

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI MAKASSAR

Rusdi^{1*}, Anwar Parawangi², Ihyani Malik³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study purposed to find out how the quality of service of regional water supply companies (PDAM) in Makassar City, customer satisfaction, and the influence of service quality on customer satisfaction of regional water supply companies (PDAM) in Makassar city. This study used quantitative descriptive research, while the data collection techniques used observation, questionnaires and documentation. The total population of PDAM consumers in Makassar city was 172,000. Data Sources used primary data and secondary data, data analysis techniques were data reduction, data presentation and verification. The results showed that the service quality of PDAM at Makassar City based on what consumers expected was considered very important. This was proved by the overall average score of 4.25 respondents 'statements at intervals of 4.20 to 5.00, then the consumer satisfaction of PDAM at Makassar City based on respondents' statements was very good. This could be seen from the average value of customer satisfaction amounting to 4.21 at intervals of 3.40-4.19, and based on the results of the influence of service quality of PDAM at Makassar City on customer satisfaction that there was an influence of service quality (X) on satisfaction consumer (Y). while the value of t-count was 4.002.

Keywords: *service quality, consumers of regional water supply company (pdam)*

Abstrak

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) di Makassar, kepuasan konsumen, serta adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen perusahaan daerah air minum (PDAM) di Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Adapun jumlah dari populasi konsumen PDAM di Makassar adalah sebanyak 172.000 jiwa. Sumber Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan PDAM Kota Makassar berdasarkan yang diharapkan konsumen dinilai sangat penting. Hal ini terlihat dari hasil nilai rata-rata keseluruhan pernyataan responden sebesar 4,25 berada pada interval 4,20-5,00, kemudian Kepuasan konsumen PDAM Kota Makassar berdasarkan pernyataan responden dinyatakan sangat baik. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata kepuasan konsumen adalah sebesar 4,21 yang berada pada interval 3,40-4,19, serta Berdasarkan hasil dari pengaruh kualitas pelayanan PDAM Kota Makassar terhadap kepuasan konsumen bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y). sedangkan untuk nilai t-hitung adalah sebesar 4.002.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, konsumen perusahaan daerah air minum (pdam)*

* rusdi@gmail.com

PENDAHULUAN

Salah satu kebutuhan pokok sehari-hari makhluk hidup yang tidak dapat terpisahkan adalah air. Air merupakan sumber daya alam yang diperlukan yang menyangkut hajat hidup orang banyak, bahkan oleh semua makhluk hidup. Air memiliki peran yang sangat strategis dan harus tetap tersedia dan lestari, sehingga mampu mendukung kehidupan dimasa kini maupun masa yang akan datang. Oleh karena itu, sumber daya air harus dilindungi agar tetap dapat bermanfaat bagi hidup dan kehidupan (Selintung, 2011).

Air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Dalam UUD 45 pasal 33 disebutkan antara lain bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara untuk kemakmuran rakyat. Pasal ini merupakan landasan filosofis untuk menentukan bagaimana pengelolaan sumber daya alam, termasuk sumber daya air, dalam kehidupan bernegara. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan

Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kota madya di seluruh Indonesia.

Keluhan paling banyak yaitu dari kualitas air. Masyarakat banyak mengeluh tentang air yang kotor, berwarna kecoklatan, air berbau. Air kotor air berwarna itu disebabkan oleh pengendapan sedimen, gas flure, zat besi ketika air berada didalam pipa yang terkena sinar matahari dan tidak mengalir serta tidak ada sirkulasi. Kadar zat juga mempengaruhi hasil akhir produksi air walau masih diambang batas layak konsumsi. Selain itu, banyak juga mengeluhkan tentang air yang tidak mengalir sewaktu-waktu / mengalirnya kecil. Sebenarnya air setiap saat mengalir tapi hal ini dijelaskan karena adanya permukaan tanah yang tidak rata dan pipa air yang dipasang PDAM sesuai dengan keadaan tanah. Hukum air yang selalu mengalir ketempat yang lebih rendah tidak bisa diubah. Sehingga pelanggan di permukaan tanah yang tinggi pun diwajibkan menunggu pelanggan didataran rendah selesai.

Air sangat penting untuk kelangsungan kehidupan manusia. Air dimanfaatkan oleh manusia tidak hanya untuk keperluan sehari-hari seperti untuk minum, makan, mandi. Namun juga untuk keperluan lain seperti

pertanian, industri, pariwisata dan lain sebagainya. Sekitar 60% dari tubuh manusia adalah air, oleh karena itu manusia bisa bertahan beberapa minggu tanpa makanan namun hanya bisa bertahan beberapa hari tanpa air (Cunningham & Saigo, 2001: 422).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pelayanan air minum. BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah. PDAM atau perusahaan daerah air minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya diseluruh Indonesia (Cunningham & Saigo, 2001: 423).

Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM) yang merupakan revitalisasi dari Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 90 tahun 2016 telah melaksanakan salah satu fungsinya, yaitu melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan sistem penyediaan air minum oleh Badan

Usaha Milik Negara (BUMN) dan/ atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) khususnya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Buku Kinerja PDAM ini merupakan hasil penilaian yang dilakukan oleh BPPSPAM bekerja sama dengan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) terhadap 378 PDAM yang ada di Kabupaten/Kota di Indonesia (Hartoyo, 2017:5).

Menurut Kotler dan Keller (2007:6) manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul". Definisi ini mengakui bahwa manajemen pemasaran adalah proses yang melibatkan, analisa perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian yang mencakup barang dan jasa dan gagasan yang tergantung pada pertukaran dan dengan tujuan menghasilkan kepuasan bagi pihak-pihak yang terlibat.

Pemasaran adalah suatu proses sosial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain (Kotler dan

Keller, 2007:6) yang artinya kita meninjau pemasaran sebagai suatu sistem dari kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan, ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa kepada kelompok pembeli.

Sedangkan menurut Kartajaya (2010:18) pemasaran adalah sebuah disiplin bisnis strategis yang mengarahkan proses penciptaan, penawaran dan perubahan *values* dan insiator kepada stakeholdernya. Dari dua pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pemasaran itu mencerminkan suatu pertukaran barang atau jasa di pasar kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, jasa merupakan semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler dan Keller, 2009:36).

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu

kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” (Tjiptono, 2014:51).

Kemudian Triguno juga mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah, “Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.” (Triguno, 2012:76).

Berbeda dengan Lukman Sampara yang mengartikan kualitas adalah “sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan.” (Sampara, 2000:11). Kemudian Ibrahim melihat bahwa kualitas itu “sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit.” (Ibrahim, 2013:1).

Kualitas adalah sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang

berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun untuk terus tumbuh. Kualitas pelayanan publik dari pemerintah daerah yang diharapkan masyarakat menurut Ermaya (Susiloadi, 2008: 10).

Pelayan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih (2007:5).

Menurut Widodo (2001), Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Selanjutnya dikatakan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi adalah: “Suatu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan Publik (*public services*) oleh birokrasi publik

dimaksud untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*)”.

Sedangkan menurut W. Riawan Tjandra. dkk dalam Dadang Juliantara (2005), ada tiga level pembahasan dalam kerangka meningkatkan pelayanan publik, *pertama*, kebijakan (peraturan perundang-undangan), apakah kebijakan dalam pemberian pelayanan publik sudah benar-benar ditujukan untuk kepentingan masyarakat; *kedua*, kelembagaan, apakah lembaga-lembaga yang dibentuk oleh pemerintah daerah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau hanya berdasar pada kebutuhan eksistensi lembaga-lembaga di daerah agar tidak dilakukan likuidasi lembaganya termasuk juga kepentingan-kepentingan politis yang sangat kental terutama ketika masuk dalam pembahasan di tingkat legislatif; *ketiga*, sumber daya manusia, apakah sumber daya manusia yang memberikan pelayanan juga memerlukan kecakapan-kecakapan tertentu, karena saat ini telah terjadi perubahan-perubahan dimana masyarakat juga memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik, maka administrasi negara tidak bisa hanya bertindak berdasar pada perintah atasan, namun tuntutan

masyarakat juga menjadi bagian penting.

Pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen (Ratminto dan Winarsih 2007).

Menurut Kotler (2008), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dalam pelayanan publik, Sistem Penyediaan Air Minum (PDAM) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik dimana sistem penyediaan air minum ini mempertimbangkan konsep 4 K, yaitu kualitas, air yang dihasilkan memenuhi syarat Permenkes No.429/Menkes/2010 tentang persyaratan kualitas air minum.

Kuantitas, memenuhi kebutuhan air penduduk. Kontinuitas, dapat memberikan pelayanan selama 24 jam dan Keterjangkauan, dimana air dapat diakses masyarakat dengan harga yang terjangkau (Sutjiono, 2017: 4).

Secara definitif dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen adalah: "Suatu dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan. Dalam hal ini kita perlu mengetahui bahwa suatu keinginan itu harus diciptakan atau didorong sebelum memenuhi motif. Sumber yang mendorong terciptanya suatu keinginan dapat berbeda dari diri orang itu sendiri atau berada pada lingkungannya (Swastha, 2000).

Kotler, 2001 (dalam Riskawati, 2016:16) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Setiap orang atau organisasi (perusahaan) harus bekerja dengan konsumen internal dan eksternal untuk memenuhi

kebutuhan mereka bekerjasama dengan pemasok internal dan eksternal demi terciptanya kepuasan konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya (Tjiptono et al, 2003).

METODE PENELITIAN

Adapun waktu yang dibutuhkan dalam meneliti adalah selama kurang lebih dua bulan yaitu 10 Oktober 2018 – 30 April 2019. Daerah penelitian ditentukan secara *purposive* (sengaja), yaitu Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Makassar.

Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif yaitu suatu jenis penelitian yang mengukur data dengan suatu alat ukur tertentu yang diperlukan untuk keperluan analisis secara kuantitatif yang berbentuk angka-angka (Sugiyono, 2012 : 8).

Tipe Penelitian adalah survei yaitu suatu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan pada responden dalam bentuk sampel dari sebuah populasi (Sugiyono, 2012:8).

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari

dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:90).

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden. Data yang diambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Maka sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili). Adapun jumlah dari populasi konsumen PDAM di Makassar adalah sebanyak 172.000 jiwa.

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah deskriptif kuantitatif dengan metode table frekuensi, yaitu menganalisis data dengan cara medeskripsikan data yang telah terkumpul dan menyajikan dalam bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum. Teknik analisis data yang digunakan dalam pembuatan table distribusi frekuensi ditetapkan klasifikasi jawaban sebanyak lima kelas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Makassar, terus menerus mengalami perkembangan melalui tahap demi tahap lintasan sejarah yang cukup panjang, berawal pada tahun 1924 dengan dibangun Instalansi Pengolahan Air (IPA) I Ratulangi oleh

pemerintah Hindia Belanda dengan nama Waterleidjding Bedrijf, kapasitas produksi terpasang 50 l/d, kemudian pada zaman pendudukan Jepang tahun 1937 ditingkatkan menjadi 100 l/d, air baku diambil dari sungai Jeneberang, yang terletak 7 km di sebelah selatan kota, di pompa melalui saluran tertutup ke instalasi Ratulangi. Tahun 1974 berubah menjadi Dinas Air Minum Kota Madya Ujung Pandang, seiring dengan usianya IPA ratulangi berangsur-angsur mengalami penurunan kapasitas produksi. Tahun 1976 perubahan status PDAM dari dians air minum menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Kodya Ujung pandang sesuai Perda No. 21/P/II/1976, dengan kapasitas produksi terpasang PDAM turun menjadi 50 l/d, yang disebabkan karena usia.

Untuk memenuhi kebutuhan air kota Makassar yang semakin meningkat, maka pada tahun 1977 dibangun Instalasi Pengolahan Air (IPA) II Panaikang, dengan kapasitas tahap pertama 500 l/d. Sumber air baku diambil dari Bandung Lekopancing Sungai Maros sejauh 29,6 km dari kota Makassar. Kemudian tahun 1989 IPA panaikang di tingkatkan kapasitasnya menjadi 1000 l/d.

Tahun 1985 melalui paket pembangunan Perum Perumnas

dibangun instalasi Pengolahan Air (IPA) III Antang, dengan kapaasitas awal 20 l/d. kemudian tahun 1992 dibangun IPA Antang 2. dengan demikian total kapasitas IPA Antang menjadi 40 l/d dari dua instalasi pengolahan air. Untuk mengetahui kebutuhan air bersih khususnya pada wilayah pelayanan IPA Antang dimana jumlah pelanggan terus bertambah, maka pada tahun 2003 PDAM kota Makassar menambah kapasitas produksi IPA Antang dari 40 l/d menjadi 90 l/d. Tahun 1993 lewat paket bantuan hibah pemerintah pusat, dibangun instalasi pengolahan air (IPA) IV Maccini Sombala dengan kapasitas terpasang 200 l/d, sumber air baku sungai jeneberang.

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum kota Makassar. Dengan jumlah pelanggan pengguna PDAM sebanyak 172.000 pelanggan, namun dikarenakan untuk mengefisienkan waktu dan tenaga maka peneliti mengambil sampel dengan menggunakan Teknik sampling aksidental (berdasarkan kebetulan) dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh sebanyak 100 pelanggan yang kemudian peneliti melakukan observasi lapangan hingga membagi kuesioner kepada penduduk yang menggunakan PDAM di Makassar. Untuk mengetahui

seberapa besar kualitas pelayanan PDAM Kota Makassar, peneliti mendeskripsikan data hasil penyebaran kuesioner kepada pelanggan PDAM di Makassar berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan.

Validitas didefinisikan sebagai sejauhmana akurasi atau ketepatan suatu alat ukur dalam menjalankan fungsinya (Azwar, 2012). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu pernyataan pada kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} (pada taraf signifikansi 0,05) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2016). Terlihat bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk dari setiap pernyataan menunjukkan hasil yang signifikan, Dapat dilihat bahwa keseluruhan item variabel penelitian harus mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk menyatakan suatu kuisisioner valid yaitu pada taraf signifikan 5% ($\alpha = 0,05$). Pada penelitian ini, jumlah responden sebanyak 100 orang, dalam hal ini $n = 98$. ($n=100-2$) diperoleh $r_{tabel} = 0,196$

maka selanjutnya r_{hitung} tiap-tiap item harus memiliki nilai $> 0,196$

Untuk mengetahuinya, maka peneliti menguji tingkat validitas kuisisioner yang disebarkan kepada para responden. Hasil uji validitas digunakan dengan bantuan program SPSS 22.

Melalui pernyataan yang diberikan oleh peneliti dalam kuisisioner yang kemudian disebarkan untuk melakukan sebuah penelitian, maka dapat diketahui harapan responden terhadap kualitas pelayanan PDAM kota Makassar. Tujuh belas pernyataan yang diajukan tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana harapan responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas

Tanggapan responden terhadap tingkat keandalan perbaikan kerusakan atau gangguan di PDAM Makassar, yang menyatakan sangat andal sebanyak 42 orang responden (42%), yang menyatakan andal sebanyak 58 orang responden (58%). Dari 100 orang responden secara keseluruhan dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat keandalan perbaikan kerusakan atau gangguan di PDAM Makassar dinyatakan sangat andal dilihat dari rata-rata skor yaitu 4,42 yang berada pada interval 4,20-5,00. Hal ini karena

dengan keandalan karyawan dalam melakukan perbaikan PDAM yg mengalami kerusakan atau gangguan dengan baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Tanggapan responden terhadap Prosedur pelayanan di PDAM Makassar mudah dan tidak berbelit, yang menyatakan sangat mudah sebanyak 28 orang responden (28%), yang menyatakan mudah sebanyak 67 orang responden (67%), yang menyatakan cukup mudah sebanyak 3 orang responden (3%) dan yang menyatakan tidak mudah sebanyak 2 orang responden (2%). Dari 100 orang responden secara keseluruhan dapat ditarik kesimpulan bahwa Prosedur pelayanan di PDAM Makassar mudah dan tidak berbelit dinyatakan sangat mudah dilihat dari rata-rata skor yaitu 4,21 yang berada pada interval 4,20-5,00. Hal ini karena dengan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit akan memudahkan konsumen, hal ini juga akan dapat mempercepat waktu konsumen untuk melakukan pengaduan jika terjadi masalah.

Tanggapan responden terhadap tingkat kemampuan PDAM dalam memenuhi kebutuhan konsumen, yang menyatakan sangat mampu sebanyak 23 orang responden (23%), yang menyatakan mampu sebanyak 73 orang

responden (73%), dan yang menyatakan cukup mampu sebanyak 4 orang responden (4%). Dari 100 orang responden secara keseluruhan dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kemampuan PDAM dalam memenuhi kebutuhan konsumen dinyatakan mampu dilihat dari rata-rata skor yaitu 4,19 yang berada pada interval 3,40-4,19. Hal ini kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dalam memenuhi kebutuhan konsumen akan memberikan nilai plus dimata konsumen sehingga akan berdampak kepuasan di hati konsumen.

Kuantitas

Tanggapan responden terhadap tingkat konsistensi dalam melakukan pelayanan di PDAM Kota Makassar yang menyatakan sangat konsisten sebanyak 30 orang responden (30%), yang menyatakan konsisten sebanyak 67 orang responden (67%), dan yang menyatakan cukup konsisten sebanyak 3 orang responden (3%). Dari 100 orang responden secara keseluruhan dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat konsistensi dalam melakukan pelayanan di PDAM Kota Makassar dinyatakan sangat konsisten dilihat dari rata-rata skor yaitu 4,27 yang berada pada interval 4,20 5,00. Hal ini karena tingkat konsistensi dalam melakukan

pelayanan yang baik dapat mempercepat dalam pelayanan, sehingga memudahkan konsumen jasa air bersih dalam memenuhi kebutuhannya.

Tanggapan responden terhadap Kecepatan karyawan PDAM dalam menanggapi keluhan, yang menyatakan sangat cepat sebanyak 28 orang responden (28%), yang menyatakan cepat sebanyak 70 orang responden (70%), dan yang menyatakan cukup cepat sebanyak 2 orang responden (2%). Dari 100 orang responden secara keseluruhan dapat ditarik kesimpulan bahwa Kecepatan karyawan PDAM dalam menanggapi keluhan konsumen dinyatakan cepat dilihat dari rata-rata skor yaitu 4,26 yang berada pada interval 4,20-5,00. Kecepatan karyawan PDAM Makassar dalam menanggapi keluhan dapat membantu konsumen dalam menyampaikan keluhan mengenai kerusakan atau saat terjadi kelangkaan air pada musim kemarau, adanya batasan waktu yang ditentukan dalam penggunaan air atau masalah lainnya.

Tanggapan responden terhadap kenyamanan tempat pembayaran rekening air, yang menyatakan sangat nyaman sebanyak 31 orang responden (31%), yang menyatakan nyaman sebanyak 61 orang responden (61%),

dan yang menyatakan cukup nyaman sebanyak 3 orang responden (3%). Dari 100 orang responden secara keseluruhan dapat ditarik kesimpulan bahwa kenyamanan tempat pembayaran rekening air dinyatakan nyaman dilihat dari rata-rata skor yaitu 4,18 yang berada pada interval 3,40-4,19. Hal ini karena dengan kenyamanan yang diberikan dapat membuat konsumen merasa puas sehingga dapat membuat konsumen jadi loyal.

Kontinuitas

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap tindakan dan sikap sopan santun karyawan PDAM dalam melayani konsumen di PDAM Makassar, yang menyatakan sangat sopan sebanyak 27 orang responden (27%), yang menyatakan sopan sebanyak 70 orang responden (70%), dan yang menyatakan cukup sopan sebanyak 3 orang responden (3%). Dari 100 orang responden secara keseluruhan dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kesopanan petugas dalam melayani konsumen di PDAM Makassar dinyatakan sangat sopan dilihat dari rata-rata skor yaitu 4,24 yang berada pada interval 4,20-5,00. Hal ini dikarenakan sikap yang sopan dan ramah akan membuat konsumen merasa

senang dan nyaman serta simpati kepada karyawan PDAM.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap Pelayanan PDAM dapat dipercaya dan jujur, yang menyatakan sangat jujur dan dapat dipercaya sebanyak 41 orang responden (41%), yang menyatakan jujur dan dapat dipercaya sebanyak 58 orang responden (58%), dan yang menyatakan cukup jujur dan dapat dipercaya sebanyak 1 orang responden (1%). Dari 100 orang responden secara keseluruhan dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan PDAM dapat dipercaya dan jujur dinyatakan sangat jujur dan dapat dipercaya dilihat dari rata-rata skor yaitu 4,4 yang berada pada interval 4,20-5,00. Hal ini dikarenakan kejujuran dan kepercayaan menimbulkan kesan yang baik.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap tingkat keramahan dalam melayani saat melakukan pembayaran, yang menyatakan sangat ramah sebanyak 23 orang responden (23%), yang menyatakan ramah sebanyak 53 orang responden (53%), yang menyatakan cukup ramah sebanyak 18 orang responden (18%) dan yang menyatakan tidak ramah sebanyak 6 orang responden (6%). Dari 100 orang

responden secara keseluruhan dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat keramahan dalam melayani saat melakukan pembayaran dinyatakan ramah dilihat dari rata-rata skor yaitu 3,93 yang berada pada interval 3,40-4,19. Hal ini karena sikap ramah yang ditunjukkan oleh karyawan PDAM saat dilakukan proses pembayaran akan membuat kesan yang baik di mata konsumen serta akan menimbulkan rasa kepuasan konsumen terhadap pelayanannya.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap tingkat keakuratan dan kesesuaian rekening tagihan dengan jumlah pemakaian air, yang menyatakan sangat akurat dan sesuai sebanyak 33 orang responden (33%), yang menyatakan akurat dan sesuai sebanyak 61 orang responden (61%), dan yang menyatakan cukup akurat dan sesuai sebanyak 6 orang responden (6%). Dari 100 orang responden secara keseluruhan dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat keakuratan dan kesesuaian rekening dengan tagihan dengan jumlah pemakaian air dinyatakan sangat akurat dan sesuai dilihat dari rata-rata skor yaitu 4,27 yang berada pada interval 4,20-5,00. Hal ini karena tingkat keakuratan dan kesesuaian karyawan dapat

membuat konsumen merasa tidak dirugikan.

Keterjangkauan

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap kesigapan PDAM dalam melayani konsumen, yang menyatakan sangat sigap sebanyak 28 orang responden (28%), yang menyatakan sigap sebanyak 70 orang responden (70%), dan yang menyatakan cukup sigap sebanyak 2 orang responden (2%). Dari 100 orang responden secara keseluruhan dapat ditarik kesimpulan bahwa Kesigapan PDAM dalam melayani konsumen dinyatakan sangat sigap dilihat dari rata-rata skor yaitu 4,26 yang berada pada interval 4,20-5,00. Hal ini sangat diperlukan, karena jumlah konsumen yang banyak tentunya akan dibutuhkan kesigapan karyawan dalam melakukan pelayanan yang baik untuk konsumen agar merasa puas dengan pelayanannya.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap tingkat kemudahan menghubungi bagian pelayanan PDAM, yang menyatakan sangat mudah sebanyak 32 orang responden (32%), yang menyatakan mudah sebanyak 67 orang responden (67%), dan yang menyatakan cukup mudah sebanyak 1

orang responden (1%). Dari 100 orang responden secara keseluruhan dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kemudahan menghubungi bagian pelayanan PDAM dinyatakan sangat mudah dilihat dari rata-rata skor yaitu 4,31 yang berada pada interval 4,20-5,00. Hal ini karena kemudahan dalam menghubungi karyawan PDAM akan sangat membantu dan mempermudah konsumen dalam memberikan laporan kerusakan, menyampaikan informasi tentang gangguan, kerusakan dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan PDAM Makassar sehingga masalah yang terjadi juga cepat teratasi.

Berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada responden, maka dapat diketahui mengenai tanggapan responden akan tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan PDAM Kota Makassar.

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai rata-rata mengenai kualitas pelayanan adalah sebesar 4,25 artinya Kualitas Pelayanan PDAM Kota Makassar yang diharapkan konsumen dinilai sangat baik, karena nilai rata-rata keseluruhan pernyataan adalah sebesar 4,25 berada pada interval 4,20-5,00. Tetapi masih ada yang perlu diperhatikan karena memiliki nilai dibawah rata-rata seperti tentang

pengetahuan yang dimiliki PDAM makassar tentang jasa pelayanan, tingkat keramahan karyawan PDAM makassar dalam melayani konsumen saat melakukan pembayaran, kemampuan PDAM makassar dalam memenuhi kebutuhan konsumen, dan kenyamanan tempat pembayaran rekening air.

KESIMPULAN

Berdasarkan hipotesis dan analisis yang telah dilakukan maka kesimpulan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1) Kualitas pelayanan PDAM Kota Makassar berdasarkan yang diharapkan konsumen dinilai sangat penting. Hal ini terlihat dari hasil nilai rata-rata keseluruhan pernyataan responden sebesar 4,25 berada pada interval 4,20-5,00. Akan tetapi masih ada yang perlu diperhatikan karena memiliki nilai dibawah rata-rata seperti tentang pengetahuan yang dimiliki PDAM makassar tentang jasa pelayanan, tingkat keramahan karyawan PDAM makassar dalam melayani konsumen saat melakukan pembayaran, kemampuan PDAM makassar dalam memenuhi kebutuhan konsumen, dan kenyamanan tempat pembayaran rekening air, 2) kepuasan konsumen PDAM Kota Makassar berdasarkan pernyataan responden dinyatakan sangat

baik. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata kepuasan konsumen adalah sebesar 4,21 yang berada pada interval 3,40-4,19. Akan tetapi, ada beberapa poin yang perlu untuk ditingkatkan lagi karena memiliki nilai dibawah rata-rata yakni pada pernyataan kepuasan responden terhadap tarif harga yang diberikan, PDAM makassar dan kecepatan karyawan pdam makassar dalam menyelesaikan keluhan konsumen, dan 3) berdasarkan hasil dari pengaruh kualitas pelayanan PDAM Kota Makassar terhadap kepuasan konsumen menggunakan analisis regresi linear berganda dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0.000 lebih kecil dari probabilitas 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y). sedangkan untuk nilai t-hitung adalah sebesar 4.002. Sedangkan nilai t-tabel adalah sebesar 1.984 maka dapat dilihat ($t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau $4,002 > 1,984$), dengan demikian H_0 ditolak, dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan Kualitas Pelayanan PDAM Kota Makassar berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman et al. 2001. *Delivering Quality Service*. New york: The Free Press
- Aryani, D dan Rosinta, F. 2010. *Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol.17.No.2.
- Basu Swastha, 2000, *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*, Jakarta : Liberty.
- Cunningham W.P. Saigo B.W, 2001, *Environmental Science 6th Edition*, McGraw Hill.
- Ghozali, Imam 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hartoyo, Sri. 2017. *Buku Kinerja PDAM Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum*.
- Husein Umar, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat
- Ibrahim, 2013. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- Kartajaya, 2010 *Siasat Memenangkan Persaingan Global*, Bandung: PT.Mizan Pustaka
- Kasmir, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2003. *Manajemen Pemasaran Edisi 11*. Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kedua belas*. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Kuswadi, 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Selintung M.(2011). *Pengenalan Sistem Penyediaan Air Minum*, ASPublishing, Makassar.
- Sitorus, D. 2008. *Keanekaragaman dan Distribusi Bivalvia serta Kaitannya dengan Faktor Fisik-Kimia di Perairan Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang*. (Tesis) Fakultas MIPA US. Medan
- Sugiyono. 2006. “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*”. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Administrasi*, Cetakan ke-20, Bandung: Alfabeta.
- Susiloadi, Priyanto. 2008. *Implementasi Corporate Social Responsibility untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan*. Spirit Publik.
- Sutjiono, Oloan & Maike, 2017. *Rencana Pengamanan Air Minum (RPAM)*. Jakarta: Direktorat Jenderal Cipta Karya Kementerian Pekerjaan Umum.
- Swastha, Basu. 2000. *Azas-azas Marketing*. Liberty. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi & Diana Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi & Gregorius Chandra, 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta