

PENGARUH KUALITAS AIR PDAM LAMPIHONG TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN

Raudatul Janah¹, Agus Sya'bani Arlan², Mahdalina³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: raudatuljanah007@gmail.com

ABSTRAK

Pada PDAM Lampihong ditemukan beberapa fenomena masalah yaitu keterbatasan waktu penyaluran air pada malam hari, tingginya biaya untuk pembayaran air PDAM, dan air yang di distribusikan keruh dan berbau. Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas air PDAM Lampihong terhadap kepuasan masyarakat dan seberapa besar pengaruh tersebut. Jenis penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa angket, observasi, dan dokumentasi, penentuan sampel dengan teknik simple random sampling di dapat 97 responden. Hasil perhitungan menunjukkan Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Air terhadap Kepuasan Masyarakat dengan nilai T_{hitung} sebesar $10,206 > T_{tabel}$ 1,985 dan besar pengaruh sebesar 52%.

Kata Kunci: Kualitas Air, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

At PDAM Lampihong, several problem phenomena were found, namely limited time for water distribution at night, high costs for paying for PDAM water, and the water distributed was cloudy and smelly. The aim of the research is to find out whether there is an influence of PDAM Lampihong's water quality on community satisfaction and how big this influence is. This type of quantitative research uses data collection techniques in the form of questionnaires, observation and documentation, and sample determination using a simple random sampling technique obtained 97 respondents. The calculation results show that there is a positive influence between Water Quality and Community Satisfaction with a T value of $10.206 > T$ table of 1.985 and a large influence of 52%.

Keywords: Water Quality, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Air merupakan salah satu sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia. Air menjadi kebutuhan primer manusia yang dipergunakan dalam kesehariannya seperti untuk memasak, minum, mandi, sampai kepada pengelolaan industri, sehingga fungsi air bukan hanya sebatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi social. Ketersediaan air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan masyarakat. Dalam Undang – undang Dasar 1945 pasal 33 disebutkan bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara untuk kemakmuran rakyat, pasal ini merupakan filosofi untuk menentukan tentang bagaimana pengelolaan sumberdaya alam, termasuk air dalam kehidupan Negara. Untuk mewujudkan pasal 33 dalam UUD 1945, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat dimasing-masing provinsi serta kabupaten kota di seluruh Indonesia.

Penjelasan atas (Undang-undang No.17 Tahun 2019, n.d.)"Undang-undang Sumber Daya Air (SDA) Nomor 17 Tahun 2019 adalah pembaharuan dari Undang-Undang Sumber Daya Air Nomor 7 Tahun 2004 akibat pembatalan pemberlakuan oleh Mahkamah Konstitusi. Hal ini dikarenakan dianggap bertentangan dengan UUD 1945. UU SDA No. 17 Tahun 2019 disusun

berdasarkan masukan dari pertimbangan Mahkamah Konstitusi serta para praktisi, ahli, dan stakeholder terkait. Dalam UU 17/2019 tentang SDA dimuat empat peraturan pemerintah (PP) sebagai aturan turunannya yaitu PP Irigasi, PP Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM), PP Sumber Air, PP Pengelolaan Sumber Daya Air maksimal dua tahun sejak diberlakukannya Undang-undang SDA tersebut". Sumber Daya Air tidak dapat dimiliki dan/atau dikuasai oleh perseorangan, kelompok masyarakat, atau badan usaha. Hak rakyat atas Air yang dijamin pemenuhannya oleh Negara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 merupakan kebutuhan pokok minimal sehari-hari.

Kemudian untuk menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu, PDAM. PDAM tersebar diseluruh daerah kabupaten/kota diseluruh Indonesia, termasuk di Kabupaten Balangan. Salah satu cabangnya dikenal sebagai PDAM Lampihong yang merupakan yang merupakan satu dari kecamatan yang ada di wilayah Balangan. Kecamatan Lampihong memiliki 27 desa dengan jumlah penduduk 18.282 jiwa (BPS Kab. Balangan, 2021). Berdasarkan data PDAM Lampihong, masyarakat yang menggunakan air baku dari sungai dengan 3.296 buah sambungan rumah tangga yang berkapasitas pengolahan 40 liter/detik dengan pompa distribusi 30 liter/detik, 144.000 liter/jam dan 3.456.000 liter/hari, jadi total 1.060 liter/sambungan rumah. PDAM Lampihong merupakan salah satu instalasi pengolahan air minum dengan pengolahan yang lengkap dari proses koagulasi, flokulasi, sedimentasi, sampai tahap filtrasi dan desinfeksi dengan penambahan kaporit ($\text{Ca}(\text{ClO})_2$). Masyarakat yang berda di wilayah kecamatan lampihong rata-rata mengonsumsi air bersih dari PDAM yang digunakan untuk kebutuhan sehari-hari seperti MCK (Mandi, Cuci, Kakus) serta untuk konsumsi.

Menurut survei sementara PDAM Lampihong banyak mengalami permasalahan yang terjadi pada PDAM Lampihong, antara lain : keterbatasan waktu penyaluran air pada malam hari, tingginya biaya untuk pembayaran air PDAM, dan air yang di distribusikan keruh dan berbau. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melihat sejauh mana kepuasan yang selama ini dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa PDAM tersebut dengan menarik judul tentang **“PENGARUH KUALITAS AIR PDAM LAMPIHONG TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN”**

Penelitian ini hanya dibatasi pada masalah Kualitas Air minum yang berpedoman pada PERMENKES No.492/Menkes/PER/IV/2010 tentang persyaratan kualitas air minum dan Kepuasan Masyarakat menurut Meithiana Indrasari (2019:87-88). Adapun unsur-unsur dari masalah yang saya angkat meliputi :

Kualitas Air Minum menurut (Permenkes RI, 2010)

1. Bau
2. Warna
3. Total Zat Padat terlarut (TDS)
4. Kekeruhan
5. Rasa
6. Suhu

Dan Kepuasan Pelanggan menurut (Meithiana, 2019)

1. Kualitas Produk
2. Kualitas Pelayanan
3. Emosional
4. Harga
5. Biaya

Penelitian terdahulu oleh (Azhar, 2019) tentang **Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Air Baku PDAM Kabupaten Kotabaru**, dan (Maimuna, n.d.) tentang **Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Ikk Jejangkit Di Kecamatan Jejangkit Kabupaten Barito Kuala** menunjukkan bahwa tingkat kualitas air masuk dalam kategori belum memuaskan dan kualitas produk sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan Kualitas produk air bersih memang merupakan Suatu kualitas produk yang dinilai memuaskan apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, sebab jika komponen produk air bersih terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar produk air dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah serta perlu adanya perbaikan sarana dan prasarana penunjang baik untuk kegiatan pendistribusian air kepada pelanggan sehingga layak dikonsumsi ataupun pada pelayanan publik seperti keramahan pelayanan dsb.

Adapun tinjauan teoritis yang digunakan dalam penelitian ini adalah tentang pelayanan publik menurut (Undang-undang RI No.25 Tahun 2009, n.d.) perihal Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik menjadi sebagai kegiatan aktifitas pada rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan menggunakan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik diberikan untuk bisa memenuhi kebutuhan dan hak warga masyarakat, artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, dan melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), yang diberikan oleh penyelenggara pemerintah serta dilakukan secara universal. Kemudian tentang kualitas (Nurdin, 2019) mendefinisikan kualitas secara lebih luas cakupannya : "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Dan sifat-sifat air yang dapat mempengaruhi kualitas air antara lain bahan padat yang dilakukan penyaringan, kandungan sedimen yang cukup, kekeruhan dan warna air yang wajar, bau dan rasa yang wajar, suhu air antara 20-30 derajat celsius, Total Dissolved Solid (TDS) yang kurang dari 100 ppm (parts per million) atau 1000mg per liter untuk air bersih menurut (Permenkes RI No.492/Menkes/PER/IV/2010, n.d.), total solid (TS) yaitu jumlah zat atau bahan padat yang larut baik dari unsur organik maupun anorganik, dan terakhir total suspended solid (TSS) atau jumlah massa kering lumpur yang menyebabkan kekeruhan. Kepuasan masyarakat Menurut Tjiptono (2015:146) "Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya". Artinya apabila mereka merasakan performa produk atau jasa yang melebihi ekspektasinya, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika performa produk atau jasa kurang dari ekspektasinya berarti pelanggan Sangat Tidak Puas. Pelayanan menurut (Djafri, 2018) "Pelayanan merupakan pondasi dalam terwujudnya sistem pada suatu Lembaga atau instansi. Pada dasarnya pelayanan ialah proses penyediaan jasa maupun ketenagaan dalam membantu kepentingan orang lain". Dan pelayanan masyarakat menurut (Mubarok, n.d.) adalah "Usaha yang dilaksanakan ataupun dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau sebuah instansi yang memberikan sebuah bantuan dan kemudahan terhadap masyarakat dalam menentukan ataupun mencapai sebuah tujuan yang diinginkannya". Yang terakhir tentang unsur – unsur survei kepuasan masyarakat yang Landasan utama nya adalah dengan menggunakan (MenPAN RB No.14 Tahun 2017, n.d.) yang mana dalam pasal 1 dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (kali) dalam satu tahun. Kepuasan Masyarakat

merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan/atau kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya pemerintah dengan membandingkan antara kebutuhan dan harapan.

METODE

Penelitian ini memfokuskan pada sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap kualitas Air PDAM Lampihong dengan beberapa fenomena masalah yang terjadi, sasaran utama penelitian ini adalah masyarakat kecamatan lampihong yang menggunakan Air PDAM untuk kebutuhan sehari-hari, baik untuk pelanggan terdekat ataupun terjauh dari lokasi pengolahan Air PDAM ini.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif menurut (Sugiyono, 2013) adalah “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan”.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan survei. Metode penelitian ini juga menggunakan metode verifikasi. (Sugiyono, 2013) mengemukakan bahwa, “Penelitian verifikasi adalah penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda”. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini berupa angket, observasi, dan dokumentasi dengan penentuan skor menggunakan skala likert 4 tingkat.

Populasi menurut (Harbani, 2013) “Populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai jumlah dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dianalisis dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah beberapa masyarakat pengguna PDAM sebanyak 18.282 jiwa (BPS Kab. Balangan, 2021), masyarakat yang menggunakan air baku dari sungai dengan 3.296 buah sambungan rumah tangga yang berkapasitas pengolahan 40 liter/detik dengan pompa distribusi 30 liter/detik, 144.000 liter/jam dan 3.456.000 liter/hari, jadi total 1.060 liter/sambungan rumah.

Sampel merupakan sebagian objek yang akan diteliti yang mewakili populasi yang mampu menggambarkan populasi tersebut secara optimal. Teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah teknik simple random sampling dengan menggunakan rumus slovin. Teknik simple random sampling merupakan teknik penarikan sampel secara acak pada populasi. Dan berdasarkan hasil pengukuran besaran sampel tersebut, maka peneliti akan mengambil sampel sebanyak 97 orang pada penelitian Pengaruh Kualitas Air PDAM Lampihong terhadap Kepuasan Masyarakat.

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lampihong yang beralamat di Jl. Pakapuran Utara, Desa Simpang Tiga, Kecamatan Lampihong, Kabupaten Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan, Kode Pos 71661. Perusahaan Daerah Air Minum Lampihong merupakan salah satu cabang PDAM Pusat yang berada di Kota Paringin yang memiliki kapasitas sebesar 250 m³/hari. PDAM Lampihong ini berdiri sejak tahun 2010 dan langsung beroperasi. PDAM Lampihong ini mencakup satu kecamatan lampihong yang berjumlah 27 desa.

Responden pada penelitian ini berjumlah 97 orang dengan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan usia antara 20-25. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas air dengan 6 variabel pernyataan dan variabel kepuasan masyarakat dengan 5 variabel.

Berdasarkan hasil analisis deskripsi jawaban responden mengenai variabel (Y) kepuasan masyarakat diketahui indikator terendah ada pada item pernyataan Y.11 yakni Kewajaran Biaya

Tambahan Pelayanan dengan nilai mean (rata-rata) sebesar 2,71 atau dalam kategori rendah, kemudian disusul item pernyataan Y.10 yakni Biaya Tambahan Pelayanan dengan nilai mean (rata-rata) sebesar 2,80 atau dalam kategori rendah, sedangkan indikator yang tertinggi ada pada item Y.5 mengenai pernyataan Air yang dihasilkan tidak keruh dengan nilai mean (rata-rata) sebesar 3,53 atau dalam kategori tinggi.

Uji validitas dan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah item pernyataan yang telah disebar kepada responden dapat dikatakan valid dan reliabel atau tidak, serta sah atau tidaknya suatu kuesioner. Hasil uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS 24 terhadap 18 item pernyataan dari variable Kualitas Air (X) dan variable Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dikatakan valid karena hasil r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} dan juga dapat dikatakan reliabel karena hasil Cronbach's

alpha lebih besar daripada Cronbach's standar (0,60).

Uji regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Air terhadap Kepuasan Masyarakat pada PDAM Lampihong. Hasil uji regresi linier sederhana dapat dikatakan signifikan apabila nilai signifikansi $< 0,05$ yang artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, begitupun sebaliknya jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Dan berdasarkan hasil perhitungan SPSS 24 diperoleh nilai $0,00 < 0,05$ yang berarti persamaan regresi linier termasuk dalam kategori linieritas dan variabel Kualitas Air (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

Uji Parsial (t) dilakukan dengan membandingkan antara nilai T_{hitung} masing-masing variabel bebas dengan nilai T_{tabel} dengan peluang kesalahan 5% ($\alpha=0,050$). Jika nilai $T_{hitung} \geq T_{tabel}$, maka variabel bebasnya secara individu memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Begitulah jika tingkat signifikannya $< 0,05$, maka hipotesis diterima. Besar T_{tabel} diperoleh dengan mencari nilai $df = N-2$ yaitu $97 - 2 = 95$ dan nilai taraf signifikansi 0,025 maka taraf signifikansi $N = 97$ ($df = 97-2$) adalah 1,985. Dan nilai signifikansi yang diperoleh berdasarkan perhitungan SPSS 24 dari tabel Coefficients diperoleh nilai Signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Air (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian terdahulu yang digunakan peneliti yaitu (Azhar, 2019) dan (Maimuna, n.d.) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan.

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependen. Nilai koefisiensi determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variable independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Hasil nilai R pada perhitungan SPSS 24 adalah sebesar 0,723 dengan besar persentase pengaruh antara variabel X dengan variabel Y sebesar 52%.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari pengujian hipotesis tentang Pengaruh Kualitas Air PDAM Lampihong Terhadap Kepuasan Masyarakat didapatkan kesimpulan yang sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian yaitu Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Air PDAM Lampihong Terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai Signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang diperoleh dengan mencari nilai $df = N-2$ yaitu $97 - 2 = 95$ dan nilai taraf signifikansi 0,025 maka taraf signifikansi $N = 97$ ($df = 97-2$) adalah 1,985 dan nilai T_{hitung} yang diperoleh berdasarkan perhitungan SPSS 24 adalah sebesar $10,206 > T_{tabel}$ 1,985 maka H_a diterima (menolak H_0) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Air (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Dan besar pengaruh Kualitas Air terhadap Kepuasan Masyarakat pada PDAM Lampihong dilihat dari nilai R^2 (R Square) atau koefisien determinasi sebesar 52%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel Kualitas Air terhadap

variable Kepuasan Masyarakat pada PDAM Lampihong sebesar 52% sedangkan sisanya sebesar 45% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, I. (2019). ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN AIR BAKU PDAM KABUPATEN KOTABARU (Studi Kasus Instalasi Pengolahan Air Desa Gunung Relly). *Jukung Jurnal Teknik Lingkungan*, 5(1), 9–20.
- Djafri, N. (2018). *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*.
- Harbani, P. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik* (p. 99). ALFABETA.
- Maimuna, S. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM IKK JEJANGKIT DI KECAMATAN JEJANGKIT KABUPATEN BARITO KUALA*.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) ‘Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) ‘Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) ‘KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Unitomo Press.
- MenPAN RB No.14 Tahun 2017. (n.d.). *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*.
- Mubarok, S. N. (n.d.). *Pelayanan Publik Kontemporer*.
- Nurdin, I. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*.
- Permenkes RI. (2010). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/Menkes/Per/IV/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum. In *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia* (p. MENKES).
- Permenkes RI No.492/Menkes/PER/IV/2010. (n.d.). *Persyaratan Kualitas Air Minum*.
- Sugiyono. (2013). *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D* (18th ed.). ALFABETA.
- Undang-undang No.17 Tahun 2019. (n.d.). *Undang-undang No.17 tentang Sumber Daya Air*.
- Undang-undang RI No.25 Tahun 2009. (n.d.). *Undang-undang Pelayanan Publik*.