

HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN PDAM GIRI MENANG TAHUN 2014

PDAM Giri Menang telah menyelenggarakan Survei Kepuasan Pelanggan dan Kelayakan Tarif PDAM Giri Menang pada wilayah yang menjadi cakupan layanan PDAM Giri Menang yaitu wilayah Kota Mataram dan Kabupaten Lombok Barat yang tersebar di 10 cabang/unit PDAM Giri Menang sebagai berikut:

1. Narmada
2. GunungSari
3. Senggigi
4. Perampuan
5. Kediri
6. Gerung
7. Lembar
8. Mataram dan Selaparang
9. Ampenan dan Sekarbela
10. Cakranegara dan Sandubaya

Penyelenggaraan survey dilaksanakan oleh Pihak Independen yaitu CV. Nusa Bangsa Konsultan yang berlatar belakang akademisi. Pengumpulan data menggunakan metode angket (penyebaran kuesioner) dan wawancara mendalam kepada pelanggan terpilih dari kelompok: bisnis, pemerintah, lembaga sosial, dan pelanggan rumah tangga. Selain itu, dilakukan pengamatan untuk mengetahui sikap pelanggan terhadap layanan yang diberikan baik pada saat pendaftaran dan pembayaran rekening bulanan, serta pelayanan lainnya. Untuk memperoleh hasil yang lebih akurat maka ukuran sampel pada kegiatan

survey ini ditetapkan sebesar **750 sampel** yang dialokasikan sesuai proporsi pada setiap kelompok atau jenis pelanggan. Komponen penilaian survey ini terbagi atas (a) komponen teknis dan (b) komponen pelayanan.

A. Pada komponen teknis, diperoleh hasil survey sebagai berikut :

1. Kepuasan Terhadap Kontinuitas Air

NO	WILAYAH	TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KONTINYUITAS AIR			
		MUSIM KEMARAU		MUSIM HUJAN	
1	Ampenan	2.84	Sedang	2.46	Tinggi
2	Cakranegara	2.16	Tinggi	1.99	Tinggi
3	Gerung	2.03	Tinggi	2.03	Tinggi
4	Gunung Sari	2.27	Tinggi	2.07	Tinggi
5	Kediri	2.20	Tinggi	2.00	Tinggi
6	Lembar	2.07	Tinggi	2.07	Tinggi
7	Mataram	2.52	Tinggi	2.24	Tinggi
8	Narmada	2.91	Sedang	2.34	Tinggi
9	Perampuan	2.27	Tinggi	2.22	Tinggi
10	Senggigi	4.25	Sangat Rendah	4.06	Rendah

2. Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Air

NO	WILAYAH	KEPUASAN TERHADAP KUALITAS AIR			
		MUSIM KEMARAU		MUSIM HUJAN	
1	Ampenan	2.02	Tinggi	2.11	Tinggi
2	Cakranegara	2.08	Tinggi	2.21	Tinggi
3	Gerung	2.00	Tinggi	2.00	Tinggi
4	Gunung Sari	2.02	Tinggi	2.02	Tinggi
5	Kediri	2.00	Tinggi	2.00	Tinggi
6	Lembar	2.00	Tinggi	2.07	Tinggi
7	Mataram	2.07	Tinggi	2.09	Tinggi
8	Narmada	2.00	Tinggi	2.00	Tinggi
9	Perampuan	2.04	Tinggi	2.04	Tinggi
10	Senggigi	2.00	Tinggi	2.00	Tinggi

3. Tingkat Kepuasan terhadap Kuantitas Air

NO	WILAYAH	KEPUASAN TERHADAP KUANTITAS			
		MUSIM KEMARAU		MUSIM HUJAN	
1	Ampenan	2.87	Sedang	2.49	Tinggi
2	Cakranegara	2.27	Tinggi	2.17	Tinggi
3	Gerung	2.03	Tinggi	2.03	Tinggi
4	Gn Sari	2.37	Tinggi	2.07	Tinggi
5	Kediri	2.43	Tinggi	2.05	Tinggi
6	Lembar	2.07	Tinggi	2.14	Tinggi
7	Mataram	2.50	Tinggi	2.24	Tinggi
8	Narmada	2.83	Sedang	2.34	Tinggi
9	Perampuan	2.24	Tinggi	2.18	Tinggi
10	Senggigi	4.19	Rendah	3.50	Rendah

4. Tingkat Kepuasan Terhadap Tekanan Air

NO	WILAYAH	KEPUASAN TERHADAP TEKanan AIR			
		MUSIM KEMARAU		MUSIM HUJAN	
1	Ampenan	2.97	Sedang	2.43	Tinggi
2	Cakranegara	2.34	Tinggi	2.06	Tinggi
3	Gerung	2.03	Tinggi	2.00	Tinggi
4	Gunung Sari	2.29	Tinggi	2.05	Tinggi
5	Kediri	2.29	Tinggi	2.05	Tinggi
6	Lembar	2.07	Tinggi	2.00	Tinggi
7	Mataram	2.61	Sedang	2.15	Tinggi
8	Narmada	2.69	Sedang	2.09	Tinggi
9	Perampuan	2.24	Tinggi	2.18	Tinggi
10	Senggigi	4.19	Rendah	3.50	Rendah

5. Kondisi dan Kepuasan Terhadap Kondisi Meter Air

NO	WILAYAH	PENGANTIAN METER		KONDISI METER AIR		KEPUASAN TERHADAP KONDISI METER AIR	
		63%	Tidak Pernah	2.01	Baik	2.09	Tinggi
1	Ampenan	63%	Tidak Pernah	2.01	Baik	2.09	Tinggi
2	Cakranegara	57%	Pernah	1.90	Baik	1.99	Tinggi
3	Gerung	86%	Tidak Pernah	2.00	Baik	2.00	Tinggi
4	Gunung Sari	90%	Tidak Pernah	2.02	Baik	2.20	Tinggi
5	Kediri	57%	Tidak Pernah	2.05	Baik	2.00	Tinggi
6	Lembar	86%	Tidak Pernah	2.00	Baik	2.07	Tinggi
7	Mataram	66%	Tidak Pernah	1.97	Baik	2.08	Tinggi
8	Narmada	63%	Tidak Pernah	2.09	Baik	2.00	Tinggi
9	Perampuan	75%	Tidak Pernah	1.98	Baik	2.00	Tinggi
10	Senggigi	75%	Tidak Pernah	2.00	Baik	2.75	Sedang

6. Tingkat Kepuasan Sambungan Baru

NO	WILAYAH	TINGKAT KEPUASAN	
1	Ampenan	1.52	Sangat Tinggi
2	Cakranegara	1.80	Sangat Tinggi
3	Gerung	2.06	Tinggi
4	Gunung Sari	2.00	Tinggi
5	Kediri	2.10	Tinggi
6	Lembar	2.00	Tinggi
7	Mataram	1.23	Sangat Tinggi
8	Narmada	2.09	Tinggi
9	Perampuan	1.98	Tinggi
10	Senggigi	2.44	Tinggi

B. Pada komponen pelayanan, diperoleh hasil survey sebagai berikut :

No.	Komponen Penilaian	Nilai Kepuasan (%)			
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat puas
1	Kepuasan terhadap lama waktu tunggu	0	15	23	62
2	Kepuasan terhadap pelayanan petugas pembayaran	0	17.6	29.2	53.2
3	Kepuasan terhadap sistem pembayaran tunggakan	0	0	33	67
4	Kepuasan terhadap sistem pemeliharaan dan perbaikan	0	7	36	57
5	Kepuasan terhadap sistem komunikasi	0	26	12	62
6	Kepuasan terhadap kerapihan petugas	0	25.6	10.4	64
7	Kepuasan terhadap daya tanggap petugas pelayanan	0	0	49	51
8	Kepuasan terhadap keramahan dan kesopanan petugas	0	8	29	63
9	Kepuasan terhadap kedisiplinan petugas	0.4	11	29.3	59.3
10	Kepuasan terhadap kecepatan petugas	0	5	30	65
11	Kepuasan terhadap kemampuan petugas	0	0	35	65
12	Kepuasan terhadap kejelasan petugas	0	9	28	63
13	Kepuasan terhadap keadilan petugas	0	5	32	63
14	Kepuasan terhadap ruang tunggu	0	0	39.8	60.2
15	Kepuasan terhadap WC/Toilet/Washtafel	0	0	47	53
16	Kepuasan terhadap lahan parkir	0	0	36	64
17	Kepuasan terhadap kebersihan fasilitas	0	17	37	46
18	Kepuasan terhadap keindahan fasilitas	0	0	42	58
19	Kepuasan terhadap kenyamanan	0	3.4	43.2	53.4
20	Kepuasan terhadap keamanan	0	0	53	47
21	Kepuasan terhadap jadwal pembayaran	0	0	27	73
22	Kepuasan terhadap tempat pembayaran	0	24	30	46
23	Kepuasan terhadap tarif	0	0	27	73
24	Kepuasan terhadap pelayanan pelanggan	0	16	27	57
25	Kepuasan terhadap pemeliharaan dan perbaikan	0	18	22	60

Ilustrasi Nilai Kepuasan Pelanggan

