

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

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada
Program Studi Administrasi Publik



RABIATUL ADAWIAH

NPM : 2022042

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2025

TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya :

NAMA : RABIATUL ADAWIAH

NPM : 2022042

PROGRAM : ADMINISTRASI PUBLIK

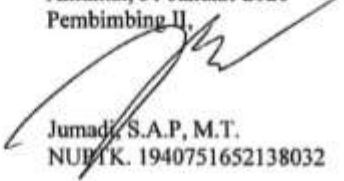
JUDUL : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
PT TIRTA AMANDIT (PERSERODA) IKK
NEGARA KECAMATAN DAHA SELATAN**
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya,
kami dapat menyetujui untuk diajukan dan
dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pembimbing I,


Hj. Saïdah Hasbiyah, S.Sos, M.A.P
NUPTK. 9260748649230093

Amuntai, 31 Januari 2026

Pembimbing II,


Jumadi, S.A.P, M.T.
NUPTK. 1940751652138032



Mengetahui
Ptl. Ketua Prodi Administrasi Publik,


Ahmad Balhaqi, S.Sos, M.A
NIK. 199211004 201509 021

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PDAM PT. TIRTA AMANDIT (PERSERODA) IKK NEGARA KECAMATAN DAHA SELATAN”**. Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menempuh tugas akhir pada Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik.

Dalam proses penyusunan proposal ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan dalam penyelesaian tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan teruma kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos.,M.AP, CIQaR, CIQnR selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah banyak membina kelancaran proses studi.
3. Ibu Hj. Saidah Hasbiyaah, S.Sos.,M.AP Selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan pengarahan dan petunjuk kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan dengan baik.
4. Bapak Jumadi, S.AP.,MT Selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan pengarahan dan petunjuk kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan dengan baik.
5. Bapak Hamdani Selaku Manajer pada PT. Tirta Amandit IKK Negara yang berkenan memberikan izin untuk penelitian ini.

6. Seluruh pegawai yang ada di kantor maupun di Instalasi pada PT. Tirta Amandit IKK Negara.
7. Orang tua tercinta dan keluarga yang selalu memberikan dukungan maupun materiil serta teman-teman yang telah membantu.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dimasa mendatang. Besar harapan penulis semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca.

Amuntai, Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	vii
Tabel 3.2 Kriteria Penelitian Jawaban Responden	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
Gambar 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	viii
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
1. Secara Teoritis.....	9
2. Secara Praktis	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Hasil Penelitian Terdahulu	11
B. Tinjauan Teoritis	15
1. Pelayanan	15
2. Kualitas Pelayanan	23
3. Kepuasan Masyarakat	27
4. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	31
5. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	34
6. Perusahaan Daerah Air minum (PDAM)	35
C. Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	38

D. Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Lokasi Penelitian.....	40
B. Pendekatan Penelitian	40
C. Tipe Penelitian	41
D. Populasi dan Sampel	41
1. Populasi.....	41
2. Sampel.....	42
E. Definisi Operasional Variabel.....	43
1. Variabel Bebas (<i>Independen</i>).....	44
2. Variabel Terikat (<i>Dependen</i>).....	46
F. Instrumen Penelitian.....	47
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	48
G. Teknik Pengumpulan Data.....	54
1. Observasi.....	54
2. Kuesioner	55
3. Dokumentasi	56
H. Teknik Penentuan Skor	56
Tabel 3.2 Kriteria Penelitian Jawaban Responden.....	57
I. Uji validitas dan Reabilitas	58
1. Uji validitas	58
2. Uji Reabilitas.....	59
J. Teknik Analisis Data.....	60
1. Uji Asumsi Klasik.....	60
2. Analisis Regresi Linier Sederhana	61
$Y = a + bX$	62
KATA PENGANTAR	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

Tabel 3.2 Kriteria Penelitian Jawaban Responden

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam Kehidupan Sehari-hari, Air merupakan Komponen yang paling dekat dengan manusia yang menjadi kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutann kehidupan manusia. Oleh karena hal tersebut air harus tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang memadai. Selain merupakan sumber daya alam, “Bumi dan Air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Hal ini tertuang dalam pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Mengingat pentingnya kebutuhan akan air bersih, maka sangatlah wajar apabila sektor air bersih mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak.

Dalam konteks penyediaan air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki peran strategis sebagai badan usaha milik daerah (BUMD) yang bertugas mengelola dan mendistribusikan air bersih kepada masyarakat. Kualitas pelayanan PDAM menjadi faktor krusial dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup ketersediaan air bersih yang kontinyu, tetapi juga meliputi aspek kualitas air, tekanan air yang memadai, ketepatan waktu perbaikan, kemudahan akses layanan administrasi, dan responsivitas terhadap keluhan masyarakat.

Menurut undang-undang No 23 Pasal 1 ayat 5 tahun 2014 tentang urusan pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan presiden yang pelaksanaan dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara pemerintah daerah untuk melindungi, melayani, meberdayakan, dan mensejahterakan masyarakat.

Menurut Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 14 tahun 2021 dalam Perubahan bentuk perusahaan daerah air minum Kabupaten Hulu Sungai Selatan Menjadi Perusahaan Perseroan Daerah Tirta Amandit. “Peraturan Daerah ini mengatur tentang perubahan bentuk Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Selatan menjadi Perusahaan Perseroan Daerah Tirta Amandit, dengan sistematika: ketentuan umum; perubahan bentuk badan hukum; nama dan tempat kedudukan; maksud, tujuan, dan kegiatan usaha; jangka waktu berdiri; modal dasar dan saham; organ perseroda; perencanaan, operasional, dan pelaporan; penggunaan laba; anak perusahaan; evaluasi, restrukturisasi dan pembubaran perseroda; kepaililitan; pembinaan dan pengawasan; anggaran dasar perseroda; ketentuan peralihan; ketentuan penutup.

Urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada Pemerintah Daerah. Selanjutnya, melalui peraturan daerah pelaksanaan diserahkan kepada seluruh instansi. Dalam hal ini instansi tersebut adalah PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara, dimana PT. Tirta Amandit (PERSERODA)) IKK Negara merupakan Badan Usaha Milik Daerah (UU RI NOMOR 23 TAHUN 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, 2014).

Kepuasan Pelanggan merupakan indikator utama keberhasilan suatu organisasi pelayanan publik. Tingkat kepuasan yang tinggi akan menciptakan loyalitas pelanggan, mengurangi keluhan, dan meningkatkan citra positif organisasi. Menurut Kotler dan Keller (2012) dalam (Dr. Meithiana 2019:90) , kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika apa yang diberikan para konsumen akan puas. Begitupun sebaliknya apabila keinginan konsumen tidak seperti apa yang mereka inginkan maka konsumen akan tidak puas.

Kecamatan Daha Selatan sebagai bagian dari Kabupaten Hulu Sungai Selatan memiliki jumlah penduduk yang terus bertambah dan aktivitas ekonomi yang berkembang, sehingga kebutuhan akan air bersih semakin meningkat.

PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara Kecamatan Daha Selatan sebagai salah satu Perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat dimana air merupakan sumber daya alam yang diperlukan untuk hajat hidup orang banyak serta merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi semua makhluk hidup , baik manusia, hewan, maupun tumbuhan. Hal ini disebabkan bahwa air merupakan kebutuhan yang vital dalam kehidupan dan lingkungan terutama bagi manusia yang memerlukan air untuk keperluan minum, mandi, mencuci, dan lain lain. (Mulyadi dkk., 2024, hal.1080)

Sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, PT. Tirta Amandit (PERSERODA) Cabang Negara telah berupaya memberikan Penyediaan, pelayanan dan pelayanan kebutuhan air bersih dan sehat

bagi masyarakat secara merata serta kebutuhan industri dan lainnya dalam upaya pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat; menyelenggarakan penyediaan barang dan jasa yang bermutu dan berkualitas bagi hajat hidup masyarakat sesuai kondisi dan karakteristik masyarakat; untuk mengembangkan usaha berdasarkan tata kelola perseroan yang baik; dan memperoleh laba dengan tetap mempertimbangkan kepentingan masyarakat. (PERDA Hulu Sungai Selatan Nomor 14/2021, Pasal 5).

PDAM IKK Negara adalah salah satu wilayah di Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang berada di kecamatan Daha Selatan dengan jumlah 16 desa di antaranya 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.

Namun dalam praktiknya, seringkali terdapat kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Berdasarkan observasi awal di lapangan, ditemukan beberapa fenomena yang mengindikasikan adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan PT. Tirta Amandit Cabang Negara, khususnya di wilayah Kecamatan Daha Selatan, antara lain :

1. Masyarakat sering menyampaikan keluhan terkait kondisi air (misalnya air keruh, berbau, atau tekanan air lemah) baik secara langsung ke kantor maupun melalui media komunikasi.

2. Distribusi air PDAM terkadang tidak lancar seperti tekanan air rendah, air mengalir tapi dengan tekanan sangat lemah sehingga mengganggu kebutuhan masyarakat sehari-hari.
3. Adanya pelanggan yang menunggak bayaran hingga diputus aliran airnya, sehingga pihak PDAM melakukan pemutusan sementara aliran air ke rumah pelanggan tersebut. Kondisi ini menunjukkan adanya permasalahan dalam kepatuhan pembayaran pelanggan serta dapat menimbulkan ketidakpuasan karena pelayanan terhenti.
4. Pelanggan sering melaporkan pengaduan terkait tarif yang dianggap mahal saat berkunjung ke instansi, dimana harga per meter kubik dinilai tidak terjangkau oleh daya beli pelanggan.
5. Kerusakan jaringan pipa distribusi Kerusakan pada jaringan pipa distribusi, baik berupa kebocoran, macet, meter rusak yang sering terjadi. Permasalahan ini menyebabkan pasokan air ke pelanggan terganggu dan menimbulkan keluhan masyarakat karena kebutuhan air bersih tidak terpenuhi secara optimal.

Mengingat pentingnya peran PDAM dalam penyediaan air bersih dan dampaknya terhadap kesejahteraan masyarakat, maka diperlukan penelitian empiris untuk mengkaji secara komprehensif hubungan antara kualitas pelayanan PDAM dengan tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mengangkat judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat PDAM PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara Kecamatan Daha Selatan".

B. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan PDAM dan kepuasan masyarakat, maka peneliti perlu membatasi ruang lingkup penelitian agar lebih fokus dan terarah. Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi.

1. Indikator kualitas pelayanan Menurut Zeithaml et al. 1990 dalam (Hardiansyah 2018:63-64) , Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:
 - a. Untuk Dimensi Tangibel (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - 1) Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
 - b. Untuk Dimensi Reliability (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

c. Untuk Dimensi Responsiviness (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. Untuk Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e. Untuk Dimensi Empathy (Empati), terdiri atas indikator:

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2. Kepuasan Masyarakat sebagai Kunsomen menurut Lupiyoadi 2001 dalam (Indasari 2019 90:91) :

a. Kualitas Produk

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.

b. Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

c. Emosional

Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat PDAM PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara Kecamatan Daha Selatan
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat PDAM PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara Kecamatan Daha Selatan

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan
 - a) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan PDAM terhadap kepuasan masyarakat PDAM PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara Kecamatan Daha Selatan
 - b) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat PDAM PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara Kecamatan Daha Selatan

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

- a) Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya pada kajian pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.
- b) Menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang menelaah hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat PDAM

atau lembaga pelayanan publik lainnya.

- c) Memperkaya literatur mengenai penerapan teori kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam konteks penyediaan air bersih di daerah.

2. Secara Praktis

- a) Bagi PT. Tirta Amandit IKK Negara Kecamatan Daha Selatan

Memberikan masukan mengenai aspek pelayanan yang sudah baik maupun yang masih perlu di tingkatkan, sehingga dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

- b) Bagi Pemerintah Daerah

Memberikan gambaran mengenai efektivitas kinerja PDAM sebagai BUMD dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat, sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perumusan kebijakan pelayanan publik yang lebih baik.

- c) Bagi Masyarakat

Memberikan ruang aspirasi tidak langsung melalui hasil penelitian, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan air bersih yang lebih memadai, transparansi, dan responsif terhadap kebutuhan mereka.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki peran sebagai dasar acuan dalam pelaksanaan penelitian ini. Melalui kajian terhadap penelitian sebelumnya, peneliti dapat mengali berbagai teori dan pendekatan yang relevan untuk mendukung dan memperkuat landasan kajian yang dilakukan. Oleh karena itu, beberapa penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini akan dipaparkan sebagai referensi yaitu:

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

N o	Peneliti	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Salma Milandia (2024) Skripsi dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara. Nilai korelasi (R) sebesar 0,769 dan	Sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat/pelanggan pada PDAM, menggunakan metode kuantitatif deskriptif, teknik analisis menggunakan regresi linear sederhana dan Uji T, serta menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness,	Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada lokasi penelitian yaitu PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara, jumlah sampel sebanyak 380 responden dengan teknik simple random sampling, teori kualitas pelayanan menggunakan Moenir (1995) dalam Sawir (2020), teori kepuasan

			koefisien determinasi (R^2) sebesar 59,1% yang termasuk kategori kuat. Persamaan regresi $Y = -6,836 + 0,641X$ menunjukkan setiap kenaikan 1% kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 0,641 terhadap kepuasan. Hasil uji T menghasilkan T hitung $23,371 > T$ tabel $1,649$ dengan signifikansi 5%, sehingga H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap	Assurance, Empathy).	menggunakan Tjiptono (2009) dengan 3 indikator (kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan), serta hasil pengaruh sebesar 59,1% yang termasuk kategori kuat.
--	--	--	--	----------------------	---

			kepuasan masyarakat .		
2	Sri Amaliya Sadrina (2022) Skripsi dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM IKK Juai Kabupaten Balangan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan air bersih berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM IKK Juai Kabupaten Balangan. Nilai korelasi (R) sebesar 0,588 dan R Square sebesar 0,346 yang berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 34,6%. Persamaan regresi $Y = 2,519 + 0,176X$ menunjukkan setiap penambahan 1% kualitas	Sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum (PDAM), menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe deskriptif, teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana, serta menggunakan teori Zeithaml untuk mengukur kualitas pelayanan dengan 5 dimensi (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty).	Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada lokasi penelitian yaitu PDAM IKK Juai Kabupaten Balangan, jumlah sampel sebanyak 96 responden dengan teknik cluster sampling menggunakan stratified random sampling, teori kepuasan pelanggan menggunakan Tjiptono (2010) dengan 2 indikator (sistem keluhan dan saran, lost customer analysis), serta hasil pengaruh sebesar 34,6% yang termasuk kategori sedang.

			pelayanan berpengaruh sebesar 0,176 terhadap kepuasan. Hasil uji hipotesis menunjukk an F hitung 49,651 > F tabel 3,94 dengan signifikansi 0,000 < 0,05 dan T hitung 7,046 > T tabel 1,98552, sehingga Ha diterima dan Ho ditolak.		
--	--	--	---	--	--

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sementara itu merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan demi memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, baik pelanggan diluar maupun didalam perusahaan.

Pelayanan merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan bisa bersifat fisik atau non-fisik dan mencakup berbagai aspek, seperti pelayanan publik, pelayanan pelanggan, dan layanan sosial. Inti dari pelayanan adalah memberikan bantuan, kenyamanan, atau solusi kepada pihak lain dengan tujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Dalam konteks manajemen dan administrasi publik, pelayanan adalah salah satu aspek utama yang mencerminkan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010 dalam Sawir, 2020:83).

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Ratminto yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto 2005:2 dalam Sawir 2020:84)

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan apa yang diperlukan oleh orang lain atau seseorang.

Pada hakekatnya bahwa pelayanan merupakan serangkaian tindakan, aktivitas, atau proses yang dilakukan oleh individu, organisasi, atau institusi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan berfokus pada interaksi langsung, baik antara

manusia maupun teknologi, dengan tujuan memberikan nilai, kepuasan, dan solusi yang efektif, efisien, dan memuaskan. Di Indonesia, pelayanan juga ditekankan pada aspek efisiensi, efektivitas, dan transparansi, baik dalam konteks publik maupun privat.

b. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

- 1) Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- 2) Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- 6) Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (teleteknika).
- 8) Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 Undang-Undang No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif
- b. cermat
- c. santun dan ramah

- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
 - e. profesional
 - f. tidak mempersulit
 - g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
 - h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institus penyelenggara
 - i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
 - j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
 - k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
 - l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
 - m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
 - n. sesuai dengan kepantasan
 - o. tidak menyimpang dari prosedur
- c. Jenis Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan merujuk pada berbagai bentuk layanan yang diberikan oleh penyedia layanan, baik itu sektor publik maupun swasta, kepada masyarakat atau pelanggan. Pelayanan ini bertujuan untuk

memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan melalui interaksi, informasi, dan tindakan yang memuaskan. Dalam konteks administrasi publik atau layanan masyarakat, jenis pelayanan mencakup berbagai dimensi mulai dari jasa publik hingga layanan berbasis komunitas.

Jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.

d. Standar Pelayanan

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses

pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu Penyelesaian;
- 3) Biaya Pelayanan;
- 4) Produk Pelayanan;
- 5) Sarana dan Prasarana;
- 6) Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- 1) Dasar Hukum

- 2) Persyaratan
- 3) Prosedur pelayanan
- 4) Waktu Penyelesaian;
- 5) Biaya Pelayanan;
- 6) Produk Pelayanan;
- 7) Sarana dan Prasarana;
- 8) Kompetensi petugas pelayanan;
- 9) Pengawasan intern;
- 10) Pengawasan extern;
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- 12) Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realistik dengan memasukkan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit, untuk itu harus mempertimbangkan aspek; kemampuan kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan demikian, standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta

mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat, serta mudah di mengerti dan di terima oleh masyarakat.

Dalam pembahasan, perumusan dan penyusunan standar pelayanan seharusnya melibatkan aparat yang terkait dengan pelayanan, untuk tujuan membangun komitmen bersama tercapainya tujuan yang di tetapkan dalam visi, misi organisasi. Tidak kalah dengan pentingnya dalam proses perumusan dan pembahsannya, melibatkan masyarakat, dan di lakukan tidak bersifat formalitas.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk yakni kinerja (performance), keandalan (reliability), mudah dalam penggunaan (ease of use), dan estetika (esthetics).

Adapun dalam definisi strategis bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat (Sinambela, 2006:6 dalam Sawir 2020:90).

Hasibuan dalam (Indasari 2020:84) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, di mana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut Tjiptono (2004:51 dalam Sawir) “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sedangkan menurut Rambat (2001:148) “Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh”

Pendapat lain dikemukakan oleh Gaspersz 1997 dalam (Hardiansyah 2018:70), Gaspersz menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan;
- b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
- e. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
- f. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
- g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi;

- j. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Adapun Menurut Moenir 1995:33 dalam (Sawir 2020:90-91) bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut.

- a. Reability, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat
- b. Assurance, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan
- c. Empathy, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan
- d. Responsiviness, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat.
- e. Tangibel, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Selanjutnya menurut Zeithaml et al. 1990 dalam (Hardiansyah 2018:63-64) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Untuk Dimensi Tangibel (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - 1) Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan

- 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. Untuk Dimensi Reliability (Kehandalan), terdiri atas indikator:
- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Untuk Dimensi Responsiveness (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:
- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- d. Untuk Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:
- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e. Untuk Dimensi Empathy (Empati), terdiri atas indikator:

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan konsep penting dalam evaluasi kualitas pelayanan publik, termasuk di sektor pemerintahan dan berbagai organisasi pelayanan publik lainnya. Kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai perasaan atau respon emosional yang muncul setelah masyarakat menggunakan suatu layanan, di mana perasaan ini terbentuk dari perbandingan antara harapan masyarakat sebelum mendapatkan layanan dengan persepsi mereka setelah memperoleh layanan tersebut.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Menurut Kotler 2000 dalam (Khamdan 2023:50), kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Menurut Arip Budiman (2022), mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seperti senang atau kekecewaan seseorang terhadap produk yang ditawarkan dengan ekspektasi yang diharapkan, kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkan dengan apa yang diharapkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik kualitas pelayanan yang di dapat atau dirasakan. Semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan baik.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan digunakan indikator-indikator pengukuran kepuasan masyarakat. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dijelaskan tentang Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan

penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam

mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Kepuasan Konsumen menurut Lupiyoadi 2001 dalam (Indasari 2019 90:91) :

1. Kualitas Produk

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.

2. Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

3. Emosional

Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

5. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

4. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan mencakup beberapa aspek penting yang memengaruhi bagaimana pelayanan diberikan dan diterima oleh masyarakat atau pelanggan.

Berikut adalah beberapa faktor menurut (Racman, 2021:73-76), yaitu:

a. Organisasi

Organisasi pada pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, tetapi ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan. Organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung untuk memperlancar mekanisme itu.

b. Kepemimpinan

Dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah ketrampilan

pelaksananya. Mereka inilah yang membawa kesan atas baik buruknya layanan. Dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas / pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat. Salah satu unsur yang paling fundamental dari manajemen pelayanan yang berkualitas adalah pengembangan pegawai secara terus-menerus melalui pendidikan dan pelatihan.

c. Struktur Organisasi

Kerangka yang memberikan bentuk dan wujud yang mempunyai hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola dan berisi tugas dan fungsi yang harus diikuti. Indikator struktur organisasi, yaitu :

- 1) Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi.
- 2) Kejelasan pelaksanaan tugas-tugas antar instansi.
- 3) Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

d. Kemampuan Aparat/Pegawai

- 1) Tingkat pendidikan aparat.
- 2) Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal.
- 3) Kemampuan melakukan kerjasama.
- 4) Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi.
- 5) Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan.

- 6) Kecepatan dalam melaksanakan tugas.
- 7) Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik.
- 8) Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggung jawaban kepada atasan.
- 9) Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

e. Sistem layanan

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri.

f. Penghargaan dan pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap pegawai yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang ahirnya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi instansi dan masyarakat yang dilayani. Untuk memberikan kepuasan kepada pegawai terhadap keberhasilan kinerja yang telah dicapai adalah dengan memberikan kompensasi.

5. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan pelayanan, pengalaman, dan interaksi mereka dengan layanan publik atau swasta.

Berikut adalah faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat menurut Afrianti & Zulkifli, 2017:155 dalam Afria Novita (2020:26), ada 5 (lima) penggerak utama kepuasan masyarakat, yaitu:

a) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik, yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fasilitas fisik, dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

b) Harga

Harga atau tarif yang dianggap wajar dan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Masyarakat akan merasa puas jika tarif yang dibayarkan sebanding dengan kualitas layanan yang diperoleh.

c) Lokasi

Lokasi mempengaruhi aksesibilitas layanan bagi masyarakat.

d) Faktor Emosional

Faktor emosional berkaitan dengan rasa percaya terhadap layanan yang

diberikan, pengalaman sebelumnya dalam menggunakan layanan, citra dan reputasi penyedia layanan, hubungan interpersonal dengan petugas, dan rasa dihargai selama proses pelayanan.

e) Kemudahan untuk mendapatkan jasa tersebut

Prosedur layanan yang sederhana dan jelas, waktu tunggu yang reasonable, ketersediaan informasi yang memadai, jam operasional sesuai kebutuhan, dan kemudahan dalam komunikasi dan koordinasi.

6. Perusahaan Daerah Air minum (PDAM)

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam pengolahan dan distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kota di seluruh Indonesia. PDAM diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah maupun masyarakat sipil yang terpilih.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah adalah peraturan yang mengatur tentang pembentukan, pengelolaan, dan penyelenggaraan perusahaan daerah oleh pemerintah daerah. Undang-undang ini memberikan kerangka hukum bagi pemerintah daerah untuk mendirikan dan mengelola perusahaan yang berfungsi melayani kepentingan umum, meningkatkan pendapatan daerah, serta mendukung pembangunan daerah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu bentuk perusahaan daerah yang didirikan berdasarkan UU No. 5 Tahun 1962. PDAM

memiliki peran vital dalam menyediakan layanan air bersih bagi masyarakat. Berdasarkan undang-undang ini, PDAM adalah badan usaha milik pemerintah daerah yang bertugas untuk :

- a) Penyediaan air bersih, PDAM berfungsi untuk menyediakan dan mendistribusikan air bersih kepada masyarakat di suatu daerah, sesuai dengan kebutuhan dan standar kesehatan.
- b) Pengelolaan aset daerah, PDAM mengelol sumber daya air yang ada di daerah, dan hasil pengelolaannya memberikan kontribusi pada pendapatan asli daerah (PAD).
- c) Pelayanan Publik, sebagai perusahaan daerah, PDAM memiliki tanggung jawab utama untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, menjaga kesinambungan pelayanan, serta memenuhi kebutuhan dasar masyarakat akan air bersih.
- d) Sumber pendapatan daerah, PDAM sebagai perusahaan daerah memberikan kontribusi kepada anggaran daerah melalui pembayaran keuntungan atau kontribusi dari pendapatan yang diperoleh dari pelayanan air bersih.

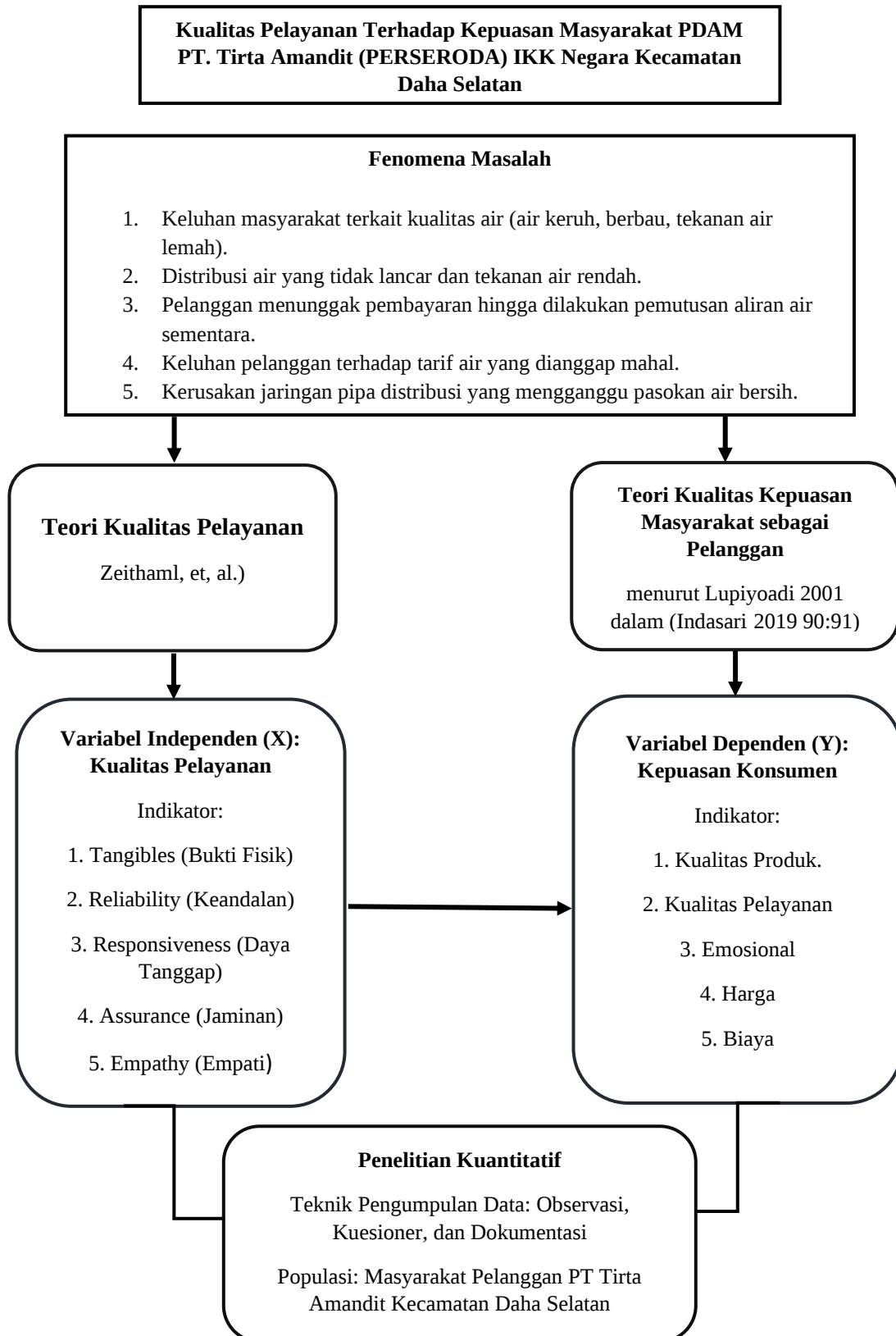
C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian adalah gambaran konseptual yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian yang dianalisis. Berfungsi sebagai panduan untuk memahami masalah penelitian dan membangun dasar teori yang jelas dalam studi. Kerangka berpikir ini memetakan hubungan

sebab-akibat atau keterkaitan antara berbagai variabel, serta mengidentifikasi bagaimana variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen. Biasanya kerangka berpikir didasarkan pada teori-teori yang relevan dengan topik yang diteliti.

Gambar 2.2

Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang harus dibuktikan kebenarannya melalui pengumpulan data dan analisis statistik. Berdasarkan pada permasalahan yang diteliti maka peneliti menarik suatu hipotesis sebagai berikut :

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

Ho = Tidak Ada Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat PDAM PT. Tirta Amandit (PERSERODA) IKK Negara Kecamatan Daha Selatan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) IKK Negara, yang beralamat Tumbukkan Banyu, Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Kalimantan Selatan 71253.

B. Pendekatan Penelitian

Rancangan penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui proses- proses yang akan dilakukan penulis agar mendapatkan hasil dari sebuah kegiatan penelitian. Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Pendekatan penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menekankan pengukuran numerik dan analisis data statistik. Pendekatan ini bertujuan untuk menguji hipotesis atau teori yang telah ada.

Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/ scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/ empiris, objektif, terukur, rasional, sistematis, dan replicable/dapat diulang. Metode ini juga disebut metode konfirmatif, karena metode ini cocok digunakan untuk pembuktian/ konfirmasi. Metode ini disebut

metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Dengan demikian metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

C. Tipe Penelitian

Metode penelitian atau tipe penelitian adalah suatu cara kerja atau jalan untuk mengumpulkan data kemudian mengolah data sehingga menghasilkan data yang dapat memecahkan segala permasalahan yang diajukan. Penelitian ini memiliki tipe deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan karakteristik atau fenomena tertentu secara sistematis dan objektif dengan menggunakan data numerik. Pendekatan ini fokus pada pengumpulan, pengukuran, dan analisis data yang dapat dinyatakan dalam angka untuk menggambarkan keadaan atau sifat dari variabel-variabel yang diteliti tanpa mencari hubungan kausalitas di antara variabel-variabel tersebut.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono 2022:130 Tentang populasi, Corper, Donald, R; Schindler, Pamela S; 2003 menyatakan bahwa "Population is the total

collection of element about which we wish to make some inference...A population element is the subject on which the measurement is being taken. It is the unit of study". Populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti.

Dalam hal ini populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Jumlah Pelanggan dan Air yang disalurkan menurut wilayah PT. Tirta Amandit IKK Negara Kecamatan Daha Selatan pada bulan januari sampai september 2025 adalah 19.247 Orang.

2. Sampel

Dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan Karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Probability*

Sampling. Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Namun peneliti menggunakan *Simple Random Sampling*, Dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu dengan menggunakan rumus *Slovin*.

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

n= ukuran sampel

N= ukuran populasi

e= tingkat kesalahan (margin of error) 10%

Melalui Rumus di atas maka jumlah sampel yang akan diambil adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{19.247}{1 + 19.247 (10\%)^2}$$

$$= \frac{19.247}{1 + 19.247 (0,01)}$$

$$= \frac{19.247}{1 + 192,4}$$

$$= \frac{19.247}{193,47}$$

=99,48 atau dibulatkan menjadi 100 Responden.

E. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ilmiah, variabel sering kali merupakan konsep yang luas dan harus didefinisikan secara spesifik agar dapat diukur atau diamati berdasarkan indikator-indikator tertentu. Proses ini penting karena membantu peneliti

memastikan bahwa setiap variabel dalam penelitian memiliki cara pengukuran yang jelas dan dapat diandalkan, sehingga memudahkan analisis dan interpretasi hasil penelitian.

1. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam SEM (Structural Equation Modeling/Pemodelan Persamaan Struktural, variabel independen disebut sebagai variabel eksogen.

Menurut Hardani, dkk (2020:305), variabel bebas adalah variabel yang menjadi penyebab atau memiliki kemungkinan teoritis berdampak pada variabel lain. Variabel bebas umumnya dilambangkan dengan huruf X.

Adapun kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X) diukur dengan lima indikator Menurut Zeithaml et al. 1990 dalam (Hardiansyah 2018:63-64), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Untuk Dimensi Tangibel (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - a) Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

- c) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk Dimensi Reliability (Kehandalan), terdiri atas indikator:
- a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Untuk Dimensi Responsiveness (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:
- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Untuk Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:
- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

- c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Untuk Dimensi Empathy (Empati), terdiri atas indikator:
- a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2. Variabel Terikat (*Dependen*)

Variabel terikat (Y) adalah variabel yang dipengaruhi atau diukur sebagai akibat dari adanya variabel bebas dalam suatu penelitian. Variabel terikat menunjukkan hasil atau dampak yang terjadi akibat perubahan atau manipulasi variabel bebas. Variabel ini dalam penelitian digunakan untuk melihat sejauh mana variabel bebas mempengaruhi atau menyebabkan perubahan

Menurut Sugiyono (2022:57), sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Kepuasan Masyarakat sebagai Konsumen menurut Lupiyoadi 2001 dalam (Indasari 2019 90:91) :

1. Kualitas Produk, Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.
2. Kualitas Pelayanan, Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
3. Emosional, Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal
4. Harga, Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
5. Biaya, Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu merupakan alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkannya. Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.

Beragam alat dan teknik pengumpulan data yang dapat dipilih sesuai dengan tujuan dan jenis penelitian ilmiah yang dilakukan. Setiap bentuk dan jenis instrumen penelitian memiliki kelebihan dan kelemahannya masing-masing. Karena itu sebelum menentukan dan mengembangkan instrumen penelitian, perlu dilakukan pertimbangan-pertimbangan tertentu. (Dameria Sinaga 2022:51-52).

Menurut Hikmawati (2017:30-31), upaya untuk memperoleh data dan pengukuran data dalam penelitian, perlu instrumen dan teknik pengumpulan data, pada dasarnya merupakan upaya untuk memperoleh data tentang ukuran sesuatu dibandingkan dengan standar atau ukuran yang telah ditentukan. Penyusunan instrumen penelitian dilakukan dengan:

- a) Menetapkan variabel-variabel pengukuran.
- b) Memberikan definisi operasional dari variabel-variabel pengukuran.
- c) Menentukan indikator pengukuran.
- d) Menjabarkan indikator-indikator menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan.
- e) Penyusunan kisi-kisi instrumen atau matrik pengembangan instrumen

Adapun indikator instrumen penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1

Instrumen Penelitian

Variabel	Instrumen	Indikator
----------	-----------	-----------

Kualitas Pelayanan (X) Zeithaml et al. (1990) dalam Hardiansyah (2018:63-64)	1. Tangible (Berwujud)	a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan c. Kemudahan dalam proses pelayanan d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
	Reliability (Kehandalan)	a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan b. Memiliki standar

		pelayanan yang jelas c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu
	3. Responsiveness (Ketanggapan)	a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat c. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat d. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat e. Petugas melakukan

		pelayanan dengan waktu yang tepat f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
	4. Assurance (Jaminan)	a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya
	5. Empathy (Empati)	a. Mendahulukan kepentingan pelanggan

		b. Petugas melayani dengan sikap ramah c. Petugas melayani dengan sopan santun d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan
Kepuasan Konsumen (Y) <i>Lupiyoadi (2001)</i> <i>dalam Indasari (2019:90-91)</i>	1. Kualitas Produk	a. Kualitas air PDAM memenuhi kebutuhan b. Kontinuitas distribusi air c. Tekanan air mencukupi
	2. Kualitas Pelayanan	a. Pelayanan sesuai harapan b. Penanganan keluhan pelanggan c. Kecepatan penanganan

		gangguan
	3. Emosional	a. Kebanggaan menggunakan layanan PDAM b. Kepercayaan terhadap PDAM
	4. Harga	a. Kewajaran tarif air b. Keterjangkauan harga c. Transparansi tarif
	5. Biaya	a. Tidak ada biaya tambahan b. Kemudahan pembayaran c. Efisiensi waktu dalam pelayanan

G. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara atau teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Metode ini harus dipilih dan dilaksanakan dengan cermat agar data yang diperoleh valid, reliabel, dan dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian di lapangan untuk mendapatkan informasi yang relevan terkait dengan fenomena yang diteliti.

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data di mana bahan dan informasi dikumpulkan melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap berbagai fenomena yang menjadi objek pengamatan seperti tingkah laku manusia, proses kerja, fenomena alam dan lain sebagainya. Pada teknik ini, responden yang diamati tidak dalam jumlah besar. Djaali, 2020 dalam (Abigail Soesana et. Al 2023:55).

Observasi adalah proses sistematis dalam merekam pola perilaku manusia, objek dan kejadian-kejadian tanpa menggunakan pertanyaan atau berkomunikasi dengan subjek. proses tersebut mengubah fakta menjadi data. Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat,

mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut.

2. Kuesioner

Teknik kuesioner ini dilakukan oleh peneliti dengan menyebarkan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden kemudian peneliti mengumpulkan kembali kuesioner tersebut untuk mendapatkan data dari responden. Teknik ini sangat efisien digunakan untuk responden dalam jumlah yang besar dan tersebar di berbagai wilayah (Sugiyono, 2016). Kuesioner ini dapat disebarkan langsung kepada responden atau mengirimkan kuesioner tersebut kepada responden melalui pos, surat elektronik (e-mail), Whatsapp (WA), telegram, ataupun google form.

Ada empat jenis kuesioner di antaranya kuesioner terstruktur, kuesioner tak berstruktur, kuesioner kombinasi berstruktur dan dan tak terstruktur, dan kuesioner semi terbuka. Kedua Pertama, kuesioner terstruktur atau kuesioner tertutup adalah kuesioner yang memuat sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang disediakan alternatif jawaban. Kedua, kuesioner tidak berstruktur atau kuesioner terbuka yaitu responden menjawab secara bebas sejumlah pertanyaan yang tersedia pada kuesioner tersebut. Ketiga, kuesioner kombinasi berstruktur dan tak terstruktur yaitu kuesioner yang memuat sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang disediakan jawaban alternatifnya dan sebagian pertanyaan dijawab bebas oleh responden. Keempat, kuesioner semi terbuka yaitu responden memberikan respon terhadap sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang sudah

ada alternatif jawabannya namun responden juga dapat memberikan jawaban bebas sesuai dengan kondisi responden pada tempat yang sudah disediakan jika jawaban responden tidak terdapat pada alternatif jawaban yang diberikan (Margono, 2014 dalam Abigail Soesana, dkk. 2023:57).

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi atau studi dokumenter ini mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip-arsip atau dokumen, surat-surat, buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum, dan lain sebagainya yang terkait dengan masalah yang diteliti (Abigail Soesana, dkk. 2023:57).

Menurut Priadana dan Sunarsi (2021:59-60) pengukuran dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data dari sumber dokumen dan rekaman. Dokumentasi digunakan dengan alasan karena sumber ini selalu tersedia dan murah, kaya secara kontekstual, relevan serta mendasar dalam konteksnya. Adapun kriteria keabsahan data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif adalah derajat kepercayaan, keteralihan, dan kepastian.

H. Teknik Penentuan Skor

Menurut Sugiyono (2022:152-153), teknik penentuan skor dapat menggunakan skala Likert, di mana setiap item pernyataan diberi nilai berdasarkan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan responden, skor tersebut kemudian dijumlahkan untuk menghasilkan skor total yang mencerminkan sikap atau persepsi responden terhadap suatu objek penelitian.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata. Skala Likert biasanya memiliki lima atau lebih kategori respons sebagai berikut:

Tabel 3.2

Kriteria Penelitian Jawaban Responden

Penyelesaian	Simbol	Bobot untuk Pertanyaan
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-Ragu	RG	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

I. Uji validitas dan Reabilitas

1. Uji validitas

Validitas diartikan sebagai ketepatan dan kecermatan, dapat juga diartikan sebagai keabsahan. Dalam penelitian, validitas data adalah suatu acuan dalam menentukan ketepatan variabel penelitian. Uji Validitas juga disebut sebagai uji keabsahan dalam penelitian. Kriteria utama yang harus terpenuhi dalam Penelitian kuantitatif adalah valid, reliabel dan obyektif. Validitas data penelitian ditunjukkan oleh skor uji validitas sesuai antara yang terjadi dengan yang dilaporkan oleh peneliti. (Hardani, 2020 dalam Abigail Soesana, dkk. 2023: 70). Begitupun halnya dengan penelitian kuantitatif yang menggunakan data kuantitatif, uji validitas harus menunjukkan keabsahannya dengan melewati uji validitas data, sehingga penelitian dapat diterima dan diakui keabsahannya.

Uji validitas bertujuan untuk mengukur apakah suatu kuesioner sudah sah atau tidak. Sebuah kuesioner dianggap valid jika pertanyaan di dalamnya mampu mengukur apa yang seharusnya diukur.

Menurut Syahrudin dan Salim (2014:133), validitas adalah istilah yang menggambarkan kemampuan sebuah instrumen untuk mengukur apa yang ingin diukur. Validitas berarti membicarakan kesahihan sebuah alat ukur untuk mendapatkan data. Dengan demikian, maka alat pengukur harus memenuhi kriteria berikut, yaitu instrumen penelitian harus benar-benar sesuai dengan tujuan penelitian.

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah content validity, Content Validity atau Validitas Isi adalah ketepatan butir-butir pernyataan kuesioner atau pertanyaan – pertanyaan tes yang tersusun dan memuat keseluruhan indikator yang akan diukur. Umumnya, uji validitas instrumen tes menggunakan teknik *Product Moment Pearson*. Instrumen dianggap valid apabila nilai *rhitung* lebih besar dari *r* kritis (0,30), atau jika korelasi antar variabel bersifat positif dan bernilai 0,3 ke atas, maka variabel tersebut memiliki konstruksi yang kuat. Kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian validitas angket adalah sebagai berikut:

- a) Jika *rhitung* positif dan $rhitung > rtabel$, maka variabel tersebut dianggap valid.
- b) Jika *rhitung* negatif atau $rhitung < rtabel$, maka variabel tersebut dianggap tidak valid

Proses perhitungan data tersebut akan dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang mengukur seberapa dapat dipercaya hasil suatu pengukuran. Kuesioner dianggap reliabel atau andal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas mencerminkan tingkat konsistensi data dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Sahir (2021:33), reliabilitas adalah menguji kekonsistenan jawaban responden. Reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka, biasanya sebagai koefisien, semakin tinggi koefisien maka reliabilitas atau konsistensi jawaban responden tinggi.

Uji ini bertujuan mengetahui seberapa konsisten hasil pengukuran jika dilakukan berulang kali terhadap fenomena yang sama. Tingkat reliabilitas dinyatakan dengan koefisien reliabilitas, dan salah satu cara untuk mengukur tingkat reliabilitas adalah dengan menggunakan koefisien *Alpha Cronbach*.

J. Teknik Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk mengolah data yang telah dikumpulkan guna menghasilkan kesimpulan. Proses ini dimulai dengan menggunakan :

1. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linier sederhana untuk menguji hipotesis, perlu dilakukan pengujian asumsi klasik terhadap data sebagai langkah awal, yang meliputi :

a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk memeriksa apakah variabel independen dan dependen dalam model regresi memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak, maka dilakukan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*.

- 1) Jika nilai probabilitas $\geq 0,05$ (lebih dari 50%), data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai probabilitas $\leq 0,05$ (kurang dari 50%), data tidak berdistribusi normal.

b) Uji Linieritas

Uji linieritas adalah uji yang di gunakan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis berhubungan secara linear atau tidak. Dalam pengambilan keputusan, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka hubungan antara variabel X dengan variabel Y dinyatakan linier. Adapun pengujiannya menggunakan aplikasi SPSS statistic 25.

c) Uji Heterokedastistitas

Uji heterokedastisitas di gunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residul satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika varian dari residul satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka di sebut homokedastisitas dan jika berbeda maka di sebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Dasar pengambilan Keputusan adalah jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y ,maka tidak terjadi heterikedastisitas.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linear merupakan metode analisis yang digunakan untuk menemukan model hubungan antara satu variabel dependen dengan satu atau

lebih variabel independen. Jika hanya ada satu variabel independen yang digunakan, metode ini disebut regresi linear sederhana. Sebaliknya, jika melibatkan lebih dari satu variabel independen, metode tersebut disebut regresi linear berganda.

Regresi Sederhana merupakan analisis yang terdiri hanya dua variabel saja yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Regresi Sederhana dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

X = Variabel independen

a = konstanta (apabila nilai x sebesar 0, maka Y akan sebesar a atau konstanta)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

3. Uji hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilakukan melalui beberapa metode, di antaranya :

a) Uji Partial (**Uji T**)

Uji parsial atau uji t berfungsi untuk mengevaluasi apakah variabel independen, seperti kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat (Y), secara individual. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha =$

0,05) menggunakan perangkat lunak SPSS. Pedoman pengambilan keputusan untuk uji t adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,05$, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak, yang berarti variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, artinya variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b) Uji Koefisien Determinasi (r^2)

Koefisien determinasi (r^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Apabila nilai $r^2 = 0$, maka variabel independen sama sekali tidak mempengaruhi variabel dependen. Sebaliknya, jika $r^2 = 1$, variabel dependen sepenuhnya dipengaruhi oleh variabel independen. Nilai r^2 terletak antara 0 dan 1, yang mengindikasikan seberapa besar pengurangan kesalahan total (total error) saat garis regresi diplot. Semakin tinggi nilai r^2 , semakin besar proporsi variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

DAFTAR PUSTAKA

- Abigail Soesana. Et. Al. 2023. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Kita Menulis.
- Amaliya, S.A. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Beraih Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM IKK JUAI Kabupaten Balangan*. Balangan: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi.
- Budiman. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Margaluyu Cikoneng Kabupaten Ciamis. *Administrasi Bisnis* Vol. 8, No. 2, hlm 216-226.
- Bupati Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan Tentang Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan. 2021. *Perubahan Bentuk Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Hulu Sungai Selatan Menjadi Perusahaan Perseroan Daerah PT Tirta Amandit*.
- Dameria, Sinaga. 2022. *METODOLOGI PENELITIAN (Penelitian Kuantitatif)*. Jakarta: UKI PRESS.
- Hardani, dkk. 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.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. *Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- 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.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.

Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.

Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah.

Sahir, S. H. 2021. *Metodologi Penelitian*. Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia.

Salma, M. 2025. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi.

Sawir, M. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Grup Penerbit Cv Budi Utama.

Sihotang, H. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: UKI Press.

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Syahrin, dan Salim. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.

Tim Penyusun. 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik*. STIA Amuntai.

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014. *Tentang Pemerintahan Daerah*.

Yusri Kurniawati, Dra. Nina Widowati, dan Dra. Maesaroh, M.Si. *Kualitas Pelayanan Perijinan Reklame di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang*.