

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PDAM PT TIRTA AMANDIT (PERSERODA) IKK NEGARA KECAMATAN DAHA SELATAN

Rabiatul Adawiah¹, Saidah Hasbiyah², Jumadi³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: atulrabi3176@gmail.com

ABSTRAK

Studi ini menyoroti kinerja PT. Tirta Amandit IKK Negara di Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang menghadapi berbagai isu operasional, mulai dari kualitas air, kelancaran distribusi, harga, hingga kerusakan infrastruktur. Penelitian bertujuan mengukur dampak mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Kecamatan Daha Selatan. Menggunakan metode kuantitatif deskriptif, data dikumpulkan dari 100 responden yang dipilih secara acak dari total populasi 19.247 pelanggan, kemudian dianalisis menggunakan SPSS 25. Hasil analisis menunjukkan korelasi yang kuat (0,813), di mana kualitas pelayanan berkontribusi signifikan sebesar 66,1% terhadap kepuasan masyarakat. Uji hipotesis memperkuat temuan ini dengan nilai *signifikansi* tinggi, yang berarti setiap peningkatan kualitas layanan secara nyata mendongkrak kepuasan pelanggan. Berdasarkan temuan tersebut, PDAM disarankan untuk segera melakukan pememajaan sarana, peningkatan kompetensi pegawai, serta perbaikan sistem komunikasi dan administrasi. Umpan balik dari masyarakat dan penelitian lanjutan mengenai variabel lain juga sangat direkomendasikan demi penyempurnaan layanan di masa depan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, PDAM Tirta Amandit.

ABSTRACT

This study examines the performance of PT. Tirta Amandit IKK Negara in Hulu Sungai Selatan Regency, which encounters various operational challenges ranging from water quality, distribution reliability, and pricing to infrastructure damage. This research aims to measure the impact of service quality on community satisfaction in the Daha Selatan District. Employing a descriptive quantitative method, data were collected from 100 respondents randomly selected from a total population of 19,247 customers and subsequently analyzed using SPSS 25. The analysis results indicate a strong correlation (0.813), with service quality significantly contributing 66.1% to community satisfaction. Hypothesis testing reinforces this finding with a high significance value, indicating that every improvement in service quality tangibly increases customer satisfaction. Based on these findings, it is recommended that PDAM immediately revitalize its infrastructure, enhance employee competence, and improve communication and administrative systems. Community feedback and further research regarding other variables are also highly recommended to improve future services.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, PDAM Tirta Amandit.

PENDAHULUAN

Dalam ekosistem kehidupan, air menempati posisi yang sangat sentral dan tidak tergantikan. Ia bukan sekadar sumber daya alam, melainkan komponen paling esensial yang menentukan keberlangsungan dan kualitas hidup manusia. Mengingat peran vitalnya, ketersediaan air tidak boleh hanya dipandang dari sisi keberadaannya saja, melainkan harus memenuhi standar kuantitas yang cukup dan kualitas yang layak konsumsi. Pentingnya air ini telah disadari sepenuhnya oleh para pendiri bangsa, sehingga penguasaannya diatur secara tegas dalam konstitusi tertinggi negara.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya Pasal 33 ayat (3), dinyatakan bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Landasan konstitusional ini menegaskan bahwa sektor air bersih wajib

mendapatkan prioritas utama dalam penanganan dan pengelolaannya karena menyangkut hajat hidup orang banyak. Negara memiliki tanggung jawab mutlak untuk memastikan aksesibilitas air bagi seluruh lapisan masyarakat demi tercapainya kesejahteraan umum.

Dalam tata kelola pemerintahan, tanggung jawab pelayanan publik didistribusikan melalui mekanisme desentralisasi. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Pasal 1 ayat 5, urusan pemerintahan didefinisikan sebagai kekuasaan yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara serta penyelenggara pemerintahan daerah. Tujuannya adalah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat.

Secara spesifik, urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum, termasuk penyediaan air minum, diserahkan kepada Pemerintah Daerah. Untuk melaksanakan fungsi teknis dan operasional ini, pemerintah daerah membentuk badan usaha khusus. Dalam konteks ini, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) atau yang kini banyak beralih status menjadi Perseroda, memegang peran strategis sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Institusi ini menjadi ujung tombak dalam pengelolaan dan distribusi air bersih kepada masyarakat, menerjemahkan amanat undang-undang menjadi pelayanan nyata di lapangan.

Di Kabupaten Hulu Sungai Selatan, implementasi pelayanan air bersih ini dijalankan oleh PT. Tirta Amandit (Perseroda). Unit IKK Negara yang berlokasi di Tumbukkan Banyu, Kecamatan Daha Selatan, Kode Pos 71253, merupakan salah satu cabang dari pusat operasional yang berada di Kota Kandangan. Sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah, perusahaan ini memiliki tanggung jawab besar dalam melayani kebutuhan air bersih di wilayah Kecamatan Daha Selatan.

Cakupan wilayah layanan PT. Tirta Amandit (Perseroda) Cabang Negara meliputi 16 desa yang tersebar di Kecamatan Daha Selatan. Desa-desanya meliputi Desa Banjarbaru, Banua Hanyar, Baruh Jaya, Bayanan, Habirau, Habirau Tengah, Muning Baru, Muning Dalam, Muning Tengah, Pandan Sari, Parigi, Pihanin Raya, Samuda, Sungai Pinang, Tambangan, dan Tumbukkan Banyu. Luasnya jangkauan ini menuntut manajemen distribusi yang efisien agar air dapat dinikmati secara merata oleh seluruh pelanggan di berbagai titik desa tersebut.

Tantangan penyediaan air bersih di wilayah ini sangat dipengaruhi oleh kondisi demografis dan geografis. Kecamatan Daha Selatan memiliki luas wilayah sekitar 332,82 km², yang setara dengan 17,88% dari total luas wilayah Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Wilayah yang cukup luas ini dihuni oleh populasi yang terus bertumbuh seiring dengan perkembangan aktivitas ekonomi masyarakat.

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Selatan tahun 2015, jumlah penduduk di kecamatan ini mencapai 48.184 jiwa, dengan komposisi 24.568 laki-laki dan 23.616 perempuan. Distribusi penduduk tidak merata, di mana konsentrasi penduduk tertinggi terdapat di Desa Baruh Jaya dengan 7.140 jiwa, sementara populasi terendah berada di Desa Muning Dalam dengan hanya 425 jiwa. Pertumbuhan penduduk dan disparitas kepadatan ini berimplikasi langsung pada peningkatan permintaan air bersih, yang mengharuskan PT. Tirta Amandit untuk terus meningkatkan kapasitas produksinya. Sebagaimana dikutip dari Mulyadi dkk. (2024:1080), air adalah kebutuhan vital untuk minum, mandi, mencuci, dan keperluan lainnya, sehingga ketersediaannya harus sejalan dengan laju pertumbuhan manusia.

Dalam menjalankan fungsinya, keberhasilan PT. Tirta Amandit tidak hanya diukur dari volume air yang dialirkan, melainkan dari tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah parameter krusial bagi organisasi pelayanan publik. Tingkat kepuasan yang optimal akan membangun loyalitas, meminimalisir keluhan, serta mengangkat citra positif perusahaan di mata publik.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan PT. Tirta Amandit harus mencakup berbagai dimensi. Pelayanan prima tidak sebatas air yang mengalir terus-menerus (kontinyuitas), tetapi juga meliputi kualitas air yang sehat, tekanan air yang kuat dan stabil, kecepatan dalam penanganan perbaikan teknis, kemudahan akses administrasi, serta responsivitas petugas terhadap keluhan pelanggan.

Sebagai bentuk dedikasi terhadap pelayanan publik, PT. Tirta Amandit (Perseroda) IKK Negara berpegang teguh pada komitmen yang tertuang dalam Peraturan Daerah (PERDA) Hulu Sungai Selatan Nomor 14 Tahun 2021 Pasal 5. Perusahaan berupaya menyediakan layanan air bersih dan sehat secara merata untuk kebutuhan domestik, industri, dan sektor lainnya guna mendukung pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

Secara fundamental, pelayanan didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas atau upaya pemenuhan kebutuhan pihak lain. Merujuk pada berbagai definisi akademik dan kamus bahasa, pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat tidak berwujud (intangibile) dan tidak menyebabkan kepemilikan fisik, namun esensial dalam interaksi sosial dan ekonomi. Inti dari kegiatan ini adalah interaksi antara penyedia layanan dan konsumen untuk memberikan solusi atas suatu permasalahan. Dalam konteks yang lebih luas, pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena setiap individu pada dasarnya membutuhkan bantuan pihak lain. Istilah "pelayanan prima" (excellent service) kemudian muncul sebagai standar tertinggi, di mana upaya pemenuhan kebutuhan tersebut dilakukan melebihi harapan pelanggan, baik internal maupun eksternal organisasi. Bagi sektor publik, pelayanan menjadi indikator utama kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakatnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ideal harus berlandaskan pada prinsip-prinsip tata kelola yang baik sebagaimana diatur dalam regulasi negara. Prinsip-prinsip tersebut mencakup kesederhanaan prosedur, kejelasan persyaratan teknis dan administratif, kepastian waktu, akurasi produk layanan, hingga jaminan keamanan dan kenyamanan fasilitas. Selain itu, aspek kedisiplinan, keramahan petugas, serta kemudahan akses—termasuk pemanfaatan teknologi informasi—menjadi pilar penting. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, aparatur negara juga dituntut untuk bersikap adil, tidak diskriminatif, profesional, dan berintegritas tinggi.

Untuk menjamin kepastian hukum dan operasional, setiap instansi wajib memiliki Standar Pelayanan. Standar ini berfungsi sebagai pedoman baku bagi pemberi dan penerima layanan yang mencakup prosedur, waktu penyelesaian, biaya, spesifikasi produk, kompetensi petugas, hingga mekanisme pengaduan. Adanya standar yang jelas memungkinkan masyarakat untuk melakukan kontrol sosial terhadap kinerja birokrasi, sekaligus memberikan perlindungan bagi pelaksana layanan itu sendiri. Jenis pelayanannya pun beragam, mulai dari pelayanan administratif (dokumen), pelayanan barang (fisik), hingga pelayanan jasa.

Kualitas pelayanan merupakan konsep dinamis yang membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang diterima dengan harapan awal mereka. Jika realitas layanan memenuhi atau melebihi ekspektasi, maka layanan tersebut dianggap berkualitas. Kualitas ini diukur melalui lima dimensi utama atau yang sering dikenal dengan metode SERVQUAL, yaitu: Tangibles (bukti fisik seperti fasilitas dan penampilan petugas), Reliability (kehandalan dalam memberikan layanan yang akurat dan terpercaya), Responsiveness (daya tanggap atau kecepatan petugas membantu pelanggan), Assurance (jaminan keamanan dan kompetensi petugas yang menumbuhkan kepercayaan), serta Empathy (perhatian tulus dan pemahaman terhadap kebutuhan spesifik pelanggan).

Muara dari kualitas pelayanan adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan adalah respon emosional rasa senang atau kecewa yang muncul setelah mengevaluasi kinerja layanan dibandingkan dengan harapan. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas produk dan layanan, kewajaran harga atau tarif, faktor emosional (rasa bangga atau percaya), serta kemudahan akses atau lokasi. Dalam survei kepuasan masyarakat, indikator yang dinilai sangat komprehensif, meliputi kejelasan persyaratan, mekanisme prosedur, kecepatan waktu, kewajaran biaya, kompetensi dan perilaku pelaksana, serta kualitas sarana dan prasarana. Tingkat kepuasan yang tinggi sangat krusial karena dapat menciptakan loyalitas dan kepercayaan publik terhadap instansi penyedia layanan.

Kualitas layanan tidak berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh faktor internal

organisasi. Faktor-faktor tersebut meliputi struktur organisasi yang efektif, kepemimpinan yang kuat, sistem layanan yang terintegrasi, serta kompetensi aparatur yang memadai. Pengembangan sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan dan pemberian penghargaan (reward) menjadi kunci untuk meningkatkan motivasi dan moral kerja pegawai, yang pada akhirnya berdampak pada layanan yang diterima masyarakat. Di sisi lain, dari perspektif masyarakat, kepuasan sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap nilai uang (value for money), pengalaman emosional saat berinteraksi, dan kemudahan proses yang mereka jalani.

Dalam sektor penyediaan air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memegang peranan vital. Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang didirikan berdasarkan peraturan perundang-undangan, PDAM memiliki fungsi ganda. Di satu sisi, PDAM bertugas memberikan pelayanan publik dengan menyediakan air bersih yang memenuhi standar kesehatan bagi masyarakat (fungsi sosial). Di sisi lain, sebagai unit usaha, PDAM juga dituntut untuk mengelola aset daerah secara profesional agar dapat memberikan kontribusi bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD) (fungsi ekonomi). Keberhasilan PDAM sangat bergantung pada kemampuannya menyeimbangkan kedua fungsi ini, di mana kepuasan pelanggan terhadap kualitas air dan layanan distribusi menjadi tolak ukur utamanya.

METODE

Penelitian ini mengambil tempat di lingkungan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) IKK Negara, atau yang secara resmi dikenal sebagai PT. Tirta Amandit IKK Negara. Lokasi spesifik penelitian berada di Tumbukkan Banyu, Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Kalimantan Selatan. Dalam pelaksanaannya, penulis menerapkan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini dipilih karena berlandaskan pada filsafat positivisme yang memandang realitas sebagai sesuatu yang konkrit, terukur, dan objektif. Metode ini sering disebut sebagai metode ilmiah tradisional yang menekankan pada analisis data numerik (angka) dan penggunaan statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Secara spesifik, tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran sistematis mengenai fenomena atau karakteristik variabel yang diteliti tanpa bermaksud mencari hubungan sebab-akibat yang mendalam, melainkan memotret kondisi aktual melalui data angka.

Subjek atau populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pelanggan yang terdata di wilayah PT. Tirta Amandit IKK Negara, Kecamatan Daha Selatan. Berdasarkan data periode Januari hingga September 2025, tercatat jumlah populasi sebanyak 19.247 orang. Mengingat besarnya jumlah populasi dan keterbatasan sumber daya peneliti, maka dilakukan pengambilan sampel untuk mewakili populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Probability Sampling*, khususnya *Simple Random Sampling*, di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih secara acak tanpa memperhatikan strata. Untuk menentukan ukuran sampel yang ideal, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%. Hasil perhitungan matematis menunjukkan angka 99,48, yang kemudian dibulatkan menjadi 100 orang responden sebagai sampel penelitian.

Dalam kerangka operasional, penelitian ini membagi fokus ke dalam dua variabel utama. Pertama adalah Variabel Bebas (Independen) yang diberi simbol X, yaitu Kualitas Pelayanan. Variabel ini diukur menggunakan lima dimensi utama menurut teori Tjiptono, yakni bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kedua adalah Variabel Terikat (Dependen) dengan simbol Y, yaitu Kepuasan Konsumen. Variabel ini merupakan hasil atau dampak dari variabel bebas. Indikator kepuasan diukur berdasarkan teori Lupiyoadi yang meliputi kualitas produk air, kualitas pelayanan, faktor emosional (kepercayaan), harga (kewajaran tarif), dan biaya (efisiensi). Kejelasan definisi operasional ini sangat krusial agar pengukuran data dapat dilakukan secara spesifik dan akurat.

Untuk mengumpulkan data yang valid, peneliti menggunakan tiga teknik utama: observasi,

kuesioner, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung di lapangan untuk memotret perilaku dan fenomena yang terjadi. Namun, instrumen utamanya adalah kuesioner atau angket tertutup yang disebarakan kepada 100 responden terpilih. Jawaban responden diukur menggunakan Skala Likert dengan bobot nilai 1 hingga 5, mulai dari Sangat Tidak Setuju (STS) hingga Sangat Setuju (SS). Selain itu, studi dokumentasi juga dilakukan dengan mengumpulkan arsip dan data relevan dari perusahaan. Sebelum data dianalisis, instrumen kuesioner terlebih dahulu melewati uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson* untuk memastikan ketepatan alat ukur, sedangkan uji reliabilitas menggunakan koefisien *Alpha Cronbach* untuk memastikan konsistensi jawaban responden.

Tahap akhir dari metodologi ini adalah analisis data yang dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Proses analisis dimulai dengan Uji Asumsi Klasik yang meliputi uji normalitas (menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*), uji linieritas, dan uji heteroskedastisitas untuk memastikan data memenuhi syarat statistik. Setelah asumsi terpenuhi, dilakukan Analisis Regresi Linier Sederhana dengan persamaan $Y = a + bX$ untuk melihat model hubungan antar variabel. Pengujian hipotesis dilakukan melalui Uji T (Parsial) guna mengetahui signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Terakhir, dilakukan analisis Koefisien Determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa besar persentase kontribusi variabel kualitas pelayanan dalam mempengaruhi naik-turunnya kepuasan konsumen di PDAM IKK Negara.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat PDAM PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara Kecamatan Daha Selatan

Penelitian mendalam yang telah dilaksanakan di lingkungan PDAM PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara, khususnya di wilayah Kecamatan Daha Selatan, memberikan gambaran empiris yang sangat krusial mengenai dinamika hubungan antara penyedia layanan publik dan masyarakat. Fokus utama dari studi ini adalah untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan daerah air minum tersebut berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat selaku pelanggan. Dalam proses pengalihan data yang komprehensif ini, peneliti melibatkan partisipasi aktif dari 100 orang responden yang merupakan pelanggan aktif. Metode yang diterapkan untuk menjangkau informasi dari para responden tersebut mencakup penyebaran kuesioner yang terstruktur, observasi langsung di lapangan untuk melihat kondisi riil pelayanan, serta studi dokumentasi untuk memperkuat basis data penelitian. Keseluruhan data yang terkumpul kemudian diolah melalui serangkaian uji statistik yang ketat untuk memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik tidak hanya berdasarkan asumsi, melainkan berlandaskan pada bukti matematis yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Langkah awal dalam proses analisis data dimulai dengan memastikan kualitas instrumen penelitian melalui uji validitas. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa instrumen yang digunakan memiliki tingkat validitas yang memadai. Hal ini dibuktikan dengan perbandingan nilai r hitung yang secara konsisten lebih besar daripada r tabel. Dalam konteks statistik penelitian ini, ambang batas atau nilai r tabel ditetapkan pada angka 0,1966. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan atau indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan (sebagai variabel independen atau X) maupun variabel Kepuasan Masyarakat (sebagai variabel dependen atau Y) memiliki nilai r hitung yang melampaui angka 0,1966 tersebut. Implikasi dari temuan ini sangat penting karena menegaskan bahwa kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat benar-benar mampu mengukur apa yang

seharusnya diukur. Dengan kata lain, setiap butir pertanyaan telah dinyatakan valid dan relevan dalam mencerminkan persepsi pelanggan terhadap layanan air bersih yang mereka terima serta tingkat kepuasan yang mereka rasakan.

Setelah validitas instrumen terkonfirmasi, analisis dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Metode yang digunakan dalam tahap ini adalah teknik Alpha Cronbach, yang merupakan standar umum dalam penelitian ilmu sosial untuk menguji keandalan instrumen. Hasil analisis reliabilitas memberikan data yang sangat meyakinkan, di mana variabel Kualitas Pelayanan (X) menghasilkan nilai koefisien Alpha sebesar 0,858, sedangkan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) menghasilkan nilai sebesar 0,851. Mengacu pada standar statistik yang berlaku umum, sebuah instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai Alpha lebih besar dari 0,60. Mengingat kedua variabel dalam penelitian ini menghasilkan angka yang jauh di atas ambang batas 0,60, maka dapat disimpulkan dengan penuh keyakinan bahwa instrumen penelitian ini memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa jika pengukuran ulang dilakukan terhadap subjek yang sama dalam kondisi yang serupa, kemungkinan besar akan menghasilkan data yang konsisten. Konsistensi ini menjadi pondasi yang kuat bagi peneliti untuk melangkah ke tahap analisis selanjutnya karena data yang diperoleh terbukti stabil dan tidak bias.

Sebelum melangkah pada pengujian hipotesis utama, prasyarat analisis data harus dipenuhi terlebih dahulu, salah satunya adalah uji normalitas. Uji ini bertujuan untuk melihat apakah data yang terkumpul dari populasi berdistribusi normal atau tidak, yang mana hal ini merupakan syarat mutlak dalam penggunaan statistik parametrik. Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi asimtotik (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,200. Dalam kaidah statistik, data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Dengan perolehan angka 0,200 yang notabene jauh lebih besar dari 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas. Artinya, sebaran data dari responden di Kecamatan Daha Selatan tersebut mewakili populasi secara wajar dan tidak ada penyimpangan data yang ekstrem yang dapat merusak hasil analisis. Kondisi data yang normal ini memberikan legitimasi bagi peneliti untuk menggunakan analisis regresi linier sederhana dalam membedah hubungan antar variabel.

Inti dari penelitian ini terungkap melalui hasil analisis regresi linier sederhana dan uji korelasi yang menunjukkan adanya fenomena yang menarik. Terdapat bukti empiris yang kuat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat pelanggan PDAM PT. Tirta Amandit. Kekuatan hubungan ini tercermin dari nilai korelasi (R) yang mencapai angka 0,813. Jika dikonversikan ke dalam persentase, angka ini bermakna bahwa keeratan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah sebesar 81,3%. Dalam kategori interpretasi koefisien korelasi, angka 0,813 diklasifikasikan sebagai hubungan yang "sangat kuat". Temuan ini menggarisbawahi fakta bahwa bagi pelanggan di IKK Negara Kecamatan Daha Selatan, aspek pelayanan—mulai dari kelancaran air, respons petugas, hingga kemudahan administrasi—sangat berbanding lurus dengan kebahagiaan atau kepuasan mereka. Hampir tidak mungkin memisahkan kepuasan pelanggan dari kualitas layanan yang diberikan, karena keduanya terikat sangat erat dalam persepsi masyarakat.

Eksplorasi data yang dilakukan dalam studi ini berhasil memformulasikan sebuah kerangka matematis yang berfungsi sebagai alat estimasi untuk memproyeksikan dinamika kepuasan pelanggan di masa yang akan datang. Melalui penerapan analisis regresi, ditemukan

model persamaan $Y = 0,771X - 7,642$, yang mana angka-angka tersebut tidak hanya merepresentasikan data statistik mentah, melainkan menyimpan substansi manajerial yang sangat krusial bagi pengambil kebijakan. Keberadaan nilai konstanta yang menyentuh angka negatif sebesar -7,642 memberikan sinyal kuat mengenai karakteristik industri jasa air minum. Secara konseptual, jika diasumsikan bahwa variabel kualitas pelayanan berada pada titik nihil atau tidak ada upaya perbaikan sama sekali, maka tingkat persepsi positif atau kepuasan publik akan berada pada level yang sangat rendah, bahkan cenderung negatif. Hal ini sangat dapat dimengerti mengingat air merupakan komoditas publik yang bersifat primer dan sangat krusial bagi kelangsungan hidup manusia, sehingga ketiadaan layanan yang layak akan langsung memicu sentimen negatif yang mendalam dari masyarakat sebagai pengguna akhir. Titik krusial dari model matematis ini terletak pada besaran koefisien regresi yang mencapai angka 0,771. Secara teknis, koefisien ini memberikan gambaran bahwa setiap terdapat eskalasi satu satuan pada variabel kualitas pelayanan yang diinisiasi oleh pihak PDAM, maka hal tersebut akan diikuti secara linier oleh kenaikan tingkat kepuasan publik sebesar 0,771 satuan. Angka ini merupakan sebuah parameter sensitivitas yang sangat positif dan memberikan arahan strategis bagi manajemen. Implikasinya adalah bahwa segala bentuk upaya perbaikan, sekecil apa pun itu, akan memberikan dampak yang nyata dan terukur. Misalnya, respon yang lebih responsif terhadap keluhan mengenai kebocoran distribusi pipa di lapangan atau peningkatan keramahan personil di bagian loket pembayaran akan secara otomatis mentransformasi persepsi pelanggan ke arah yang lebih baik. Dengan demikian, investasi pada sumber daya manusia dan infrastruktur teknis merupakan langkah yang bersifat proporsional terhadap peningkatan citra perusahaan di mata masyarakat. Untuk memastikan validitas dari pengaruh tersebut, penelitian ini menggunakan prosedur pengujian hipotesis melalui metode uji parsial atau yang dikenal dengan uji T. Langkah ini diambil untuk memverifikasi apakah hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki dasar signifikansi yang kuat secara teoretis maupun statistik. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai t-hitung yang sangat dominan yakni mencapai 13,823. Jika nilai tersebut dikonfrontasikan dengan nilai t-tabel yang hanya dipatok sebesar 1,984, maka terlihat jelas adanya disparitas yang sangat signifikan. Dalam kaidah penarikan kesimpulan statistik, apabila nilai t-hitung melampaui ambang batas t-tabel, maka hipotesis nol secara otomatis ditolak dan hipotesis alternatif diterima sebagai sebuah kebenaran empiris. Kondisi ini membuktikan bahwa pengaruh yang ditimbulkan oleh mutu pelayanan terhadap kepuasan bukan sekadar fenomena kebetulan atau error statistik. Lebih memperkuat argumentasi tersebut, hasil perhitungan juga menunjukkan angka signifikansi sebesar 0,000. Mengingat nilai ini jauh berada di bawah ambang batas probabilitas yang diizinkan sebesar 0,05, maka dapat ditegaskan tanpa ada keraguan ilmiah sedikit pun bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel independen yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menjadi bukti kuat bahwa dalam konteks operasional di wilayah terkait, variabel kualitas pelayanan telah bertransformasi menjadi determinan utama yang mengendalikan sentimen publik. Dengan kata lain, nasib reputasi perusahaan sangat bergantung pada sejauh mana standar kualitas pelayanan dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan, karena data telah menunjukkan bahwa inilah faktor kunci yang paling diperhatikan oleh pelanggan dalam memberikan penilaian terhadap kinerja organisasi. Dalam fase analisis berikutnya, peneliti berusaha untuk mendalami seberapa besar daya pendorong atau kontribusi yang diberikan oleh aspek pelayanan dalam menjelaskan dinamika kepuasan melalui tinjauan terhadap koefisien determinasi atau R Square (R^2). Dari hasil analisis yang dilakukan, didapatkan nilai R^2 sebesar 0,661. Angka ini memberikan

interpretasi mendalam bahwa sebanyak 66,1% dari total fluktuasi atau perubahan yang terjadi pada tingkat kepuasan pelanggan dapat dijelaskan secara komprehensif oleh variabel kualitas pelayanan. Secara teoretis, persentase ini dikategorikan ke dalam tingkat pengaruh yang sangat kuat dan dominan. Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari dua pertiga alasan mengapa masyarakat merasa terpuaskan atau justru merasa kecewa terhadap layanan yang mereka terima ditentukan oleh bagaimana pihak PDAM menjalankan fungsi pelayanannya sehari-hari. Angka kontribusi yang mencapai 66,1% ini memberikan landasan operasional bagi manajemen PDAM PT. Tirta Amandit dalam menyusun skala prioritas kebijakan perusahaan. Data ini memberikan justifikasi empiris bahwa investasi besar pada perbaikan mutu layanan adalah sebuah langkah yang sangat strategis dan memiliki imbal hasil yang tinggi. Mengingat dampaknya yang sangat dominan—mencakup hampir dua pertiga dari seluruh faktor pembentuk loyalitas—maka fokus pada peningkatan kompetensi pelayanan harus diposisikan sebagai inti dari rencana strategis jangka panjang. Dengan memahami bahwa kepuasan pelanggan sebagian besar dibentuk oleh kualitas interaksi dan keandalan layanan, manajemen dapat lebih percaya diri dalam mengalokasikan sumber daya untuk memodernisasi sistem pelayanan pelanggan guna menjamin keberlangsungan usaha dan keharmonisan hubungan dengan masyarakat luas. Kesimpulan dari seluruh rangkaian analisis ini menegaskan bahwa tidak ada jalan pintas dalam memenangkan hati masyarakat selain dengan memberikan standar pelayanan yang ekselen. Variabel lain yang tidak diteliti dalam model ini, yang menyumbang sekitar 33,9%, mungkin mencakup faktor eksternal lainnya, namun kualitas pelayanan tetap menjadi pilar penyangga utama. Oleh karena itu, PDAM PT. Tirta Amandit harus terus berkomitmen pada transformasi layanan, karena setiap sentuhan perbaikan yang dilakukan akan langsung teresonansi dalam grafik kepuasan masyarakat yang terus menanjak secara konsisten, menciptakan ekosistem bisnis yang sehat dan berkelanjutan di sektor utilitas publik. Kendati demikian, penelitian ini juga bersikap objektif dengan mengakui adanya faktor-faktor lain yang tidak tertangkap dalam model ini. Sisa persentase dari koefisien determinasi, yaitu sebesar 33,9% ($100\% - 66,1\%$), dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar lingkup penelitian ini. Faktor-faktor eksternal yang turut berperan dalam membentuk persepsi kepuasan pelanggan bisa sangat beragam, mulai dari citra perusahaan (brand image) yang telah terbangun selama bertahun-tahun, persepsi kewajaran harga atau tarif air yang ditetapkan, efektivitas promosi dan sosialisasi program, hingga kondisi infrastruktur lingkungan pelanggan itu sendiri. Meskipun persentasenya lebih kecil dibandingkan kualitas pelayanan (33,9% berbanding 66,1%), faktor-faktor residu ini tetap memiliki peran yang tidak bisa diabaikan begitu saja dalam manajemen kepuasan pelanggan secara holistik.

Secara keseluruhan, rangkaian analisis statistik mulai dari uji validitas, reliabilitas, normalitas, hingga regresi dan uji hipotesis ini bermuara pada satu kesimpulan solid. Bagi PDAM PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara di Kecamatan Daha Selatan, kualitas pelayanan adalah kunci utama keberhasilan kinerja di mata publik. Dengan kontribusi pengaruh sebesar 66,1% dan sifat hubungan yang sangat kuat, prioritas manajemen haruslah berfokus pada peningkatan standar layanan secara berkelanjutan. Persamaan regresi yang positif menjadi jaminan bahwa setiap upaya perbaikan yang dilakukan tidak akan sia-sia, melainkan akan terkonversi menjadi peningkatan kepuasan masyarakat yang signifikan, yang pada akhirnya akan mendukung keberlanjutan operasional dan reputasi perusahaan di masa mendatang.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian komprehensif yang melibatkan 100 pelanggan PDAM PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara di Kecamatan Daha Selatan, ditemukan bukti empiris yang kuat mengenai peran vital kualitas pelayanan. Melalui pengumpulan data yang menggabungkan kuesioner, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini telah melewati serangkaian uji instrumen yang ketat. Uji validitas dan reliabilitas memastikan bahwa seluruh indikator pertanyaan adalah sah dan konsisten, sementara uji normalitas mengonfirmasi bahwa data yang diperoleh terdistribusi secara wajar mewakili populasi yang ada.

Inti dari temuan ini menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hubungan kedua variabel ini tergolong sangat erat, ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 81,3%. Analisis regresi linier memperkuat fakta ini dengan persamaan matematis yang mengindikasikan bahwa setiap upaya perbaikan pelayanan akan secara langsung mendongkrak kepuasan pelanggan. Secara statistik, uji hipotesis (uji T) membuktikan bahwa pengaruh tersebut bukan kebetulan, melainkan nyata dan signifikan, di mana nilai t-hitung jauh melampaui ambang batas t-tabel.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan memberikan kontribusi dominan sebesar 66,1% dalam membentuk kepuasan pelanggan di wilayah tersebut. Angka ini menegaskan bahwa mayoritas persepsi kepuasan masyarakat ditentukan oleh kinerja pelayanan PDAM, sementara sisa 33,9% dipengaruhi oleh variabel eksternal lain seperti persepsi harga, citra perusahaan, maupun promosi yang berada di luar cakupan studi ini.

Mengacu pada temuan di atas, terdapat sejumlah rekomendasi strategis bagi manajemen PDAM PT. Tirta Amandit untuk mengoptimalkan kinerjanya. Fokus utama pembenahan sebaiknya diarahkan pada aspek komunikasi dan aksesibilitas informasi. Perusahaan perlu membuka kanal komunikasi yang lebih modern dan responsif, tidak hanya mengandalkan telepon kantor, tetapi juga memaksimalkan WhatsApp dan media sosial untuk merespons pengaduan. Penyebaran informasi mengenai gangguan atau pemeliharaan juga harus lebih proaktif, misalnya dengan menempel pengumuman tertulis di lokasi strategis atau berkoordinasi dengan aparat desa dan RT setempat agar informasi sampai ke warga dengan cepat dan jelas.

Selanjutnya, aspek teknis operasional dan kehandalan infrastruktur memerlukan perhatian khusus. Kontinuitas distribusi air harus dijaga melalui pemeliharaan jaringan pipa secara preventif dan terjadwal. Ketika terjadi gangguan, kecepatan respons menjadi kunci; manajemen disarankan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat, misalnya target penyelesaian satu hari untuk kondisi darurat. Hal ini harus didukung oleh kesiapan tim teknis, ketersediaan stok material perbaikan, serta jaminan kualitas air yang sesuai standar kesehatan melalui pengolahan yang optimal di instalasi.

Terakhir, aspek administrasi dan hubungan pelanggan perlu ditingkatkan transparansinya. Sistem penagihan harus menyajikan rincian biaya yang jelas untuk menghindari kebingungan pelanggan, yang dibarengi dengan peningkatan kompetensi petugas pencatat meter. Selain itu, kebijakan tarif perlu dievaluasi secara berkala dengan melibatkan pemerintah daerah untuk memastikan asas keadilan, termasuk pertimbangan subsidi bagi yang kurang mampu. Manajemen juga harus membangun budaya integritas dengan menepati janji layanan, melakukan pengecekan ulang hasil pekerjaan lapangan, serta secara rutin turun ke bawah untuk menyerap aspirasi melalui kotak saran atau pertemuan tokoh masyarakat demi membangun kepercayaan jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliya, S.A. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM IKK JUAI Kabupaten Balangan. Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik, STIA Amuntai.
- Budiman, Arip. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Margaluyu Cikoneng Kabupaten Ciamis. *Administrasi Bisnis* Vol. 8, No. 2, hlm 216-226.
- Dameria, Sinaga. 2022. *METODOLOGI PENELITIAN (Penelitian Kuantitatif)*. Jakarta: UKI PRESS.
- Hikmawati, Fenti. 2017. *Metedologi Penelitian*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Hardani, et al. 2020. *Metode Penelitian Kuanlitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hardiansyah, M. 2008. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Ilman Hakim & Anne Putri. 2022. Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan masyarakat Padang Pariaman. *Bisnis Kompetif*, Vol. 1, No. 2, hal 109.
- Indasari, M. 2019. *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Khamdan, R. 2023. *Kepuasan Konsumen*. Jawa Timur: UIN KHAS Press
- Mulyadi, Agus Sya'bani Arlan & Mahdalina. 2024. Kualitas Pelayanan Pada PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. *Jurnal Pelayanan Publik*, Vol. 1, No. 4, hlm 1080.
- Novita, Afria. 2020. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Melalui Kinerja Pegawai Polsek Batu Ampar. Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.