

Studi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Air Bersih Perumda Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang

Siti Umi Kalsum, Asih Suzana, Amira Qotrunada Harahap*
Program Studi Teknik Lingkungan, Fakultas Teknik, Universitas Batanghari
Jalan Slamet Riyadi, Kota Jambi
*e-mail: amirah94@gmail.com

ABSTRACT

PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang in the dimension of assurance is still not good. As evidenced by the low scope of service in this unit. Marked by the number of customers in 2020 as many as 2035 people. While the population of Sumay Subdistrict in 2020 as many as 21,398 people (Tebo Regency in Numbers, 2021). This means that the service coverage is 9.5%. This has not met the government's target of drinking water services of 75% for rural areas (Permen PU No. 13, 2013). This type of research includes explorative descriptive research using qualitative statistical research techniques. This research method uses survey method with customer population of PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang. Sampling techniques using slovin formula. The analysis technique uses multiple linear regression analysis, with F test and t test using SPSS software. The results of the study that the level of customer satisfaction based on respondents' responses to 5 (five) dimensions of service quality received a score of 3.54 in the category of satisfied.

Keywords: Customer Satisfaction; Tangible; Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy.

1. Pendahuluan

Air merupakan salah satu unsur penting bagi makhluk hidup di bumi ini termasuk manusia. Tanpa air manusia akan sulit untuk melangsungkan hidupnya, maka pengelolaannya harus diatur dengan bijak agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien sehingga dapat digunakan berkelanjutan. Pelayanan air bersih menurut Gronroos dalam Winarsih (2005) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen/pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan air bersih (PDAM) yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Kabupaten Tebo telah memiliki perusahaan umum daerah air minum yaitu PERUMDA Tirta Muaro untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kabupaten Tebo. PERUMDA Tirta Muaro saat ini terdiri dari 14 unit pelayanan yaitu antara lain yaitu Muaro Tebo, Unit Sungai Bengkal, Unit Koto Jayo, Unit Pulau Temiang, Unit Betung Bedarah Barat, Unit Muara Tabir, Unit Teluk Kual, Unit Teluk Singkawang, Unit Cermin Alam, Unit Rimbo Ilir, Unit Wirotho Agung, Unit Teluk Rendah, Unit Rimbo Ulu dan Unit Rimbo Bujang. PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang merupakan unit yang melayani kebutuhan air bersih untuk wilayah Kecamatan Sumay. Unit ini melayani 3 (tiga) desa dari 12 (dua belas) desa yang terdapat di Kecamatan Sumay.

PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang secara dimensi jaminan (assurance) masih belum baik. Terbukti dengan masih rendahnya cakupan pelayanan pada unit ini. Ditandai dengan jumlah pelanggan pada tahun 2020 sebanyak 2035 jiwa. Sedangkan jumlah penduduk Kecamatan Sumay tahun 2020 sebanyak 21.398 jiwa (Kabupaten Tebo dalam Angka, 2021). Artinya cakupan pelayanannya sebesar 9,5%. Hal ini belum memenuhi target pemerintah terhadap pelayanan air minum yaitu sebesar 75% untuk kawasan perdesaan (Permen PU Nomor 13, 2013). Secara kehandalan (reliability) PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang masih belum baik. Terbukti dengan jam operasional distribusi air saat ini masih sekitar 10 jam/hari (PERUMDA Tirta Muaro

Unit Teluk Singkawang, 2020). Artinya belum sesuai dengan standar peraturan pendistribusian air yang tertuang pada Peraturan Pemerintah No. 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum yaitu wajib memberikan jaminan pengaliran selama 24 jam/hari. Kualitas pelayanan PDAM sebagaimana menurut Batubara, et al., (2014) meliputi dimensi *tangible, reliability, assurance, responsiveness dan empathy*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan air bersih PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan.

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif eksploratif dengan menggunakan teknik penelitian statistik kualitatif.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo. Wilayah yang dijadikan tempat penelitian adalah Desa Teluk Singkawang, Teriti dan Desa Lembak Bungur Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. Penelitian dimulai pada bulan September hingga bulan Desember tahun 2020.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang didapat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data primer antara lain:

1. Wawancara
2. Angket

Populasi dan Teknik Sampling

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pelanggan PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang, yaitu sebanyak 407 pelanggan. Teknik sampling merupakan cara menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan rumus Slovin:

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

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Dengan rumus tersebut, didapat jumlah sampel:

$$N = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$N = \frac{407}{1+407(0,1)^2} = 80 \text{ responden.}$$

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui buku-buku, jurnal, maupun artikel yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu peta wilayah, peta pelayanan, data jumlah pelanggan, data jumlah penduduk Kecamatan Sumay. Teknik pengumpulan data sekunder sebagai berikut:

1. Dokumentasi
2. Studi Literatur

2.4 Variabel Penelitian

Dimensi kualitas pelayanan menurut Rangkuti (2006 : 29-30) terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan (X), yaitu :

1. Bukti langsung (tangibles) (X1)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (reliability) (X2)

Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, tepat, dan memuaskan.

3. Ketanggapan (responsiveness) (X3)

Keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (assurance) (X4)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki paraa staf ; bebas dari bahaya, resiko atau keragu – ragan.

5. Empati (empathy) (X5)

Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Variabel diatas merupakan Dependen Variabel yang akan dilihat keterkaitannya dengan Independen Variabel yang diwakili oleh Kepuasan Pelanggan (Y).

2.5 Teknik Analisis

Analisa data menggunakan pengujian statistik menggunakan program SPSS (Statistical Product And Service Solution). Kegiatan yang dilakukan dalam tahap ini ialah menganalisis data hasil survai berdasarkan perhitungan statistika dan membuat model berupa analisa klasifikasi silang (crosstab) dengan kriteria koefisien korelasi (r), nilai

banding F, nilai banding t. Interpretasi yang dihasilkan merupakan suatu penarikan kesimpulan mengenai adanya keterkaitan antara 2 (dua) variabel.

Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan

Analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan air bersih didasarkan atas sistem penilaian dari skala Likert. Pilihan jawaban dengan skor besar merupakan jawaban yang dianggap mempunyai tingkat kepuasan paling tinggi. Nilai indikator kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Indikator Tingkat Kepuasan Pelanggan

Nilai	Tingkat Kepuasan
>4-5	Sangat Puas
>3-4	Puas
>2-3	Cukup Puas
>1-2	Tidak Puas
<1	Sangat Tidak Puas

3. Hasil dan Pembahasan

2.1 Identitas Responden

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Reponden yang diteliti dibedakan berdasarkan jenis kelamin. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana keterlibatan pelanggan baik laki-laki maupun perempuan dalam memanfaatkan jasa dari PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Pelanggan	Persentase
1.	Laki-laki	24	30
2.	Perempuan	56	70
	Jumlah	80	100

b. Deskripsi Lama Menjadi Pelanggan

Responden yang diteliti dibedakan berdasarkan lamanya menjadi pelanggan. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana keterlibatan pelanggan berdasarkan lamanya menjadi pelanggan PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan

No.	Lama Menjadi Pelanggan	Jumlah Pelanggan	Persentase
1	> 1 Tahun	2	2,50
2	1-3 Tahun	18	22,50
3	3-5 Tahun	25	31,25
4	> 5 Tahun	35	43,75
	Jumlah	80	100,00

c. Deskripsi Kepemilikan Rumah

Responden yang diteliti dibedakan berdasarkan kepemilikan rumah. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana keterlibatan pelanggan berdasarkan kepemilikan rumah menjadi pelanggan PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo.

Tabel 4. Responden Berdasarkan Kepemilikan Rumah

No.	Kepemilikan Rumah		Persentase
	Jumlah Orang	Jumlah	
1	Milik Sendiri	75	93,75
2	Sewa Kontrak	2	2,50
3	Rumah Dinas	3	3,75
Jumlah		80	100,00

d. Deskripsi Pekerjaan

Responden yang diteliti dibedakan berdasarkan pekerjaan. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana keterlibatan pelanggan berdasarkan jenis pekerjaan yang menjadi pelanggan PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo.

Tabel 5. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah Pelanggan	Persentase
1	PNS	2	2,50
2	Karyawan Swasta	19	23,75
3	Petani	38	47,50
4	Ibu Rumah Tangga	21	26,25
Jumlah		80	100,00

e. Deskripsi Rata-Rata Besaran Pembayaran Tagihan

Responden yang diteliti dibedakan berdasarkan rata-rata besaran pembayaran tagihan setiap bulannya. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana keterlibatan pelanggan berdasarkan rata-rata besaran pembayaran tagihan setiap bulannya yang menjadi pelanggan PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo.

Tabel 5. Responden Berdasarkan Rata-Rata Pembayaran Tagihan

No.	Besaran Tagihan Per Bulan	Jumlah Pelanggan	Persentase
1.	< Rp. 50.000	12	15,00
2.	Rp. 50.000 - Rp. 75.000	22	27,50
3.	Rp. 75.000 - Rp. 100.000	30	37,50
4.	> Rp. 100.000	16	20,00
Jumlah		80	100,00

f. Deskripsi Rata-Rata Besaran Penghasilan

Responden yang diteliti dibedakan berdasarkan rata-rata besaran penghasilan per bulan. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana keterlibatan pelanggan berdasarkan rata-rata besaran penghasilan per bulan yang menjadi pelanggan PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo.

Tabel 6. Responden Berdasarkan Rata-Rata Penghasilan Per Bulan

No.	Besaran Penghasilan	Jumlah Pelanggan	Persentase
1	Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000	12	15,00
2	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	34	42,50
3	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	29	36,25
4	> Rp. 3.000.000	5	6,25
Jumlah		80	100,00

3.2 Deskripsi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen pada tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected Service*). Kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan dalam hal ini PERUMDA dalam memberi layanan air bersih sesuai harapan pelanggan secara konsisten. Adapun variabel bebas (X) yaitu tentang kualitas pelayanan yang dibahaskan lebih lanjut dalam 5 dimensi yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*.

a. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Tangibles*

Tangibles merupakan kemampuan dari perusahaan yaitu PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo dalam menunjukkan keberadaannya terhadap pihak eksternal yaitu pelanggan. *Tangibles* akan diuji melalui indikator kemampuan dan penampilan produk.

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk dimensi *Tangibles*, sebagai berikut.

Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Tangibles*

Atribut	Jumlah Responden					Mean
	SK	K	SK	TK	SSTK	
Tingkat kekeruhan air (X1.1)	1	11	45	23	0	4,11
%	1,3	14	56,3	28,8	0	
	SB	B	SB	TB	SST	
Air tidak berbau (X1.2)	1	17	48	14	0	3,93
%	1,3	21	60	16,5	0	
	STM	TM	CM	M	SM	
Air dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari (X1.3)	1	42	34	3	0	2,49
%	1,3	53	42,5	3,8		
Total Rata-Rata (Mean)						3,51

Skor tertinggi mengenai dimensi *tangibles* adalah sebesar 4,11 yaitu tingkat kekeruhan air yang dinilai oleh responden sedikit keruh. Secara keseluruhan untuk dimensi *tangibles* memiliki total nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,51 dibawah 4, artinya responden menilai dimensi *tangibles* yang ada pada PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang belum memenuhi harapan penggunaanya atau pelanggan.

- 1) Dari sisi tingkat kekeruhan air yang diproduksi oleh PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang pada umumnya masih sedikit keruh;
- 2) Air yang didistribusikan ke pelanggan sedikit berbau;
- 3) Air tidak dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari.

b. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Reliability*

Reliability merupakan kemampuan PERUMDA untuk memberikan pelayanan berdasarkan apa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Kinerja diuji lebih lanjut dengan keinginan pelanggan seperti kecepatan dalam pelayanan, sikap petugas dalam menghadapi keluhan, sikap dalam menanggapi pertanyaan konsumen.

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk dimensi *reliability* sebagai berikut.

Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Reliability*

Atribut	Jumlah Responden					Mean
	STS	TS	CS	S	SS	
Kemudahan akses pembayaran tagihan (X3.1)	1	7	9	18	45	4,24
	%	1,3	8,8	11,3	22,5	56,3
		STS	TS	CS	S	SS
Kemudahan menyampaikan keluhan (X3.2)	1	4	12	62	1	3,73
	%	1,3	5	15	77,5	1,3
Total Rata-Rata (Mean)						3,99

Secara keseluruhan, untuk dimensi *reliability* memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 3,99 atau mendekati skor 4, artinya responden menilai *reliability* yang ada pada PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang sudah sepenuhnya memenuhi harapan penggunaannya atau pelanggan.

- 1) Petugas PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang masih belum bertindak cepat dalam menangani keluhan pelanggan;
- 2) Petugas PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang masih belum bertindak cepat dalam mengatasi kasus kebocoran pipa pada konsumen.

c. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Responsiveness*

Responsiveness merupakan kemauan PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat terhadap konsumen, cara menyampaikan informasi dengan jelas. Menghindari pelanggan sampai menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas, sehingga mengakibatkan persepsi negatif dari kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penyebaran kusioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk dimensi *responsive* sebagai berikut.

Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Responsive*

Atribut	Jumlah Responden					Mean
	STS	TS	CS	S	ST	
Penanganan keluhan pelanggan (X.2.1)	2	32	8	37	1	3,04
	%	2,5	40	10	46,3	2,3
		STS	TS	CS	S	ST
Kecepatan menangani kebocoran (X.2.2)	36	9	4	13	18	2,60
	%	45	11	5	16,3	22,5
Total Rata-Rata (Mean)						2,82

Secara keseluruhan, untuk dimensi *responsive* memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 2,82 atau masih dibawah 4, artinya responden menilai dimensi daya tanggap (*responsive*) yang ada pada PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang belum memenuhi harapan penggunaannya atau pelanggan.

- 1) PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo masih belum cepat dalam penanganan keluhan pelanggan;
- 2) PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo masih belum memberikan tanggapan yang cepat terhadap kebocoran pipa pada konsumen.

d. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Assurance*

Assurance merupakan kemampuan, pengetahuan dan kesopansantunan dari para pegawai PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo untuk menumbuhkan kepercayaan terhadap para pelanggan. Beberapa komponen *assurance* seperti komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).

Berdasarkan hasil penyebaran kusioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk dimensi *assurance*, sebagai berikut.

Tabel 10. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Assurance*

Atribut	Jumlah Responden					Mean
	STS	TS	CS	S	ST	
Pelayanan sudah Baik (X4.1)	1	5	35	39	0	4,39
	%	1,3	6,3	43,8	48,8	0
		STS	TS	CS	S	ST
Kualitas air sudah baik (X.4.2)	1	4	60	12	3	3,15
	%	1,3	5	75	15	3,8
Total Rata-Rata (Mean)						3,77

Skor tertinggi mengenai dimensi *assurance* adalah sebesar 4,39 yaitu pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo kepada pelanggan. Secara keseluruhan untuk dimensi *assurance* memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 3,77 atau mendekati skor 4, artinya responden menilai dimensi *assurance* yang ada pada PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo telah memenuhi harapan penggunaannya atau pelanggan.

- 1) PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo telah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya;
- 2) PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo telah memberikan kualitas air yang baik kepada pelanggannya.

e. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Empathy*

Empathy merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan terhadap pelanggan dengan upaya memahami setiap keinginan pelanggan.

Tabel 11. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Empathy*

Atribut	Jumlah Responden					Mean
	STS	TS	CS	S	ST	
Petugas bersikap sopan menanggapi keluhan	1	11	18	46	4	3,51
	%	1,3	14	22,5	57,5	5
		STS	TS	CS	S	ST
Petugas bersikap sopan dalam melayani konsumen	1	2	44	7	26	3,69
	%	1,3	2,5	55	8,8	32,5
Total Rata-Rata (Mean)						3,6

PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang diharapkan mempunyai pengetahuan dan pemahaman mengenai pelanggan, memiliki waktu operasi yang nyaman untuk pelanggan dan kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Berdasarkan hasil penyebaran kusioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk dimensi *empathy*, sebagaimana ditampilkan pada tabel 11. Secara keseluruhan, untuk dimensi *empathy* memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 3,60 atau mendekati skor 4, artinya responden menilai dimensi *empathy* petugas PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Tebo telah memenuhi harapan penggunanya atau pelanggan.

- 1) Petugas PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang bersikap sopan dan ramah dalam menangani keluhan/permasalahan pelanggan;
- 2) Petugas PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan aspek kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi maka dapat dibuat ringkasan *mean* dari masing-masing dimensi sebagai berikut.

Tabel 12. Rata-Rata Tanggapan Responden Atas Kualitas Pelayanan PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo

No.	Dimensi Kualitas Pelayanan	Mean
1.	Tangible	3,51
2.	Responsiveness	2,82
3.	Reliability	3,99
4.	Assurance	3,77
5.	Empathy	3,66
Rata-Rata		3,54

Berdasarkan rata-rata tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan, maka diketahui kualitas pelayanan yang ada pada PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo sebesar 3,54 dimana skor ini mendekati skor 4 yang dapat diinterpretasikan kualitas pelayanan tergolong cukup baik. Dari kelima dimensi pelayanan diketahui bahwa *reliability* memiliki rata-rata tertinggi dan *responsiveness* memiliki rata-rata terendah.

2.2 Uji Statistik Data

Pada penelitian ini dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heterokedastisitas, uji secara simultan (uji F) dan uji secara parsial (uji t).

1. Uji Validitas

Berikut adalah hasil uji validitas dpada masing-masing variabel penelitian.

Tabel 13. Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Rhitung	Rtabel	Hasil
1.	Variabel X.1 (<i>Tangible</i>)	1,000	0,22	Valid
2.	Variabel X.2 (<i>Responsiveness</i>)	0,584	0,22	Valid
3.	Variabel X.3 (<i>Reliability</i>)	0,252	0,22	Valid
4.	Variabel X.4 (<i>Assurance</i>)	0,623	0,22	Valid
5.	Variabel X.5 (<i>Empathy</i>)	0,624	0,22	Valid
6.	Variabel Y (<i>Kepuasan</i>)	0,297	0,22	Valid

Hasil perhitungan validitas menunjukkan item pertanyaan untuk variabel *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy* dan kepuasan dinyatakan masing-masing instrumen mempunyai nilai koefisien korelasi (*r* hitung) yang lebih besar dari koefisien kritis (*r* tabel). Hal ini menunjuka bahwa masing-masing item adalah valid /sahih.

1. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan pada Lampiran didapatkan hasil koefisien alpha sebagai berikut.

Tabel 14. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
,642	6

Koefesien alfa dinyatakan reliabel karena lebih besar dari 0,6. Dengan demikian pertanyaan kusioner pada masing-masing indikator variabel penelitian dinyatakan reliabel dan selanjutnya dapat digunakan dalam penelitian ini.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui hal tersebut dapat menggunakan uji komogorov smirnov (K-S). Apabila nilai probabilitas > nilai $\alpha = 0,05$, maka data terdistribusi secara normal dan apabila nilai probabilitas < nilai $\alpha = 0,05$, maka data tidak terdistribusi secara normal. Berikut disajikan tabel yang merupakan hasil output uji normalitas data.

Berdasarkan output uji normalitas yang terdapat di atas bahwa nilai Upper Bound Monter Carlo Sig. sebesar 0,011 lebih besar dari 0,05, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang akan dianalisis terdistribusi normal.

3. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas adalah korelasi tinggi yang terjadi antara variabel bebas satu dengan variabel bebas lainnya. Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel *independent*. Nilai *tolerance* < 0,10 dan nilai *VIF* >10 maka dikatan bahwa ada multikolonieritas antar variabel dalam model regresi. Berikut disajikan tabel yang merupakan hasil output uji multikolonieritas.

Tabel 16. Hasil Uji Multikolonieritas

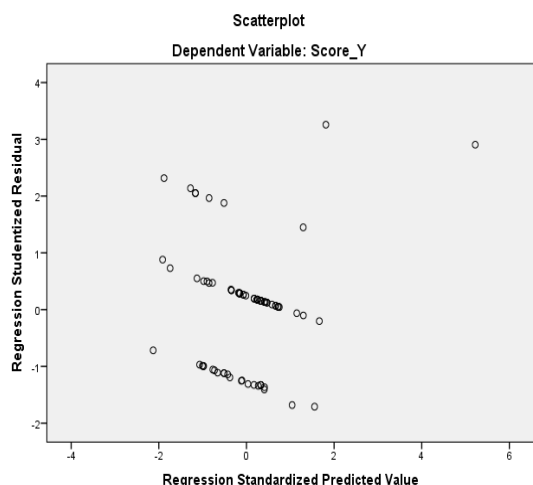
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	(Constant)	
	Score_X1	,425 2,355
	Score_X2	,517 1,933
	Score_X3	,711 1,407
	Score_X4	,409 2,443
	Score_X5	,439 2,278

Berdasarkan output uji multikolonieritas di atas bahwa hasil perhitungan nilai *tolerance* dari masing-masing dimensi *independent* lebih besar 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel *independent*. Hasil perhitungan *VIF* dari masing-masing dimensi *independent* lebih kecil dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel *independent* dalam model regresi.

4. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu

pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heterokedastisitas pada data ini dilakukan dengan cara melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID). Berikut hasil uji heterokedastisitas.



Gambar 1. Scatter Plot Uji Heterokedastisitas

Dari gambar scatter plot di atas menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak ada heterokedastisitas.

5. Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis ini dimaksudkan untuk mengetahui sebuah tafsiran parameter secara bersama-sama, yang artinya seberapa besar pengaruh dari dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* terhadap dimensi kepuasan secara bersama.

Tabel 17. Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,485	5	,497	1,069	,385 ^b
	Residual	34,403	74	,465		
	Total	36,888	79			

$H_0 : b_{1,2,3,4,5} = 0$, artinya dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

$H_0 : b_{1,2,3,4,5} > 0$, artinya dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan.

Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa $F_{hitung} = 1,069$ dengan tingkat kesalahan $0,385 (0,0385 > 0,050)$, maka hipotesis ini menolak H_0 dan menerima H_a , artinya bahwa secara keseluruhan dimensi *Tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo.

6. Uji Parsial (Uji t)

Uji t ini juga dapat disebut uji parsial, pengujian ini bertujuan untuk menguji signifikansi hasil uji regresi linier

berganda. Pembuktian hipotesis ini yaitu memperhatikan nilai t hitung dan signifikan. Untuk uji t didapat hasil sebagai berikut.

Tabel 18. Hasil Uji t

Model		T	Sig.
1	(Constant)	5,599	,000
	Score_X1 (<i>Tangible</i>)	-,175	,862
	Score_X2 (<i>Responsiveness</i>)	,729	,468
	Score_X3 (<i>Reliability</i>)	,449	,655
	Score_X4 (<i>Assurance</i>)	-,560	,577
	Score_X5 (<i>Empathy</i>)	-1,327	,188

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} dimensi *tangibles* sebesar $-0,175$ dengan tingkat signikan t sebesar $0,000$ lebih kecil dari $0,05 (0,000 < 0,05)$ maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Hipotesis yang menyatakan menerima menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo.

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} dimensi *responsiveness* sebesar $0,729$ dengan tingkat signikan t sebesar $0,468$ lebih besar dari $0,05 (0,468 > 0,05)$ maka hipotesis penelitian ini menerima H_0 dan menolak H_a . Hipotesis yang menyatakan menerima menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* secara partial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo.

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} dimensi *reliability* sebesar $0,449$ dengan tingkat signikan t sebesar $0,655$ lebih besar dari $0,05 (0,655 > 0,05)$ maka hipotesis penelitian ini menerima H_0 dan menolak H_a . Hipotesis yang menyatakan menerima menunjukkan bahwa dimensi *reliability* secara partial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo.

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} dimensi *assurance* sebesar $-0,560$ dengan tingkat signikan t sebesar $0,577$ lebih besar dari $0,05 (0,577 > 0,05)$ maka hipotesis penelitian ini menerima H_0 dan menolak H_a . Hipotesis yang menyatakan menerima menunjukkan bahwa dimensi *assurance* secara partial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo.

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} dimensi *empathy* sebesar $-1,327$ dengan tingkat signikan t sebesar $0,188$ lebih besar dari $0,05 (0,188 > 0,05)$ maka hipotesis penelitian ini menerima H_0 dan menolak H_a . Hipotesis yang menyatakan menerima menunjukkan bahwa dimensi *reliability* secara partial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang Kecamatan Sumay Kabupaten Tebo.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan air bersih PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang dianalisis berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dan regresi linear berganda diperoleh bahwa

kepuasan pelanggan terhadap pelayanan air bersih PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang dinyatakan puas berdasarkan hasil kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan air bersih PERUMDA Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang.

Daftar Pustaka

- Anandar. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kecana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang, *Journal Administrasi Negara* 3 (4) 2015: 1103-1114
- Anggreini, Nunik. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Kabupaten Tebo Dalam Angka 2021*. Jambi: Badan Pusat Statistik
- Batubara, A. W., Ginting, P., dan Nurbaity, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan *Word Of Mouth* Mahasiswa Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan Fisip USU. *Journal Manajemen & Bisnis, Vol. 14, No. 02*
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Mc.Graw-Hill. Boston.
- Djaali, A. (2008). *Skala Likert*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fauziah. (2013). Kualitas Pelayanan Penjualan Tiket pada PT. Bonanza Pekanbaru *Holiday Tour & Travel*. *Jurnal Universitas Riau*
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 3. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Isnawati, Dian & Suhariadi Fendy. (2013). Hubungan antara Dukungan Sosial dengan Penyesuaian Diri Masa Persiapan Pensiun pada Karyawan PT Pupuk Kaltim. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*. Vol. 1, Februari 2013, Hal. 1-6. Departemen Psikologi Industri dan Organisasi Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.
- Kotler, P., dan Keller (2009) *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid I*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Rafiq, Muhammad. (2017). *Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa*. Skripsi. Universitas Hasanuddin.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sutrisman. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Kinerja Pegawai dan Kualitas Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Kelompok Rumah Tangga PDAM Kabupaten Seruyan, *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. 1 No. 3, 2014*
- Ulfa, Nurmalia. (2019). *Identifikasi Permasalahan Sistem\ Penyediaan Air Minum Di Kabupaten Gunung Kidul, DIY*. Skripsi. Universitas Gajah Mada
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492 Tahun 2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor. 18/PRT/M/2012 Tentang Pedoman Pembinaan Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 13/PRT/M/2013 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. Nomor 122 Tahun 2015. Tentang Sistem Penyediaan Air Minum
- Puspita, R. N. (2012). Perbedaan Kepuasan Pelanggan Indomaret dan Alfamart. *Journal Of Social and Industrial Psychology, Vol. 1 No. 1*
- Rafiq, Muhammad. (2017). *Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa*. Skripsi. Universitas Hasanuddin.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sutrisman. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Kinerja Pegawai dan Kualitas Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Kelompok Rumah Tangga PDAM Kabupaten Seruyan, *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. 1 No. 3, 2014*
- Ulfa, Nurmalia. (2019). *Identifikasi Permasalahan Sistem\ Penyediaan Air Minum Di Kabupaten Gunung Kidul, DIY*. Skripsi. Universitas Gajah Mada
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Mc.Graw-Hill. Boston.