

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

H. Syahrian

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan (*customers*). Kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh air yang disalurkan oleh PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kerap kali keruh, berbau bahkan tak mengalir. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan air bersih terhadap kepuasan masyarakat pada kepuasan masyarakat pada PDAM di Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif kausal (sebab akibat) dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner dan studi kepustakaan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *Purposive Sampling* sehingga terdapat responden sebanyak 92 orang. dan teknik analisa data yang digunakan adalah uji normalitas dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan air bersih berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada PDAM di Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini dilihat dari hasil analisis uji t sebesar 15,217 dibandingkan dengan 1,662. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$, oleh sebab itu dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis null (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan besar pengaruhnya kualitas pelayanan air bersih terhadap kepuasan masyarakat adalah 84,9% yang artinya berhubungan positif.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan air bersih, kepuasan masyarakat, PDAM*

ABSTRACT

The quality of public services is the result of the interaction of various aspects, namely the service system, human resources for service providers, strategy and customers. Community satisfaction is a feeling that arises in accordance with expectations of the expected performance through the fulfillment of community needs and desires. This research was motivated by the fact that the water distributed by the PDAM of Hulu Sungai Utara is often cloudy, smells, and doesn't even flow. Based on this, this study aims to determine the effect of the quality of clean water services on community satisfaction with PDAMs in Sungai Tabukan District, Hulu Sungai Utara District. This study uses a causal associative method (cause and effect) with a quantitative approach. Data collection techniques by distributing questionnaires and literature study. The sampling technique in this study was a purposive sampling technique so that there were 92 respondents. and the data analysis technique used is the normality test and t test. The results of the study show that the quality of clean water services has an effect on community satisfaction with PDAMs in Sungai Tabukan District, Hulu Sungai Utara District. This can be seen from the results of the t test analysis of 15.217 compared to 1.662. So $t_{count} > t_{table}$, therefore it can be concluded that the null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_a) is accepted. With a large

influence the quality of clean water services on community satisfaction is 84.9%, which means it is positively related.

Keywords: *quality of clean water service, community satisfaction, PDAM*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, Pemerintah mempunyai peran dalam penyediaan air bersih atau air minum. Penyediaan air minum merupakan kegiatan menyediakan air minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif. Pada Pasal 2 Ayat (2) disebutkan bahwa salah satu tujuan diselenggarakan sistem penyediaan air minum yaitu untuk tersedianya pelayanan air minum untuk memenuhi hak rakyat atas air minum, melalui pengelolaan dan pelayanan air minum yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Jadi penyelenggaraan sistem penyediaan air minum dilaksanakan untuk menjamin hak rakyat atas akses terhadap pelayanan air minum dan terpenuhinya kebutuhan pokok air minum sehari-hari bagi masyarakat.

Selanjutnya pada PP No 122 Tahun 2015 Pasal 53 Ayat (1), berbunyi bahwa pelanggan berhak untuk memperoleh pelayanan air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan serta mendapatkan informasi tentang kejadian atau keadaan yang bersifat khusus dan berpotensi menyebabkan perubahan atas kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan. Hal ini menunjukkan PDAM memiliki kewajiban untuk memenuhi kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara dihadapkan pada sejumlah permasalahan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PDAM. Keluhan atas kualitas air bersih masih dirasakan oleh pelanggan PDAM di Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten

Hulu Sungai Utara. Dikutip dari fitur Google Maps PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara, terdapat ulasan dari pelanggan yang menanyakan terkait seringnya air yang keruh. Selaras dengan ulasan tersebut, berdasarkan hasil wawancara dengan Muliayana sebagai salah satu pelanggan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara yang bertempat tinggal di Kecamatan Sungai Tabukan, ia mengatakan “Sering airnya bewarna, berbau itu sudah pasti, terkadang airnya tidak mau keluar atau air yang keluar hanya sedikit”.

Dari pengamatan yang dilakukan pada masyarakat di Kecamatan Sungai Tabukan, memang hingga saat ini air yang disalurkan oleh PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara masih kerap kali keruh, berbau bahkan tak mengalir. Hal-hal tersebut menjadi masalah krusial yang menjadi keluhan masyarakat. Terlebih Kecamatan Sungai Tabukan sebagian besar adalah daerah rawa atau perairan (lahan basah), masyarakat tentu mengharapakan kualitas penyediaan air bermutu bersih guna memenuhi kehidupannya sehari-harinya. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan air bersih yang diberikan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dilihat dari kepuasan masyarakat yang ada.

Adapun judul Penelitian yang diangkat adalah: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke (Dwiyanto, 2008:141), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem

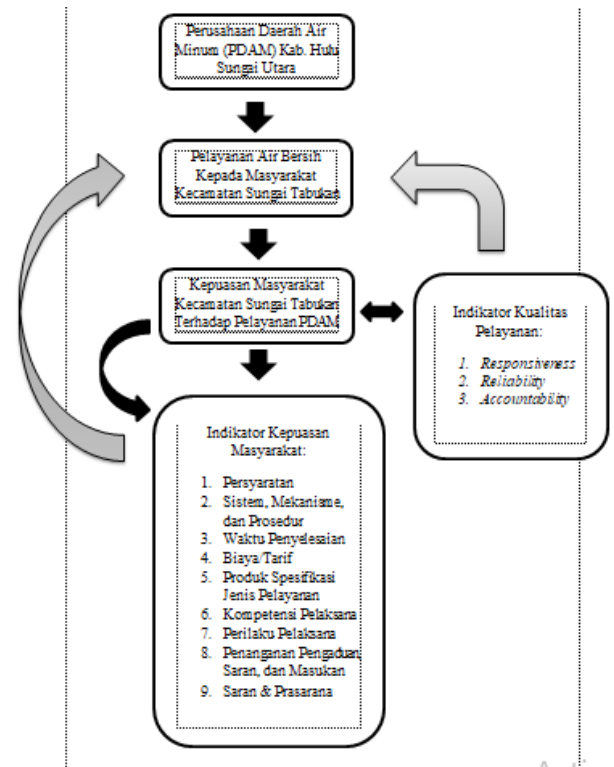
pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan (*customers*). Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta adanya mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk kekurangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.

Menurut Lenvine dalam Dwiyanto (2008:144), terdapat sejumlah indikator yang dapat harus dipenuhi yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik terdiri dari beberapa unsur yakni persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, masukan, dan saran; dan sarana prasarana.



METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013:8) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dan juga merupakan pengumpulan data yang menggunakan instrument penelitian serta analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik. Dengan metode ini, akan diperoleh data persepsi masyarakat yang akurat dan terukur mengenai seberapa baik kualitas pelayanan air bersih PDAM di Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* yaitu suatu teknik menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu agar dapat memberikan data secara maksimal serta subjek/objek sesuai dengan tujuan.

Untuk mengetahui jumlah kelayakan sampel penelitian menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(e)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1088}{1088(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1088}{11,88} = 91,58 \rightarrow 92$$

Berdasarkan perhitungan kelayakan sampel tersebut, maka jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 92 sampel atau 92 masyarakat di Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner dan studi kepustakaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

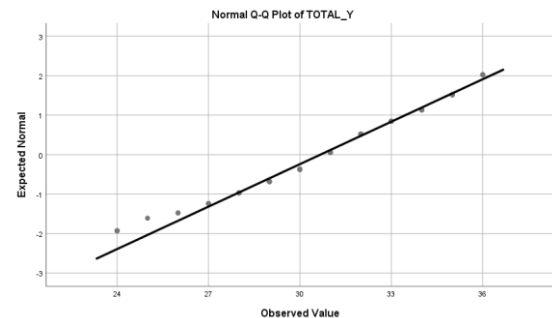
Hasil dari pengujian yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Var.	Item	Koefisien Pearson Correlation	Kep.	Koefisien Alpha Cronbach	Kep.
Kualitas Pelayanan (X)	1	0,663	Valid	0,912	Reliabel
	2	0,772	Valid		
	3	0,750	Valid		
	4	0,817	Valid		
	5	0,683	Valid		
	6	0,774	Valid		
	7	0,697	Valid		
	8	0,472	Valid		
	9	0,800	Valid		
	10	0,471	Valid		
	11	0,641	Valid		
	12	0,538	Valid		
	13	0,595	Valid		
	14	0,546	Valid		
	15	0,804	Valid		
Kepuasan Masyarakat (Y)	1	0,263	Valid	0,818	Reliabel
	2	0,680	Valid		
	3	0,753	Valid		
	4	0,827	Valid		
	5	0,730	Valid		
	6	0,572	Valid		
	7	0,634	Valid		
	8	0,604	Valid		
	9	0,593	Valid		

Tabel diatas menjelaskan hasil pengujian validitas dan reliabilitas 15 butir

variabel Kualitas Pelayanan Air Bersih dan 9 butir variabel Kepuasan Masyarakat dinyatakan valid dan reliabel karena nilai yang dihasilkan lebih besar dari 0,60, artinya kedua variabel pada penelitian ini dikategorikan layak.

Selanjutnya uji yang dilakukan adalah uji normalitas, pengujian ini merupakan syarat untuk kelayakan model. Adapun hasil uji pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Deteksi normalitas data dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dari gambar grafik di atas, terlihat titik menyebar sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Maka model regresi layak dipakai untuk memprediksi (Santoso, 2003).

Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Stand. Coefficients		
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	9,085	1,427		6,366	0,000
Kualitas Pelayanan	0,429	0,028	0,849	15,217	0,000

a. Dependent Variable:Kepuasan Masyarakat

Hasil uji t diperoleh nilai thitung untuk variabel mutasi = 15,217 (diperoleh dengan bantuan IBM SPSS Statistic 25). Sedangkan, nilai t tabel dengan taraf kepercayaan 95% uji dua sisi adalah 1,662. Hasil perbandingan nilai t hitung dengan t tabel ini menunjukkan untuk variabel Kualitas Pelayanan Air Bersih nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Jadi, variabel kualitas pelayanan berpengaruh

secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada PDAM di Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis, Kualitas Pelayanan Air Bersih yang berjalan pada PDAM di Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara dilihat hasil perhitungan thitung sebesar 15,217 diatas dibandingkan dengan ttabel ($df=90$) yaitu 1,662 dengan taraf signifikan 95%, jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan koefisien korelasi (R) sebesar 0,429, artinya dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kualitas Pelayanan Air Bersih (X) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) mempunyai pengaruh yang kuat. Sedangkan koefisien determinansi yang diperoleh kepuasan masyarakat 84,9% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan air bersih dan sisanya 15,1% harus dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang berasal dari luar regresi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Erwan Agus Purwanto, Dyah Ratih Sulistyastuti. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif. Gava Media. Yogyakarta
- Daryanto dan Ismayanto Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Gava Media. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. Fakultas Sosial Politik UGM. Yogyakarta
- Lukman, Samparan. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. STIA. Jakarta
- Martono, Nanang. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif. PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2011. Psikologi Komunikasi. PT Remaja Rosdakarya. Bandung

Riduwan. 2013. Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.CV. Bandung.

Thoha, Miftah. 2012. Kepemimpinan Dalam Manajemen. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi III. CV. Andi Offset, Yogyakarta

Triatna, C. 2015. Perilaku Organisasi dalam Pendidikan. Remaja Rosdakarya. Bandung

Dokumen

Kajian Desa Rawan Air Bersih di Kabupaten Hulu Sungai Utara.
Sumber:
<https://bappelitbang.hsu.go.id>.
Diakses tanggal 20 September 2022.