

BAB III

ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA KINERJA PDAM “TIRTA PENGABUAN“ DALAM PELAYANAN AIR MINUM DI KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT PROVINSI JAMBI TAHUN 2008

Dalam bab ini akan dikemukakan analisa yang bertitik tolak dari hasil penelitian di lapangan, melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat atau pengguna pelayanan sebagai responden yang berada di PDAM Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Seluruh data yang terkumpul dari penelitian ini selanjutnya akan disajikan kemudian akan dianalisa secara deskriptif statistik dengan tujuan agar analisa terhadap seluruh data yang diperoleh ini dapat lebih disederhanakan dan yang penting agar mudah dibaca dan dimengerti.

A. DESKRIPSI RESPONDEN

Dalam bagian ini dipaparkan analisa dan interpretasi yang telah di peroleh dilapangan sesuai dengan variabel dan sub variabel masing-masing.

Adapun variabel yang akan dianalisa dalam penelitian ini adalah ” kinerja PDAM Tirta Pengabuan di dalam pelayanan sumber air bersih di kabupaten Tanjung Jabung Barat, Provinsi Jambi Tahun 2008” yang meliputi: aspek produktivitas, aspek kualitas pelayanan, aspek responsivitas, aspek responsibilitas, aspek profesionalisme, serta aspek akuntabilitas.

Penulis akan mendeskripsikan keadaan responden yang telah ditetapkan, khususnya untuk responden yang datanya diperoleh melalui instrumen penelitian berupa kuesioner (pengisian angket). Kemudian baru menganalisis data

tersebut sesuai dengan kategorinya masing-masing. Kategori yang dikemukakan dalam mendeskripsikan responden yaitu berdasarkan jenis umur, jenis kelamin, dan pendidikan. Untuk lebih jelas, maka dapat dibaca pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.1.

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentasi (%)
1.	Laki-laki	20	66,67%
2.	Perempuan	10	33,33%
	jumlah	30	100%

Sumber : Hasil kuesioner I.

Tabel diatas menunjukkan data responden dibagi atas dua yaitu laki-laki dan perempuan sesuai dengan jenis kelaminnya. Terlihat bahwa dari yang mengisi kuesioner terdapat 20 responden atau 66,67% berjenis kelamin laki-laki, dan 10 orang atau 33,33% berjenis kelamin perempuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki.

Tabel 3.2.

Jumlah Responden berdasarkan tingkat pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase (%)
1.	SD/ Sederajat	1	3.33%
2.	SLTP/ Sederajat	4	13,34%
3.	SLTA/ Sederajat	19	63,33%
4.	Sarjana Muda/ D3	1	3,33%
5.	Sarjana/ S1	5	16,66%
Jumlah		30	100%

Sumber : kuesioner I.

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang berpendidikan SD/Sederajat yaitu 1 orang atau 3,33%, jumlah responden yang berpendidikan SLTP/Sederajat yaitu 4 orang atau 13,34%, jumlah responden yang berpendidikan SLTA/Sederajat yaitu 19 orang atau 63,33%, jumlah responden yang berpendidikan Sarjana Muda/D3 yaitu 1 orang atau 3,33%, dan jumlah responden yang berpendidikan Sarjana/S1 yaitu 5 orang atau 16,66%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berpendidikan SLTA/Sederajat yaitu 19 orang atau 63,33%.

Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa dengan tingkat pendidikan responden seperti itu tentunya diharapkan data yang diperoleh lebih baik karena tentunya pendidikan menentukan pola pikir responden terhadap permasalahan yang dihadapi PDAM yang bersangkutan.

Tabel 3.3.

Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur (Tahun)	Frekuensi	Prosentasi(%)
1.	30-35	5	16,66%
2.	36-41	5	16,66%
3.	42-47	13	43,34%
4.	48-53	3	10%
5.	54-59	3	10%
6.	60-65	1	3,33%
Jumlah		30	100%

Sumber : kuesioner I.

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 30 orang dan dapat dijelaskan bahwa responden yang berumur 30-35 tahun sebanyak 5 orang atau 16,66%, responden yang berumur 36-41 tahun sebanyak 5 orang atau 16,66%, responden yang berumur 42-47 tahun sebanyak 13 orang atau 43,34%, responden yang berumur 48-53 tahun sebanyak 3 orang atau 10%, responden yang berumur 54-59 tahun sebanyak 3 orang atau 10%, dan responden yang berumur 60-65 tahun sebanyak 1 orang atau 3,33%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah responden yang berusia 42-47 tahun sebanyak 13 orang atau 43,34%.

B. ANALISIS DATA VARIABEL

Bagaimana kinerja PDAM dalam pelayanan air minum di Kabupaten Tanjung Jabung Barat? Analisa dan interpretasi data dari sudut pelanggan (masyarakat) PDAM Tirta Pengabuan yang penulis sajikan berikut akan menjawab pertanyaan tersebut.

Berikut ini penilaian pelanggan atau masyarakat terhadap kinerja PDAM Tirta Pengabuan.

1. Variabel Produktivitas

Beberapa Variabel-variabel atau indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui produktivitas yang dilakukan oleh PDAM Tirta Pengabuan meliputi :

1.1 Sub Variabel Produktivitas PDAM Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Dalam sub variabel Produktivitas ini terdiri dari penilaian responden terhadap peningkatan kinerja PDAM Tirta Pengabuan dalam meningkatkan kinerjanya.

Tabel 3.4.

Upaya Peningkatan pelayanan PDAM Tirta Pengabuan

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Baik	7	23,33%
Cukup Baik	4	13,34%
Kurang Baik	13	43,33%
Tidak Baik	6	20%
Jumlah	30	100%

Sumber : Hasil kuesioner 1.1

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat baik sebanyak 7 orang atau sebesar 23,33%, responden yang memilih jawaban cukup baik sebanyak 4 orang atau sebesar 13,34%, responden yang memilih jawaban kurang baik sebanyak 13 orang atau 43,33%, responden yang memilih jawaban tidak baik sebanyak 6 orang atau 20%.

Dari hasil wawancara dengan bapak Idris¹⁹, beliau menuturkan kinerja PDAM Tirta Pengabuan kurang baik dan masih perlu ditingkatkan, baik personil maupun fasilitas yang ada di PDAM Tirta Pengabuan, guna mencapai taraf yang sangat baik, sehingga kinerjanya dapat optimal dan maksimal.

1.2 Sub Variabel Peningkatan Fasilitas

Dalam sub variabel ini kita akan mengetahui sejauh mana peningkatan fasilitas yang dilakukan oleh PDAM Tirta Pengabuan seperti yang diinginkan masyarakat atau pelanggan sebagai pengguna jasa pelayanan. Untuk lebih jelas lagi tanggapan responden seperti yang terlihat pada tabel berikut ini ;

Tabel 3.5.

Upaya Peningkatan fasilitas PDAM Tirta Pengabuan

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat diperhatikan	5	16,67%
Cukup diperhatikan	11	36,67%
Kurang diperhatikan	12	40%
Tidak diperhatikan	2	6.66%
Jumlah	30	100%

Sumber : Hasil kuesioner 1.2

¹⁹ Wawancara dengan pelanggan PDAM Tirta Pengabuan, Bapak Idris, 10 juni 2009.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih sangat diperhatikan sebanyak 5 orang atau 16,67%, responden yang memilih cukup diperhatikan sebanyak 11 orang atau 36,67%, responden yang memilih kurang diperhatikan sebanyak 12 orang atau 40%, responden yang memilih tidak diperhatikan sebanyak 2 orang atau 6,66%.

Bahwa fasilitas yang ada di PDAM Tirta Pengabuan, seperti masalah kelancaran air, mutu air, dan perbaikan kerusakan masih kurang diperhatikan oleh petugas PDAM.

2. Variabel Kualitas Pelayanan

2.1 Sub Variabel Keterampilan Petugas

Dalam sub variabel ini kita akan mengetahui sejauh mana keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti yang diinginkan pelanggan sebagai pengguna jasa pelayanan. Untuk lebih jelas lagi tanggapan responden seperti yang terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.6.

Keterampilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Kepada masyarakat

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat baik	8	26,67%
Cukup baik	15	50%
Kurang baik	5	16,67%
Tidak baik	2	6,66%
Jumlah	30	100%

Sumber : Hasil kuesioner 1.3

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui responden yang memilih jawaban sangat baik sebanyak 8 orang atau 26,67% dari jumlah responden yang ada, yang memilih jawaban cukup baik sebanyak 15 orang atau 50%, jawaban kurang baik sebanyak 5 orang atau 16,67%, jawaban tidak baik sebanyak 2 orang atau 6,66%.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Drs Zulkifli²⁰, hal ini menunjukkan bahwa keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, petugas sebagian besar sudah mengikuti pelatihan-pelatihan yang ada walaupun belum seluruh petugas yang menerima pelatihan tersebut karena keterbatasan dana yang dimiliki oleh PDAM Tirta Pengabuan.

2.2 Sub Variabel Sikap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada masyarakat

Dalam sub variabel ini akan terlihat sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kepada para pelanggan. Adapun tanggapan dari para pelanggan tentang sikap petugas PDAM Tirta Pengabuan seperti terlihat pada tabel berikut ini :

²⁰ Wawancara dengan Bapak Drs Zulkifli, Karyawan Bagian Pelanggan PDAM Tirta Pengabuan tanggal 11 juni 2009

Tabel 3.7.

Sikap Petugas dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat baik	8	26,67%
Cukup baik	11	36,67%
Kurang baik	7	23,33%
Tidak baik	4	13,33%
Jumlah	30	100%

Sumber : Hasil kuesioner 1.4

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat baik sebanyak 8 orang atau 26,67%, responden yang memilih jawaban cukup baik sebanyak 11 orang atau 36,67%, responden yang memilih jawaban kurang baik sebanyak 7 orang atau 23,33%, responden yang memilih jawaban tidak baik sebanyak 4 orang atau 13,33%.

Dari hasil wawancara dengan Bapak H.Herman²¹, bahwa masyarakat puas dengan sikap cukup baik yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan sikap baik yang ditunjukkan oleh petugas PDAM Tirta Pengabuan kepada masyarakat diharapkan akan membantu untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

3. Variabel Responsivitas

Pada variabel ini penilaian responden terdiri dari tanggapan petugas terhadap kebutuhan dan keinginan serta kritikan dari masyarakat dan juga kemampuan petugas dalam melayani permintaan masyarakat. Untuk lebih jelas lagi ada baiknya kita lihat tabel dibawah ini :

²¹ Wawancara dengan Bapak H.Herman, Pelanggan PDAM Tirta Pengabuan Tanggal 11 juni 2009.

3.1 Sub Variabel Tanggapan Petugas Terhadap Kebutuhan dan Keinginan serta Kritikan dari Masyarakat

Pada sub variabel ini kita akan melihat hasil pengisian kuisioner dari responden tentang sejauh mana tanggapan petugas terhadap kebutuhan dan keinginan serta kritikan dari masyarakat terhadap PDAM Tirta Pengabuan.

Tabel 3.8.

Tanggapan Petugas Terhadap Kebutuhan dan Keinginan serta kritikan dari Masyarakat

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat baik	9	30%
Cukup baik	11	36,67%
Kurang baik	6	20%
Tidak baik	4	13,33%
Jumlah	30	100%

Sumber : Hasil kuesioner 1.5

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih responden sangat baik sebanyak 9 orang atau 30%, responden yang memilih jawaban cukup baik sebanyak 11 orang atau 36,67%, responden yang memilih jawaban kurang baik sebanyak 6 orang atau 20%, responden yang memilih jawaban tidak baik sebanyak orang atau 13,33%. Ini menunjukkan bahwa aspek responsivitas sudah cukup baik, namun diharapkan jangan merasa puas dulu dan perbaiki yang dilakukan jangan berhenti sampai di situ saja.

Dari data pada tabel diatas dan hasil wawancara dengan Bapak Drs Zulkifli²². Beliau menyatakan bahwa selama ini PDAM Tirta Pengabuan setiap menerima keluhan dari masyarakat baik itu saran atau kritik, secara lisan ataupun tertulis akan ditampung untuk kemudian ditindaklanjuti. Tapi memang beliau mengakui bahwa setiap keluhan dan saran serta kritik tersebut tidak dapat sepenuhnya dipenuhi, karena mengingat keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh petugas. Beliau juga mengakui bahwa setiap keluhan dan saran dari masyarakat tersebut tidak dapat langsung ditangani karena memerlukan proses.

3.2 Sub Variabel Kemampuan Petugas Dalam Melayani Permintaan Masyarakat

Untuk mengetahui sejauh mana kemampuan petugas dalam melayani permintaan masyarakat seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.9
Kemampuan Petugas Dalam Melayani Permintaan Masyarakat .

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat baik	6	20%
Cukup baik	13	43,33%
Kurang baik	8	26,67%
Tidak baik	3	10%
Jumlah	30	100%

Sumber : Hasil kuesioner 1.6

²² Wawancara dengan Bapak Drs Zulkifli, Karyawan Bagian Pelanggan PDAM Tirta Pengabuan tanggal 11 juni 2009

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih jawaban sangat baik 6 orang atau 20%, responden yang memilih jawaban cukup baik 13 orang atau 43,33%, responden yang memilih jawaban kurang baik 8 orang atau 26,67%, responden yang memilih jawaban tidak baik 3 orang atau 10%.

Hasil wawancara dengan bapak Lukman²³, menunjukkan bahwa kemampuan petugas/pegawai dalam melayani permintaan masyarakat cukup baik dan berusaha untuk melayani permintaan masyarakat dengan baik, walaupun terkadang permintaan yang diberikan tersebut belum dapat memberikan kepuasan kepada seluruh masyarakat kabupaten Tanjung Jabung Barat. Tapi usaha tersebut terus dilakukan untuk memberikan pelayanan secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam perbaikan pipa bocor yang ada di rumah pelanggan, servis yang dilakukan petugas PDAM dapat membantu pelanggan dalam hal kebutuhan atau ketersediaan air bersih.

4. Variabel Responsibilitas

4.1 Sub Variabel Petugas Memiliki Dedikasi dan Semangat Kerja yang Baik

Pada sub variabel ini responden akan memberikan tanggapan mengenai petugas memiliki dedikasi dan semangat kerja yang baik. Untuk lebih jelas lagi lihat tabel dibawah ini :

²³ Wawancara Dengan Bapak Lukman, Pelanggan PDAM Tirta Pengabuan tanggal 11 juni 2009

Tabel 3.10.

Petugas Memiliki Dedikasi dan Semangat Kerja yang Baik

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat tinggi	8	26,67%
Cukup tinggi	14	46,67%
Kurang tinggi	6	20%
Tidak tinggi	2	6,67%
Jumlah	30	100%

Sumber : Hasil kuesioner 1.7

Data diatas dapat kita baca bahwa responden yang memilih jawaban tertinggi adalah responden yang memilih jawaban cukup tinggi yaitu sebanyak 14 orang atau 46,67% dari jumlah keseluruhan responden yang dipilih. Responden yang memilih jawaban sangat tinggi ada 8 orang atau 26,67%, responden yang memilih jawaban kurang tinggi ada 6 orang atau 20%, responden yang memilih jawaban tidak tinggi ada 2 orang atau 6,67%.

Hasil wawancara dengan bapak kashalani²⁴, Dedikasi dan Semangat Kerja yang tinggi penting dalam meningkatkan kinerja petugas sebab hal ini menentukan baik tidaknya kinerja suatu organisasi dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat, bila pegawai mempunyai dedikasi dan semangat kerja rendah, misalnya malas atau tidak disiplin dalam menjalankan tugasnya maka kinerja organisasi dalam hal ini PDAM Tirta Pengabuan akan terpengaruh. Hal ini terlihat didalam PDAM Tirta Pengabuan dimana pegawainya melaksanakan kerja dengan disiplin waktu, walaupun dengan kondisi yang kurang memungkinkan.

²⁴ Wawancara Dengan Bapak Kastalani, Pelanggan PDAM Tirta Pengabuan Tanggal 12 Juni 2009

4.2 Sub Variabel Penyediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan Air Bersih

Dalam sub variabel ini akan kita lihat bagaimana tanggapan dari responden mengenai penyediaan sarana dan prasarana air bersih yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.11.

Penyediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan Air Bersih

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Lengkap	3	10%
Cukup Lengkap	7	23,33%
Kurang Lengkap	15	50%
Tidak Lengkap	5	16,67%
Jumlah	30	100%

Sumber : Hasil kuesioner 1.8

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat lengkap sebanyak 3 orang atau 10%, responden yang memilih jawaban cukup lengkap sebanyak 7 orang atau 23,33%, responden yang memilih jawaban kurang lengkap sebanyak 15 orang atau 50%, responden yang memilih jawaban tidak lengkap sebanyak 5 orang atau 16,67%.

Dari hasil wawancara dengan bapak Drs Zulkifli²⁵, diketahui bahwa penyediaan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh PDAM Tirta Pengabuan kurang cukup lengkap, hal ini bisa dilihat dengan banyaknya masyarakat yang belum mendapatkan sarana air bersih itu sendiri, terutama daerah-daerah pelosok.

²⁵ Wawancara dengan Bapak Drs Zulkifli, Karyawan Bagian Pelanggan PDAM Tirta Pengabuan tanggal 12 juni 2009

Dan juga kurang tersedianya pemipaan yang baik untuk menunjang kelancaran air dan meteran yang memenuhi standar.

5. Variabel Profesionalisme

5.1 Sub Variabel Pengetahuan yang Dimiliki Petugas

Pada sub variabel ini kita akan mengetahui apakah pengetahuan yang dimiliki petugas sudah baik ataukah belum. Untuk lebih jelasnya kita lihat tabel di bawah ini :

Tabel 3.12.

Pengetahuan yang Dimiliki Petugas

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat baik	4	13,33%
Cukup baik	10	33,33%
Kurang baik	11	36,67%
Tidak baik	5	16,67%
Jumlah	30	100%

Sumber : Hasil kuesioner 1.9

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih jawaban sangat baik sebanyak 4 orang atau 13,33%, responden yang memilih jawaban cukup baik sebanyak 10 orang atau 33,33%, responden yang memilih jawaban kurang baik sebanyak 11 orang atau 36,67%, sedangkan responden yang memilih jawaban tidak baik sebanyak 5 orang atau 16,67%.

Hasil wawancara dengan bapak H.Alwi²⁶. bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugas kurang baik, maka petugas harus dibekali dengan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kemampuan tersebut. Hal ini pernah dilakukan PDAM Tirta Pengabuan terhadap beberapa pegawainya,

²⁶ Wawancara Dengan Bapak H.Alwi, Pelanggan PDAM Tirta Pengabuan Tanggal 12 juni 2009

dengan mengirim beberapa pegawai kepelatihan di pulau jawa, namun itu semua belum cukup apabila tidak di dukung dengan dukungan dari PDAM itu sendiri.

5.2 Sub Variabel Keahlian Petugas dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Dalam sub variabel ini akan melihat bagaimana keahlian petugas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sudah baik atau belum. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.13.

Keahlian Petugas dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat baik	6	20%
Cukup baik	16	53,33%
Kurang baik	6	20%
Tidak baik	2	6,67%
Jumlah	30	100%

Sumber : Hasil kuesioner 1.10.

Berdasarkan tabel diatas bahwa responden yang memilih jawaban sangat baik sebanyak 6 orang atau 20%, responden yang memilih jawaban cukup baik sebanyak 16 orang atau 53,33%, responden yang memilih jawaban kurang baik sebanyak 6 orang atau 20%, sedangkan responden yang memilih jawaban tidak baik sebanyak 2 orang atau 6,67%.

Hasil wawancara dengan bapak Rozali²⁷, bahwa keahlian petugas PDAM Tirta Pengabuan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan cukup baik, hal ini dapat dilihat bahwa didalam memberikan pelayanan dan kepuasan kepada

²⁷ Wawancara Dengan Bapak Rozali Pelanggan PDAM Tirta Pengabuan Tanggal 13 Juni 2009

masyarakat, serta menerima masukan dan kritikan dapat dilayani dengan baik, seperti adanya keluhan dari masyarakat dengan bocornya pipa sehingga masuk air kotor kedalam kran air, langsung didengar oleh petugas. Hal ini sesuai dengan kepentingan atau kebutuhannya. Sehingga dalam melaksanakan tugasnya para petugas dapat bertugas secara efektif dan efisien.

6. Variabel Akuntabilitas

Sub Variabel Keterbukaan Petugas Dalam memberikan Informasi

Untuk mengetahui sejauh mana keterbukaan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.14.

Keterbukaan Petugas dalam Memberikan Informasi
Kepada Masyarakat

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat jelas	6	20%
Cukup jelas	11	36,67%
Kurang jelas	8	26,67%
Tidak jelas	5	16,67%
Jumlah	30	100%

Sumber : Hasil kuesioner 1.11.

Berdasarkan tabel diatas, responden yang memilih jawaban sangat jelas sebanyak 6 orang atau 20%, responden yang memilih jawaban cukup jelas sebanyak 11 orang atau 36,67%, responden yang memilih jawaban kurang jelas sebanyak 8 orang atau 26,67%, responden yang memilih jawaban tidak jelas sebanyak 5 orang atau 16,67%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Syaiful²⁸, bahwa aspek keterbukaan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat cukup jelas, seperti adanya beberapa pipa tempat pipa bocor yang diberitahukan kepada pelanggan. sikap seperti ini yang ditunjukkan oleh petugas PDAM Tirta Pengabuan kepada masyarakat dapat membantu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan. namun Dalam hal petugas PDAM harus lebih jelas lagi dalam memberikan informasi kepada masyarakat agar kinerja dan kualitas nya lebih baik.

²⁸ Wawancara Dengan Bapak Syaiful Pelanggan PDAM Tirta Pengabuan Tanggal 13 juni 2009

C. ANALISIS INDEKS

Pada bagian ini menyajikan analisa berdasarkan subvariabel yang diteliti dari data yang diperoleh dari jawaban para responden. Untuk menganalisa lebih lanjut terlebih dahulu ditentukan skor dari tiap-tiap jawaban responden dimana pada jawaban

1. Skor 5 untuk alternatif jawaban A
2. Skor 4 untuk alternatif jawaban B
3. Skor 3 untuk alternatif jawaban C
4. Skor 2 untuk alternatif jawaban D
5. Skor 1 untuk alternatif jawaban E

Selanjutnya, frekuensi jawaban responden dikalikan dengan skor, atau untuk mencari indeks dengan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{1 \times f_1 + 2f_2 + 3f_3 + 4f_4}{N}$$

Keterangan :

I = Indeks dari sample

F = Frekuensi sample

N = Jumlah sample

Sedangkan menurut sumber Subur Saleh dalam struktur deskriptif untuk menentukan kategori skala indeks, yaitu sebagai berikut :

$$\text{Dengan Nilai Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Frekuensi}}$$

$$N = \frac{4-1}{4}$$

$$N = \frac{3}{4}$$

$$N = 0,75$$

Maka dapat diketahui bahwa nilai interval dan bobot nilai nya adalah sebagai berikut :

- a) 1,00-1,75 = Tidak baik
- b) 1,76-2,50 = Kurang baik
- c) 2,51-3,25 = Baik
- d) 3,26-4,00 = Sangat baik

Tabel 3.15.

**Tabel Indeks Keseluruhan dari kuesioner Kinerja PDAM Tirta Pengabuan dalam
Pelayanan Air Minum di Kabupaten Tanjung Jabung Barat
Provinsi Jambi Tahun 2008**

Data	Indeks Total
Kuesioner No.1.1.	2,4
Kuesioner No.1.2.	2,33
Kuesioner No.1.3.	2,97
Kuesioner No.1.4.	2,76
Kuesioner No.1.5.	2,8
Kuesioner No.1.6.	2,7
Kuesioner No.1.7.	2,9
Kuesioner No.1.8.	2,27
Kuesioner No.1.9.	2,43
Kuesioner No.1.10	2,87
Kuesioner No.1.11.	2,6
Jumlah	29,03

$$\begin{aligned} \text{Jadi Nilai Index Total Rata - Rata} &= \frac{29,03}{11} \\ &= 2,63 \end{aligned}$$

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa penilaian responden terhadap Bagaimana kinerja PDAM Tirta Pengabuan di dalam pelayanan sumber air bersih di kabupaten Tanjung Jabung Barat, Provinsi Jambi Tahun 2008 dikategorikan baik, hal ini didasarkan pada jumlah indeks total rata-rata mencapai 2,63, dimana jumlah indeks 2,63 termasuk dalam kategori baik yaitu antara indeks 2,51-3,25.

Kemudian dibawah ini akan disimpulkan indeks Bagaimana kinerja PDAM Tirta Pengabuan di dalam pelayanan sumber air bersih di kabupaten Tanjung Jabung Barat, Provinsi Jambi Tahun 2008 berdasar rangking atau peringkat.

Tabel 3.16.**Indeks Kinerja PDAM Tirta Pengabuan dalam Pelayanan Air Bersih di Kabupaten****Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi Tahun 2008 Berdasar peringkat**

No	Variabel atau Indikator	Indeks Total	Kategori
1.	Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	2,97	Baik
2.	Petugas memiliki dedikasi dan semangat kerja yang tinggi	2,9	Baik
3.	Keahlian petugas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan	2,87	Baik
4.	Tanggapan petugas terhadap kebutuhan dan keinginan serta kritikan dari masyarakat	2,8	Baik
5.	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	2,76	Baik
6.	Kemampuan petugas dalam melayani permintaan masyarakat	2,7	Baik
7	Keterbukaan petugas dalam memberikan informasi yang diterima oleh masyarakat	2,6	Baik
8.	Pengetahuan yang dimiliki petugas	2,43	Kurang baik
9.	Upaya dalam meningkatkan kinerja	2,4	Kurang baik
10.	Upaya dalam meningkatkan fasilitas	2,33	Kurang baik
11.	Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan air bersih	2,27	Kurang baik
	Rata-rata	2,63	Baik

Dari data tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa bagaimana kinerja yang dijalankan oleh PDAM Tirta Pengabuan dalam pelayanan air bersih di kabupaten Tanjung Jabung Barat berdasarkan rangking atau peringkat mendapat respon dari masyarakat dalam kategori baik, hal itu dengan diperolehnya dari hasil rata-rata nilai indeks yaitu mencapai 2,63 , dari tabel diatas dapat kita lihat pada jumlah indeks dari kuesioner no 1 sampai 11 mendapat kategori baik dan kurang baik dari pandangan masyarakat mengenai kinerja PDAM Tirta Pengabuan dalam pelayanan air bersih di Kabupaten Tanjung Tanjung Jabung Barat.

Alasan penulis menyajikan tabel 3.15. tentang peringkat variabel secara menyeluruh mempunyai maksud dan tujuan agar penulis mendapatkan gambaran yang jelas pada variabel apa dan sub variabel mana yang di nilai responden masih tidak baik dalam kinerja yang diberikan PDAM Tirta Pengabuan. Petugas PDAM umumnya harus lebih meningkatkan lagi kualitas layanannya kepada masyarakat, agar dimasa yang akan datang kategori kurang baik tersebut bisa ditingkatkan menjadi kategori baik.

Petugas PDAM seharusnya lebih melihat apa yang menjadi keluhan dari masyarakat sebagai pengguna jasa layanan yang diberikan oleh petugas PDAM. Hal ini bertujuan untuk lebih meningkatkan pelayanan yang pada akhirnya akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat. Dari hasil wawancara, petugas PDAM Tirta Pengabuan sendiri mengakui masih kurangnya sarana dan prasarana seperti komputer sebagai penunjang operasional pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk

masyarakat, untuk itu diperlukan penambahan sarana dan prasarana agar PDAM Tirta Pengabuan dapat memberikan kinerja yang optimal kepada masyarakat.

Begitu juga penulis dapat mengetahui pada variabel dan sub variabel mana yang di nilai responden kinerja yang diberikan oleh petugas PDAM Tirta Pengabuan di kabupaten Tanjung jabung Barat masuk dalam kategori baik. Hal ini terus ditingkatkan lagi oleh petugas PDAM Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Hasil observasi:

1. Hari pertama, senin 27 April 2009 pukul 09.00 WIB di PDAM Tirta Pengabuan ada beberapa orang pelanggan pdam, namun cuman ada 5 orang pelanggan yang berhasil diwawancarai.
2. Hari kamis tanggal 30 April 2009 pukul 11.30 WIB, ada seorang pelanggan yang berhasil diwawancarai, yang mengeluh tentang sarana dan prasarana yang ada di PDAM Tirta Pengabuan.
3. Hari senin tanggal 4 Mei 2009 pukul 10.00 WIB, berhasil bertemu dengan kepala PDAM sekaligus berkenalan dan meminta izin langsung untuk melakukan observasi dan wawancara di PDAM Tirta Pengabuan.
4. Hari selasa tanggal 6 Mei 2009 pukul 11.00 WIB, di PDAM Tirta Pengabuan banyak didatangi pelanggan sehingga berhasil mewawancarai sekitar 10 responden yang ada.
5. Hari senin tanggal 11 Mei 2009 pukul 10.00 WIB, ada 2 orang pegawai PDAM yang berhasil diwawancarai serta 5 orang pelanggan yang datang.

6. Hari Kamis tanggal 14 Mei 2009 pukul 09.30 WIB, kembali berhasil mewawancarai 8 orang pelanggan yang datang ke PDAM, mereka rata-rata mengeluh tentang fasilitas serta banyaknya pipa yang bocor.
7. Hari Selasa tanggal 19 Mei 2009 pukul 10.00 WIB, PDAM mengadakan rapat internal yang kemungkinan besar untuk mengirim beberapa pegawai untuk mengikuti pelatihan di Pulau Jawa.
8. Hari Senin tanggal 24 Mei 2009 pukul 11.00 WIB, PDAM Tirta Pengabuan kembali banyak didatangi pelanggan dan berhasil mewawancarai sekitar 12 orang pelanggan.
9. Hari Rabu tanggal 3 Juni 2009 pukul 19.30 WIB, berhasil mewawancarai seorang pegawai PDAM di rumahnya. Banyak sekali pegawai tersebut bercerita tentang PDAM Tirta Pengabuan, mulai dari sejarahh sampai ke masalah yang belum bisa dicari solusinya yaitu distribusi air bersih ke desa yang jauh dari jangkauan PDAM.
10. Hari terakhir, Kamis 25 Juni 2009 pukul 10.00 WIB, berpamitan ke pegawai serta kepala PDAM Tirta Pengabuan karena waktu yang diberikan untuk melakukan penelitian sudah berakhir.