

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Salma Milandia¹, Agus Surya Dharma², Ratna Sari³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: milandiasalma@gmail.com

ABSTRAK

Ditengah upaya pemenuhan kebutuhan air bersih masyarakat, PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara menghadapi beberapa tantangan dalam memberikan layanan yang berkualitas. Penelitian ini mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna PDAM, dengan fokus pada berbagai keluhan masyarakat seperti air keruh, lambatnya respon terhadap gangguan, dan masalah tarif yang memberatkan, terutama bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Melalui pendekatan kuantitatif deskriptif dengan sampel 380 responden yang dipilih secara acak, penelitian mengungkapkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Analisis regresi menunjukkan setiap peningkatan kualitas berdampak 0,641 pada tingkat kepuasan, dengan nilai thitung 23,371 yang melampaui ttabel 1,649 pada signifikansi 5%. Korelasi sebesar 0,769 menghasilkan koefisien determinan 59,1%, menandakan hubungan yang kuat antara kedua variabel.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

In the midst of efforts to meet the community's clean water needs, PDAM Hulu Sungai Utara Regency faces several challenges in providing quality services. This research examines the relationship between service quality and community satisfaction as PDAM users, focusing on various community complaints such as turbid water, slow response to disruptions, and burdensome tariff issues, especially for low-income communities. Through a descriptive quantitative approach with 380 randomly selected respondents, the research reveals a significant influence between service quality and community satisfaction as customers. Regression analysis shows that each quality improvement impacts satisfaction by 0,641, with a tcount value of 23,371 exceeding that ttable of 1,649 at 5% significance. The correlation of 0,769 yields a determinant coefficient of 59,1%, indicating a strong relationship between the two variables.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan dasar bagi kehidupan manusia yang memiliki peran sangat penting dalam berbagai aspek, seperti kesehatan, sanitasi, dan kehidupan sehari-hari. Ketersediaan air bersih menjadi sangat krusial mengingat bahwa manusia memerlukan sekitar 50-100 liter air perhari untuk mencukupi kebutuhan pokok seperti minum, memasak, mencuci, dan mandi. Sebagai sumber daya alam yang penting, agar dapat memberikan kebermanfaatan yang besar untuk kesejahteraan rakyat, diperlukan pengelolaan air yang baik dan terencana. Selaras dengan landasan konstitusi negara kita, UUD 1945 Pasal 33 ayat (3) yang menggariskan bahwa pengelolaan sumber daya alam termasuk bumi, air, dan kekayaan alam berada di bawah kendali negara untuk menyejahterakan seluruh rakyat Indonesia (Republik Indonesia, 1945).

Negara memiliki tanggung jawab penuh dalam pengelolaan sumber daya air untuk kepentingan publik. Sebagai salah satu perusahaan milik pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang bertanggung jawab atas

penyediaan dan distribusi air bersih kepada masyarakat di berbagai wilayah. PDAM berperan strategis dalam penyediaan air bersih, yang bertujuan untuk memastikan ketersediaan air yang layak konsumsi bagi masyarakat, seperti minum, mandi, mencuci, dan kebutuhan sehari-hari lainnya.

Pelayanan yang diberikan oleh PDAM harus mengacu pada standar pelayanan publik yang baik. Makna pelayanan publik yang tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 mencerminkan komitmen negara dalam melayani warganya. Melalui berbagai kegiatan yang terencana dan terstruktur, penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab menyediakan barang, jasa, dan layanan administratif sesuai kebutuhan masyarakat dan ketentuan hukum yang berlaku (Republik Indonesia, 2009). Oleh karena itu, pelayanan PDAM bukan hanya sebatas penyedia air, tetapi juga harus melibatkan aspek keandalan, responsivitas, serta transparansi dalam pelaksanaannya.

PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai salah satu lembaga dalam menyediakan air yang memenuhi standar nasional, seperti yang diatur dalam Persyaratan Menteri Kesehatan Nomor 492/Mankes/Per/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum (Republik Indonesia, 2010). Selain itu, PDAM juga harus responsif dalam menangani keluhan masyarakat, terutama terkait kebocoran pipa, gangguan distribusi atau penghentian aliran air, dengan waktu penanganan maksimal 24 jam setelah laporan diterima, guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan. Tarif air yang diterapkan harus sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat, terutama bagi kelompok berpenghasilan rendah agar tidak membebani masyarakat secara finansial. PDAM tidak hanya fokus pada penyediaan air yang berkualitas, tetapi juga pada penyelenggaraan layanan yang cepat, akurat, dan transparansi, sehingga dapat menciptakan keseimbangan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat yang dihasilkan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan lingkungan masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Utara, ditemukan fenomena masalah, yaitu masyarakat masih belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara, seperti keluhan dari masyarakat tentang kebersihan air yang kadang keruh dan berasa mengindikasikan adanya ketidakseimbangan antara proses pengolahan air dan standar kualitas yang diharapkan, respon yang lambat terhadap keluhan masyarakat dalam menangani keluhan gangguan distribusi penghentian aliran air, adanya kebocoran pipa, dan perbaikan meter, serta ketidakpuasan masyarakat terhadap tarif yang membludak. Bagi masyarakat dengan pendapatan terbatas, kenaikan tarif ini menjadi beban tambahan yang memperburuk keadaan ekonomi mereka. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan PDAM terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Utara dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian ini mengambil referensi dari penelitian-penelitian sebelumnya, diantaranya : (1) Nadia (2023) Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Hasil penelitian ini mengungkapkan melalui berbagai uji bahwa “Kualitas Pelayanan” terhadap “Kepuasan Pelanggan” mencapai 52%. (2) Norainah (2023) Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Unit IKK Lampihong Kabupaten Balangan”. Penelitian ini menghasilkan variabel X terhadap variabel Y memiliki pengaruh sebesar 70%. (3) Sri Amaliya Sadrina (2022) Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM IKK Juai Kabupaten Balangan”. Hasil dari penelitian ini

mengindikasikan bahwa variabel bebas (kualitas pelayanan air bersih) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) adalah sebesar 34,6%.

Menurut perspektif yang dikemukakan oleh Albecht dan Zemke dalam (Mukarom dan Laksana, 2020:111), keberhasilan layanan publik terbentuk dari perpaduan tiga elemen utama: mekanisme pelayanan, kapasitas SDM penyedia layanan, serta pendekatan dalam menangani konsumen. Ketika sebuah sistem pelayanan publik dijalankan dengan baik, maka akan menghasilkan mutu pelayanan yang optimal. Sebuah mekanisme yang efektif ditandai dengan adanya prosedur pelayanan yang terstandarisasi dan dilengkapi sistem pengawasan internal, sehingga setiap penyimpangan dapat segera terdeteksi. Di samping itu, penting bagi sistem pelayanan untuk diselaraskan dengan ekspektasi pengguna jasa. Hal ini mengandung arti bahwa para petugas layanan publik dituntut untuk memiliki kemampuan dalam memahami dan menanggapi kebutuhan masyarakat melalui penerapan sistem dan strategi pelayanan yang sesuai.

Menurut pendapat Zeithaml (1990) dalam Mukarom dan Laksana (2020:109) terdapat 10 dimensi penting yang perlu diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, meliputi segala hal yang berhubungan dengan aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, staf, serta media komunikasi yang digunakan dalam pelayanan.
2. *Reliable*, kemampuan sebuah unit pelayanan untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan tepat sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada masyarakat.
3. *Responsiveness*, sikap proaktif dalam membantu masyarakat atau pelanggan dan tanggung jawab yang diambil untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan.
4. *Competence*, aparatur atau staf yang memberikan pelayanan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk menjalankan tugasnya dengan baik.
5. *Courtesy*, perilaku yang mencerminkan keramahan, sikap bersahabat, dan kesediaan untuk berinteraksi secara positif dengan masyarakat.
6. *Credibility*, pentingnya sikap jujur dalam memberikan pelayanan agar dapat memperoleh kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, layanan yang diberikan harus menjamin keamanan pelanggan dari risiko atau bahaya.
8. *Access*, kemudahan bagi masyarakat untuk menghubungi atau mengakses layanan yang disediakan.
9. *Communication*, kesediaan penyedia layanan untuk mendengar masukan dari masyarakat atau pelanggan dan memberikan informasi terbaru terkait pelayanan.
10. *Understanding the customer*, upaya maksimal untuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat atau pelanggan.

Kualitas pelayanan menurut Moenir (Sawir, 2020), yakni terdiri dari:

1. *Kehandalan (reability)*
Kehandalan adalah kemampuan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji secara akurat dan konsisten.
2. *Jaminan (assurance)*
Mencakup kompetensi, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan.
3. *Empati (empathy)*
Kemampuan suatu lembaga dalam memahami kebutuhan dan situasi pelanggan dengan memberikan perlakuan dan perhatian yang tulus.
4. *Ketanggapan (responsiveness)*

Kesediaan suatu lembaga membantu memberikan layanan dengan cepat kepada pelanggan.

5. Wujud (*tangibel*)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.

Menurut Tjiptono (2015) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan, harga, serta pengalaman-pengalaman masa lalu yang dirasakan oleh masyarakat ketika menggunakan layanan. Kepuasan tidak hanya berasal dari hasil akhir layanan, tetapi juga dari interaksi selama proses pelayanan berlangsung.

Terdapat tiga indikator kepuasan masyarakat menurut Tjiptono, 2009 dalam (Indrasari, 2019:92), yaitu:

1. Kesesuaian Harapan

Tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan sangat bergantung pada sejauh mana layanan yang mereka terima memenuhi atau bahkan melampaui harapan awal mereka. Ketika pengalaman aktual sejalan dengan, atau lebih baik dari yang diharapkan, maka tercapailah kepuasan pelanggan.

2. Minat Berkunjung Kembali

Kecenderungan masyarakat atau pelanggan untuk kembali menggunakan jasa atau produk dari penyedia yang sama merupakan indikator penting kepuasan. Pelanggan yang merasa terpuaskan biasanya menunjukkan kesetiaan dengan terus memilih layanan yang sama untuk kebutuhan mereka di masa depan.

3. Kediaan Merekomendasikan

Masyarakat/pelanggan yang puas secara alami akan menjadi duta merek, dengan sukarela membagikan pengalaman positif mereka kepada lingkungan sosial mereka. Kediaan untuk merekomendasikan ini menjadi bukti nyata tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diterima.

METODE

Untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan, peneliti mengadopsi pendekatan metodologis berupa metode deskriptif kuantitatif yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan menganalisis fenomena secara sistematis dan terukur. Proses pengumpulan data dilaksanakan melalui tiga instrumen utama yang saling melengkapi, yakni penyebaran kuesioner kepada responden terpilih, pengumpulan dokumentasi yang relevan dan komprehensif, serta pelaksanaan observasi langsung di lapangan, di mana seluruh hasil yang diperoleh kemudian ditransformasikan ke dalam bentuk angka-angka yang dapat diukur untuk memberikan gambaran yang jelas dan objektif mengenai karakteristik setiap variabel yang menjadi fokus kajian. Sebagaimana yang telah digarisbawahi oleh Sugiono (2022) dalam literturnya, metode penelitian kuantitatif merupakan sebuah pendekatan ilmiah yang memungkinkan para peneliti untuk melakukan pengujian terhadap teori-teori yang ada melalui serangkaian pengukuran variabel secara numerik dan analisis statistik yang mendalam, dengan penekanan khusus pada aspek objektivitas melalui penggunaan instrumen-instrumen terstruktur seperti kuesioner dan survei yang dirancang untuk menghasilkan data yang dapat dikuantifikasi.

Lokasi pelaksanaan penelitian ini bertempat di kawasan yang menjadi cakupan layanan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang terletak di wilayah administratif Provinsi Kalimantan Selatan, dengan melibatkan 380 responden yang merupakan pelanggan setia PDAM. Dalam konteks penelitian yang lebih luas, Sinambela (2022) mengemukakan bahwa konsep populasi sesungguhnya memiliki dimensi yang jauh lebih kompleks dan tidak semata-mata terbatas pada etas manusia saja,

melainkan dapat mencakup berbagai objek dan elemen alam lainnya yang relevan dengan fokus penelitian, di mana populasi tidak hanya mengacu pada kuantitas atau jumlah subjek dan objek yang menjadi target penelitian, tetapi juga merepresentasikan keseluruhan atribut, sifat, dan karakteristik yang melekat pada subjek atau objek tersebut. Merujuk pada publikasi resmi yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan judul “Kabupaten Hulu Sungai Utara Dalam Angka Hulu Sungai Utara Regency in Figures 2024”, tercatat bahwa hingga tahun 2023, jumlah total pelanggan aktif PDAM mencapai angka 31.986 pengguna. Untuk mengolah dan menganalisa data yang telah terkumpul, peneliti mengimplementasikan serangkaian teknik analisis yang komprehensif, meliputi pelaksanaan uji asumsi klasik, penerapan analisis regresi linier sederhana, pengujian signifikansi melalui uji t, serta perhitungan koefisien determinan untuk mengukur kekuatan hubungan antar variabel.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini untuk variabel X (kualitas pelayanan) menggunakan teori dari Moenir, 1995 dalam (Sawir, 2020:90-92), yaitu “*Reability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Responsiviness* (ketanggapan), dan *Tangibel* (wujud)” dan untuk variabel Y (kepuasan masyarakat) menggunakan teori Tjipyono, 2009 dalam (Indrasari, 2019:92), yaitu “Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali, dan Kesiediaan Merekomendasikan”.

Studi ini melibatkan partisipasi aktif dari 380 pelanggan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan komposisi demografis yang beragam. Ditinjau dari gender, terlihat dominasi partisipasi perempuan sejumlah 217 orang, sementara partisipan laki-laki berjumlah 163 orang. Sebaran usia peserta penelitian menunjukkan kelompok usia 20-29 tahun mendominasi dengan 200 orang, diikuti kelompok 30-39 tahun sebanyak 95 orang, 40-49 tahun dengan 38 orang, di bawah 20 tahun sebanyak 29 orang, dan sekelompok usia di atas 50 tahun sejumlah 18 orang. Latar belakang pendidikan para responden cukup bervariasi, dengan lulusan SMA sebanyak 129 orang, disusul sarjana 126 orang, diploma 94 orang, SD 20 orang, dan SMP 11 orang.

Uji Validitas Variabel Penelitian

Untuk memastikan keandalan instrumen penelitian, peneliti melakukan uji validitas dengan membandingkan nilai r hitung terhadap nilai r tabel. Melalui perhitungan derajat kebebasan ($db = N - 2$) dari 380 responden, diperoleh db sebesar 378 yaitu 1,649. Berikut adalah hasil uji validitas dari variabel masing-masing:

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	1	0,154	0,084	Valid
	2	0,085	0,084	Valid
	3	0,662	0,084	Valid
	4	0,620	0,084	Valid
	5	0,144	0,084	Valid
	6	0,097	0,084	Valid
	7	0,114	0,084	Valid
	8	0,612	0,084	Valid
	9	0,570	0,084	Valid
	10	0,564	0,084	Valid
	11	0,525	0,084	Valid

	12	0,564	0,084	Valid
	13	0,558	0,084	Valid
	14	0,540	0,084	Valid
	15	0,512	0,084	Valid
	16	0,599	0,084	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	17	0,631	0,084	Valid
	18	0,561	0,084	Valid
	19	0,543	0,084	Valid
	20	0,625	0,084	Valid
	21	0,570	0,084	Valid
	22	0,628	0,084	Valid
	23	0,646	0,084	Valid
	24	0,600	0,084	Valid
	25	0,684	0,084	Valid

Evaluasi terhadap instrumen Kualitas Pelayanan (X) menghasilkan temuan yang bagus, di mana keseluruhan 16 butir pertanyaan menunjukkan validitas yang meyakinkan. Setiap item berhasil memenuhi kriteria validitas dengan nilai r hitung yang secara konsisten melampaui nilai r tabel 0,084. Dari rangkaian pertanyaan tersebut, item nomor 3 mencatatkan performa terbaik dengan koefisien korelasi 0,662. Sementara itu, item nomor 2 meski memiliki koefisien korelasi terendah yakni 0,085, tetap memenuhi syarat validitas yang ditetapkan dalam penelitian ini.

Demikian pula dengan instrumen Kepuasan Masyarakat (Y), kesembilan pertanyaan yang diuji memperlihatkan tingkat validitas yang sangat baik. Pengujian menunjukkan bahwa seluruh item secara meyakinkan melewati ambang batas r tabel 0,084. Pada variabel ini, pertanyaan nomor 9 menorehkan pencapaian tertinggi dengan koefisien korelasi mencapai 0,684. Sedangkan pertanyaan nomor 3, meskipun memiliki nilai koefisien korelasi terendah yaitu 0,543, masih menunjukkan validitas yang jauh di atas standar minimum, sehingga tetap layak digunakan dalam instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Setelah memastikan validitas instrumen penelitian, langkah selanjutnya adalah melaksanakan analisis reliabilitas terhadap butir pertanyaan yang telah tervalidasi. Dalam konteks pengukuran keandalan instrumen, suatu variabel dapat dinyatakan memenuhi kriteria reliabilitas ketika responden memberikan respon yang menunjukkan pola konsisten dan kestabilan dalam menjawab setiap pertanyaan yang diajukan. Untuk mengukur tingkat reabilitas ini, peneliti mengimplementasikan formula statistik Cronbach's Alpha dengan menetapkan nilai ambang batas minimal sebesar 0,6 sebagai standar kelayakan, di mana seluruh proses perhitungan dan analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.

Hasil analisis mengindikasikan bahwa nilai koefisien Cronbach's Alpha untuk kedua variabel penelitian masing-masing mencapai 0,755 dan 0,789. Pencapaian nilai tersebut secara substansial melampaui standar minimal koefisien yang telah ditetapkan yaitu 0,6. Dengan demikian, temuan ini memberikan konfirmasi yang kuat bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki tingkat keandalan yang memadai, sehingga dapat diandalkan sebagai alat ukur dalam mengumpulkan data untuk analisis selanjutnya.

Uji Normalitas

Salah satu tahapan krusial dalam analisis statistik adalah melakukan evaluasi normalitas data, yang ditunjukkan untuk mengkonfirmasi pola distribusi pada variabel bebas dan terikat dalam persamaan regresi yang digunakan. Dalam konteks ini, peneliti menerapkan pendekatan Komogorov-

Sminrov sebagai metode utama dalam menilai normalitas distribusi data. Interpretasi hasil pengujian mengikuti kaidah statistik yang telah diterapkan, di mana suatu dataset dapat dikategorikan memiliki distribusi yang normal ketika nilai probabilitas yang dihasilkan melampaui ambang batas 0,05 atau 50%. Di sisi lain, apabila hasil perhitungan menunjukkan nilai probabilitas yang berada di bawah threshold 0,05 atau 50%, maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut menyimpang dari pola distribusi. Adapun hasil dari uji normalitas sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardize d Residual
N		380
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,92271470
Most Extreme Differences	Absolute	,045
	Positive	,045
	Negative	-,027
Test Statistic		,045
Asymp. Sig. (2-tailed)		,067 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan hasil output diatas dengan menggunakan perhitungan *one sample kolmogorov-smirnov test*, maka terlihat bahwa nilai Sig. (signifikansi) sebesar $0,067 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

Uji Linieritas

Dalam rangkaian analisis data statistik, terdapat uji linieritas yang di gunakan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis berhubungan secara linier atau tidak, berikut adalah hasil uji linieritas:

Tabel 3
Hasil Uji Linieritas

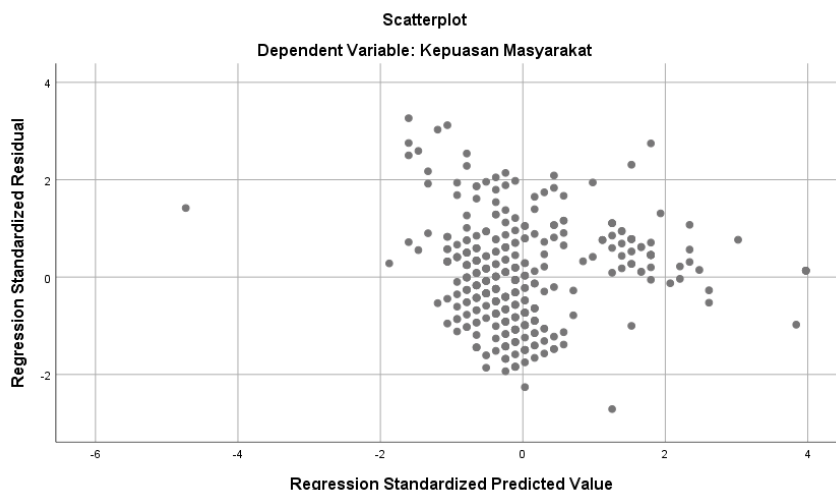
ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between	(Combined)	14224,226	375	37,931	4,398	,077
	Groups	Linearity	2390,815	1	2390,815	277,196	,000
		Deviation from Linearity	11833,411	374	31,640	3,668	,104
	Within Groups		34,500	4	8,625		
	Total		14258,726	379			

Berdasarkan tabel di atas, bahwa nilai Sig. Adalah $0,104 > 0,05$ dan disimpulkan bahwa ada hubungan yang linier antara kualitas pelayanan (x) terhadap kepuasan masyarakat (y).

Uji Heterokedastistas

Uji ini di gunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Berikut adalah grafik hasil uji heterokedastistas:

Gambar 1
Uji Heterokedastisitas



Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linear sederhana adalah sebuah metode analisis yang bertujuan untuk memahami hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

Tabel 4
Koefisien Korelasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,769 ^a	0,591	0,590	3,928
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)				

Tabel di atas menunjukkan nilai R yang melambangkan koefisien korelasi. Nilai korelasi yang diperoleh adalah sebesar 0,769. Berdasarkan interpretasi standar, angka tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel dalam penelitian ini tergolong kuat.

Interpretasi dari tabulasi hasil analisis statistik memberikan gambaran mengenai signifikan pengaruh yang terjalin antara variabel Kualitas Pelayanan, yang diposisikan sebagaia variabel X, terhadap Kepuasan Masyarakat yang berperan sebagai variabel Y. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai signifikansi yang lebih rendah dari tingkat alpha 0,05, tepatnya sebesar 0,000. Temuan ini mengindikasikan bahwa model persamaan regresi yang dikonstruksi memenuhi kriteria signifikansi statistik, yang sekaligus menegaskan bahwa pola hubungan antar variabel yang diteliti mengikuti kaidah linieritas dalam model regresi yang dibangun

Tabel 5
Koefisien Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6,836	1,408		-4,854	0,000
	Kualitas Pelayanan (X)	0,641	0,027	0,769	23,371	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil analisis terhadap koefisien regresi linier sederhana, ditemukan bahwa nilai konstanta yang dihasilkan adalah sebesar -6,836, sedangkan nilai koefisien untuk variabel bebas (X) tercatat sebesar 0,641. Dengan demikian, persamaan regresi linier sederhana dapat dirumuskan dalam bentuk $Y = -6,836 + 0,641 X$ atau $Y = 0,641 - 6,836$. Nilai konstanta dalam persamaan ini menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan yang diukur melalui variabel X bernilai nol, maka tingkat kepuasan masyarakat diperkirakan berada pada angka -6,836.

Uji Partial (Uji T)

Berikut adalah hasil Uji Partial (Uji T):

Tabel 6
Uji T
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6,836	1,408		-4,854	0,000
	Kualitas Pelayanan (X)	0,641	0,027	0,769	23,371	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Dari tabel uji t di atas, jika nilai t hitung > t tabel maka H_a diterima dan H_o di tolak. Dari hasil perhitungan menunjukkan nilai t hitung > t tabel ($23,371 > 1,648$) dengan taraf signifikan 5%. Dengan kata lain menolak hipotesis H_o dan menerima hipotesis H_a .

Uji Koefisien Determinasi (r^2)

Tabel 7
Hasil Koefisien Determinasi (r^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,769 ^a	0,591	0,590	3,928

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

Hasil uji koefisien determinasi menghasilkan nilai r hitung sebesar 0,769. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dengan menggunakan koefisien determinan sebagai berikut:

$$r^2 = (0,769)^2 \times 100\%$$

$$= 0,591 \times 100\%$$

$$= 59,1\%$$

Dari hasil perhitungan tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 59,1%.

SIMPULAN

Penelitian mengenai dampak kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara mengungkap beberapa temuan dalam penelitian ini. Pengamatan awal menunjukkan berbagai keluhan dari warga terkait kualitas air yang tidak konsisten, seperti kekeruhan dan rasa yang kurang baik, ditambah dengan lambatnya penanganan masalah teknis seperti kebocoran dan perbaikan meteran, serta ketidaknyamanan masyarakat terhadap biaya layanan.

Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif, penelitian ini menerapkan 16 parameter kualitas layanan berdasarkan teori Moenir dan 9 indikator kepuasan masyarakat mengacu pada konsep Tjipiyono. Survei melibatkan 380 pengguna PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara, terdiri dari 163 pria dan 217 wanita dengan beragam latar belakang pendidikan dan usia.

Analisis statistik memperlihatkan hasil yang meyakinkan. Seluruh item pertanyaan, baik untuk variabel X (16 item) maupun Y (9 item), terbukti valid dengan r hitung melebihi r tabel (0,084). Koefisien korelasi tertinggi mencapai 0,662 untuk variabel X dan 0,684 untuk variabel Y. Uji keandalan data juga menunjukkan hasil positif dengan nilai Cronbach's Alpha 0,755 untuk Kualitas Pelayanan dan 0,789 untuk Kepuasan Masyarakat, keduanya di atas ambang minimal 0,6. Distribusi data normal dibuktikan melalui uji K-S dengan signifikansi $0,067 > 0,05$, serta ada hubungan linier antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat ($0,104 > 0,05$).

Perhitungan koefisien determinasi sebesar 59,1% mengonfirmasi besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Temuan ini memperkuat hasil-hasil penelitian sebelumnya yang mengamati hubungan serupa di berbagai PDAM lainnya, sekaligus menekankan pentingnya peningkatan mutu layanan untuk memaksimalkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Affrian, R. (2023) *Model-Model Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan*. Yogyakarta: CV Bintang Semesta Media.

Affrian, R. (2024) 'Implementasi Kebijakan Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat Di Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Studi Warung Remang-Remang Di Desa Sungai Buluh)', *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 520–524.

Affrian, R., Sukrisyanto, A. and Kusbandrijo, B. (2021) 'Evaluation of PT Adaro Indonesia's Corporate Social Responsibility (CSR) Program Policy, South Kalimantan, Indonesia', *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 90.

Ainah, N. *et al.* (2022) 'ANALISIS PENGGUNAAN E-COMMERCE DI BIDANG FASHION TERHADAP LABA USAHA MIKRO DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA.', *Journal of Syntax Literate*, 7(9).

Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EPEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.

Anjasmari, N.M.M. (2022) 'KINERJA PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS PADA SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI 1 AMUNTAI KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Administraus*, 6(2), pp. 152–159.

- Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anjasmari, N.M.M. and Bakhtiar, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 36 TAHUN 2018 TENTANG LARANGAN PENYELENGGARAAN REKLAME ROKOK DAN PRODUK TEMBAKAU PADA MEDIA LUAR RUANG DAN JALAN PROTOKOL DI KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2469–2476.
- Arlan, A.S. (2022) 'KINERJA PEGAWAI PADA UPT BALAI PENYULUHAN PERTANIAN KECAMATAN LOKPAIKAT KABUPATEN TAPIN', *Al'iidara Balad*, 4(2), pp. 14–21.
- Arlan, A.S. (2024) 'Implementasi Peraturan Bupati Tapin Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Kebijakan dan Strategi Daerah dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga Di Kabupaten Tapin: Studi Kasus di Kelurahan Bitahan', *Administraus*, 8(2), pp. 56–68.
- Arlan, A.S. (2025) 'Peran Pemerintah Desa Sawang Dalam Penanggulangan Bencana Banjir Di Kecamatan Tapin Selatan Kabupaten Tapin', *Administraus*, 9(1), pp. 85–97.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.
- Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.
- Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) 'Efektivitas Pengelolaan Sampah Pada Tempat Pembuangan Akhir (Tpa) Batu Merah Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.
- Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) 'Efektivitas Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.
- Budiman, A. and Souvia, B. (2023) 'IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.
- Emilyana, R. (2025) 'EFEKTIVITAS PROGRAM PENURUNAN STUNTING PADA UPT PUSKESMAS JUAI (STUDI KASUS DESA BUNTU KARAU DAN HUKAI KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN)', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 396–403.
- Fatimah, F. and Saladin, G. (2024) 'Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Di Perusahaan Perkebunan Kelapa Sawit PT. Subur Agro Makmur', *JURNAL BISNIS DAN PEMBANGUNAN*, 13(2), pp. 116–123.
- Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) 'Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.
- Handayani, R. and Rahmah, N.N. (2024) 'Pengaruh Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Efektivitas Program Penurunan Angka Stunting Di Desa Samhurang Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 8(3), pp. 124–132.
- Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI

- KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU', *Administtraus*, 6(2), pp. 160–168.
- Hasbiyah, S. (2024) 'IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.
- Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) 'Pengelolaan Dana Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Non Fisik Di Desa Paliat Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.
- Husaini, M. (2022) 'Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Miskin di Desa Kota Raja Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), pp. 15827–15834.
- Husaini, M., Raudah, S. and Amaliya, M. (2023) 'IMPLEMENTASI PRORGAM PERLUASAN JANGKAUAN UMKM DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2134–2139.
- Hutabarat, Z.S. *et al.* (2023) 'Teaching practice program in college of education–creativity, emotional intelligence and locus of control', *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran dan Pembelajaran*, 9(1), pp. 244–257.
- Jumaidi, J. (2025) 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RAWAT INAP KECAMATAN HARUYAN KABUPATEN HULUS SUNGAI TENGAH', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 361–369.
- Junaidi, J. (2025) 'INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS AMPAH KOTA KABUPATEN BARITO TIMUR', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 370–377.
- Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) 'Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.
- Munawarah, M. (2022) 'PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.
- Mutmainah, F., Husaini, M. and Sugiannor, S. (2024) 'Efektivitas Program Percepatan Penurunan Stunting Di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Batu Merah dan Desa Lajar)', *Jurnal pelayanan publik*, 1(1), pp. 11–19.
- Oktavianty, P.A. *et al.* (2023) 'Evaluasi Program Perbaikan Gizi Masyarakat Kategori Balita Berstatus Stunting Di Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Program Gerakan Atasi Stunting Dengan ASI “GUSI”)', *Jurnal Niara*, 15(3), pp. 388–399.
- Orbawati, O. (2025) 'KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 386–395.
- Raudah, S., Amalia, R. and Nida, K. (2022) 'PENGELOLAAN SAMPAH RUMAH TANGGA BERBASIS MASYARAKAT DI KELURAHAN BATU PIRING KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *Al'iidara Balad*, 4(1), pp. 49–58.
- Raudah, S. and Maulana, M.A. (2023) 'Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 16(2), pp. 408–415.
- Raudah, S. and Radawiyah, R. (2023) 'Pengaruh Pengelolaan Arsip Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pertahanan Kabupaten Balangan', *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 12(1), pp. 64–72.

- Saputra, T. *et al.* (2023) 'Bibliometric Studies and Public Administration Research Potential on Stunting Problems', *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), pp. 197–211.
- Setiawan, I. (2023) 'Partisipasi Masyarakat Dalam Program Keluarga Berencana Di Kecamatan Amuntai Utara', *Jurnal Niara*, 16(1), pp. 14–19.
- Setiawan, I. (2024) 'Relevansi Tenaga Honorer Terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara', *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 479–483.
- Setiawan, I., Sukristyanto, A. and Ibnu Rochim, A. (2021) 'The Implementation of Law Number 16 of 2019 a Case Study of Early Marriage Prevention in Hulu Sungai Utara Regency Indonesia', *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 117. Available at: <https://doi.org/10.11648/j.jppa.20210503.16>.
- Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) 'PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG', *Al Iidara Balad*, 6(1), pp. 189–193.
- Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.
- Trio, S. *et al.* (2023) 'Civil Society Participation In Natural Resource Management In Conservation Areas: An Empirical Study Of Tesso Nilo National Park, Riau Province', *Вопросы государственного и муниципального управления*, (5S1), pp. 48–68.