

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) WILAYAH IV RATULANGI , KOTA MAKASSAR**

NORMAWATI

10572 05139 14



JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2018

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) WILAYAH IV RATULANGI , KOTA MAKASSAR**

NORMAWATI

10572 05139 14

Di Ajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Makassar

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR**

2018

PERSEMBAHAN



Dengan mengucap kata syukur kepada Allah, Alhamdulillah kupersembahkan karya kecilku untuk keluarga besarku, dan orang- orang yang terdekat yang selalu memberiku semangat maupun motivasi dalam proses ini. Syukron jazaakumul khair

MOTTO HIDUP

“muslim yang sempurna imannya adalah orang yang membuat kaum muslimin merasa aman dan selamat dari gangguan lisan dan tangannya”

“(H.R.Bukhari Muslim)

Janganlah menyesal mengenal siapa saja

Yang terbaik meninggalkan kenangan indah

Yang baik memberi bahagia

Yang buruk menambah pengalaman

Dan yang paling buruk memberi pelajaran



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Ajauddin No. 259 Gedung Iqra Lt7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Wilayah IV Ratulangi Makassar
Nama Mahasiswa : Normawati
No Stambuk/NIM : 105720513914
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia penguji skripsi Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Kamis tanggal 30 Agustus 2018.

Makassar, 30 Agustus 2018

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,

Dr. H. Agussalim HR, SE., MM
NIDN: 0911115703

Pembimbing II,

Samsul Rizal SE, MM
NIDN: 0907028401

Diketahui :

Dekan,

Fakultas Ekonomi & Bisnis

Universitas Muhammadiyah Makassar



Isnail Rasyid, SE., MM
NBM: 903078

Ketua,

Jurusan Manajemen

Muh. Nur Rasyid, SE., MM
NBM: 1085576



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Fax. (0411)860 132 Makassar 90221

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini atas nama **NORMAWATI**, NIM: **10572 05139 14**, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar No. 0013/2018 M, tanggal 18 Dzulhijjah 1439 H/30 Agustus 2018 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 30 Agustus 2018

Panitia Ujian :

Pengawas Umum : **Dr. H. Abdul Rahman Rahim, S.E., M.M.**
 (Rektor Unismuh Makassar)

Dr. H. Abdul Rahman Rahim

Ketua : **Ismail Rasulong, SE., MM.**
 (Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Ismail Rasulong

Sekretaris : **Dr. Agus Salim HR., S.E., M.M.**
 (WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Dr. Agus Salim HR.

Penguji : 1. **Dr. Hj. Rullyaty, M.M.**

Dr. Hj. Rullyaty

2. **Ismail Rasulong, SE., M.M.**

Ismail Rasulong

3. **Muh. Nur R., SE., M.M.**

Muh. Nur R.

4. **Samsul Rizal, S.E., M.M.**

Samsul Rizal



Disahkan oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Universitas Muhammadiyah Makassar

Ismail Rasulong, S.E., M.M.

NIM: 903078

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kehadiran Allah yang Maha Esa, karena berkat ridho dan Lindungan-Nya sehingga penulis skripsi ini dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM WILAYAH IV RATULANGI MAKASSAR” dapat terselesaikan.

Salawat serta salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad Sallallahu Alaihi Wassallam, teladan terbaik sepanjang masa, sosok pemimpin yang paling berpengaruh sepanjang sejarah kepemimpinan, yang mampu mengangkat derajat manusia dari lembah kemaksiatan menuju jalan yang mulia, yang dengannya manusia mampu berhijrah dari satu masa yang tidak mengenal peradaban menuju kesatu masa peradaban.

Disadari sepenuhnya, bahwa penulis skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak dan selayaknya menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya atas bantuan dan andil dari mereka semua, sebaik material maupun moril. Untuk itu terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. H. Rahman Rahim SE., MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rosulong, SE., MM selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh Nur Rasyid, SE, MM selaku ketua jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Bapak Dr. Agussalim HR, SE, MM selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya dalam memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyelesaian penulisan ini.
5. Ir. H. Muh. Akib Agussalim, MM selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya dalam memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyelesaian penulisan ini.
6. Bapak/Ibu dosen Universitas Muhammadiyah Makassar telah banyak memberi ilmu kepada penulis .
7. Untuk orang tua, kakak-kakakku yang senantiasa memberikan bantuan dan mendukung selama ini.
8. Untuk sahabat akhwat (JF) dan perempuanku yang selalu memberikan semangat dan dukungan kala suka maupun duka dan tidak lupa selalu menghibur.
9. Staf fakultas khususnya ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberi pelayanan yang baik kepada penulis.
10. Kepada Pimpinan PDAM WILAYAH IV RATULANGI Makassar yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Baharuddin dan Ibu Khadija, kakak Nursyamsi dan adik Zaidan Rifqy Sakha tercinta dan keluarga besar dan seorang yang spesial Wahyu Bayu Wangsa dan keluarga, atas curahan kasih sayang dan dukungannya kepada penulis selama ini.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnann,

walaupun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Akhir kata semoga Allah Subhana wa ta'ala membalas segala jasa yang diberikan oleh pihak-pihak terkait kepada penulis dengan balasan yang setimpal.

Aamiin yaa robbal alamiin.

Makassar, 2018

Penulis

Normawati

Abstrak

NORMAWATI,2018 Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM WILAYAH IV RATULANGI MAKASSAR, dibimbing oleh Agussalim dan Muh. Akib Agussalim, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keuasaan pelanggan pada PDAM WILAYAH IV RATULANGI MAKASSAR.Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survey.metode pengumpulan data menggunakan angket dengan skala model likert.data yang diperoleh diolah dengan analisis statistic deskriptif.pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 21.Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap keuasaan pelanggan PDAM WILAYAH IV RATULANGI MAKASSAR dengan persamaan regresi $Y^1 = 34,002+0,138X$.dari persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi pelayanan maka semakin tinggi pula keuasaan pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan dan keuasaan pelanggan

Abstract

NORMAWATI, 2018 Analysis of service quality to customer satisfaction at PDAM IV REGION IV RATULANGI MAKASSAR, supported by Agussalim and H. Muh Akib Agussalim, This study aims to determine the effect of service quality on customer power in PDAM IV RATULANGI MAKASSAR REGION. This research is a quantitative research using a survey approach. Data collection method uses a questionnaire with a Likert model scale. The data obtained were processed by descriptive statistical analysis. Data processing was carried out using SPSS version 21. The results showed that there was an influence between the service to the customer power of PDAM REGION IV RATULANGI MAKASSAR with the regression equation $Y^1 = 34,002 + 0,138X$. From the regression equation showed that the higher the service, the higher the customer satisfaction.

Keywords: service quality and customer satisfacion

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSRTAK BAHASA INDONESIA	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Pengertian Pelayanan	4
B. Pengertian Kualitas Pelayanan	6

C. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
D. Fungsi Dan Tujuan pelayanan.....	16
E. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
F. Kepuasan Pelanggan.....	17
G. Penelitian Terdahulu	19
H. Kerangka Pikir.....	20
I. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	22
B. Jenis dan Sumber Data.....	22
C. Populasi Dan Sampel.....	23
D. Metode Pengumpulan Data.....	23
E. Metode Analisis Data	25
F. Defenisi Operasional Variabel	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Sejarah Singkat Pdam Wilayah IV Ratulangi Makassar.....	27
B. Deskripsi Responden Penelitian.....	41
C. Analisis Deskriptif Variable.....	44
D. Analisis Regresi.....	46
E. Pembahasan Dan Hasil Penelitian.....	48
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	52
A. SIMPULAN.....	52

B. SARAN.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	20
4.1	Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.2	Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.3	Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	43
4.4	Analisis Deskripsi Variabel Pelayanan (X)	44
4.5	Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	45
4.6	Analisis Regresi Linear Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	46

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia, kelangkaan air sangat jelas terlihat pada saat musim kemarau masalah kelangkaan air, penurunan kualitas air juga menjadi permasalahan yang sangat serius. Air bersih yang layak untuk dikonsumsi masyarakat Kota Makassar berasal dari air tanah dan air PDAM. Pemenuhan ketersediaan air PDAM Kota Makassar terutama diperoleh dari sumber air di luar wilayah. Masyarakat memang sudah dimanjakan dengan air yang melimpah karena negara kita berada di wilayah tropika basah yang curah hujannya cukup tinggi. Akan tetapi masyarakat banyak yang tidak tahu kalau negara Indonesia termasuk salah satu negara yang terancam krisis air pada sepuluh tahun kedepan. Hal ini disebabkan karena semakin meluas dan parahnya kerusakan DAS (Daerah Aliran Sungai), sehingga kemampuan menyerap, menyimpan dan melepas air menjadi sangat rendah. Banjir di musim hujan dan kekeringan di musim kemarau adalah indikator yang sangat nyata. Selain itu pertumbuhan penduduk, penebangan liar, dan makin tipisnya lahan untuk menampung air merupakan ancaman serius ketersediaan air di masa sekarang dan masa depan.

Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Program yang dilakukan oleh PDAM baik

didaerah perkotaan maupun dipedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri untuk menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk. Untuk saat ini pelayanan yang diberikan oleh PDAM kepada masyarakat antara lain; pemasangan baru, perbaikan, pembayaran rekening, dan airnya sendiri dan lain-lain.

Adapun keluhan-keluhan dan laporan dari masyarakat kepada PDAM. Pihak PDAM menggolongkan keluhan tersebut menjadi dua sesuai dengan beratnya masalah, yaitu; keluhan yang dapat langsung ditangani dan pending (menunggu). Keluhan yang langsung dapat ditangani PDAM misalnya kebocoran pipa pelanggan. Jika keluhan yang harus menunggu atau pending terjadi karena memerlukan waktu beberapa hari untuk melakukan penelitian terlebih dahulu, misalnya; beberapa rumah pelanggan yang berjajar airnya mati, dalam satu RT hanya 1-3 rumah pelanggan air kotor. Maka memerlukan penelitian atau pemotongan pipa untuk mengetahui sumber permasalahan air.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah “ bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM di wilayah IV Ratulangi kota Makassar”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM di wilayah IV Ratulangi kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

a. Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada perusahaan daerah air minum kota Makassar, sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Akademis

Sesuai penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi civitas akademik dan dapat dijadikan referensi dalam pengkajian masalah kualitas pelayanan bagi penelitian lainnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Suparlan (2000:35) Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

Moenir (2005:47) Beliau menjelaskan bahwa pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Kotler (2003:464) Beliau menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan *service* bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu.

1. *High contact service* ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah

tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.

2. *Low contact service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Kontak fisik dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk(resepsionis) yang termasuk ke dalam klasifikasi *low contact service* (rendah hubungi layanan). Misalkan ialah lembaga keuangan.

Loina Di dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik (2001:138). Yang beranggapan bahwa sebuah pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan seta publik yang lainnya yang berkepentingan.

Moenir Di dalam bukunya yaitu manajemen pelayanan umum di indonesia, yang mengatakan bahwa pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Moenir, 1992 : 16) Dimana penekanan terhadap definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.

B. Pengertian Kualitas Pelayanan

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum. Menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono, yaitu sebagai berikut: “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.(Tjiptono, 2004:59).

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas oleh tiptono maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan. Lebih jelas lagi Gasperz yang dikutip Lukman, mengungkapkan sejumlah pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut : “Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
2. .Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan”.

(Lukman,2000:7). Pengertian pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan diatas menunjukkan bahwa. Kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut. Pendapat diatas ditegaskan oleh Boediono, bahwa pada hakekatnya pelayanan umum yang berkualitas itu adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

(Boediono, 1999:63). Hakekat pelayanan umum berkualitas yang diartikan oleh budiono adalah berdasarkan pada hakekat yang memprioritaskan peningkatan mutu pelayanan dan kemampuan dari penyedia pelayanan kepada penerima layanan agar pelayanan yang diberikan lebih berdaya dan berhasil guna.

Kemudian Sedarmayanti, menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi, sebagai berikut:

1. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik
2. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap, sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
3. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
4. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

(Sedarmayanti, 1999:207-208). Pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan/keinginan atau kebutuhan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan umum harus diukur dan dinilai oleh masyarakat pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lukman

dan Sugiyanto, yang menyatakan bahwa: "Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari operator yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan."(Lukman, 2001:12).

Hal senada pun diungkapkan oleh Tjiptono, yang menyebutkan bahwa: "Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan umum. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan."(Tjiptono, 2004:61).

Brata (2004:26) dalam bukunya menuliskan bahwa pengertian pelayanan prima minimal mengandung tiga hal pokok yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu.

Dalam buku reformasi publik oleh Lijan Poltak Sinambela (2008) menuliskan kualitas pelayanan prima dapat dilihat dari:

→ Transparansi.

Pelayanan yang diberikan terbuka untuk umum dan dapat diakses oleh semua pihak yang disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

→ Akuntabilitas.

Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan oleh pemberi layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

→ Kondisional.

Pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan dari pemberi dan penerima layanan.

→ Partisipatif.

Pelayanan yang dapat mengikutsertakan peran masyarakat dalam penyelenggaraannya.

→ Keseimbangan hak dan kewajiban.

Memperhatikan aspek keadilan dalam memperbaiki pelayanan, baik antara pemberi dan penerima layanan. Jadi proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

C. Dimensi Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Dalam studinya Parasuraman menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi *SERVQUAL* (dimensi kualitas pelayanan):

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen

menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasia yang nyaman bagi pelanggan.

(Ratminto & Atik 2012 : 17-176) Pada dasarnya, definisi kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*)

(Zeithalm, Berry : 1985) Gasperz menyebutkan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan demi pencapaian maksimal, yaitu :

Ketepatan waktu pelayanan, hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.

1. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal.
3. Citra pelayanan dan industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dan perusahaan yang berada di garis depan pelayanan langsung kepada pelanggan eksternal.
4. Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, *Features* di pelayanan lainnya.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, tempat pelayanan, kemudahan terjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lainnya.

10. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

(Gasperz, 1997 : 235-236) Unsur-unsur yang dapat digunakan untuk mengukur atau mengevaluasi kepuasan pengguna jasa terhadap produk atau jasa dari perusahaan atau organisasi yang bergerak dibidang jasa tertentu dapat diketahui dari perilaku pengguna jasa. Menurut Zeithaml wujud dari perilaku pengguna jasa yang puas sebagai berikut :

- a. *Loyalty* (kesetiaan)
- b. *Paymore* (membayar lebih)
- c. *External response*(respon luar)
- d. *Internal response*.(respon dalam)

Kualitas pelayanan dapat dinilai dari banyak faktor yang berhubungan, dimana kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi konsumen dalam menikmati barang dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen, sehingga yang dirasakan oleh konsumen adalah keinginan yang selalu terpenuhi dan harapan terhadap performa barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen dapat diterima. hasil penelitian Chih-Tung Hsiao dkk(*International Journal of ElectronicBusiness Management*, Vol. 6, No. 1 (2008) yakni:

- 1) lingkungan layanan *hardware*. Hal ni mengacu tentang sarana da pasarana yang ada dalam suatu organisasi. Baik yang bersifat umum(masyarakat) seperti gedung, toilet, tempat parkir meja, kursi, computer, dan lain–lain.
- 2) Sistem operasi integrasi. Mengenai sistema pelayanan yang terintegrasi dan merumuskan standar operasional pelayanan (sop)

- 3) *E-Service*. Pelayanan yang berbasis elektronik. Pemanfaatan teknologi seperti computer, telepon. Internet.
- 4) Sistem *insentif* kariawan. Penerapan sistem reward (penghargaan) dan punishment terhadap pegawai yang memiliki kinerja yang bai dan sebaliknya.
- 5) *service delivery* karyawan-karyawan siap untuk melayani dan memberi pertolongan kepada pelanggan, Sikap karyawan dan keahlian akan terlibat dalam bagian ini, meningkatkan efisiensi pelayanan kerja sama lintas sector (*cross-sector cooperation*), memanfaatkan teknologi informasi, dan merevitalisasi kapasitas *teamwork*.
- 6) *service recovery* Karyawan-karyawan pertama-tama seharusnya mempunyai mindset yang sesuai dengan kepentingan pelanggan, dengan cara membangun komunikasi dan SOP. Proses ini dilakukan dengan menciptakan *system feedback* (system umpan balik).

Program ini akan memperkuat pemahaman pekerja/karyawan jika pelayanan yang mereka sediakan cocok/sesuai dengan kebutuhan/harapan customer. Seperti adanya saluran pengaduan atau mengadakan survey mengenai pelayanan yg diberikan oleh kariawan atau pegawai.

Dimensi kedua yaitu pembinaan budaya orgnisasi terdiri dari :

- a. Asumsi dasar,
- b. Nilai-nilai organisasi,

D. Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakanya pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum.

E. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Secara umum, pelanggan membandingkan jasa anggapan dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa anggapan berada di bawah jasa yang diharapkan, pelanggan kecewa. Perusahaan yang berhasil menambahkan manfaat pada penawaran mereka sehingga pelanggan tidak hanya puas tetapi terkejut dan sangat puas.

Pelanggan akan sangat puas bila mendapatkan pengalaman yang melebihi harapannya. Menurut Rahmayanty (2010:42-46) Harapan pelanggan eksternal yaitu:

- a. Persyaratan kualitas barang atau jasa,
- b. Kemudahan dalam memperoleh barang atau jasa,
- c. Harga yang kompetitif,
- d. Cara pelayanan yang tepat, cepat, dan ramah
- e. Layanan purna jual sebagai jaminan dan tanggung jawab.

F. kepuasan Belanggan

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah : Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry , mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya .

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177).

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Sedangkan menurut Zulian Yamit (2005: 78) "Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa

yang dirasakan dengan harapannya”. Dalam konsep kepuasan konsumen, terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja.

Menurut Sunyoto (2013 : 115) Kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi pascakonsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Tjiptono (2008:21) kepuasan konsumen adalah kepuasan konsumen setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.

Menurut Kotler (2011:154) pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya :

- a. *Directly Reported Satisfaction* (kepuasan yang dilaporkan langsung)
- b. *Derived Satisfaction* (berasal kepuasan)
- c. *Problem Analysis* (analisa masalah)
- d. *Importance Performance Analysis / IPA* (pentingnya analisis kinerja).

G. Penelitian Terdahulu

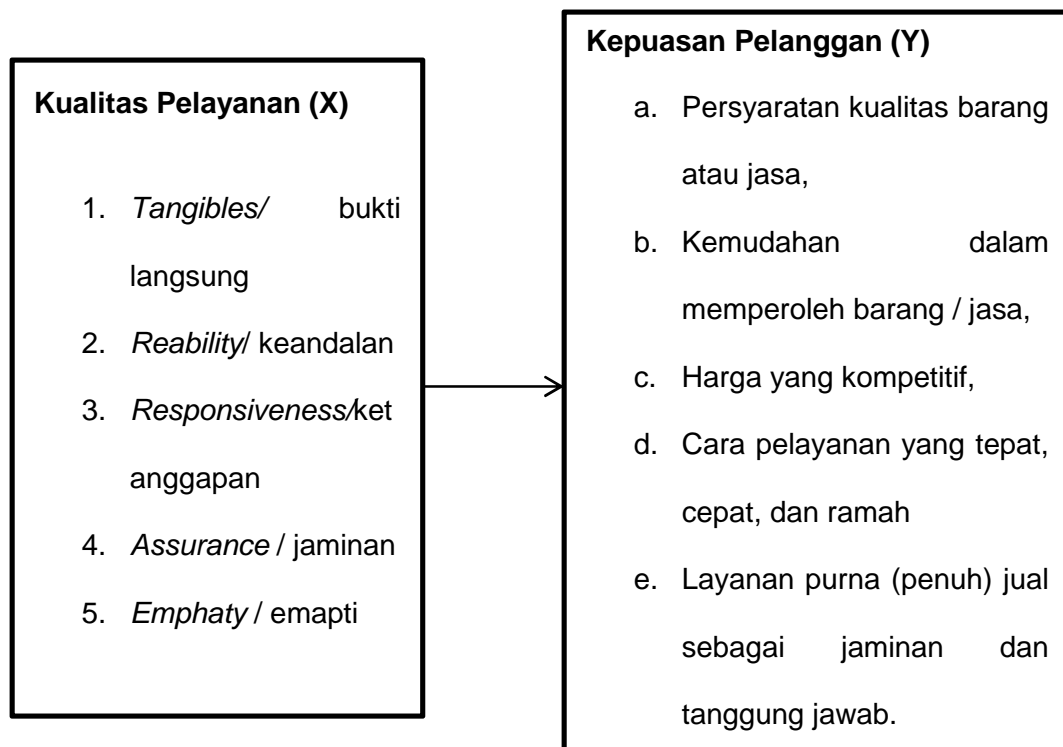
1. Penelitian yang dilakukan oleh Sitti Nurbaya (2016) dengan judul “ KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAYANAN WILAYAH II PDAM KOTA MAKASSAR “. Dari hasil analisis korelasi kualitas pelayanan dan unit pelayanan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Neni Purwanti (2014) dengan judul “ ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA DENPASAR” dari hasil analisisnya penelitian adalah ada kesenjangan (*gap*) antara pelayanan yang didapatkan dengan pelayanan yang dirasakan pelanggan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Ajeng Novitasari (2014) dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Pegadaian Cabang Cabenge Kabupaten Soppeng, mempunyai pengaruh yang signifikan.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Agus Salim dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA Unit Timporongan Kabupaten Pangkep mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H. Kerangka Pikir

Diawali dengan adanya masalah dilapangan mengenai kualitas pelayanan wilayah II PDAM kota Makassar yang belum sesuai dengan harapan masyarakat, focus kepada penelitian ini yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Wilayah IV Ratulangi PDAM Kota Makassar, yaitu untuk mendeskripsikan Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Wilayah IV Ratulangi PDAM kota Makassar.

Berdasarkan uraian diatas maka analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada dapat dijabarkan dalam kerangka pikir berikut ini :

Gambar kerangka pikir;



GAMBAR 2.1 Kerangka pikir

I. Hipotesis

Berdasarkan masalah pokok yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disajikan hipotesis sebagai jawaban sementara atas masalah pokok yaitu: "Diduga kualitas pelayanan mempunyai hubungan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Wilayah IV Ratulangi Makassar.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini, maka penulis rencana akan melakukan penelitian pada wilayah IV Ratulangi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Makassar yang beralamat Dr. Ratulangi No. 3, Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia. Adapun waktu yang dipergunakan dalam penelitian ini mulai dari bulan Maret sampai April tahun 2018.

B. Jenis Dan Sumber Data

Adapun jenis data yang dipergunakan dalam penulisan ini adalah:

- a) Data kualitatif adalah data yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang disebarkan kepada sejumlah pelanggan mengenai kualitas pelayanan mempunyai hubungan terhadap kepuasan pelanggan.
- b) Sumber Data

Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

“Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari perusahaan melalui kuesioner (angket) kepada pelanggan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas”

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah jumlah karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) pada unit pelayanan wilayah IV Ratulangi. Kota Makassar. wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

2. Sampel

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi responden tersebut. Pengambilan sampel menggunakan Random Sampling yaitu teknik penentuan sampel secara acak bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Untuk efisiensi waktu dan biaya untuk menghasilkan generalisasi terhadap populasi dan mengurangi kesalahan penelitian dalam mengambil sampel. Agar sampel yang diambil dalam penelitian ini pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

D. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan oleh penulis melihat dari jumlah responden cukup besar yaitu dengan mengedarkan lembaran kuesioner (angket) dengan menggunakan daftar pertanyaan yang diajukan secara tertulis

kepada beberapa responden untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan, guna memperoleh data yang obyektif dan valid dalam rangka memecahkan masalah yang ada nantinya menunjang hasil penelitian.

1. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk pengumpul data mengenai jumlah populasi dan data lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari butir-butir pernyataan yang digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan variabel yang akan diteliti. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner model tertutup yang terdiri dari pernyataan-pernyataan tertulis dan responden tinggal memilih alternatif yang telah disediakan pernyataan tersebut menggunakan skala *likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap seorang atau sekelompok orang. Maka setiap item instrument dengan dilengkapi 4 pilihan, dengan skor yang digunakan dalam skala model *likert* adalah 1-4 yaitu:

Tidak Setuju (TS)	=1
Kurang Setuju(KS)	=2
Ragu(R)	=3
Setuju(S)	=4

Dan skor sebaliknya untuk pernyataan negatif.

E. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam memecahkan masalah yang telah dikemukakan serta untuk membuktikan hipotesis adalah:

- Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah memberikan gambaran dan menyajikan table untuk menggambarkan arsip data yang diperoleh.

Analisis selanjutnya dilanjutkan dengan menggunakan analisis regresi digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan menggunakan rumus regresi linear.

Secara umum persamaan regresi sederhana (Tiro,2008) dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y' = + bX$$

Y' = nilai yang diprediksikan untuk variable kepuasan pelanggan

= konstanta

b = koefesien regresi

X = nilai variabel kualitas pelayanan karyawan

F. Defenisi Operasional Variabel

Dalam penulisan proposal maka peneliti menggunakan beberapa istilah sehingga didefenisikan secara operasional agar menjadi petunjuk dalam penelitian ini:

- a) Pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oranglain seperti tamu atau pembeli.
- b) Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat Pdam Wilayah Iv Ratulangi Makassar

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar, terus menerus mengalami perkembangan melalui tahap demi tahap dalam lintasan sejarah yang cukup panjang, berawal pada tahun 1924 dengan dibangun Instalasi Pengolahan Air (IPA) I Ratulangi oleh pemerintah Hindia Belanda dengan nama Waterleidjding Bedrijf kapasitas produksi terpasang 50 l/d, kemudian pada jaman pendudukan Jepang tahun 1937 ditingkatkan menjadi 100 l/d, Air baku diambil dari Sungai Jeneberang terletak 7 km disebelah selatan kota, dipompa 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 Dinas Air Minum menjadi Perusahaan Air Minum Kodya Ujung Pandang sesuai dengan Perda No. 21/P/II/1976, dengan kapasitas produksi terpasang PDAM turun menjadi 50 l/d, disebabkan karena usia. Untuk memenuhi kebutuhan air bagi penduduk Kota Makassar yang makin meningkat, maka pada tahun 1977 dibangun Instalasi Pengolahan Air (IPA) II Panaikang dengan kapasitas tahap pertama 500 l/d. Sumber Air baku diambil dari Bendung Lekopancing Sungai Maros sejauh 29,6 Km dari Kota Makassar, kemudian tahun 1989 IPA Panaikang ditingkatkan kapasitasnya menjadi 1000 l/d.

Tahun 1985 melalui paket pembangunan Perum Perumnas dibangun Instalasi Pengolahan Air (IPA) III Antang dengan kapasitas awal 20 l/d, kemudian tahun 1992 dibangun IPA Antang 2 (dua) dengan demikian total kapasitas IPA Antang menjadi 40 l/d, dari 2 (dua) Instalasi Pengolahan Air.

Untuk memenuhi 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 liter/d menjadi 90 liter/d.

Tahun 1993 lewat paket bantuan hibah pemerintah pusat, dibangun Instalasi Pengolahan Air (IPA) IV Maccini Sombala kapasitas terpasang 200 l/, sumber air baku Sungai Jeneberang.

a. Visi Dan Misi

Visi

Mewujudkan menjadi salah satu perusahaan air minum terbaik, mandiri dan profesional berwawasan global.

Misi

- Memberikan pelayanan air minum sesuai standar kesehatan dengan tersedianya air baku yang optimal.
- Menyediakan air minum yang berkualitas, kuantitas dan kontinuitas.
- Memenuhi cakupan layanan air minum yang maksimal kepada masyarakat.

- Menjadikan perusahaan yang professional dengan sumber daya yang berkompentensi dan berdaya saing tinggi.
- Memenuhi kinerja keuangan yang mandiri dan produktifitas yang efisien

b. Struktur Pejabat PDAM Wilayah IV Ratulangi Makassar

1. Kepala Wilayah Pelayanan IV

Fungsi Jabatan

Mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bagian Penjualan, Pelayanan dan Penagihan dalam memimpin, mengelola dan mengendalikan kegiatan di Unit – Unit Pelayanan Wilayah yang meliputi penyelenggaraan administrasi perkantoran, penagihan, sambungan baru, dan monitoring atas pendapatan dan penerimaan serta keluhan atau pengaduan pelanggan.

Tanggung Jawab Jabatan

- 1) Menjalankan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Memimpin Unit Pelayanan Wilayah sejalan dengan peraturan perusahaan untuk mencapai tujuan/sasaran yang telah ditentukan.
- 3) menyelenggarakan administrasi perkantoran, melakukan penagihan, melayani pengaduan pelanggan dan memonitor hasil bacaan meter pelanggan di unit pelayanan wilayah.
- 4) Bertanggung jawab terhadap proses dan hasil pelayanan dan pengaduan pelanggan di wilayah kecamatan.

- 5) Bertanggung jawab dalam manajemen operasional dan pengelolaan di Unit pelayanan wilayah.
- 6) Dalam melaksanakan tugas Kepala Unit Pelayanan wilayah bertanggung jawab langsung kepada kepala bagian Penjualan, Pelayanan dan Penagihan.

Ruang Lingkup

- 1) Mengurus perencanaan, merumuskan dan kebijakan strategis yang menyangkut unit pelayanan wilayah.
- 2) Mengurus penyelenggaraan pelayanan di kantor unit pelayanan wilayah
- 3) Mengurus dan mengelola pengaduan pelanggan di wilayah
- 4) Mengurus penagihan piutang pelanggan di wilayah
- 5) Mengurus usulan rencana kerja dan anggaran unit Pelayanan wilayah.
- 6) Mengurus Laporan bulanan, triwulan dan tahunan

Uraian Tugas Pokok

- 1) Melaksanakan kegiatan operasional yang telah ditetapkan oleh Kepala Bagian Penjualan, Pelayanan dan Penagihan dan atau Direktur.
- 2) Melakukan koordinasi dan komunikasi dengan Kepala Bagian Penjualan, Pelayanan dan Penagihan dan kepala seksi lain dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
- 3) Mengkoordinir penyusunan rencana kerja dan anggaran Unit pelayanan wilayah.

- 4) Menyelenggarakan proses administrasi perkantoran dan pelaporan, kearsipan, logistik, rumah tangga, pendapatan, penerimaan, pelanggan dan pengaduan pelanggan di unit.
- 5) Menyelenggarakan administrasi kegiatan unit berupa pembukaan kembali, penutupan, balik nama, ganti meter, perubahan klasifikasi, dan anomali lain, serta proses pengenaan denda dan sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan maupun non pelanggan.
- 6) Menerima dan mencatat pengaduan pelanggan serta meneruskan tindak lanjut ke kantor pusat atau seksi terkait secara manual atau online.
- 7) Menyelenggarakan kegiatan penagihan/penerimaan rekening air maupun non air sesuai prosedur.
- 8) Memonitor dan melaporkan hasil penagihan harian ke kantor pusat.
- 9) Menyelenggarakan administrasi sambungan baru calon pelanggan di unit dan membuat laporan ke kantor pusat sesuai prosedur.
- 10) Memimpin dan mengkoordinir operasional Unit Pelayanan Wilayah.
- 11) Menyusun perencanaan dan pengembangan, membuat daftar aset dan perubahannya, menindaklanjuti laporan pengaduan pelanggan dan meneruskan laporan tersebut ke seksi terkait.
- 12) Menyelenggarakan kegiatan penagihan rekening air, piutang air dan non air di unit pelayanan wilayah.
- 13) Memonitor dan mengusulkan koreksi apabila terdapat kejanggalaan atas hasil bacaan meter dari vendor di unit pelayanan.

- 14) Memberikan pertimbangan dan saran kepada atasan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan tugas dan tanggungjawab Seksi Pelayanan Pelanggan.
- 15) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan langsung dan atau mendelegasikan tugas – tugas yang diberikan atasan kepada staf dibawahannya secara lisan maupun tertulis.

2. Sekretaris Wilayah IV

- 1) Seorang yang bertugas untuk mengarsip, mengurus surat menyurat, dan tugas-tugas menulis lainnya untuk organisasi ataupun individu.
- 2) Pejabat umum yang bertanggung jawab atas tugasnya.

3. Kepala Urusan Hubungan Langgan

Wewenang :

- 1) Melakukan penilaian terhadap rencana yang diajukan oleh setiap Kepala Sub Bagian yang berada diawah koodinasinya.
- 2) Mengatur dan mengkoordinir seluruh staf di Sub Bagian Pelayanan Langgan, Sub Bagian Pencatat Meter dan Sub Bagian Rekening.
- 3) Menetapkan strategi kerja untuk dapat mencapai jumlah sambungan yang telah direncanakan, pelayanan yang optimal kepada pelanggan, memerikan ionformasi yang berkaitan dengan pelayanan air bersih kepada masyarakat luas.

- 4) Melakukan pengawasan dan penilaian terhadap seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh Sub Bagian yang berada dibawah koodinasinya dan memerikan instruksi atau saran baik diminta ataupun tidak untuk meningkatkan kualitas kegiatan.

Tanggung Jawab :

- 1) Kelancaran pelayanan kepada pelanggan dan masyarakat luas.
- 2) Kebenaran hasil pencatatan meter dan ketepatan jadwal pelaksanaannya.
- 3) Menjaga citra PDAM didepan pelanggan dan masyarakat luas.
- 4) Kebenaran perhitungan dan ketepatan waktu pembuatan Rekening Air pelanggan.
- 5) Penyusunan program pemasaran dan pelaksanaannya, baik pemasaran terhadap calon pelanggan maupun terhadap masyarakat yang telah menjadi pelanggan.

Tugas :

- 1) Menyusun Rencana Kerja dan Rencana Anggaran Tahunan untuk Bagian Hubungan Langganan dan memberikan masukan yang diperlukan Tim Penyusunan Anggaran untuk merumuskan Anggaran Perusahaan secara keseluruhan.
- 2) Merumuskan pola koordinasi kerja yang baik antar seluruh Sub Bagian dan staf bawahannya dalam pelaksanaan pelayanan sambungan baru, pendataan pelanggan, memproses rekening pelanggan sehingga terbentuk iklim kerja yang sehat di Bagian Hubungan Langganan.

- 3) Secara berkala melakukan penilaian terhadap koordinasi kerja yang terjalin di Bagian Hubungan Langgan dan melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan dalam hal terjadi penyimpangan dari kebijakan yang ditetapkan.
- 4) Menyelenggarakan hubungan yang baik dengan pihak-pihak diluar perusahaan yang utamanya ditujukan untuk pemasaran produk perusahaan dan peningkatan citra perusahaan dalam kaitannya dengan penjualan produk.
- 5) Menampung dan meyelesaikan semua permasalahan yang tidak dapat diatasi oleh Kepala Sub Bagian yang berada dibawah koodinasinya.
- 6) Menyelenggarakan koodinasi kerja yang baik dengan seluruh Bagian di perusahaan, terutama dengan Bagian Perencana Teknik dan Bagian Produksi untuk dapat diperoleh informasi yang akurat mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan proses produksi dan distribusi air bersih.
- 7) Memantau secara intensif realisasi yang dicapai dari rencana jumlah sambungan, rencana jumlah penjualan air dan rencana pendapatan Rekening Air, serta melakukan evaluasi atas kegiatan pemasaran, pelayanan langganan dan sistem pembacaan meter, pembuatan rekening air pelanggan dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk perbaikan.
- 8) Melakukan pengawasan yang intensif terhadap seluruh kegiatan yang dilaksanakan seluruh Sub Bagian yang berada dibawah koordinasinya, dan memberikan saran dan instruksi yang diperlukan untuk peningkatan ataupun perbaikan kualitas kegiatan baik diminta ataupun tidak.

- 9) Memeriksa dengan teliti dokumen-dokumen pendukung kegiatan yang dilaksanakan oleh seluruh Sub Bagian yang berada dibawah koordinasinya agar seluruh kegiatan dapat terpantau secara terus menerus dan melakukan klarifikasi dalam hal ditemui kekeliruan.
- 10) Memantau dan membantu tugas-tugas Kepala Sub Bagian Pelayanan Langganan dalam pelaksanaan/proses pemasangan sambungan baru agar sesuai dengan jadwal supaya target jumlah sambungan yang telah ditetapkan dapat tercapai dan citra perusahaan yang berkaitan dengan pemasaran produk dapat terjaga.
- 11) Memantau dan membantu tugas-tugas Kepala Sub Bagian Pencatat Meter agar kegiatan pencatatan meter air pelanggan dapat dilaksanakan secara optimal, sehingga data yang disajikan sesuai dengan kondisi nyata.
- 12) Memantau dan membantu tugas-tugas Kepala Sub Bagian Rekening, sehingga seluruh Rekening Air Pelanggan dapat diselesaikan secara benar dan pendistribusiannya ke Sub Bagian Penagihan dapat dilakukan dengan tepat waktu.
- 13) Menampung dan menyelesaikan semua permasalahan yang tidak diatasi oleh Kepala Sub Bagian yang berada dibawah koordinasinya.
- 14) Mengawasi, memeriksa dan memantau penyusunan laporan yang harus dibuat oleh setiap Sub Bagian yang berada dibawah koordinasinya, dan memberikan instruksi perbaikan dalam hal ditemui kekeliruan dalam penyusunannya.

- 15) Melaksanakan tugas-tugas lain dalam lingkup tugasnya yang diberikan oleh Direktur.

4. Kepala Urusan Teknis

- 1) Merencanakan kegiatan-kegiatan dibidang produksi, distribusi, perencanaan teknik dan peralatan teknik;
- 2) Mengendalikan kegiatan-kegiatan dibidang produksi, distribusi, dan peralatan teknik;
- 3) Melaksanakan kegiatan pengujian kualitas air, pengujian peralatan teknik dan bahan kimia;
- 4) Mengendalikan pemeliharaan instalasi produksi sumber air dan mencari sumber-sumber air baru guna mengembangkan;
- 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direktur.

Peralatan teknik

Tugas:

- 1) Mengajukan kebutuhan pembekalan material dan peralatan teknik;
- 2) Melakukan penelitian dan uji coba peralatan teknik sesuai dengan kebutuhan perusahaan;
- 3) Memberi pelayanan dan menyalurkan peralatan teknik sesuai dengan permintaan;
- 4) Melaksanakan administrasi kebutuhan dan pengeluaran peralatan teknik;
- 5) Membuat laporan persediaan dan mengeluarkan peralatan teknik;

- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian.

5. epala Urusan Baca Meter Dan Penagihan

Kepala urusan baca meter:

- 1) Menetapkan jadwal pelaksanaan pembacaan meter berdasarkan lokasi/wilayah pelanggan.
- 2) Menetapkan pembagian kerja antara para Pembaca Meter.

Tanggung Jawab :

- 1) Kebenaran pencatatan meter dan kubikasi pemakaian air oleh para pelanggan.
- 2) Ketepatan informasi mengenai identitas pelanggan, khususnya mengenai kondisi meter air pelanggan.

Tugas :

- 1) Menyusun Rencana Kerja dan Rencana Anggaran Tahunan untuk Sub Bagian Pencatat Meter dan menyampaikan kepada Tim Penyusunan Anggaran Perusahaan untuk diproses lebih lanjut.
- 2) Merumuskan Program kerja serta pola koordinasi yang baik antar seruruh staf bawahannya untuk membentuk iklim kerja yang sehat di Sub Bagian Pencatat Meter.
- 3) Mengadakan koordinasi dengan Sub Bagian Rekening untuk memperoleh daftar pelanggan yang tercatat dalam format DSML yang selanjutnya digunakan sebagai dasar pembacaan angka meter pelanggan.

- 4) Mengadakan koordinasi dengan pembuat rekening dalam penyampaian informasi hasil pembacaan meter, dan memberikan instruksi pembacaan ulang meter pelanggan kepada petugas Pembaca Meter apabila diperlukan.
- 5) Menyusun jadwal dan rencana pembacaan meter per wilayah menurut jumlah petugas secara bergilir dan tidak ditentukan lebih dahulu.
- 6) Mengadakan penelitian dan pengecekan secara tiba-tiba di lapangan untuk memastikan kebenaran pembacaan meter yang dilakukan oleh para Pembaca Meter.
- 7) Mengadakan evaluasi dan abalisa dan menyelidiki sebab-sebab terjadinya penurunan dan kenaikan pemakaian air yang menyolok oleh pelanggan tertentu.
- 8) Mengambil tindakan yang diperlukan untuk mengatasi cara pembacaan meter yang tidak benar dan mengusulkan cara kerja atau perbaikan fasilitas kerja yang dibutuhkan.
- 9) Mengkoordinir pengumpulan data pelanggan dan pelaporan tentang : (a) Nama atau alamat pelanggan yang tidak ditemukan; (b) Pelanggan yang tidak memperoleh air; (c) Penyalahgunaan pemakaian air; (d) Ketidakwajaran dan kerusakan pada meteran air; (e) Jumlah pelanggan berdasarkan jumlah meter yang diperiksa; (f) Pengaduan pelanggan.
- 10) Mengadakan koordinasi yang baik dengan seluruh Sub Bagian di perusahaan, terutama dengan Sub Bagian yang secara rutin terkait dengan kegiatan utama Sub Bagian Pembaca Meter.

- 11) Memeriksa dengan teliti hasil pembacaan meter dan melakukan konfirmasi pada Pembaca Meter apabila ditemui kejanggalan data dengan tujuan untuk meyakinkan kebenarannya.
- 12) Melakukan pengawasan terhadap seluruh kegiatan yang dilaksanakan staf bawahannya, dan memberikan saran atau instruksi yang diperlukan untuk perbaikan ataupun peningkatan kualitas hasil kerja.
- 13) Melaksanakan tugas-tugas lain dalam bidangnya yang diberikan oleh Kepala Bagian Hubungan Langganan.

Penagihan:

- 1) Pengadakan pendataan dan penagihan rekening air dan non air yang belum dibayar oleh pelanggan;
- 2) Menerima pembayaran rekening air dan non air dari pelanggan;
- 3) Melaksanakan penyetoran uang hasil penerimaan rekening air dan non air kepada Bank pemegang kas Pemerintahan Daerah Air Minum serta membuat rekonsiliasi kas Bank;
- 4) Membuat laporan penerimaan keuangan rekening air dan non air dari pelanggan;
- 5) Membuat laporan harian kas;
- 6) Membuat data dan evaluasi tunggakan rekening air dan non air dari pelanggan;

6. Koordinator Unit

Tugas dan Kewajiban:

Untuk memudahkan delegasi dan pembagian tugas, ada hal-hal umum yang menjadi kewajiban seorang koordinator. Makna dari koordinator adalah seseorang yang diberi tanggung jawab untuk suatu skop permasalahan dan koordinasi orang,. Seperti koordinator tim. Kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi seorang koordinator adalah:

- 1) Mengetahui beban orang yang dibawahnya, apakah *overload/underload* atau normal.
- 2) Mengetahui apa yang dikerjakan orang yang dibawahnya.
- 3) Mengetahui target yang dikerjakan orang yang dibawahnya
- 4) Memastikan bahwa orang yang dibawahnya SELALU memiliki pekerjaan sesuai dengan beban kerja mereka masing-masing.
- 5) Mencarikan pekerjaan agar orang yang dibawahnya memenuhi pekerjaan mereka.
- 6) Memberikan arahan/solusi jika orang dibawahnya mengalami SALAH arah/ kesulitan.
- 7) BERTANGGUNG JAWAB atas pekerjaan yang dibawahnya.
- 8) BERTANGGUNG JAWAB atas penyelesaian pekerjaan orang yang dibawahnya dan pekerjaan itu sendiri.

B. Deskripsi Responden Penelitian

1. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

1.) Deskripsi Data Penelitian

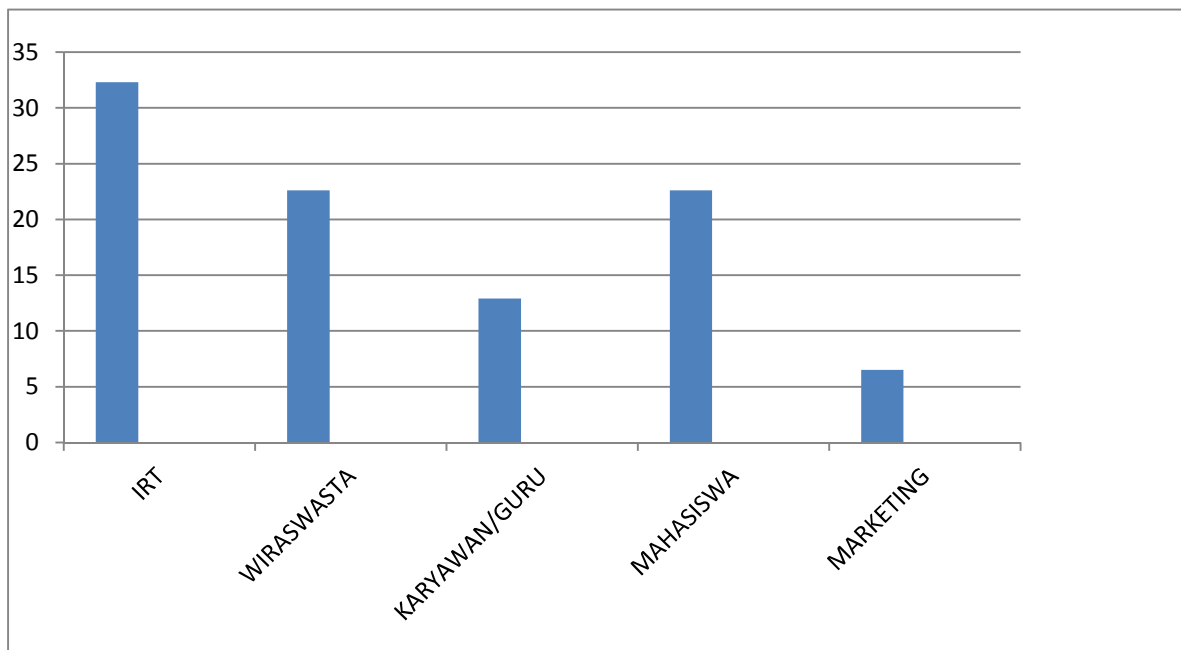
Penelitian dilakukan dengan cara membagikan kuesioner tertutup yang telah disediakan oleh peneliti langsung kepada responden yang ditemui. Kuesioner disebarikan kepada pelanggan PDAM di wilayah IV Ratulangi kota Makassar. Peneliti berhasil mengumpulkan responden sebanyak 31 responden.

2.) Deskripsi Responden

Data deskripsi responden digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Penyajian data deskripsi ini bertujuan agar dapat dilita profil dari data penelitian tersebut. Dalam hal ini peneliti membagi 3 karakteristik yang dimaksud dalam penelitian ini berdasarkan pekerjaan, usia dan jenis kelamin.

a. Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.1. Berdasarkan pekerjaan

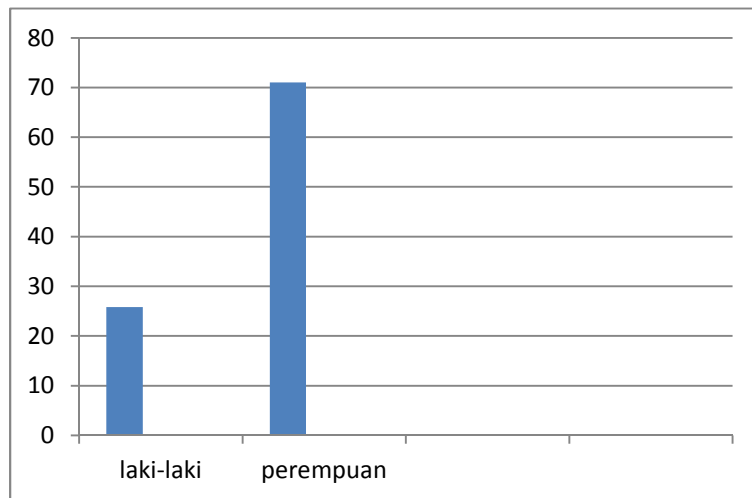


Berdasarkan diagram responden pekerjaan menunjukkan bahwa pelanggan Ibu rumah tangga sebanyak 32,3% (10 orang), wiraswasta 22,6% (7 orang), karyawan atau guru 12,9% (4 orang), mahasiswa 22,6% (7 orang), marketing 6,5% (2 orang).

b. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 4.2

Diagram responden berdasarkan jenis kelamin

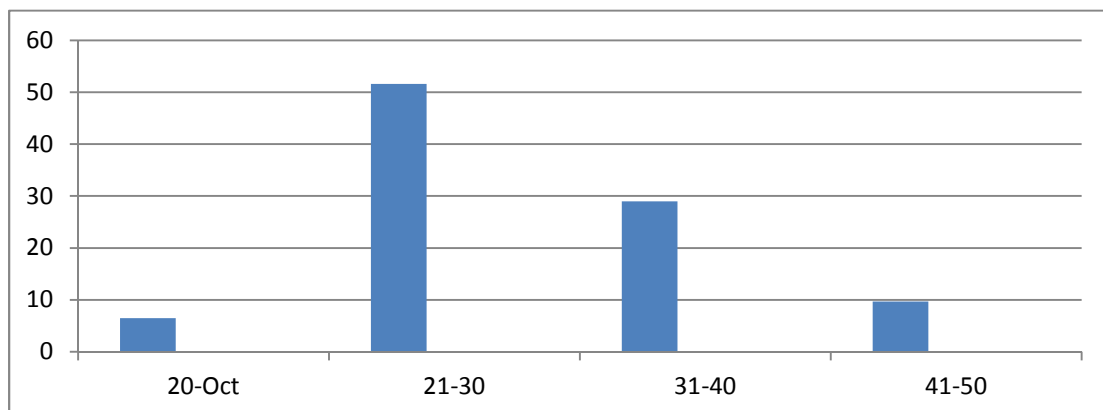


Berdasarkan diagram responden di atas menunjukkan bahwa jumlah pelanggan yang datang berkonsultasi yaitu laki-laki sebanyak 25,8%(8 orang), perempuan sebanyak 71,0%(22 orang).

c. Deskriptif Responden Berdasarkan Usia

Gambar 4.3

Diagram responden berdasarkan usia



Berdasarkan diagram usia menunjukkan bahwa usia 10-20 tahun 6,5% (2 orang), 21-30 tahun 51,6% (16 orang), 31-40 tahun 29.0% (9 orang), 41-50 tahun 9,7%, (3 orang).

C. Analisis Deskripsi Variabel

1) Analisa Deskripsi Variabel Pelayanan(X)

Table 4.4

Statistics		
Kinerja		
N	Valid	30
	Missing	1
Mean		33.6
Median		33.0
Mode		31.0 ^a
Std. deviation		3.1
Variance		9.75
Minimum		28.0
Maximum		40.0

Sumber: output data spss 22,2018

Responden dalam penelitian ini berjumlah 30 pelanggan. Variabel dalam pelayanan dalam penelitian yang dibangun atas 3 indikator yan terbagi atas 8 pernyataan. Berdasarkan tabel diatas yakni nilai rata-rata (mean) variabel pelayanan sebesar 33.6 median (nilai tengah) 33.0. mode(nilai yang sering muncul)

sebesar 31.0. standar deviasi(simpangan baku) sebesar 3.1 dan variance 9.75, skor yang diperoleh minimum adalah 28.0 dan skor maximum yang diperoleh adalah 40.0.

Tabel 4.5

2) Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan(Y)

Statistics		
Kinerja		
N	Valid	30
	Missing	1
Mean		38.6
Median		38.0
Mode		38.0 ^a
Std. deviation		2.9
Variance		8.4
Minimum		34.0
Maximum		47.0

Responden dalam penelitian ini berjumlah 30 pelanggan. Variabel dalam pelayanan dalam penelitian yang dibangun atas 3 indikator yan terbagi atas 10 pernyataan. Berdasarkan tabel diatas yakni nilai rata-rata (mean) variabel pelayanan sebesar 38.6 median (nilai tengah) 38.0. mode(nilai yang sering muncul) sebesar 38.0. standar deviasi(simpangan baku) sebesar 2.9 dan

variance 8.4, skor yang diperoleh minimum adalah 34.0 dan skor maximum yang diperoleh adalah 47.0.

D. Analisis Regresi

Tabel 4.6

Analisis Regresi Linear Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	34.002	5.849		5.814	.000
TOTAL_X	.138	.173	.149	.795	.433

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: output spss 21,2018

Berdasarkan hasil analisis regresi tersebut diatas menunjukkan bahwa diketahui nilai constan (a) sebesar 34.002, sedangkan nilai total X (b/ koefisien regresi) sebesar 0,138, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 34,002 + 0,138X$$

persmaan tersebut dapat diterjemahkan:

konstanta sebesar 34,002 mengandung arti bahwa nilai konstanta variabel TOTAL_Y adalah sebesar 34,002. Sedangkan koefisien regresi X sebesar 0,138 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai TOTAL_X maka nilai TOTAL_Y bertambah 0,138. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah positif.

E. Pembahasan Dan Hasil Penelitian

1. Deskripsi umum variabel pelayanan

Berdasarkan tabel 5.1 bahwa pelayanan karyawan pada PDAM di wilayah IV Ratulangi kota Makassar berada pada kategori tinggi. Hal tersebut dengan hasil jawaban responden yang rata-rata setuju dengan pelayanan yang sopan, teliti dan bertanggung jawab.

a. Sopan

Pada indikator pertama berkaitan dengan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan. Pada indikator pertama terdiri dari empat sup item pernyataan yaitu, karyawan, konsisten, bersikap sopan, berpakaian sopan, memberi senyum dan memberi salam.

Sebagai seorang karyawan sudah menjadi tugas untuk memberi senyum dan salam kepada setiap pelanggan. Kesopanan merupakan hal dasar yang harus di terapkan kepada semua karyawan. Dan dengan tingginya tanggapan nasabah mengenai kesopanan yang diberikan pelayanan karyawan maka hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan telah menjalankan salah satu tugasnya dengan baik.

b. Teliti

Indicator kedua berkaitan dengan ketelitian karyawan dalam memberikan pelayanan. Terdapat satu butir pernyataan yang membangun indicator kedua ini, yaitu karyawan memberi perhatian secara individual kepada pelanggan, butir pernyataan ini menggambarkan bagaimana seorang

karyawan memberikan perhatian secara penuh kepada pelanggan yang dihadapinya tanpa membagi pehatiannya dengan kesibukan yang lain diluar dari kebutuhan pelanggan.

c. Bertanggung jawab

Pada indicator ketiga berkaitan dengan sikap tanggung jawab seorang karyawan dalam memberika pelayanan kepada pelanggan. Indicator ini terdiri atas tiga butir pernyataan yaitu, Kesiapan untuk memproses permintaan pelanggan, Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan dan Mengutamakan kepentingan pelanggan

Pada indicator ini setiap butir berada pada kategori tinggi, hal tersebut memberikan gambaran bahwa karyawan mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan penuh tanggung jawab.

2. Deskripsi umum variabel kepuasan pelanggan

Berdasarkan tabel 5. bahwa kepuasan pelanggan pada PDAM di wilayah IV Ratulangi kota Makassar berada pada kategori tinggi. Hal tersebut dengan hasil jawaban responden yang rata-rata setuju dengan kepuasan pelanggan yang Pelayanan sesuai harapan, Perasaan nyaman dan Mendapatkan kemudahan.

a. Pelayanan sesuai harapan

Indicator pertama pada variabel kepuasan pelanggan berkaitan dengan pelayanan yang diperoleh pelanggan apakah sesuai harapan atau tidak. Pada indicator pertama ini terdiri atas empat pernyataan yaitu, Kecepatan dalam

pelayanan, Mendapatkan pelayanan sesuai urutan kedatangan/ antrian, Mendapatkan pelayanan sesuai jam kerja, dan masih menunggu lama setelah nomor antrian disebut. Dengan tingginya indikator pertama, maka dapat pula dikatakan bahwa pelayanan yang di berikan karyawan telah sesuai dengan harapan pelanggan.

b. Perasaan nyaman

Pada indikator kedua berkaitan dengan perasaan nyaman, indikator ini terdiri dari empat pernyataan yaitu, Ruang pelayanan bersih, mendapatkan senyuman diawal pelayanan, mendapat senyuman di akhir pelayanan dan satu pernyataan negatif yaitu tidak pernah mendapatkan senyuman di selama pelayanan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tiap-tiap butir pernyataan yang membangun indikator ke empat, telah berada pada kategori tinggi., begitu pun halnya dengan pernyataan negative pada indikator tersebut. Tingginya pernyataan negative tersebut memberi arti bahwa pelanggan tidak setuju apabila dikatakan bahwa mereka tidak pernah mendapatkan senyuman selama pelayanan.

Dengan tingginya butir pertanyaan yang membangun variabel kepuasan pelanggan memberi arti bahwa pelanggan merasa nyaman dalam melakukan transaksi pada PDAM di wilayah IV Ratulangi kota Makassar.

c. Mendapatkan kemudahan

Indicator ke tiga berkaitan dengan kemudahan pelanggan dalam pelayanan pada PDAM Wilayah IV Makassar. Pada indicator ini terdapat 2 indikator Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan baik Kemudahan memperoleh informasi. Butir-butir pertanyaan yang membangun indicator ketiga berdasarkan hasil penelitian memberikan gambaran bahwa pernyataan-pernyataan tersebut telah berada pada kategori tinggi. Dengan tingginya seluruh pernyataan yang ada pada indicator ke tiga maka hal tersebut menunjukkan bahwa pelanggan telah mendapatkan kemudahan dalam pelayanan pada PDAM wilayah IV Makassar.

Berdasarkan hasil analisis regresi tersebut sangat penting bagi karyawan mempertahankan cara pelayan yang baik sehingga pelanggan selalu merasa puas dalam setiap pelayanan yang dilakukan pada PDAM Wilayah IV Ratulangi Makassar.

Dari hasil penelitian yang diperoleh dengan penelitian sebelumnya terdapat beberapa perbedaan yang membahas tentang kinerja karyawan dengan kepuasan pelanggan sedangkan penelitian ini membahas tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan pada tingkat kepuasan pelanggan baik pada penelitian ini maupun pada penelitian sebelumnya memiliki hasil yang sama yaitu tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan dalam penelitian yaitu terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM di wilayah IV Ratulangi kota Makassar dengan persamaan $Y = 34,002 + 0,138X$. dari persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

B. Saran

Adapun saran yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu diharapkan kepada karyawan PDAM di wilayah IV Ratulangi kota Makassar untuk terus mempertahankan pelayanan yang dapat memberi kepuasan kepada pelanggan.

Kepada pemerhati pendidikan yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut diharapkan menambah variabel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, 1999, Teori Pertumbuhan Ekonomi, Yogyakarta: BPFE
- Brata. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima, Jakarta: PT. Elex. Media Komputindor
- Gaspersz, Vincent. 1997. Manajemen Kualitas. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hsiao, Chih-Tung. dan Lin, Jie-Shin. 2008. "A Study Of Service Quality In Public Sector". *International Journal of Electronik Business Management, Vol.6, No.1.*
- Husein, Umar, 2005, Riset pemasaran dan Perilaku Konsumen, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L., 2007, Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Indeks: Jakarta
- Lukman, Sampara, 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta : STIA LAN Press.
- Machfoedz, Mahmud. 2010. *Komunikasi Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Cakra Ilmu
- Moenir, H.A.S., 1992, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nurbaya, 2016. Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Wilayah II PDAM Kota Makassar
- Ratminto & Winarsih.S.Atik. 2012. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Sedarmayanti, 1999, Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual, Bandung: Mandar Maju
- Suhartono, Suparlan. 2000. Filsafat Ilmu Pengetahuan. Jakarta : Ar-Ruzz
- Sunyoto, Danang. 2013. Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk mengenali Konsumen). PT Buku Seru. Jakarta
- Tiro, M. A. (2008) *Analisis Korelasi dan Regresi Berganda* . Makassar. State University perss.
- Tjiptono, Fandy, 2007, Pemasaran Jasa, Bayumedia: Malang
- Tjiptono, Fandy, 2008, Strategi Pemasaran, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta
- Yamit, Zulian . 2005. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ed. 1, Cet. 4. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

Lampiran 1. Kisi-kisi instrumen penelitian

a. Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan

Indikator	No pernyataan	Jumlah
Sopan	1,2,3,4	4
Teliti	5	1
Bertanggung jawab	6,7,8	3
Total		8

b. Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan

Indikator	No. pernyataan	Jumlah
Pelayanan sesuai harapan	1,2,3,4	4
Perasaan nyaman	6,7,8,9	4
Mendapatkan kemudahan	5,10	2
Total		10

Lampiran 2. Angket Penelitian

Kuesioner penelitian

Sebelum saya menyampaikan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/ Saudara/I untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Daftar pernyataan ini dibuat dengan maksud mengumpulkan data dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul : **“Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PDAM Wilayah IV Ratulangi Makassar”** dengan melakukan studi pada Universitas Muhammadiyah Makassar.

- **Identitas responden**

- Nama Responden :
- Jenis Kelamin :
- Usia :
- Pekerjaan :

- **Petunjuk pengisian**

Alternatif jawaban	Bobot nilai
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

- **Pernyataan**

- a. **Variabel pelayanan karyawan**

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan bersikap sopan					
2	Berpakaian sopan					
3	Memberi senyum kepada pelanggan					
4	Memberi salam kepada pelanggan					
5	Memberikan perhatian secara individu					
6	Kesiapan untuk memproses permintaan pelanggan					
7	Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan					
8	Mengutamakan kepentingan pelanggan					

- b. **Kepuasan pelanggan**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Kecepatan dalam pelayanan					
2	Mendapatkan pelayanan sesuai urutan kedatangan/ antrian					
3	Mendapatkan pelayanan sesuai jam kerja					
4	Saya masih menunggu lama					

	satelelah nomor antrian disebut					
5	Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan baik					
6	Ruang pelayanan bersih					
7	Saya mendapatkan senyuman diawal pelayanan					
8	Saya mendapat senyuman di akhir pelayanan					
9	Saya tidak pernah mendapatkan senyuman di selama pelayanan					
10	Kemudahan memperoleh informasi					

Lampiran 3. Laporan Penelitian

Kepada : Pimpinan PDAM Wilayah IV Ratulangi Makassar

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Normawati

NIM : 105720513914

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Ekonomi dan Bisnis

Judul proposal : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada PT. PDAM Wilayah IV Ratulangi Makassar.

Bahwasanya telah melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada beberapa pelanggan untuk mengetahui tingkat pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan PT. PDAM Wilayah IV Ratulangi Makassar.

Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu:

No	Nama	Jenis kelamin	Pekerjaan	Usia(th)
1	Hadija	perempuan	IRT	41
2	Murni	perempuan	IRT	42
3	Syaiful	Laki-laki	Wiraswasta	27
4	Israaq	Laki-laki	Wiraswasta	32
5	Irmawati	Perempuan	IRT	32

6	Putri	Perempuan	Mahasiswa	21
7	Farida	Perempuan	Mahasiswa	25
8	Hj. Hernawati	Perempuan	IRT	38
9	Rudding	Laki-laki	Wiraswasta	43
10	Sumarni	Perempuan	IRT	38
11	Effendi	Laki-laki	Karyawan	28
12	Risman	Laki-laki	Wiraswasta	27
13	Wahyu	Laki-laki	Wiraswasta	28
14	Nining	Perempuan	IRT	27
15	Sandi	Laki-laki	Mahasiswa	20
16	Humairah	Perempuan	IRT	23
17	Indah	Perempuan	Mahasiswa	24
18	Khairunnisa	Perempuan	Mahasiswa	24
19	Mutmainnah	Perempuan	IRT	36
20	Akmal	Laki-laki	Wiraswasta	27
21	Wulandari	Perempuan	Marketing	24
22	Ayu Aningsih	Perempuan	Marketing	27
23	Andi Rifkah	Perempuan	Guru	34
24	Elsa	Perempuan	Guru	30
25	Maya	Perempuan	Mahasiswa	20
26	Afsa	Perempuan	Guru	30
27	Diana	Perempuan	IRT	28

28	Muhtar	Laki-laki	Wiraswasta	40
29	Hajrah	Perempuan	IRT	36
30	Syifa	Perempuan	Mahasiswa	22

Peneliti

Normawati

Lampiran 4. Skor variabel kualitas pelayanan karyawan

No	Pernyataan								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	4	5	5	5	4	4	4	35
2	5	4	3	5	4	4	5	3	33
3	5	5	4	4	3	4	5	4	34
4	5	4	4	4	3	4	3	5	32
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	5	5	4	5	4	4	5	4	36
7	5	5	5	5	4	4	4	5	37
8	5	4	4	5	4	5	5	5	37
9	4	4	3	5	4	3	5	4	32
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	5	5	5	5	3	4	4	4	35
12	5	5	4	4	2	4	4	5	33
13	5	5	5	5	4	5	5	5	39
14	5	5	5	5	3	4	4	4	35
15	4	5	4	4	2	4	4	4	31
16	5	5	4	4	3	4	4	4	33
17	4	4	4	4	3	3	4	4	30
18	5	5	4	4	3	3	4	4	32

19	4	4	4	4	2	3	4	4	29
20	4	4	4	4	3	4	4	4	31
21	5	5	5	5	3	5	4	5	37
22	5	5	5	5	3	4	4	4	35
23	5	5	5	4	3	4	3	4	33
24	5	5	5	4	3	4	4	4	34
25	4	4	4	3	3	3	4	3	28
26	4	4	4	4	3	4	4	4	31
27	4	4	4	2	4	4	4	4	30
28	5	5	5	5	3	4	4	4	35
29	4	4	4	4	2	4	4	4	31
30	4	4	4	4	2	4	4	4	31
Total	139	137	130	131	98	120	127	126	

Lampiran 5. Skor variable kepuasan pelanggan

No	Pernyataan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	38
2	4	4	5	3	5	4	5	4	2	4	40
3	4	5	4	3	5	5	4	4	3	5	42
4	3	2	4	5	4	5	4	4	3	4	38
5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	44
6	4	4	4	1	5	4	4	4	1	5	36
7	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	39
8	5	4	2	3	5	4	4	2	1	5	35
9	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	39
10	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	38
11	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	42
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
13	5	5	4	1	4	5	4	5	1	4	38
14	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	38
15	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	41
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
17	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	35
18	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37

19	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	34
20	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	43
21	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37
22	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	36
23	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	34
24	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	37
25	3	4	3	3	3	5	5	5	3	4	38
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
28	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	47
29	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
30	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	39
Total	121	119	115	101	123	137	130	124	83	125	

NAMA RESPONDEN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	30	96.8	100.0	100.0
Missing	System	1	3.2		
Total		31	100.0		

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	8	25.8	26.7	26.7
	perempuan	22	71.0	73.3	100.0
	Total	30	96.8	100.0	
Missing	System	1	3.2		
Total		31	100.0		

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10-20 tahun	2	6.5	6.7	6.7
	21-30 tahun	16	51.6	53.3	60.0
	31-40 tahun	9	29.0	30.0	90.0
	41-50 tahun	3	9.7	10.0	100.0
	Total	30	96.8	100.0	
Missing	System	1	3.2		
Total		31	100.0		

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IRT	10	32.3	33.3	33.3
	wiraswasta	7	22.6	23.3	56.7
	karyawan/guru	4	12.9	13.3	70.0
	mahasiswa	7	22.6	23.3	93.3
	marketing	2	6.5	6.7	100.0
	Total	30	96.8	100.0	
Missing	System	1	3.2		
Total		31	100.0		

Statistics

		bersikap sopan	Berpakain sopan	Memberi senyum	Memberi salam	perhatian secara individu	permintaan pelanggan	menjawab pertanyaan	Mengutamakan kepentingan
N	Valid	30	30	30	30	30	30	30	30
	Missing	1	1	1	1	1	1	1	1
Mean		4.6333	4.5667	4.3333	4.3667	3.2667	4.0000	4.2000	4.2000
Median		5.0000	5.0000	4.0000	4.0000	3.0000	4.0000	4.0000	4.0000
Std. Deviation		.49013	.50401	.60648	.71840	.86834	.58722	.55086	.55086

Statistics

		TOTAL_X	TOTAL_Y
N	Valid	30	30
	Missing	1	1
Mean		33.6333	38.6333
Median		33.0000	38.0000
Std. Deviation		3.12370	2.89451

TOTAL_X

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	28.00	1	3.2	3.3	3.3
	29.00	1	3.2	3.3	6.7
	30.00	2	6.5	6.7	13.3
	31.00	5	16.1	16.7	30.0
	32.00	3	9.7	10.0	40.0
	33.00	4	12.9	13.3	53.3
	34.00	2	6.5	6.7	60.0
	35.00	5	16.1	16.7	76.7
	36.00	1	3.2	3.3	80.0
	37.00	3	9.7	10.0	90.0

	39.00	1	3.2	3.3	93.3
	40.00	2	6.5	6.7	100.0
	Total	30	96.8	100.0	
Missing	System	1	3.2		
Total		31	100.0		

TOTAL_Y

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	34.00	2	6.5	6.7	6.7
	35.00	2	6.5	6.7	13.3
	36.00	2	6.5	6.7	20.0
	37.00	3	9.7	10.0	30.0
	38.00	7	22.6	23.3	53.3
	39.00	7	22.6	23.3	76.7
	40.00	1	3.2	3.3	80.0
	41.00	1	3.2	3.3	83.3
	42.00	2	6.5	6.7	90.0
	43.00	1	3.2	3.3	93.3
	44.00	1	3.2	3.3	96.7
	47.00	1	3.2	3.3	100.0
	Total	30	96.8	100.0	
Missing	System	1	3.2		
Total		31	100.0		

Statistics

TOTAL_X

N	Valid	30
	Missing	1
Mean		33.6333
Median		33.0000
Std. Deviation		3.12370

TOTAL_X

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	28.00	1	3.2	3.3	3.3
	29.00	1	3.2	3.3	6.7
	30.00	2	6.5	6.7	13.3
	31.00	5	16.1	16.7	30.0
	32.00	3	9.7	10.0	40.0
	33.00	4	12.9	13.3	53.3
	34.00	2	6.5	6.7	60.0
	35.00	5	16.1	16.7	76.7
	36.00	1	3.2	3.3	80.0
	37.00	3	9.7	10.0	90.0
	39.00	1	3.2	3.3	93.3
	40.00	2	6.5	6.7	100.0
Total		30	96.8	100.0	
Missing	System	1	3.2		
Total		31	100.0		

Statistics

TOTAL_Y

N	Valid	30
	Missing	1
Mean		38.6333
Median		38.0000
Mode		38.00 ^a
Std. Deviation		2.89451
Variance		8.378
Minimum		34.00
Maximum		47.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

TOTAL_Y

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	34.00	2	6.5	6.7	6.7
	35.00	2	6.5	6.7	13.3
	36.00	2	6.5	6.7	20.0
	37.00	3	9.7	10.0	30.0
	38.00	7	22.6	23.3	53.3
	39.00	7	22.6	23.3	76.7
	40.00	1	3.2	3.3	80.0
	41.00	1	3.2	3.3	83.3
	42.00	2	6.5	6.7	90.0
	43.00	1	3.2	3.3	93.3
	44.00	1	3.2	3.3	96.7
	47.00	1	3.2	3.3	100.0
	Total	30	96.8	100.0	
Missing	System	1	3.2		
Total		31	100.0		