujuan secara bersamaan. Berdasarkan ungkapan tersebut terkait definisi administrasi yang mendefinisikan bahwa administrasi mempunyai tujuannya tersendiri.

1.5.3. Paradigma Administrasi Publik

Sering kemajuan zaman disiplin ilmu ini terus mengalami perubahan berbagai paradigma. Denhart dan Denhart melakukan pembagian paradigma administrasi publik kedalam 3 jenis antara lain: *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM) dan *New Public Service* (NPS). Ilmu ini terus mengalami perkembangan dengan melakukan penciptaan tata pemerintahan yang baik, yang bertujuan dalam hal pemnciptaan tata kelola pemerintahan yang memberikan pelayanan yang mana sesuai dengan paradigma NPS (Hardiyansyah, 2011:4).

Paradigma OPA adalah paradigma yang lahir di era awal lahirnya ilmu administrasi negara. Tokoh dari jenis peradigma ini sama dengan tokoh yang pertama kali mengemukakan ilmu administrasi negara yakni Woodrow Wilson. Selain itu ada F.W. Taylor yang menerbitkan buku dengan judul *Principles of Scientific Management*. Di tulisannya Wilson menyatakan untuk permasalahan pokok yang seringkali menghadang pemerintah yakni kurangnya kemampuan pengadministrasian. Dalam upaya melakukan pengembangan pemerintahan yang lebih baik, perlu adanya pengembangan dari ilmu administrasi pemerintahan dengan cara melakukan peningkatan kinerja manajemen administrasi negara, oleh karenanya memerlukan disiplin ilmu yang merujuk pada pelaksanaan reformasi birokrasi sehingga akan tercipta aparatur publik yang memiliki profesionalisme

tinggi dan non-partisan. Aspek penting dari teori yang dikemukakan oleh Wilson yakni pejabat negara maupun birokrasi yang tidak memihak. Sudah seharusnya administrasi negara dilaksanakan berdasarkan beberapa disiplin ilmu serta tidak berkaitan dengan jalannya kepentingan politik. Hal tersebut yang kemudian lebih terkenal dengan dikaitkan dengan titik tolak antara administrasi dengan politik.

Salah satu pemikiran paling mengemparkan Frederick W. Taylor dikemukakannya dalam "*Principles of Scientific Management*" (1911). Taylor merupakan tokoh yang melakukan pengembangan dengan mekanisme yang baru dalam manajemen pabrik pada bidang swasta. Dari pernyataan tersebut menyatakan bahwa terdapat mekanisme yang paling menguntungkan untuk menjalankan tugas tertentu. Manajemen ilmiah dilakukan dalam rangka melakukan peningkatan hasil dengan menggunakan proses yang lebih baik dan minim tenaga. Salah satu langkah untuk melakukan peningkatan produktivitas pada sektor industri yakni menggunakan cara terbaik dan mekanisme yang paling baik bagi organisasi publik. Wilson menyatakan pada prinsipnya untuk ilmu administrasi merupakan ilmu yang berkaitan dengan bisnis, oleh karenanya cara yang bisa diterapkan pada bidang bisnis bisa juga dipakai untuk manajemen sektor publik.

Paradigma *New Public Management* (NPM) lahir sekitar periode awal 1980an dan terus eksis pada tahun 1990an hingga saat ini. Salah satu aspek penting dari paradigma NPM yakni melaksanakan administrasi negara dengan meniru berjalannya mekanisme dalam proses bisnis. Langkah tersebut dilaksanakan supaya tata Kelola pemerintah yang selama ini dianggap tidak responsif, kaku dan bisa mengalami perubahan seiring dengan kemajuan di era globalisasi. Hal tersebut juga

selaras dengan pendapat yang dinyatakan oleh Gaebler dan Osborne (1992) yang dikenal dengan teori *Reinventing Government*. Kedua tokoh tersebut berpendapat bahwa untuk nilai-nilai yang diterapkan di dunia bisnis bisa ditiru dalam ilmu administrasi negara. Jalannya pemerintahan sudah seharusnya memakai mekanisme “*steering*” (pengarahan) dibandingkan “*rowing*” (pengayuh). Mekanisme “*steering*” mempunyai tujuan supaya negara tidak perlu melakukan layanan publik secara langsung pada masyarakat, akan tetapi sebisa melimpahkannya pada warga negaranya. Negara berperan menjadi fasilitator maupun *supervisor* dalam menyelenggarakan urusan publik. Model pemerintah yang selama ini dinilai kaku sudah tidak bisa digunakan lagi untuk memecahkan permasalahan publik pada masa kemajuan zaman. Paradigma jenis ini mempunyai konsep yang saling berhubungan dengan sistem kerja pada bidang publik, hal tersebut dibuktikan dari penilaian kinerja dijadikan sebagai salah satu prinsip yang digunakan. NPM berlandaskan pada beberapa pemikiran dan implementasi kontemporer dalam rangka memakai beberapa pendekatan di dunia bisnis pada bidang publik. Jalannya pemerintah yang mana selama ini dikenal sangat kuno dengan diterapkannya sistem OPA, sudah seharusnya diubah dengan sistem birokrasi yang memiliki jiwa berwirausaha. NPM mengupayakan penghilangan beberapa aspek penyelenggaraan negara pada bidang swasta.

Paradigma NPS adalah salah satu teori yang pertama kali dipublikasikan Janet V. Dernhart dan Robert B. Dernhart. Paradigma ini mempunyai tujuan dalam rangka mengakomodir pengadministrasian yang selama ini dikenal oleh masyarakat modern yaitu paradigma NPM. Berdasarkan jenis paradigma ini, dalam

melaksanakan administrasi pemerintahan tidak bisa disamakan dengan menjalankan proses bisnis. Administrasi negara pelaksanaannya harus disamakan sebagaimana penyelenggaraan jalannya pemerintah yang baik. Lembaga publik ditujukan tidak hanya memberikan kepuasan bagi pelanggan namun juga memberikan layanan yang berkaitan dengan jasa maupun barang. Paradigma ini memosisikan masyarakat yang menggunakan pelayanan publik diposisikan sebagai penduduk yang berhak untuk itu dan tidak dianggap menjadi pelanggan.

Berdasarkan pendapat dari Dernhart (2008) paradigma ini terinspirasi dari teori politik demokrasi dan teori organisasi dan manajemen. Paradigma ini menganggap sangat *urgent* keikutsertaan banyak pihak selama menyelenggarakan birokrasi pemerintahan. Berdasarkan kajian administrasi publik, urusan yang berkaitan dengan publik pelaksanaannya tidak hanya merujuk pada pada institusi negara. Kepentingan publik rumusan dan implementasinya sudah seharusnya dilakukan oleh seluruh pihak baik negara, bisnis, ataupun warga negara biasa. Hal tersebut yang membuat paradigmanya juga sering dikenal dengan istilah paradigma *Governance*. Berdasarkan teori *Governance* negara maupun pemerintahan di masa sekarang tidak hanya dipandang menjadi satu-satunya lembaga yang dapat berkinerja secara efisien, ekonomis dan adil dalam hal penyediaan banyak hal terkait pelayanan publik, oleh karenanya paradigma *Governance* menggolongkan kemitraan dan jaringan menjadi bagian penting dalam keterlibatannya di urusan publik.

Pada penjelasan paradigma diatas, penelitian ini termasuk paradigma *New Public Management* (NPM). Hal ini karena ciri-ciri dari *New Public Management* (NPM) adalah lebih pada pendekatan di dunia bisnis dalam bidang publik. PDAM

Tirta Moedal Kota Semarang tidak keseluruhan mengutamakan pelayanan, namun ada pula pihak tersebut mengemban tanggung jawab untuk memberikan kontribusi pendapatan daerah.

1.5.4. Manajemen Publik

Manajemen publik maupun yang seringkali dikenal dengan istilah manajemen pemerintah yang pada prinsipnya yang seringkali diasosiasikan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang memakai fasilitas yang ada. Untuk sekarang aspek manajemen, dijadikan salah satu aspek penting dalam menyelenggarakan suatu organisasi swasta maupun publik seperti halnya pemerintahan. NPS adalah paradigma yang bertolak pada prinsip yang selaras dengan nilai yang diterima oleh semua warga negara. Pemerintah mempunyai peran sebagai elaborator beberapa nilai yang hidup di masyarakat, sehingga nantinya kebutuhan yang diterima masyarakat sudah sesuai.

Di dalam paradigma NPS itu, pelaksanaan administrasi pemerintah tidak dapat disamakan dengan jalannya proses bisnis. Misi NPS yaitu memberikan kepuasan bagi pelanggan, adapula menjadi penyedia layanan jasa maupun barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Di dalam administrasi publik terhadap hak dan kewajiban masyarakat pelaksanaannya tidak hanya bertolak pada institusi negara saja. Mahmudi (2011: 38-40), membagi tujuh ciri khas perbedaan manajemen sektor publik dan sektor swasta:

1. Sektor publik yang mana tidak bertolak pada pilihan dari setiap individu di dalam pasar, namun merupakan keputusan bersama di sistem birokrasi yang

mana merupakan keinginan masyarakat yang bersifat massa yang kemudian akan dilakukan penyampaian melalui wakil nya di pemerintahan maupun oleh DPR.

2. Sektor publik digerakan karena masyarakat membutuhkan suatu sumber daya yang penting, contohnya: pendidikan, perumahan, air, transportasi, dan lain-lain yang dijadikan landasan pokok bagi pemerintah untuk memberikannya pada masyarakat.
3. Untuk pengorganisasian pada sektor publik, masyarakat sudah seharusnya menerima informasi sebanyak-banyaknya untuk melakukan peningkatan transparansi maupun akuntabilitas publik, hal tersebut bermakna bahwa sektor publik mempunyai sifat yang terbuka pada masyarakat jika disandingkan dengan sektor swasta.
4. Organisasi sektor publik mempunyai kepentingan dalam melakukan penciptaan kesetaraan kesempatan untuk setiap orang dalam rangka pemenuhan kebutuhan utama manusia.
5. Sektor publik menghadapi problematika keadilan distribusi kesejahteraan sosial, untuk sektor swasta tidak menerima beban pertanggung jawaban untuk melaksanakan keadilan yang dilakukan oleh sektor publik.
6. Pengorganisasian pada sektor publik, masyarakat memuncaki kekuasaan paling tinggi. Masyarakat bisa menjadi sebagai pelanggan maupun bukan pelanggan.
7. Pada sektor swasta daya saing adalah instrumen pasar, untuk sektor publik tindakan kolektif yang dijadikan instrument pemerintah. Pemerintah

mengalami kesulitan dalam melakukan pemenuhan hal yang diinginkan serta kepuasan setiap orang yang mungkin dilaksanakan yakni dengan memenuhi hal yang di inginkan oleh sekelompok masyarakat. pemenuhan keinginan sekelompok masyarakat.

1.5.5. Pelayanan Publik

Pada dasarnya administrasi mencakup semua aktivitas mulai dari aturan sampai dengan urusan sejumlah orang yang mempunyai perbedaan pekerjaan untuk melakukan pencapaian tujuan yang sama. Administrasi bisa dilakukan dengan baik apabila ada keterlibatan sejumlah orang di dalamnya dan perlu juga adanya manajemen sebagai bagian dari pengelolaan dan implementasi selama melakukan pelayanan pada masyarakat. Hardiyansyah (2011:11), mengemukakan pelayanan sebagai perbuatan yang dilakukan dalam rangka melakukan perbantuan, persiapan, dan pengurusan dalam bentuk barang ataupun hal lainnya yang didapat dari satu orang pada orang lain. Pelayanan adalah perbuatan yang bisa dirasa oleh penerima ataupun pemberi pelayanan dengan memakai alat dalam bentuk organisasi maupun organisasi perusahaan. Pengimplementasian pelayanan menjadi lebih efisien sesuai dengan beberapa asas pelayanan serta pencapaian suatu tujuan diperlukan standar pelayanan.

Standar pelayanan dijadikan sebagai acuan yang digunakan sebagai dasar dalam pelaksanaan layanan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pada warga negaranya selama pemberian layanan yang bisa dirasakan manfaatnya oleh masyarakat serta bisa dijangkau oleh semua kalangan. Layanan ini diberikan pada masyarakat yakni semua pihak, baik untuk seluruh warga negara maupun

penduduk. Dalam pemberian layanan pada masyarakat harus selalu melakukan inovasi, untuk menangani berbagai keluhan dari masyarakat yang terus terjadi setiap waktu.

Pentingnya manajemen pelayanan publik, bahwa arti pelayanan itu sendiri merupakan satu kesatuan proses. Aspek utama manajemen pelayanan publik yakni pada proses itu sendiri, sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik merupakan manajemen proses. Manajemen proses sendiri memiliki arti yakni sisi manajemen yang melakukan pengaturan dan pengendalian mekanisme pelayanan supaya mekanisme layanan dapat dilakukan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memberikan kepuasan untuk masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Pada akhirnya pelayanan bisa dirasakan oleh seluruh masyarakat.

Fungsi utama dari suatu negara menurut teori administrasi publik dibedakan menjadi dua, antara lain pelayanan serta aturannya. Fungsi yang berkaitan dengan aturan ini seringkali dihubungkan pada negara modern, yaitu negara yang menjunjung tinggi nilai hukum, sedangkan fungsi pelayanan dihubungkan dengan adanya negara kesejahteraan (*welfare state*). Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan pelayanan dan pengaturan publik merupakan tanggung jawab dari pada pemerintah kepada masyarakat, kedua fungsi tersebut harus dilakukan dengan sebaik-baiknya karena menyangkut semua kehidupan dan penghidupan masyarakat.

Produk dari organisasi publik merupakan pelayanan publik. Pelayanan publik dituntut menyelenggarakan pelayanan yang mempunyai kualitas tinggi bagi

pelanggannya. Di dalam organisasi publik unsur pelayanan menjadi salah satu aspek utama yang mana sejalan dengan salah satu paradigma administrasi publik yakni NPS. Berdasarkan Keputusan Menteri PANRB pada tahun 2003 (dalam Pasolong, 2011: 128), mendefinisikan pelayanan publik yaitu semua aktivitas layanan dengan wujud jasa maupun barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dibagi kedalam tiga jenis, antara lain pelayanan: jasa, administrasi, serta barang. Aspek utama penyelenggaraan pelayanan publik yaitu diberikannya layanan maksimal pada masyarakat yang mana hal tersebut merupakan kewajiban pemerintah kepada masyarakat. Daryanto dan Setyobudi (2014: 107), menyatakan suatu layanan disebut prima jika pelayanan yang diberikan sangat baik. Pelayanan digolongkan ke dalam jenis pelayanan tersebut dikarenakan sudah sama dengan mekanisme pelayanan yang ada maupun yang dibuat lembaga yang menyelenggarakan layanan tersebut.

Sadu Wasistiono (dalam Hardiyansyah, 2011: 11), menjelaskan pelayanan publik merupakan proses diberikannya layanan baik itu dari pemerintah maupun pihak lain yang diterima oleh seluruh rakyat, baik yang dilakukan secara gratis maupun membayar supaya kebutuhan dapat terpenuhi. Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2011: 14), mengemukakan bahwa pemerintahan sudah sepatutnya menerapkan paradigma *customer driven* (fokus orientasi pada kepentingan masyarakat) dalam menyelenggarakan layanan pada masyarakat luas, melakukan persiapan kepada semua perangkat untuk melakukan pemenuhan paradigma tersebut secara tersistematis (mulai dari awal hingga akhir). Oleh karenanya, akan

terselanggara layanan publik yang mempunyai kualitas yang responsif, aman dan penuh empati dalam penyelenggaraannya.

Moenir (dalam Hardiyansyah, 2011: 18), mendefinisikan pelayanan publik sebagai aktivitas yang dilaksanakan oleh individu maupun sekumpulan individu yang berlandaskan aspek material dengan menggunakan sistem, mekanisme, serta suatu cara sebagai langkah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang selaras dengan hak yang seharusnya diterimanya. Salah satu aktivitas layanan publik yang dilakukan pemerintah pada masyarakat antara lain terkait dengan seluruh kebutuhan masyarakat. Saefullah (dalam Hardiyansyah, 2011: 141), mengutarakan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik semakin meningkat diperlukan suatu cara untuk melakukan pemahaman perilaku dari kebutuhan masyarakat. Perkembangan zaman yang terlalu cepat, berdampak cepat juga pada berubahnya aktivitas serta sikap semua rakyat. Menurut Thoha (dalam Hardiyansyah, 2011: 144), mengemukakan bahwa pelayanan publik menyelenggarakan layanan untuk kebutuhan individu maupun sekelompok orang. Keadaan masyarakat sekarang sangat dinamis di tengah era perkembangan teknologi, perlu dibenahi dengan peningkatan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Terdapat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009, yang menjelaskan bahwa pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan, yang mana hal tersebut berdasarkan pada aturan untuk semua masyarakat demi memberikan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah.

Dari uraian pengertian yang dijelaskan sebelumnya, dalam lingkup pemerintah daerah pelayanan publik penulis simpulkan sebagai penyelenggaraan pelayanan untuk kebutuhan individu maupun masyarakat, yang selaras dengan peraturan serta mekanisme yang dibuat sebagai upaya pemberian kepuasan pada penerima layanan yaitu masyarakat.

1.5.6. Kepuasan Pelanggan

Survei kepuasan pelanggan merupakan suatu tolak ukur yang dilakukan untuk kegiatan terkait tingkat kepuasan pelanggan yang didapatkan berdasarkan hasil penilaian terhadap pendapat pelanggan dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

Secara general pelanggan menginginkan produk dalam wujud jasa ataupun barang yang bisa dikonsumsi, serta bisa dinikmati. Bisa dikatakan konsumen berharap kualitas pelayanan yang diterimanya sepadan dengan apa yang di harapkan. Sureshchandar (dalam Tjiptono dan Diana, 2015: 113), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan adalah konsep yang saling bertolak belakang akan tetapi masih berhubungan. Tjiptono dan Chandra (2016: 113), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai keadaan yang terus berubah berkaitan dengan produk, jasa, sdm, mekanisme, dan lingkungan yang melampaui ekspektasi. Dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan seringkali diiringi oleh peningkatan pandangan positif terkait kualitas layanan maupun sebaliknya.

Engel (dalam Surjadi, 2014: 49), mengemukakan bahwa rasa puas yang diterima oleh pelanggan dijadikan bahan pengembangan setelah pembelian yang

mana pilihan yang ditunjuk minimal memiliki kesamaan maupun melebihi ekspektasi pelanggan, sementara itu muncul ketidak sesuaian jika hasil tidak memenuhi ekspektasi. Fandy Tjiptono (2012:146), mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan rasa bahagia individu yang lahir setelah melakukan perbandingan antara pemikiran terkait kinerja suatu produk dengan ekspektasinya. Daryanto dan Setyobudi (2014: 43), mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tolak ukur dinilainya emosional konsumen setelah mereka memakai produk yang mana ekspektasinya terhadap kebutuhan yang dipakainya terpenuhi.

Pasolong (2012: 221-222), mengungkapkan kinerja pemerintah yang berkualitas juga akan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga akan membuat kepercayaan masyarakat semakin meningkat. Kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat jika masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai serta dapat memberikan rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Terdapat 5 aspek yang dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan, seperti halnya yang di kemukakan oleh Fandy Tjiptono (2016: 295), yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas produk; pelanggan mendapatkan kepuasan jika hasil evaluasinya menyatakan produk yang digunakannya mempunyai kualitas yang bagus.
2. Harga; produk yang memiliki kesamaan kualitas namun penetapan harganya cenderung terjangkau akan membuat penilaian yang meningkat dari para pelanggan.
3. Kualitas pelayanan; pelanggan akan mendapatkan kepuasan apabila memperoleh pelayanan yang prima maupun selaras dengan ekspektasinya.

4. Faktor emosional; akan muncul rasa kebanggaan serta memperoleh kepercayaan bahwa individu lain merasa tersanjung jika memakai produk merk yang dipilihnya.
5. Biaya dan kemudahan dalam rangka menerima jasa maupun produk; pelanggan sudah tidak lagi membayar biaya tambahan maupun menghemat waktu untuk memperoleh suatu produk, karena seringkali sudah mendapatkan kepuasan dari suatu produk.

Kotler (2015: 138), mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai rasa bahagia yang lahir setelah melakukan perbandingan dengan ekspektasi dan realita yang didupatkannya. Rasa puas maupun kebahagiaan yang tinggi akan membuat hubungan emosional dengan merek maupun perusahaan terkait terbentuk. Lupiyoadi Rambat (2013: 247), mengungkapkan bahwa penentuan tingkat kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni sebagai berikut:

1. Kualitas Produk

Pelanggan akan mendapatkan kepuasan apabila barang yang digunakannya mempunyai kualitas yang sesuai dengan hasil dari evaluasinya.

2. Emosional

Rasa bangga pelanggan saat memakai produk dan pihak lainnya merasa takjub dengan nilai yang diberikan oleh perusahaan, sehingga mempunyai level kepuasan semakin meningkat.

3. Biaya

Pelanggan akan memperoleh kepuasan dari suatu produk apabila hanya melakukan pembayaran biaya pokoknya saja.

4. Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan mendapatkan kepuasan apabila bisa memperoleh pelayanan yang cepat, baik, serta sesuai ekspektasi dengan yang diperjanjikan.

5. Tarif maupun Harga

Sesuai tarif maupun harga yang diringi peningkatan kualitas produk yang didapatkan oleh pelanggan dari suatu perusahaan.

Menurut Tjiptono dan Candra (dalam Priansa, 2017: 11), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik dan memenuhi selera serta harapan pelanggan dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Dasar penilaian terhadap pelayanan ini meliputi: jenis pelayanan, mutu pelayanan, dan persediaan pelayanan.

2. Harga

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.

3. Promosi

Dasar penelitian promosi yaitu mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada pelanggan sasaran.

4. Lokasi

Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan pelanggan. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan, dan ketepatan dalam transportasi.

5. Pelayanan Karyawan

Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam usaha memuaskan pelanggan. Dasar penilaian dalam hal ini pelayanan karyawan meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan, dan ketepatan.

6. Fasilitas

Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan pelanggan. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil, dan tempat ibadah.

7. Suasana

Suasana merupakan faktor pendukung karena jika perusahaan mengesankan maka pelanggan mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penilaian meliputi sirkulasi udara, kenyamanan, dan keamanan.

Kotler dan Armstrong (2012: 150), menetapkan beberapa standar yang bisa dijadikan patokan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan yaitu:

1. Loyal yang berkelanjutan.
2. Melakukan pembelian terhadap produk baru yang ditawarkan.
3. Memberikan rekomendasi produk yang digunakannya.

4. Mau melakukan pembayaran lebih.
5. Mengemukakan masukan terkait produk yang digunakannya.

Sementara itu berdasarkan Rondonuwu dan Komalig (dalam Setyo, 2017: 755-764), ukuran kepuasan pelanggan dapat diukur dari:

1. Harapan konsumen tercapai.
2. Keinginan untuk memakai produk.
3. Memberikan rekomendasi pada orang lain.
4. Kualitas pelayanan.
5. Loyal.
6. Reputasi yang bagus.
7. Lokasi.

Consuegra (dalam Sianipar, 2019: 183-196), mengutarakan bahwa indikator dari kepuasan pelanggan terdiri dari 3 macam yakni kesesuaian harapan, persepsi kinerja, serta penilaian pelanggan. Hawkins dan Lonney (dalam Imansyah, 2018: 319-329), mengemukakan indikator kepuasan pelanggan dilihat dari selarasnya ekspektasi serta keinginan untuk datang lagi, serta kemauan pelanggan untuk memberikan rekomendasi pada orang lain.

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan oleh beberapa tokoh penulis menyimpulkan, kepuasan konsumen adalah rasa bahagia yang diterima pelanggan terhadap hal yang diterima sebelumnya dari produk yang didapatkannya dengan ekspektasi serta kebutuhan bisa tercukupi. Kepuasan konsumen berdasarkan pendapat Yulianto (2011: 34), yakni ketidaksesuaian keinginan konsumen dengan

kenyataan yang didapatkannya dari perusahaan dalam usaha melakukan pemenuhan terhadap ekspektasi pelanggan jika:

1. Nilai harapan dipersamakan nilai persepsi kepuasan pelanggan.
2. Nilai harapan lebih kecil dari nilai persepsi pelanggan sangat puas.

1.5.7. Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas adalah pengukuran kualitas yang ditentukan berdasarkan pendapat yang dipakai. Trilestari (dalam Hardiyansyah, 2011: 35), mengemukakan bahwa dalam prinsipnya ada tiga acuan yang harus dilakukan berkaitan dengan kualitas yang sudah semestinya dilakukan oleh beberapa pihak yakni pandangan terkait dengan produk yang akan diberikan, konsumen, serta mekanismenya. Di dalam pelayanan yang berbentuk jasa semua komponen di atas bisa menjadi tolak ukur berhasilnya pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan, yang mana hal tersebut dinilai dari kepuasan pelanggan. Menurut Groetsh Davis (Hardiyansyah, 2011: 35), memberikan definisi kualitas sebagai keadaan yang selalu berubah dan memiliki korelasi dengan dengan berbagai komponen yang ada yang sesuai maupun melampaui ekspektasi.

Bisa juga didefinisikan sebagai sesuatu yang memiliki korelasi dengan dipenuhinya ekspektasi maupun kebutuhan pelanggan, yang mana pelayanan bisa disebut mempunyai kualitas yang tinggi jika ada layanan yang selaras dengan apa yang dibutuhkan serta ekspektasi pelanggan. Kriteria untuk melakukan pelayanan yakni tolak ukur yang telah ditetapkan dalam melakukan pelayanan. Pelayanan dapat digolongkan menjadi berkualitas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan maupun ekspektasi masyarakat. Bertolak belakang dengan pandangan

Groetsh dan Davis, serta Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011: 40) mendefinisikan bahwa kualitas yaitu sesuai antara kriteria, pemakaian, keberlanjutan, serta barang yang diterima tidak mengalami kerusakan, serta terpenuhinya apa yang dibutuhkan dari pelanggan, melaksanakan semua hal dengan benar dan bisa memberikan rasa puas bagi pelanggan.

Kualitas pelayanan sebagai layanan yang diselenggarakan pada pelanggan yang selaras dengan kriteria layanan yang dilakukan dan dijadikan acuan dalam melakukan pelayanan, definisi ini diutarakan oleh Sampara (Hardiyansyah, 2011:35). Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2011: 40), mengemukakan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu keadaan yang terus berubah dan berkorelasi dengan beberapa aspek yang mana penilaiannya ditentukan oleh kualitas yang diterima pada saat dilakukan pelayanan. Menurut pendapat masyarakat, kualitas pelayanan terbagi menjadi beberapa unsur. Hal ini telah dikemukakan oleh Brown (dalam Hardiyansyah, 2011: 51), yakni:

1. *Reliability*, adalah kemampuan dalam melakukan produksi jasa sesuai yang diharapkan secara baik;
2. *Assurance*, yakni pengetahuan serta kemampuannya dalam hal memberikan keyakinan;
3. *Empathy*, yakni tingkat focus individu yang diterima oleh pelanggan;
4. *Responsiveness*, yakni kemampuan dalam pemberian bantuan pada pelanggan untuk menjalankan pelayanan prima; dan
5. *Tangible*, yakni disediakannya fasilitas fisik dan pelengkap maupun ketrampilan pribadi.

Salim dan Woodward (dalam Hardiyansyah, 2011: 52), mengungkapkan kualitas pelayanan publik terbagi menjadi *economy*, *eficiency*, *efectiveness* dan *equity* yang sesuai dijelaskan di bawah ini:

1. *Economy* yakni digunakannya sumberdaya yang terbatas selama mekanisme pelaksanaan pelayanan publik.
2. *Eficiency* yakni suatu kondisi yang menyatakan terlampauinya perbandingan terbaik diantara masukan maupun luaran selama pelaksanaan pelayanan publik.
3. *Efectiveness* yakni terpenuhinya target yang sebeelumnya dilakukan penetapan.
4. *Equity* yakni pelayanan publik yang dilaksanakan dnegan mengacu pada beberapa aspek kesamarataan.

Ratnasari dan Aksa (2011: 107), mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan perbedaan diantara relita maupun rencana yang ditetapkan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang akan didupatkannya. Sedarmayanti (2014: 253), juga mengemukakan bahwa kualitas pelayanan bertolak pada definisi: (1) Kualitas mencakup pada beberapa hal istimewa dari suatu produk, yang mana dari hal tersebut membuat pelanggan merasa puas terhadap digunakannya produk yang bersangkutan; (2) Kualitas mengacu pada suatu hal yang tidak mempunyai kelemahan atau sesuatu yang rusak.

Kualitas pelayanan bisa dirasakan dari perbedaan antara perencanaan serta kenyataan yang didapatkan oleh pelanggan terkait layanan yang didupatkannya, kemudian membaginya ke dalam lima aspek komponen mutu. Hal tersebut telah

dikemukakan oleh Pasuraman Zeithaml (dalam Tjiptono, 2011: 346), antara lain sebagai berikut:

1. *Responsiveness*

Keahlian pegawai pelayanan selama melakukan perbantuan kepada pelanggan dalam segala hal termasuk kesigapan pegawai selama memberikan pelayanan berdasarkan aturan standar operasional serta telah terpenuhinya antara rencana dan realita dari pelanggan.

2. *Reliability*

Pegawai bisa melakukan pelayanan secara efisien dan akurat yang sesuai dengan janji yang diberikan oleh perusahaan, selain itu bisa membuat layanan yang baik yang dapat dirasakan oleh masyarakat.

3. *Assurance*

Jaminan yang dimaksud ialah korelasi antara ramah, sopan, dan tingkat pengetahuan dari petugas selama melakukan pelayanan bisa mendapat kepercayaan dari pelanggan.

4. *Empathy*

Keahlian perusahaan dalam melakukan pelayanan yang memperlihatkan rasa peduli dan perhatian dari pegawainya pada pelanggan, serta bisa memahami kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan.

5. *Tangible*

Perusahaan bisa memberikan fasilitas serta peralatan yang cukup dan bisa diterima dan dirasakan oleh pelanggannya.

Tolak ukur tingkat kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh beberapa hal sesuai dengan yang telah diutarakan oleh Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011: 53), yakni:

1. *Tangibles*, termasuk fasilitas fisik, peralatan, pekerja serta peralatan telekomunikasi.
2. *Reliability*, termasuk keahlian dalam melakukan pelayanan sesuai dengan standar operasional dengan cepat, akurat, dan memberikan kepuasan pada pelanggan.
3. *Responsiveness*, yakni keimauan para pegawai dalam memberikan bantuan kepada para pelanggan serta melakukan pelayanan yang responsif.
4. *Assurance*, termasuk halnya pengetahuan, keahlian, sikap sopan, serta amanah yang dipunyai para pegawainya.
5. *Empathy*, mencakup pemberian akses yang lebih mudah dalam melaksanakan komunikasi sehingga keinginan pelanggan dapat dipahami.

Dari sejumlah pengertian tersebut, penulis menyimpulkan kualitas pelayanan merupakan wujud penilaian pelayanan yang diperolehnya dari pelanggan serta keadaan yang tidak stagnan dari suatu produk maupun jasa sebagai upaya pemenuhan apa yang dibutuhkan oleh para pelanggan.

1.5.8. Harga

Kualitas pelayanan serta harga adalah acuan dalam penentuan pengambilan pemilihan apakah harus melakukan pembelian maupun tidak terhadap suatu barang/jasa. Harga adalah uang yang seharusnya dilakukan pembayaran supaya memperoleh keuntungan dari suatu barang. Di balik sebuah produk tersebut, ada

harapan pelanggan terkait pelayanan yang berkualitas, cepat, dan mudah sangatlah layak diterima dan dirasakan pelanggan. Terwujudnya harapan pelanggan membuat pelanggan tidak merasa keberatan untuk membayar produk atau jasa yang sudah pelanggan terima. Effendi M. Guntur (2012: 39), mendefinisikan harga sebagai aspek mutlak *marketing* yang menambah jumlah pemasukan untuk perusahaan serta menjadi aspek *marketing* yang mempunyai sifat dinamis (perubahan yang cepat). Menurut Djaslim Saladin (2011: 159), harga merupakan aspek *marketing* yang bisa menambah pendapatan, selain itu unsur yang lainnya tidak. Mursid (2014: 83-84), membuat parameter harga, antara lain:

1. Harga yang bersaing yakni harga yang penawarannya lebih bersaing dibandingkan yang lain.
2. Harga yang sesuai dengan harga pasar yakni adanya kesamaan dengan harga pasar.
3. Harga yang sesuai dengan kualitas produk yakni penawaran harga selaras dengan kualitas produk yang akan diberikan.
4. Angsuran yakni pengangsuran yang dibayar pada rentan waktu tertentu.

Kotler dan Keller (2012: 25), mengutarakan harga sebagai sesuatu aspek yang dapat dilakukan penukaran oleh pelanggan terhadap keuntungan yang diterimanya dari memakai produk dan jasa yang nilainya dilakukan penetapan oleh pihak terkait dengan melakukan penawaran maupun penetapan oleh penjual dalam rangka penyamaan harga terhadap seluruh pembeli.

Kotler dan Amstrong (2012: 52), menetapkan parameter memiliki unsur-unsur kegiatan utama terkait harga, yakni:

1. Daftar harga;
2. Pemotongan harga;
3. Kriteria pembayaran;
4. Diskon;
5. Kredit; serta
6. Jangka waktu pembayaran.

Rondonuwu dan Weenas (dalam Setyo, 2017: 755-764), mengemukakan bahwa ada indikator tentang harga, antara lain:

1. Penetapan harga.
2. Harga yang terjangkau.
3. Konsistensi antara harga dan kualitas.
4. Daya saing harga.
5. Pemotongan harga.

Kotler (yang dikutip oleh Aptaguna dan Pitaloka, 2016: 52), mengungkapkan bahwa parameter yang dipakai dalam rangka melakukan pengukuran harga ialah dapat dijangkaunya suatu produk yang akan dibeli, serta sesuai dengan manfaat produk. Tjiptono (2012: 315), mengutarakan bahwa harga bisa dimaknai sebagai sejumlah uang dana maupun unsur lain yang memiliki nilai kegunaan yang dapat digunakan untuk memperoleh suatu produk/ jasa.

Ada beberapa poin dimensi strategi harga yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014: 194), antara lain:

1. Harga adalah pernyataan nilai dari suatu produk.
2. Harga adalah hal yang terlihat jelas untuk pembeli.
3. Harga merupakan faktor penting permintaan.

Tjiptono (2014: 209), mengutarakan bahwa terdapat faktor-faktor dalam menetapkan harga, antara lain:

1. Fleksibilitas harga dalam rangka permintaan pasar serta perusahaan.
2. Timbal balik dari respon pesaing.
3. Biaya serta akibatnya bagi keuntungan.
4. Kebijakan sejumlah produk.

Dari beberapa pengertian-pengertian tersebut, oleh karenanya penulis simpulkan bahwa harga merupakan nilai yang dilakukan penukaran dari pelanggan dalam rangka mendapatkan kegunaan terhadap barang/jasa yang dapat diperoleh ataupun dipakai fungsinya. Konsumen juga mengartikan harga sebagai aspek utama yang dilakukan evaluasi selain aspek sosial yang tidak berkaitan dengan finansial yang sudah seharusnya dilakukan untuk perusahaan yang mana harga membangun perilaku pelanggan.

1.5.9. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Pelayanan bisa disebut memberikan rasa puas apabila pelayanan yang diterimanya kualitasnya lebih baik dari yang dibayangkan. Sangadji dan Sopiah (2013: 100),

mengemukakan kualitas pelayanan sebagai sesuatu yang di ekspektasikan dalam rangka dapat terpenuhinya harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan bisa dilihat dengan melakukan perbandingan pendapat antara keinginan dari pelanggan dengan pelayanan yang didapatkannya dari suatu perusahaan. Apabila pelayanan yang diperoleh selaras dengan yang diekspektasikan, kemudian dapat dikatakan pelayanan dinilai baik. Pelayanan yang didapatkan melebihi ekspektasi konsumen, maka kualitas pelayanan dianggap memiliki kualitas tinggi dan baik. Sebaliknya jika pelayanan yang didapatkan dibandingkan dengan yang diekspektasikan tidak sama dianggap buruk.

Wei Ming Ou (2011: 196), mendefinisikan kualitas layanan memiliki dampak pada kepuasan pelanggan serta angka penjualan. Fandy Tjiptono (2012: 125), mengutarakan bahwa adanya perhatian terhadap kualitas pelayanan pada konsumen akan memberikan peningkatan terhadap angka kepuasan kualitas konsumen yang dinilai dalam ukuran apapun.

1.5.10. Pengaruh Harga (X₂) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PDAM Tirta

Moedal Kota Semarang

Harga salah satu variabel bisa dilakukan pengendalian serta penentuan apakah dapat diterima maupun tidak oleh pelanggan. Penetapan harga ditentukan oleh strategi yang dipilih perusahaan, yang mana bisa dilakukan perbandingan antara harga produk yang sama yang juga disediakan oleh perusahaan pesaing lainnya. Pada saat menetapkan harga, perusahaan sudah seharusnya memberikan perhatian terhadap ekspektasi pelanggan pada produk atau jasa yang akan didapatkan

pelanggan. Penetapan harga suatu produk yang tinggi, akan berdampak meningkatnya ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang akan dilakukan oleh perusahaan. Adanya kesenjangan antara ekspektasi dengan kinerja perusahaan, akan menyebabkan konsumen mendapatkan kekecewaan.

Apabila dilihat dari segi pelanggan, seringkali harga dipakai menjadi penentu nilai jika harga tersebut dikorelasikan dengan keuntungan yang diterimanya dari produk yang akan diterimanya. Nilai diartikan sebagai tingkat keuntungan dari harga yang akan diterima. Oleh karenanya, penulis simpulkan pada level tertentu apabila keuntungan yang diperoleh semakin tinggi maka nilai yang didapatkan juga mengalami peningkatan. Nilai yang didapatkan pelanggan akan semakin meningkat, kemudian akan tercipta kepuasan pelanggan yang tinggi (Tjiptono, 2011: 13).

Lupiyoadi (2013: 101), mengungkapkan terdapat 5 faktor penting yang perlu menjadi perhatian kaitannya dengan kepuasan pelanggan yakni harga. Pentepatan harga sangat penting menentukan penilaian dari konsumen terhadap reputasi produk, dan kepuasan pelanggan untuk melakukan pembelian kembali. Bukan hanya dari aspek pelayanan saja namun kepuasan pelanggan juga mendapat pengaruh dari harga yang ditetapkan oleh penjual, oleh sebab itu harga adalah faktor penting seorang pelanggan dalam melaksanakan serta menetapkan harga yang mana mempunyai tujuan dalam rangka bertahan hidup, meningkatkan keuntungan dalam rentan waktu yang singkat, meningkatkan pendapatan dalam rentan waktu yang singkat (Kotler dan Amstrong, 2012: 122).

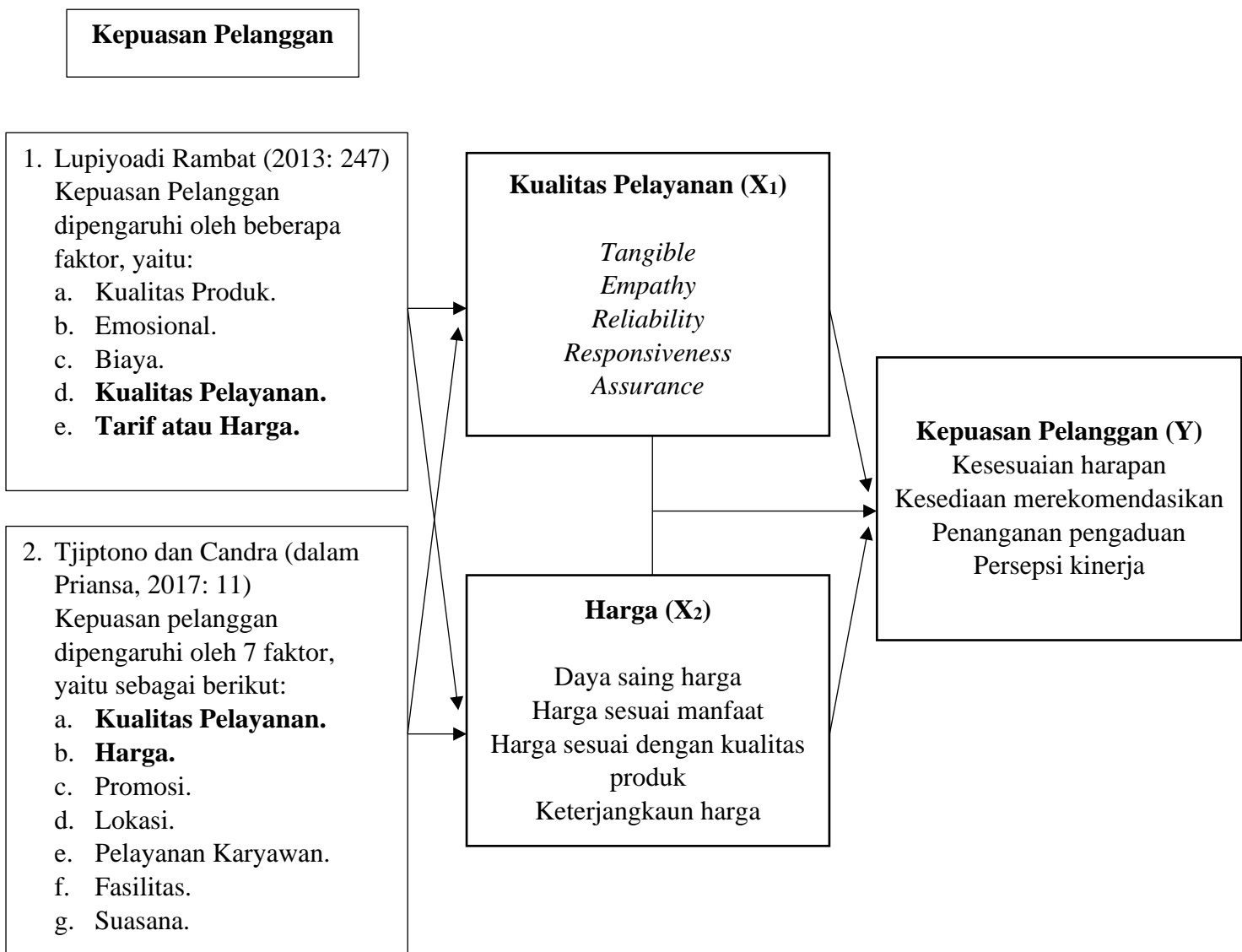
1.5.11. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Amir (2012: 70), mengemukakan ada aspek-aspek yang menjadi pengaruh kepuasan konsumen yakni kualitas, produk, pelayanan, promosi serta harga. Kualitas pelayanan maupun harga yang ditawarkan oleh perusahaan dengan kepuasan konsumen mempunyai korelasi yang kuat dengan manfaat yang akan diterimanya dari perusahaan. Selanjutnya pelanggan dalam memilih suatu produk akan memiliki kepuasan yang tinggi saat memperoleh harga dengan kualitas produk yang tinggi yang diterimanya dari perusahaan yang mana sejalan dengan manfaat yang diperoleh oleh pelanggan. Widiyanto (2013: 55), juga mengemukakan bahwa berdasarkan konsep pemasaran ada harga serta pelayanan yang mempunyai pengaruh penting pada kepuasan pelanggan.

1.6. Kerangka Pemikiran

Kerangka ini penulis akan menjabarkan korelasi dari setiap variabel untuk mengidentifikasi kedudukan beberapa variabel dalam penulisan skripsi ini. Hal tersebut ditujukan untuk memudahkan kerangka bahasan dalam penulisan skripsi ini dengan disertai paradigma penelitian untuk menjelaskan gambaran yang lebih detail terkait korelasi variabel penelitian yang dilaksanakan.

Gambar 1.5.
Kerangka Pemikiran



1.7. Hipotesis

Sugiyono (2015: 64), mengutarakan bahwa hipotesis adalah kesimpulan sementara dari perumusan masalah yang dijabarkan menjadi wujud kalimat pertanyaan. Kesimpulan awal yang dimaksud didasarkan landasan teori yang digunakan dalam penelitian, tidak berlandaskan beberapa kenyataan lapangan yang diperoleh pada saat pengumpulan data. Hipotesis sering dikenal sebagai jawaban teoritis dari perumusan masalah yang ada di penelitian.

Prasetyo dan Jannah (2013: 76), mengemukakan teori yang dipakai pada jenis penelitian kuantitatif akan menilai korelasi tiap variabel. Hipotesis adalah proposisi yang akan dilakukan pengujian pelaksanaannya, maupun suatu kesimpulan dari pertanyaan penelitian.

Terdapat tiga bentuk hipotesis penelitian dari Sugiyono (2015: 66), yaitu sebagai berikut:

a. Hipotesis Deskriptif

Kesimpulan sementara dari permasalahan deskriptif yakni yang berkaitan dengan variabel mandiri.

b. Hipotesis Komparatif

Kesimpulan sementara dari permasalahan komparatif. Perumusan pada permasalahan ini mempunyai kesamaan variabel namun populasi maupun sampel memiliki perbedaan, yang mana kondisi tersebut ada pada saat yang berlainan.

c. Hipotesis Assosiatif

Kesimpulan sementara dari perumusan permasalahan assosiatif yakni terhadap pertanyaan korelasi diantara dua variabel atau lebih.

Dari kerangka berpikir, penulisan ini memakai Hipotesis Assosiatif. Di bawah ini rumusan hipotesis yang digunakan antara lain:

1.7.1. Hipotesis Minor

Ho: Tidak ada korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

Ha: Ada korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

Ho: Tidak ada korelasi antara harga terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

Ha: Ada korelasi antara harga terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

1.7.2. Hipotesis Mayor

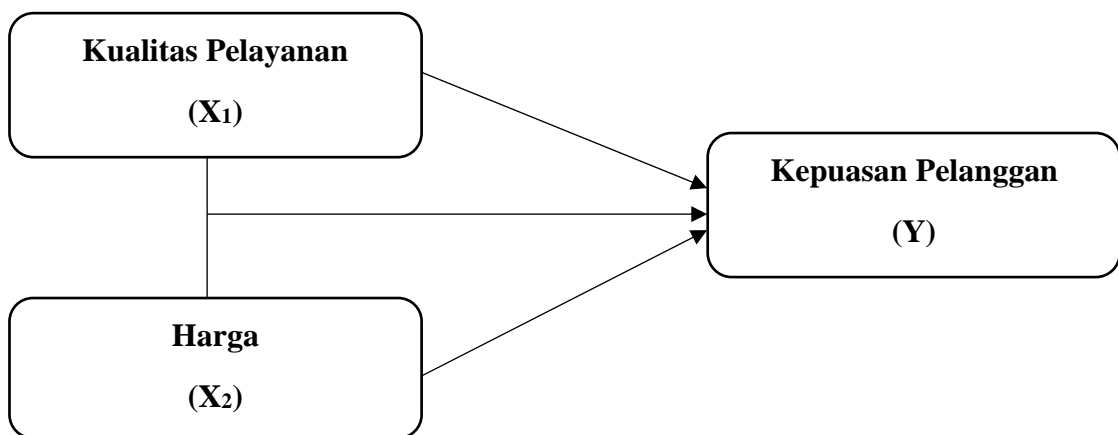
Ho: Tidak ada korelasi antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

Ha: Ada korelasi antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

Geometrik

Model Geometrik Hipotesis yang digunakan oleh penulis antara lain:

Gambar 1.6.
Geometrik Hipotesis



Dari model geometrik hipotesis tersebut bisa disimpulkan kualitas pelayanan (X_1) serta harga (X_2) memiliki pengaruh yang erat pada rasio kepuasan pelanggan (Y).

1.8. Definisi Konsep

1.8.1. Kualitas Pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan merupakan bentuk pelayanan yang dilakukan dengan semaksimal mungkin agar memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

1.8.2. Harga (X_2)

Harga merupakan pengorbanan yang dikeluarkan oleh pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dalam rangka mendapatkan suatu manfaat terhadap barang maupun jasa yang dapat diperoleh ataupun digunakan fungsinya.

1.8.3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan merupakan rasa bahagia maupun kecewa akan suatu penilaian dari masyarakat setelah masyarakat menggunakan atau merasakan produk atau jasa PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dimana harapan dan kebutuhan masyarakat yang menggunakannya terpenuhi.

1.9. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah serangkain petunjuk yang runtut terkait hal yang harus menjadi objek pengamatannya (observasi), serta pelaksanaan terhadap pengukuran suatu variabel. Definisi operasional juga dapat memudahkan penulis dalam mengklasifikasi fenomena yang berhubungan dengan satu variabel lainnya.

1.9.1. Kualitas Pelayanan (X₁)

Indikator kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Responsif.
2. Handal.
3. Jaminan.
4. Empati.
5. Bukti fisik.

1.9.2. Harga (X₂)

Indikator harga ditentukan oleh:

1. Perbandingan dengan harga produk lain.
2. Sesuainya harga dengan keuntungan yang dirasakan.
3. Sesuainya harga dengan produk yang diterima.
4. Harga yang terjangkau.

1.9.3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Indikator kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Sesuainya apa yang diekspektasikan.
2. Kesiediaan merekomendasikan.
3. Penanganan pengaduan.
4. Persepsi kinerja.

1.10. Metoda Penelitian

1.10.1. Tipe Penelitian

Prasetyo dan Jannah (2012: 41), mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif terbagi menjadi tiga antara lain:

- a. Eksploratori. Jenis penelitian yang bertujuan untuk melakukan pengenalan serta memperoleh sudut pandang terbaru terkait suatu gejala, yang mana bisa melakukan perumusan permasalahan yang lebih sesuai.
- b. Deskriptif. Jenis penelitian ini mempunyai tujuan dalam rangka menggambarkan fenomena maupun keadaan suatu kelompok masyarakat.
- c. Penelitian eksplanatori. Jenis penelitian yang digunakan dalam rangka melakukan pengujian serta penjelasan hipotesis yang menyebutkan korelasi sebab akibat diantara dua variabel maupun lebih. Penelitian ini juga mempunyai tujuan memberikan gambaran serta penjelasan terhadap suatu gejala maupun peristiwa yang akan diteliti.

Penulisan skripsi ini memakai jenis penelitian eksplanatori yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif berdasarkan pendapat Sugiyono (2017: 8), mendefinisikannya menjadi metode penelitian yang

landasannya filsafat *positivism*, yang mana dipakai dalam rangka melakukan penelitian terhadap sampel maupun populasi. Pada saat mengumpulkan data digunakan instrumen penelitian, analisis, dan mempunyai sifat kuantitatif dan statistik, dalam rangka melakukan pengujian kesimpulan awal yang telah dilakukan penetapan. Penelitian jenis ini dilakukan untuk melakukan pengujian serta melakukan penjelasan terhadap hipotesis yang menjelaskan korelasi sebab akibat diantara dua variabel atau lebih, mencari jawaban pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang tentang kualitas pelayanan serta harga dalam PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

1.10.2. Populasi dan Sampel

1.10.2.1. Populasi

Silalahi (2012: 253), mengutarakan populasi merupakan akumulasi keseluruhan dari semua unit maupun elemen yang akan dilakukan penelitian. Populasi bisa berbentuk organisme, objek, peristiwa, masyarakat, institusi, sekumpulan orang, benda, ataupun laporan yang keseluruhannya mempunyai karakteristik serta mempunyai kewajiban untuk dijabarkan dalam bentuk yang mendetail dan tidak secara mendua. Neoloka (2014: 41), mendefinisikan populasi sebagai jumlah objek yang akan dilakukan penelitian oleh sejumlah besar manusia. Populasi dari penulisan skripsi ini yang akan diteliti merupakan pelanggan PDAM Tirta Moedal di Kota Semarang.

1.10.2.2. Sampel

Sampel menurut Nealoka (2014: 42), merupakan beberapa unsur populasi yang ditetapkan menjadi objek penelitian. Sampel termasuk juga populasi, yang harus

mewakili hal tersebut bermakna bahwa seluruh ciri khas dari populasi dapat direpresentasikan dari sampel dan benar-benar mewakili populasi yang pengambilannya secara random atau acak. Sugiyono (2017: 81), mendefinisikan bahwa sampel merupakan salah satu bagian dari total serta ciri khas yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dari penulisan skripsi ini yang akan diteliti yaitu pelanggan aktif yang menerima pelayanan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

Sebuah rumus yang cukup sederhana ini, dapat digunakan untuk menentukan ukuran sampel minimal banyak yang bertitik tolak berdasarkan Rumus Slovin yakni:

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

Keterangan:

n = total sampel

N = total populasi

e = kelonggaran ketidak ketelitian disebabkan kesalahan penetapan sampel

1.10.3. Teknik Pengambilan Sampel

Sugiyono (2017: 218), mengemukakan bahwa mekanisme penentuan sampel dalam melakukan penelitian mempunyai teknik *sampling* yang bisa dipakai, akan tetapi pada prinsipnya teknik tersebut terbagi ke dalam dua antara lain “*probability sampling*” serta “*nonprobability sampling*”.

1. *Probability Sampling* merupakan salah satu teknik yang dapat dilihat dari adanya kesamaan peluang untuk semua unsur populasi sebagai upaya dapat dilakukan pemilihan ke dalam anggota sampel.

2. *Nonprobability Sampling* merupakan ketidaksamaan peluang dalam semua unsur maupun anggota populasi untuk dilakukan pemilihan menjadi sampel.

Skripsi yang penulis tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang” memakai *Probability Sampling* merupakan teknis yang memberi peluang untuk semua pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang untuk dipilih menjadi sampel.

Presentase kelonggaran yang dipakai untuk menentukan sampel yaitu 1%, 5%, 10% sesuai dengan yang dikemukakan oleh Issac dan Michael (dalam Sugiyono, 2014: 86). Dalam hal ini penulis menggunakan presentase 10%. Dari data statistik, total pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang sampai bulan Februari 2021 penulisan skripsi ini yakni:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} = \frac{176.368}{1 + 176.368 \times 0,10^2} = \frac{176.368}{1 + 1.763,6} = \frac{176.368}{1.764,6}$$

$$= 99,94 \text{ (pembulatan menjadi 100 sampel)}$$

Berdasarkan perhitungan sampel, sampel yang didapatkan dari keseluruhan pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang sampai bulan Februari 2021 yakni dalam jumlah seratus (100) sampel.

1.10.4. Jenis dan Sumber Data

1.10.4.1. Jenis Data

Penulisan skripsi ini diteliti dengan memakai data kuantitatif dikarenakan memberikan pengetahuan dampak variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) dan X_2 (Harga) terhadap Y (Kepuasan Masyarakat) di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

Sinambela (2014: 114) mengemukakan, terdapat dua jenis data yakni:

1. Data kualitatif

Data yang diperoleh dengan wujud informasi dengan melakukan wawancara pada narasumber yang telah ditetapkan.

2. Data kuantitatif

Data yang didapatkan dalam wujud nominal maupun angka. Jenis data ini terbagi menjadi beberapa ukuran antara lain: nominal, ordinal, interval serta ratio.

Dalam penulisan skripsi ini penulis memakai data kuantitatif, dimana data tersebut didapatkan dengan metode penelitian yang bersifat kuantitatif dan statistik dalam bentuk angka atau yang diangkakan. Jenis skala pengukuran variabel menjadi penentu uji *statistic* (teknik analisis) yang akan digunakan dalam melakukan pengujian hipotesis penelitian. Sinambela (2014: 139), membagi menjadi beberapa jenis skala pengukuran yakni:

a. Ukuran Nominal

Ukuran yang lebih sederhana dibandingkan yang lainnya, dikarenakan ukurannya hanya membagi kategorinya saja. Dapat disimpulkan ukuran ini tidak mengenal asumsi diantara jarak maupun perangkungan yang diberikan. Misalnya: jenis kelamin (perempuan/ laki-laki).

b. Ukuran Ordinal

Ukuran yang dilakukan secara berjenjang yang mana sesuatu kurang maupun lebih dibandingkan yang lain. Peneliti dapat melakukan pengurutan hasil ukurannya dari nilai “paling rendah” sampai dengan “paling tinggi”. Misalnya: kepedasan (sangat pedas, pedas, tidak pedas).

c. Ukuran Interval

Ukuran yang ditentukan dari jarak data yang ada yang memiliki kesamaan namun tidak memiliki nilai nol (0) absolut (tidak memiliki nilai). Misalnya: derajat suhu.

d. Ukuran *Ratio*

Data yang didapatkan diantara interval yang jaraknya tidak disebutkan perbedaan nilai setiap responden, namun diantara responden dengan nilai nol absolut disebabkan terdapat titik nol, oleh karenanya perbandingan *ratio* bisa diketahui. Misalnya: umur.

Dari keempat jenis ukuran diatas, dalam penulisan skripsi ini memakai skala pengukuran jenis ukuran ordinal. Dilakukan pengukuran yang terarah, maksud dari hal tersebut adalah mengurutkan hasil pengukurannya dari peringkat terendah ke peringkat tertinggi.

1.10.5. Sumber Data

Pada penulisan skripsi ini, sumber data dibagi kedalam dua jenis kelompok antara lain:

a. Data Primer

Data yang didapatkan dari sumber pertama yang diteliti langsung oleh peneliti. Sumber data dalam penelitian adalah wawancara yang dilakukan secara mendalam (*indepth interview*) dengan informan dan hasil kegiatan observasi di lapangan.

b. Data Sekunder

Data yang didapatkan dari sumber yang tidak langsung dalam bentuk beberapa laporan, *study of literature* baik dalam bentuk dokumen, jurnal, buku, internet yang memiliki kaitan dengan masalah yang menjadi objek penelitian. Sumber data kedua ini adalah arsip atau data yang akan diperoleh dari instansi setempat yang digunakan untuk mengetahui perumusan dan upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan pada instansi tersebut.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan melakukan pembagian kuesioner pada pelanggan PDAM Tirta Moedal di Kota Semarang, serta melakukan penguatan data dengan melakukan metode observasi (pengamatan langsung) dan wawancara kepada para masyarakat setempat atau pelanggan aktif PDAM Tirta Moedal di Kota Semarang.

1.10.6. Skala Pengukuran

Penulisan skripsi ini memakai skala pengukuran ordinal, hal tersebut untuk mengidentifikasi tingkat pengaruh kualitas pelayanan dan biaya (sangat baik, baik, buruk, sangat buruk) yang hubungannya dengan kepuasan pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, dengan memakai skala *Likert*. Skala *Likert* dipakai untuk melakukan pengukuran perilaku, pendapat serta pandangan seseorang maupun

sekelompok orang terkait dengan peristiwa sosial. Untuk penelitian ditentukan dengan mendetail oleh peneliti, yang kemudian dikenal sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2011: 93).

Penelitian dilakukan menggunakan alat ukur skala *Likert*, oleh karenanya variabel yang akan dilakukan pengukuran dijelaskan dalam parameter variabel. Parameter tersebut kemudian dijadikan sebagai tolak ukur dalam penyusunan setiap instrumen baik dalam bentuk pertanyaan maupun pernyataan. Skripsi ini memakai pengukuran dalam bentuk kuesioner dengan skala *Likert*, skala ordinal dilakukan perubahan ke dalam interval dengan ketentuan, semua jawaban berbobot rendah maka mendapat skor 1 (satu) dan seterusnya sampai dengan mendapat skor 4 (empat). Semua jawaban dijelaskan sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan diberikan penilaian:
 - a. Sangat setuju menerima point empat (4).
 - b. Setuju menerima point tiga (3).
 - c. Kurang setuju menerima point dua (2).
 - d. Tidak setuju menerima point satu (1).
2. Tingkat harga diberikan penilaian:
 - a. Sangat setuju menerima point empat (4).
 - b. Setuju menerima point (3).
 - c. Kurang setuju menerima point dua (2).
 - d. Tidak setuju menerima point satu (1).

3. Tingkat kepuasan pelanggan diberikan penilaian:

- a. Sangat setuju menerima point empat (4).
- b. Setuju menerima point tiga (3).
- c. Kurang setuju menerima point dua (2).
- d. Tidak setuju menerima point satu (1).

Perhitungan bobot kelas Interval berdasarkan skala *likert* dalam penelitian ini, adalah:

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

I = Interval kelas

R = *Range* (skala paling tinggi hingga paling rendah)

K = Kelas

$$I = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Berdasarkan perhitungan diatas, I = 0,75 dan K = 4, ketetapan terendah 1,00 oleh penulis. Dengan demikian, *Range* yang didapatkan yakni:

Tabel 1.4.

Penafsiran Tanggapan

Skala	Tanggapan Responden
1 – 1,75	Tidak Setuju
1,76 – 2,50	Kurang Setuju
2,51 – 3,25	Setuju
3,26 – 4,00	Sangat Setuju

Sumber: Hasil perhitungan *range*

1.10.7. Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2017: 224), teknik pengumpulan data adalah salah satu aspek yang terpenting dari suatu penelitian, hal tersebut disebabkan tujuan penting proses penelitian merupakan memperoleh data. Apabila tidak mengenali teknik pengumpulan data yang akan dipakai maka data tidak akan bisa didapatkan sesuai dengan kriteria.

Teknik pengumpulan data yang dipakai oleh peneliti di dalam penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Kuesioner

Penulis melaksanakan kuesioner pada pelanggan sekitar yang merasakan akan pelayanan yang didapatkan dari pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dalam rangka mengidentifikasi besaran dampak kualitas pelayan serta harga pada kepuasan pelanggan.

2. *Interview* (wawancara)

Peneliti melakukan *interview* atau wawancara terhadap para pelanggan aktif pada PDAM Tirta Moedal di Kota Semarang. Hal tersebut dilakukan untuk menguatkan hasil pengolahan dari kuesioner yang diperoleh pada waktu melakukan penelitian.

3. Observasi

Teknik observasi maupun pengumpulan langsung ke tempat dilakukan di lingkungan warga sekitar yang merasakan pelayanan akan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Observasi ini memerlukan rentan waktu yang tidak sebentar, hal tersebut dilakukan peneliti dalam rangka mengetahui bagaimana dampak dua

variabel yakni kualitas pelayanan serta biaya pada tingkat kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

Penulisan skripsi ini memakai metode maupun teknik kuesioner, yang akan diisi oleh pelanggan yang merasakan pelayanan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dengan menggunakan skala *likert* sebagai acuan pertanyaan atau pernyataan. Peneliti juga akan lebih mengutamakan menggunakan teknik wawancara karena sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel, oleh karena itu peneliti melakukan wawancara kepada pelaksana teknis perusahaan di bagian keluhan pelanggan, yang diajukan pelanggan pada pihak perusahaan agar adanya *crosscheck* keadaan, apakah pengaduan pelanggan sesuai dengan input data keluhan pelanggan yang diinput oleh perusahaan.

1.10.8. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah wujud kelanjutan mekanisme proses mengumpulkan data (Bugin, 2013: 174). Neoloka (2014: 178), mendefinisikan bahwa pengolahan data adalah tahapan setelah selesai paparan data, data yang dimaksud merupakan data yang dilakukan pengolahan secara kritis dan dilaksanakan sedemikian rupa dalam wujud sub bab sesuai dengan total pertanyaan pada rumusan masalah yang akan diteliti. Untuk mengolah data yang didapatkan peneliti melewati beberapa tahap, yakni:

- a. *Editing* adalah aktivitas yang dilaksanakan setelah penelitian dilakukan dengan melakukan penghimpunan data di lapangan. Aktivitas utama ini dilaksanakan karena seringkali data yang didapatkan kurang lengkap maupun lebih banyak bahkan ada beberapa data yang lupa diambil.

- b. *Coding* adalah aktivitas pengklasifikasian beberapa data yang didapatkan (data yang telah dilakukan pengeditan maka diberikan identitas), oleh karenanya mempunyai arti tertentu saat dilakukan analisis.
- c. *Scoring* adalah diberikannya nilai dalam wujud angka pada jawaban pertanyaan dalam rangka mendapatkan data kuantitatif. Penulis melakukan penilaian skor didasarkan pada tingkat jawaban yang didapatkannya dari responden, yaitu:
 - a. Sangat setuju mendapatkan point empat (4).
 - b. Setuju mendapatkan point tiga (3).
 - c. Kurang setuju mendapatkan point dua (2).
 - d. Tidak setuju mendapatkan point satu (1).
- d. *Tabulating* merupakan proses penginputan data kedalam wujud tabel serta melakukan pengaturan terhadap berbagai angka yang ada untuk kemudian dilakukan perhitungan ke dalam tabel frekuensi.

1.10.9. Instrumen Data

Instrumen penelitian yang akan dipakai merupakan kuesioner serta alat kamera. Kuesioner penelitian selanjutnya dibagikan pada responden untuk diberikan jawaban serta dituangkan dalam wujud *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang digunakan, peneliti juga memakai instrumen dalam wujud kamera untuk menjadi pelengkap dokumentasi penelitian dalam bentuk foto.

Kuesioner dipakai sebagai alat untuk mengumpulkan data, sebelumnya harus dilaksanakan uji validitas serta reliabilitas. Dilakukan uji validitas serta reliabilitas dari semua pertanyaan dalam skripsi ini digunakan alat bantu program *SPSS Statistics For Windows*.

Neoloka (2014: 115-119), mendefinisikan bahwa validitas merupakan angka yang menyatakan sejauh mana suatu pengukuran benar-benar dapat diukur maupun tidak. Instrumen pengukuran dianggap absah jika instrumen tersebut bisa dilakukan pengukuran benda yang sesuai dengan apa yang akan dilakukan pengukuran. Reliabilitas adalah ukuran yang menyatakan apakah alat bisa digunakan serta tetap konsisten jika dilaksanakan pengukuran secara berulang maupun lebih pada kesamaan fenomena dengan kesamaan alat pengukur. Uji validitas dari penulisan skripsi ini memakai rumus korelasi *Product Moment* dari *Pearson* antara lain:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = koefisien validitas item yang akan dilakukan pencarian

n = jumlah responden uji coba

X = point responden untuk semua item

$\sum x$ = Keseluruhan skor dari distribusi X

$\sum y$ = Keseluruhan skor dari distribusi Y

$\sum x^2$ = Keseluruhan kuadrat setiap skor X

$\sum y^2$ = Keseluruhan kuadrat setiap skor Y

Suatu kuesioner bisa disebut valid jika nilai r tabel lebih kecil dari r hitung. Sebaliknya apabila disebut tidak valid apabila kuesioner korelasi r hitung lebih kecil r tabel.

Reliabilitas merupakan keterandalan, yang memiliki arti alat tersebut dalam melakukan pengukuran suatu gejala pada waktu yang berbeda akan namun menghasilkan kesamaan hasil. Alat yang reliabel secara konsisten menghasilkan kesamaan pengukuran. Mekanisme yang bisa dilaksanakan yaitu dengan melakukan perbandingan nilai koreksi total (*Alpha Cronbach*) pada nilai r tabel, jika nilai tabel lebih kecil dari nilai koreksi total maka instrumen tersebut merupakan reliabel. Penulisan skripsi ini menggunakan teknik pengukuran *one shot* maupun yang dikenal dengan satu kali pengukuran.

Neoloka (2014: 121), mengungkapkan teknik pengukuran *one shot* maupun satu kali pengukuran bisa dilaksanakan dengan menggunakan *software SPSS*, yang bertujuan dalam rangka memutuskan keinginan kelompok. Variabel bisa disebut reliabel jika memiliki koefisien reliabilitas *alpha* mencapai 0,50 maupun lebih, selain itu pembentukan keputusan individu reliabilitas dapat mencapai 0,90 dalam rangka mengenal data reliabel maupun tidak bisa dinilai dari *alpha*. Data akan reliabel apabila nilai *alpha* lebih tinggi dibandingkan dengan nilai pada tabel.

Uji reliabilitas dalam skripsi ini memakai rumus *Alpha Cronbach* yakni:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = koefisien reliabilitas alpha

k = keseluruhan item pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$ = total varian butir

σ_t^2 = varian keseluruhan

1.10.10. Teknis Analisis

Analisis data dipenulisan skripsi ini merupakan analisis kuantitatif yang memakai angka yang dilakukan pengelompokan ke dalam kategori tertentu. Teknik analisis data di penelitian kuantitatif dalam bentuk statistik. Tahap-tahap yang dipakai penulis dalam skripsi ini antara lain:

1.10.10.1. Tabel Distribusi Frekuensi

Berisi beberapa data yang didapatkan dari kuesioner kemudian dituangkan dalam bentuk tabel yang telah tersedia, lalu dilakukan analisis berdasarkan jawaban yang diterima peneliti. Tabel frekuensi tersebut kemudian dilakukan penyusunan berdasarkan beberapa kategori tertentu yang sesuai dengan pertanyaan yang terdapat di dalam kuesioner.

1.10.10.2. Koefisien Korelasi Rank Kendall

Uji korelasi dalam skripsi penulis, memakai Uji Korelasi Kendall. Pemilihan itu dilatar belakangi dari penggunaan data ordinal. Uji Korelasi Kendall bertujuan untuk mencari pengaruh dan melakukan pengujian hipotesis antara dua variabel

atau lebih, yang bisa diketahui dengan tingkat signifikan, apabila ditemui korelasinya maka kemudian akan dilakukan pencarian seberapa kuat hubungan tersebut.

Rumus yang dipakai untuk melakukan pengujian dampak antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) serta Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) yaitu menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\tau = \frac{\sum A - \sum B}{\frac{N(-1)}{2}}$$

Keterangan:

τ = Koefisien Korelasi Kendall Tau yang besarnya ($-1 < \tau < 1$)

A = Total ranking atas

B = Total ranking bawah

N = Total anggota sampel

Tabel 1.5.

Tabel Tingkat Pengaruh antar Variabel

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,20	Sangat lemah
0,21-0,40	Lemah
0,41-0,70	Sedang
0,71-0,90	Kuat
0,91-0,99	Sangat kuat
1	Korelasi sempurna

Sumber: SPSS untuk penelitian (2014:127)

1.10.10.3. Koefisien Konkordasi Kendall W

Koefisien ini dipakai sebagai alat ukur derajat asosiasi ataupun hubungan diantara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) secara bersamaan terhadap proses pengukuran sejumlah himpunan rangking pada setiap variabel yang dihubungkan beriringan. Rumus yang dipakai yakni:

$$W = \frac{S}{1/12K^2(N^3 - N) - K \cdot ET}$$

Keterangan:

W = koefisien konkordasi kendall w

S = total kuadrat deviasi observasi dari *mean*

K = banyaknya variabel yang diteliti

N = jumlah responden

T = faktor korelasi rangking bersama-sama

Σ = jumlah kelompok angka sama dalam masing-masing rangking

1.10.10.4. Koefisien Determinasi

Koefisien ini dipakai dalam rangka memberikan pengetahuan berapa persen (%) dampak variabel kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2) secara bersamaan mempunyai pengaruh pada variabel kepuasan pelanggan (Y). Rumus yang dipakai sebagai berikut:

$$R = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

R = koefisien determinasi

r^2 = kuadrat korelasi