

**PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN AIR BERSIH TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA NEPO KECAMATAN  
TANASITOLO KABUPATEN WAJO**

**NUR HIKMAH LUKMAN**

**Nomor Stambuk : 10561 04500 12**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2017**

**PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN AIR BERSIH TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA NEPO KECAMATAN  
TANASITOLO KABUPATEN WAJO**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan oleh

**NUR HIKMAH LUKMAN**

Nomor Stambuk : 10561 04500 12

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

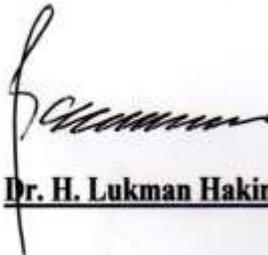
**2017**

## PERSETUJUAN

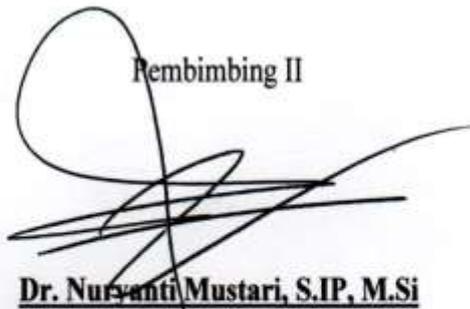
Judul Skripsi : Pengaruh Manajemen Pelayanan Air Bersih Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo  
Nama Mahasiswa : Nur Hikmah Lukman  
Nomor Stambuk : 10561 04500 12  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I

  
**Dr. H. Lukman Hakim, M.Si**

Pembimbing II

  
**Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si**

Mengetahui :

Dekan  
Fisipol Unismuh Makassar

  
**Dr. H. Muhammad Idris, M.Si**

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara

  
**Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si**

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 1113/FSP/A.1-VIII/VIII/38/2017 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada Hari Senin, Tanggal 14 Agustus Tahun 2017.

## TIM PENILAI

Ketua



**Dr. H. Muhammad Idris, M.Si**

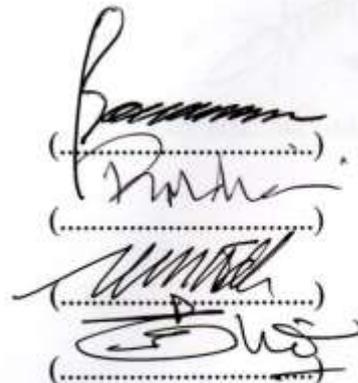
Sekretaris



**Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si**

Penguji :

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si
2. Dr. A. Rosdianti Razak, M.Si
3. Drs. Alimuddin Said, M.Pd
4. Drs. Muhammad Tahir, M.Si



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Nur Hikmah Lukman

Nomor Stambuk : 10561 04500 12

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, Agustus 2017

Yang Menyatakan,



Nur Hikmah Lukman

## ABSTRAK

**Nur Hikmah Lukman.** *Pengaruh Manajemen Pelayanan Air Bersih Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo.* (dibimbing oleh Lukman Hakim dan Nuryanti Mustari )

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh manajemen pelayanan air bersih terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dilakukan dengan tipe penelitian survey, dengan sampel sebanyak 93 orang.

Data tersebut dianalisis secara statistik regresi linear sederhana dengan bantuan statistik program SPSS 20. Hasil uji hipotesa menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara manajemen pelayanan air bersih terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Manajemen pelayanan air bersih di Desa Nepo memberikan pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat, yaitu sebesar 61% tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh manajemen pelayanan air bersih. Sedangkan 39% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam persamaan regresi tersebut atau faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** manajemen pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Manajemen Pelayanan Air Bersih Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pada kesempatan ini penulis memberikan penghargaan sebesar-besarnya, rasa terima kasih yang tak henti kepada kedua orang tua tercinta, Lukman Syahrir dan Nurfatimah Tappa yang telah mencurahkan seluruh cinta, kasih sayang, cucuran keringat dan air mata, untaian doa serta pengorbanan tiada henti, yang hingga kapanpun penulis takkan bisa membalasnya. Maafkan jika Ananda sering menyusahkan, merepotkan, serta melukai perasaan Bapak dan Ibu, keselamatan dunia akhirat semoga selalu untukmu. Saudaraku, Wahyu Lukman, Nuresky Lukman, Nuranugrah lukman, Nur Amaliyah Lukman terima kasih atas motivasinya selama ini, semoga kita berlima menjadi kebanggaan kedua orang tua.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Bapak Dr. Muhammad Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Burhanuddin S. Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. H. Lukman Hakim, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si selaku pembimbing II, yang telah membantu dan mengarahkan penulis hingga menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Hj. Andi Nuraeni Aksa, SH., MH. selaku penasehat akademik.
6. Seluruh dosen pengajar, staf dan pegawai di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Seluruh sahabat Administrasi Negara Angkt. 2012 terkhusus kelas C yang telah bersama-sama melewati masa perkuliahan selama kurang lebih 4 tahun.
8. Seluruh sahabat-sahabat saya Darnisa, Eka, Dika, Dewi, Ethik, Suci, Selvi yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu penulis juga mengucapkan permohonan maaf yang sedalam-dalamnya jika penulis telah melakukan kesalahan dan kekhilafan, baik dalam

bentuk ucapan maupun tingkah laku, semenjak menginjakkan kaki pertama kali di Universitas Muhammadiyah Makassar hingga selesainya studi penulis.

Demi kesempurnaan skripsi ini saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, Juli 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Penerimaan Tim.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
A. Pengertian Manajemen Pelayanan .....	7
B. Pengertian Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	16
C. Pengertian Air Bersih .....	18
D. Kerangka Pikir .....	23
E. Definisi Operasional .....	27
F. Hipotesis Penelitian .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	31
B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	31
C. Sumber Data.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Teknik Analisis Data.....	33
F. Validitas dan Realibilitas Data.....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	37
B. Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	45
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Fungsi-fungsi Manajemen.....	8
Tabel 2. <i>Scoring</i> Nilai Responden .....	35
Tabel 3. Jumlah Penduduk .....	38
Tabel 4. Kondisi Geografi .....	38
Tabel 5. Tingkat Pendidikan .....	40
Tabel 6. Jenis Pekerjaan.....	40
Tabel 7. Jumlah Hewan Ternak .....	41
Tabel 8. Sarana dan Prasarana Umum .....	41
Tabel 9. Jenis Kelamin Responden .....	44
Tabel 10. Usia Responden .....	44
Tabel 11. Tanggapan responden tentang tujuan pelayanan air bersih .....	45
Tabel 12. Tanggapan responden tentang prosedur pelayanan air bersih .....	46
Tabel 13. Tanggapan responden tentang penyediaan sumber daya manusia .....	47
Tabel 14. Tanggapan responden tentang penyediaan sarana dan prasarana .....	48
Tabel 15. Tanggapan responden tentang lokasi kantor pelayanan air bersih .....	48
Tabel 16. Tanggapan responden tentang struktur organisasi pelayanan air bersih .....	49
Tabel 17. Tanggapan responden tentang kemampuan petugas pelayanan air bersih .....	49
Tabel 18. Tanggapan responden tentang koordinasi antar petugas pelayanan air bersih .....	50

Tabel 19. Tanggapan responden tentang pembagian kerja petugas pelayanan air bersih .....	51
Tabel 20. Tanggapan responden tentang hubungan kerja para petugas pelayanan air bersih .....	51
Tabel 21. Tanggapan responden tentang kepastian jadwal pengaliran air bersih .....	52
Tabel 22. Tanggapan responden tentang kepastian biaya pelayanan air bersih ..	53
Tabel 23. Tanggapan responden tentang kecepatan pelayanan air bersih .....	53
Tabel 24. Tanggapan responden tentang ketepatan pelayanan air bersih .....	54
Tabel 25. Tanggapan responden tentang pengembangan pelayanan .....	54
Tabel 26. Tanggapan responden tentang tindakan perbaikan jika terjadi kesalahan .....	55
Tabel 27. Tanggapan responden tentang mencegah terjadinya kesalahan berulang .....	56
Tabel 28. Tanggapan responden tentang kesadaran mentaati aturan yang berlaku .....	56
Tabel 29. Tanggapan responden tentang disiplin kerja petugas pelayanan air bersih .....	57
Tabel 30. Tanggapan responden tentang kesesuaian pekerjaan dengan rencana layanan Analisis Regresi Linear Sederhana .....	58
Tabel 31. Tanggapan responden tentang sikap petugas dalam memberikan pelayanan air bersih .....	59
Tabel 32. Tanggapan responden tentang kesesuaian biaya yang harus dibayar dengan fasilitas yang tersedia .....	60

Tabel 33. Tanggapan responden tentang daya tanggap petugas pelayanan air bersih terhadap kebutuhan masyarakat.....	61
Tabel 34. Tanggapan responden tentang akses untuk menghubungi petugas pelayanan air bersih .....	62
Tabel 35. Analisis regresi linear sederhana.....	64
Tabel 36. Uji t .....	65
Tabel 37. Uji F .....	66
Tabel 38. Koefisien determinasi .....	67

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian .....	26
Gambar 2. Bagan Struktur Organisasi .....	43

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Air bersih merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang dibutuhkan secara berkelanjutan. Penyediaan air bersih sangat penting untuk konsumsi rumah tangga, kebutuhan industri dan tempat umum. Penyediaan air bersih untuk masyarakat juga memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesehatan lingkungan atau masyarakat, yakni mempunyai peranan dalam menurunkan angka penderita penyakit, khususnya yang berhubungan dengan air, dan berperan dalam meningkatkan standar atau taraf/kualitas hidup masyarakat.

Karena pentingnya kebutuhan akan air bersih, maka adalah hal yang wajar jika sektor air bersih mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak. Penanganan akan pemenuhan kebutuhan air bersih dapat dilakukan dengan berbagai cara, disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada. Kebutuhan air bersih merupakan kebutuhan yang tidak terbatas dan berkelanjutan. Sedang kebutuhan akan penyediaan dan pelayanan air bersih dari waktu ke waktu semakin meningkat yang terkadang tidak diimbangi oleh kemampuan pelayanan.

Tugas pemerintah adalah memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk kebutuhan akan air bersih. Posisi Pemerintah sebagai abdi masyarakat wajib memberikan pelayanan terbaiknya demi terwujudnya kesejahteraan

masyarakat. Manajemen pelayanan publik sangat menentukan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat dan mengarah pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik itu sendiri, termasuk di dalamnya pelayanan air bersih. Seiring dengan dinamika pertumbuhan penduduk, baik jumlah maupun penyebarannya, maka sistem pelayanan air bersih pun juga mengikutinya.

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Sementara itu kategori pelayanan sistem penyediaan air bersih adalah tersedianya air bersih yang memenuhi standar kualitas, kuantitas dan kontinuitas (3K).

Sampai saat ini, penyediaan air bersih untuk masyarakat di Indonesia masih dihadapkan pada beberapa permasalahan yang cukup kompleks dan sampai saat ini belum dapat diatasi sepenuhnya. Salah satu masalah yang masih dihadapi sampai saat ini yakni masih rendahnya tingkat pelayanan air bersih untuk masyarakat.

Peneliti Utama dari Pusat Penelitian Limnologi LIPI Dr Ignasius DA Sutapa mengatakan, pelayanan ketersediaan air bersih dan layak konsumsi di Indonesia tercatat paling buruk di ASEAN. Hal itu ditandai dengan

pencapaian layanan ketersediaan air bersih baru di bawah 30 persen di kawasan perkotaan dan justru 10 persen di tingkat pedesaan.

Berdasarkan Permenkes RI No.416/Menkes/Per/IX/1990 air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak. Beberapa syarat fisik air dikatakan bersih antara lain air harus jernih, tidak keruh, tidak berasa apapun, tidak berwarna, tidak berbau, dan tidak meninggalkan endapan.

Menurut informasi yang didapatkan dari salah seorang penduduk di desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo, air yang digunakan masyarakat berasal dari danau tempe. Distribusi air tersebut dikelola oleh Pemerintah desa bekerjasama dengan pengurus masjid setempat. Dalam proses pendistribusian air yang akan digunakan masyarakat sebagian besar pengelolaannya dimonopoli oleh pengurus mesjid, namun tetap dalam pengawasan pemerintah desa. Alasan pemerintah desa memberikan kewenangan kepada pengurus mesjid dalam mengelola air yang digunakan masyarakat adalah sebagai sumber dana dalam proses pembangunan mesjid dan sekolah dasar di desa tersebut. Pemerintah desa juga menolak PDAM untuk mengalirkan air ke desa ini, dengan alasan sumber dana untuk pembangunan mesjid dan sekolah akan berkurang.

Manajemen yang diterapkan dalam pengelolaan air bersih di desa ini adalah manajemen tradisional, yakni manajemen yang digunakan dengan sistem kerja dan cara berpikir mengikuti cara-cara zaman dahulu yang sampai

masa sekarang ini masih digunakan. Manajemen tradisional biasanya digunakan turun temurun.

Desa Nepo berbeda dari desa-desa lain di sekitarnya yang menggunakan air dari PDAM. Desa ini memenej sendiri pelayanan air untuk desanya. Setiap bulannya masyarakat yang menggunakan air tersebut harus membayar iuran dengan jumlah yang telah ditentukan. Sebagian besar masyarakat bergantung pada air yang dikelola pemerintah, hanya ada beberapa orang yang berekonomi tinggi menggunakan air bor. Tidak semua masyarakat mampu memiliki sumur bor dikarenakan biaya penggaliannya yang mahal.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Manajemen Pelayanan Air Bersih Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dapat ditetapkan suatu masalah pokok, yaitu :

1. Bagaimana tanggapan responden tentang manajemen pelayanan air bersih di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap manajemen pelayanan air bersih di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo?

3. Apakah manajemen pelayanan air bersih berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang manajemen pelayanan air bersih di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap manajemen pelayanan air bersih di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo.
3. Untuk mengetahui apakah manajemen pelayanan air bersih berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo?

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Kegunaan Praktis
  - a. Sebagai salah satu kontribusi pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan terutama administrasi negara.
  - b. Sebagai salah satu bahan referensi bagi para peneliti lainnya yang berminat mengenai masalah-masalah pengaruh manajemen pelayanan

air bersih terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

## 2. Kegunaan teoritis

Sebagai bahan masukan atau sumbangan pemikiran bagi pihak pemerintah desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo agar ke depannya lebih baik lagi dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Manajemen Pelayanan**

Sebelum mempelajari manajemen pelayanan, kita harus memahami pengertiannya. Oleh karena itu di bawah ini akan diuraikan tentang definisi manajemen, definisi pelayanan, dan definisi manajemen pelayanan.

Ada berbagai macam definisi manajemen, misalnya Manullang (2008:17) mendefinisikan manajemen sebagai: “Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.”

Sementara itu *Gibson, Donnelly & Ivancevich* (2003:4) dalam buku Ratminto & Atik Septi Winarsih (2014) mendefinisikan manajemen sebagai: “suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bias dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.”

Menurut Hasibuan (2013:1) mendefinisikan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

Dalam bukunya Hasibuan menuliskan beberapa fungsi-fungsi manajemen menurut para ahli, antara lain:

Tabel 1. Fungsi-fungsi Manajemen

<b><i>G.R Terry</i></b>	<b><i>Henry Fayol</i></b>	<b><i>Harold Koontz</i></b>	<b><i>Drs. P. Siagian</i></b>
<i>1. Planning</i>	<i>1. Planning</i>	<i>1. Planning</i>	<i>1. Planning</i>
<i>2. Organizing</i>	<i>2. Organizing</i>	<i>2. Organizing</i>	<i>2. Organizing</i>
<i>3. Actuating</i>	<i>3. Commanding</i>	<i>3. Staffing</i>	<i>3. Motivating</i>
<i>4. Controlling</i>	<i>4. Coordinating</i>	<i>4. Directing</i>	<i>4. Controlling</i>
	<i>5. Controlling</i>	<i>5. Controlling</i>	<i>5. Evaluation</i>

Definisi tersebut di atas kelihatannya berbeda, tetapi apabila dicermati pada prinsipnya adalah sama. Yang dimaksudkan dengan proses oleh *Gibson*, *Donelly* dan *Ivancevich* sebenarnya adalah penerapan *ilmu dan seni* sebagaimana dimaksudkan oleh *Manullang* dan *Hasibuan*. Sedangkan pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan oleh *Gibson* dan kawan-kawan disebut sebagai mengoordinasikan berbagai aktivitas lain.

Sama halnya dengan definisi manajemen, definisi pelayanan juga sangat banyak. Definisi yang sangat simple diberikan oleh *Ivancevich*, *Lorenzi*, *Skinner* dan *Crosby* (2000:448) dalam buku *Ratminto & Atik Septi Winarsih* (2014): “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh *Gronroos* (2007:27) bahwa “Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai: “Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Mengikuti definisi tersebut di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai “segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” Ratminto & Atik Septi Winarsih (2014:5)

Dari dua definisi tersebut di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan diskusi tentang pengertian manajemen, dan pelayanan tersebut di atas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses

penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan” Ratminto & Atik Septi Winarsih (2014:4).

Manajemen pelayanan publik atau pelayanan umum di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan, salah satu diantaranya yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep. MENPAN) Nomor 63/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi empat kelompok. Adapun empat kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan

Bermotor (BPKB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor dan sebagainya.

- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk /jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. kompetensi petugas pemberi pelayanan

kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Manajemen pelayanan umum harus mengoptimalkan berfungsinya lima faktor agar dapat mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien sebagaimana diharapkan oleh masyarakat. Kelima faktor tersebut antara lain:

- a) Penguatan Posisi Tawar Pengguna Jasa Pelayanan, penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan ini dapat dilakukan antara lain dengan memberitahukan dan mensosialisasikan hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik pemberi maupun pengguna jasa pelayanan.

- b) Maksimalisasi Mekanisme *Voice*, artinya pengguna jasa pelayanan harus diberi kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya.
- c) Pembentukan Birokrat yang Berorientasi Pelayanan, faktor utama dalam manajemen pelayanan publik adalah sumber daya manusia atau birokrat yang bertugas memberi pelayanan. Hal ini tampaknya juga sudah disadari oleh Pemerintah sehingga dalam berbagai dokumen resmi peningkatan kualitas sumber daya manusia selalu ditekankan.
- d) Pengembangan Kultur Pelayanan, sehebat apapun kualitas SDM yang ada, tetapi kalau mereka tidak memiliki kultur pelayanan, maka kehebatan itu justru akan dipakai untuk membodohi masyarakat pengguna jasa.
- e) Pembangunan Sistem Pelayanan yang Mengutamakan Kepentingan Masyarakat, pelayanan dapat menjadi sangat tidak berkualitas apabila system yang diterapkan memang tidak memihak pada kepentingan pengguna jasa.

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan, terlebih dahulu kita harus memahami beberapa konsep dan teori manajemen pelayanan, yaitu:

- a. Momen Kritis Pelayanan, momen kritis pelayanan merupakan kontak yang terjadi antara konsumen dengan setiap aspek organisasi yang akan membentuk opini konsumen tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, setiap organisasi harus mengidentifikasi dan mengelola momen kritis pelayanan tersebut secara baik.

- b. Lingkaran Pelayanan, rumusan tentang konsep lingkaran pelayanan yaitu serangkaian momen kritis pelayanan yang dialami oleh konsumen memanfaatkan jasa pelayanan. Konsep lingkaran pelayanan akan membantu kita mengidentifikasi momen-momen kritis pelayanan yang harus dikelola secara profesional.
- c. Teori '*Exit*' dan '*Voice*', teori '*exit*' dan '*voice*' yang dikembangkan oleh *Hirschman* (sebagaimana dikutip *Jones*, 1994) menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme *exit* dan *voice*. Mekanisme *exit* artinya jika pelayanan publik tidak berkualitas maka konsumen/klien harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik yang lain yang disukainya. Sedangkan mekanisme *voice* berarti adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik.
- d. Model Segitiga Pelayanan, organisasi-organisasi yang bergerak di bidang pelayanan yang sangat berhasil memiliki tiga kesamaan, yaitu:
  - a) Disusunnya strategi pelayanan yang baik
  - b) Orang di garis depan yang berorientasi pada pelanggan/konsumen
  - c) Sistem pelanggan yang ramah

Setiap organisasi harus memenej tiga faktor tersebut untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Interaksi diantara strategi, sistem, dan orang di garis depan serta pelanggan akan menentukan keberhasilan manajemen dan kinerja pelayanan organisasi tersebut.

e. Prinsip-prinsip Manajemen Pelayanan, prinsip-prinsip manajemen pelayanan antara lain sebagai berikut (*Viljoen, 1997*):

- a) Identifikasikan kebutuhan konsumen sesungguhnya.
- b) Sediakan pelayanan yang terpadu (one-stop-shop).
- c) Buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen.
- d) Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- e) Layanilah keluhan konsumen secara baik.
- f) Terus berinovasi.
- g) Karyawan adalah sama pentingnya dengan konsumen.
- h) Bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen.
- i) Jalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan.
- j) Selalu mengontrol kualitas.

## **B. Pengertian Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Menurut *Kotler (2008)* bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Menurut *Tse* dan *Wilton* (dalam *Tjiptono*, 2004:146) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk/jasa setelah penggunaannya. Kepuasan pelanggan/masyarakat merupakan fungsi dari harapan dan kinerja.

*Oliver* (2008) memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dan harapan pelanggan dan keyakinan dikonfirmasi.

Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan. Lebih lanjut dijelaskan oleh *Linder Pelz* dalam *Gotleb, Grewal, dan Brown* (*Tjiptono*, 2004:147) bahwa kepuasan merupakan respon afektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik.

Sementara *Engel* (2004:148) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli terhadap alternatif yang dipilih yang memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan.

Indikator yang dipergunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat yaitu tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan dari kualitas pelayanan.

Menurut *Kotler* yang dikutip *Tjiptono* (2004:148) terdapat beberapa metode untuk mengukur kepuasan pelanggan/masyarakat, dua diantaranya yaitu sebagai berikut:

- a. Sistem keluhan dan saran, artinya masyarakat diberikan kesempatan seluas-luasnya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran, menyediakan kartu komentar, dan menyediakan saluran telepon.
- b. Survei kepuasan masyarakat, artinya untuk mengukur kepuasan masyarakat dilakukan dengan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi.

Tingkat kepuasan masyarakat sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang prima, sehingga untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yang telah disebutkan sebelumnya guna memenuhi harapan masyarakat, yaitu:

- a. Transparansi
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Kesamaan Hak
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

### **C. Pengertian Air Bersih**

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1405/menkes/sk/xi/2002 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja Perkantoran dan industri terdapat pengertian mengenai Air Bersih yaitu air yang dipergunakan untuk keperluan sehari-hari dan kualitasnya memenuhi

persyaratan kesehatan air bersih sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dapat diminum apabila dimasak.

Menurut Sudarmadji (2007) air merupakan ikatan kimia yang terdiri dari dua atom hidrogen dan satu atom oksigen ( $H_2O$ ), ia dapat berbentuk gas, cair maupun padat. Air sering dianggap murni hanya terdiri dari  $H_2O$ , tetapi pada kenyataannya di alam tidak pernah dijumpai air yang sedemikian murni, meskipun air hujan.

Menurut Dwidjosaputro (2010) air bersih adalah air sehat yang dipergunakan untuk kegiatan manusia dan harus bebas dari kuman-kuman penyebab penyakit, bebas dari bahan-bahan kimia yang dapat mencemari air bersih tersebut. Air merupakan zat yang mutlak bagi setiap makhluk hidup dan kebersihan air adalah syarat utamanya bagi terjaminnya kesehatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, didapat beberapa pengertian mengenai :

- a. Air baku untuk air minum rumah tangga, yang selanjutnya disebut air baku adalah air yang dapat berasal dari sumber air permukaan, cekungan air tanah dan/atau air hujan yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai air baku untuk air minum.
- b. Air minum adalah air minum rumah tangga yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.

- c. Air limbah adalah air buangan yang berasal dari rumah tangga termasuk tinja manusia dari lingkungan permukiman.
- d. Penyediaan air minum adalah kegiatan menyediakan air minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif.
- e. Sistem Penyediaan Air Minum yang selanjutnya disebut SPAM merupakan satu kesatuan sistem fisik (teknik) dan non fisik dari prasarana dan sarana air minum.
- f. Pengembangan SPAM adalah kegiatan yang bertujuan membangun, memperluas dan/atau meningkatkan sistem fisik (teknik) dan non fisik (kelembagaan, manajemen, keuangan, peran masyarakat, dan hukum) dalam kesatuan yang utuh untuk melaksanakan penyediaan air minum kepada masyarakat menuju keadaan yang lebih baik.
- g. Penyelenggaraan pengembangan SPAM adalah kegiatan merencanakan, melaksanakan konstruksi, mengelola, memelihara, merehabilitasi, memantau, dan/atau mengevaluasi sistem fisik (teknik) dan non fisik penyediaan air minum.
- h. Penyelenggara pengembangan SPAM yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah, koperasi, badan usaha swasta, dan/atau kelompok masyarakat yang melakukan penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum.

## 1. Sumber Air Bersih

Berdasarkan petunjuk Program Pembangunan Prasarana Kota Terpadu perihal Pedoman Perencanaan dan Desain Teknis Sektor Air Bersih, disebutkan bahwa sumber air baku yang perlu diolah terlebih dahulu adalah:

- a. Mata air, Yaitu sumber air yang berada di atas permukaan tanah. Debitnya sulit untuk diduga, kecuali jika dilakukan penelitian dalam jangka beberapa lama.
- b. Sumur dangkal (*shallow wells*), Yaitu sumber air hasil penggalian ataupun pengeboran yang kedalamannya kurang dari 40 meter.
- c. Sumur dalam (*deep wells*), Yaitu sumber air hasil penggalian ataupun pengeboran yang kedalamannya lebih dari 40 meter.
- d. Sungai, Yaitu saluran pengaliran air yang terbentuk mulai dari hulu di daerah pegunungan/tinggi sampai bermuara di laut/danau. Secara umum air baku yang didapat dari sungai harus diolah terlebih dahulu, karena kemungkinan untuk tercemar polutan sangat besar.
- e. Danau dan Penampung Air (*lake and reservoir*), Yaitu unit penampung air dalam jumlah tertentu yang airnya berasal dari aliran sungai maupun tampungan dari air hujan.

Sumber-sumber air yang ada dapat dimanfaatkan untuk keperluan air minum adalah (Budi D. Sinulingga, Pembangunan Kota Tinjauan Regional dan Lokal, 2005):

- a. Air hujan. Biasanya sebelum jatuh ke permukaan bumi akan mengalami pencemaran sehingga tidak memenuhi syarat apabila langsung diminum.
- b. Air permukaan tanah (*surface water*). Yaitu rawa, sungai, danau yang tidak dapat diminum sebelum melalui pengolahan karena mudah tercemar.
- c. Air dalam tanah (*ground water*). Yang terdiri dari air sumur dangkal dan air sumur dalam. Air sumur dangkal dianggap belum memenuhi syarat untuk diminum karena mudah tercemar. Sumber air tanah ini dapat dengan mudah dijumpai seperti yang terdapat pada sumur gali penduduk, sebagai hasil budidaya manusia. Keterdapatannya sumber air tanah ini sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti topografi, batuan, dan curah hujan yang jatuh di permukaan tanah. Kedudukan muka air tanah mengikuti bentuk topografi, muka air tanah akan dalam di daerah yang bertopografi tinggi dan dangkal di daerah yang bertopografi rendah.

## 2. Standar Kualitas Air Bersih

Air bersifat universal dalam pengertian bahwa air mampu melarutkan zat-zat yang alamiah dan buatan manusia. Untuk menggarap air alam, meningkatkan mutunya sesuai tujuan, pertama kali harus diketahui dahulu kotoran dan kontaminan yang terlarut di dalamnya. Pada umumnya kadar kotoran tersebut tidak begitu besar.

Mengingat betapa pentingnya air bersih untuk kebutuhan manusia, maka kualitas air tersebut harus memenuhi persyaratan, yaitu:

- a. Syarat fisik, antara lain: Air harus bersih dan tidak keruh, tidak berwarna, tidak berasa, tidak berbau, dan suhu antara 10o-25 o C (sejuk)
- b. Syarat kimiawi, antara lain: Tidak mengandung bahan kimiawi yang mengandung racun, tidak mengandung zat-zat kimiawi yang berlebihan, cukup yodium, dan pH air antara 6,5 – 9,2.
- c. Syarat bakteriologi, antara lain: tidak mengandung kuman-kuman penyakit seperti disentri, tipus, kolera, dan bakteri patogen penyebab penyakit.

Pada umumnya kualitas air baku akan menentukan besar kecilnya investasi instalasi penjernihan air dan biaya operasi serta pemeliharaannya. Sehingga semakin jelek kualitas air semakin berat beban masyarakat untuk membayar harga jual air bersih.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 173/Men.Kes/Per/VII/1977, penyediaan air harus memenuhi kuantitas dan kualitas, yaitu:

- a. Aman dan higienis.
- b. Baik dan layak minum.
- c. Tersedia dalam jumlah yang cukup.
- d. Harganya relatif murah atau terjangkau oleh sebagian besar masyarakat.

#### **D. Kerangka Pikir**

Variabel yang dibahas dalam penelitian ini ada dua, yang pertama adalah variabel X yaitu Manajemen Pelayanan Air Bersih, dan yang kedua adalah variabel Y yaitu Tingkat Kepuasan Masyarakat.

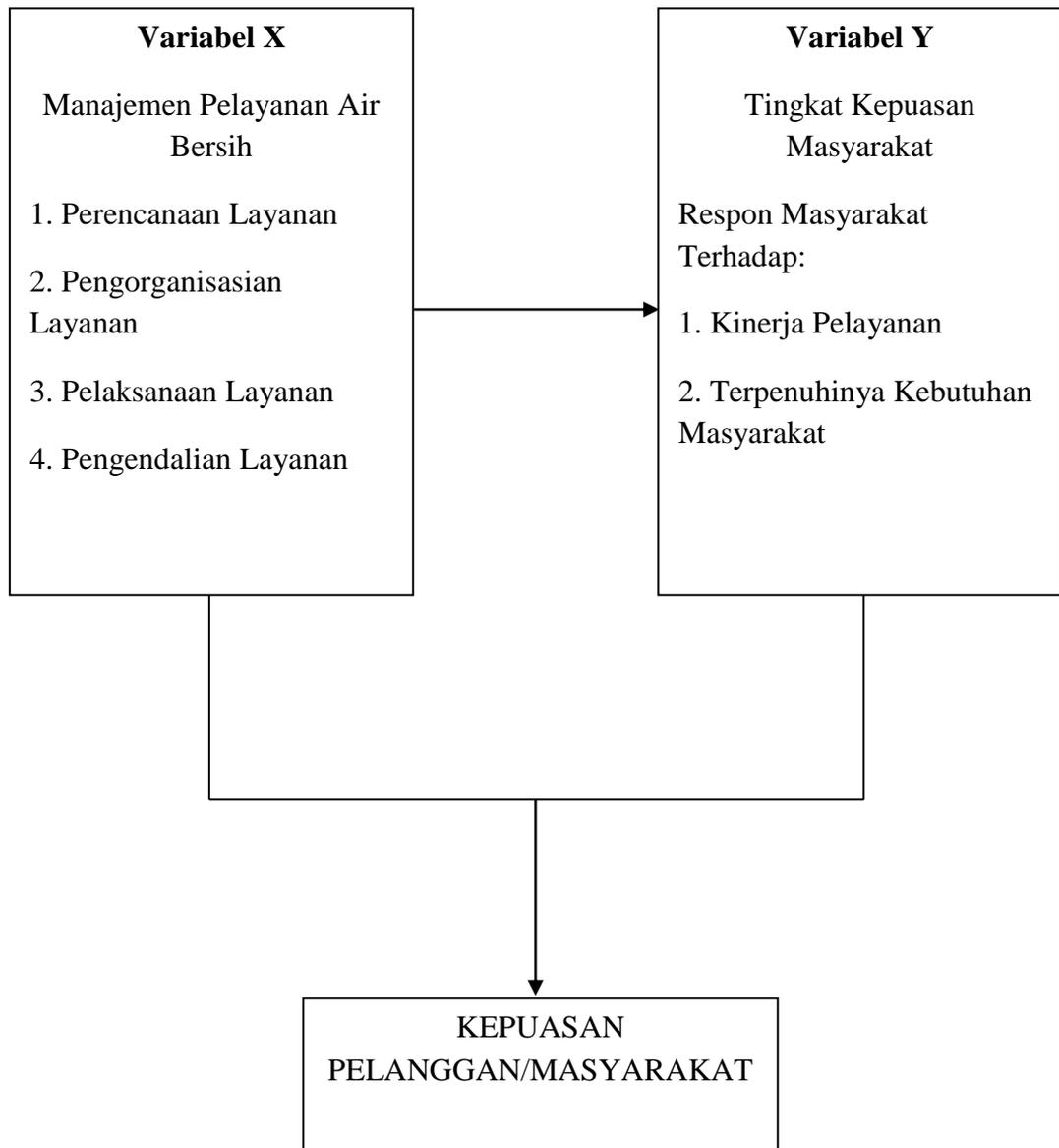
Pada variabel X digunakan empat indikator untuk mengukur manajemen pelayanan air bersih yang diterapkan di desa nepo. Empat indikator tersebut antara lain:

1. Perencanaan Layanan, agar kegiatan sebuah organisasi atau instansi dapat berjalan dengan baik dan terkoordinasi, sangat diperlukan adanya perencanaan. Perencanaan layanan merupakan salah satu fungsi pokok manajemen pelayanan yang pertama harus dijalankan. Sebab tahap awal dalam melakukan aktivitas organisasi sehubungan dengan pencapaian tujuan adalah dengan membuat perencanaan.
2. Pengorganisasian Layanan, merupakan fungsi kedua dalam Manajemen. Pengorganisasian didefinisikan sebagai proses kegiatan penyusunan struktur organisasi sesuai dengan tujuan-tujuan, sumber, dan lingkungannya.
3. Pelaksanaan Layanan, merupakan suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua pegawai/petugas berusaha untuk mencapai sasaran sesuai dengan perencanaan. Jadi pelaksanaan layanan artinya menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau dengan kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan dikehendaki secara efektif.
4. Pengendalian Layanan, merupakan fungsi terakhir dalam manajemen. Pengendalian ini berkaitan dengan perencanaan.

Pada Variabel Y digunakan dua indikator untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, yaitu respon masyarakat terhadap:

1. Kinerja pelayanan, merupakan hasil pencapaian kerja dari pihak penyelenggara pelayanan yang nantinya akan menentukan tingkat kepuasan masyarakat.
2. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat, masyarakat akan menilai kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mereka atau tidak dengan melihat terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau tidak.

Kedua variabel di atas penting untuk dibahas karena merupakan inti dari teori yang telah dikemukakan sebelumnya. Sehingga untuk mengembangkan pemikiran dalam penelitian ini maka disusunlah skema kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 1. Skema Kerangka Pikir

## **E. Definisi Operasional**

Berikut ini dijelaskan mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **1. Variabel X (Manajemen Pelayanan Air Bersih)**

Manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

- a. Perencanaan Layanan adalah dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan layanan. Merencanakan berarti mempersiapkan segala kebutuhan, memperhitungkan matang-matang apa saja yang menjadi kendala, dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang bermaksud untuk mencapai tujuan. Adapun indikator penilaiannya yaitu penetapan tujuan pelayanan air bersih, prosedur pelayanan air bersih, penyediaan sumber daya manusia, penyediaan sarana dan prasarana, dan lokasi kantor pelayanan air bersih.
- b. Pengorganisasian Layanan adalah cara untuk mengumpulkan orang-orang dan menempatkan mereka menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah direncanakan untuk layanan. Adapun indikator penilaiannya yaitu struktur organisasi, kemampuan petugas pelayanan air bersih, kordinasi antar petugas pelayanan air bersih,

kejelasan pembagian kerja, dan hubungan kerja para petugas pelayanan air bersih.

- c. Pelaksanaan Layanan adalah menggerakkan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian kerja masing-masing serta menggerakkan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan bisa berjalan sesuai rencana dan bisa mencapai tujuan dari pelayanan. Adapun indikator penilaiannya yaitu kepastian jadwal pelayanan air bersih, kepastian biaya pelayanan air bersih, kecepatan pelayanan air bersih, ketepatan pelayanan air bersih dan pengembangan pelayanan.
- d. Pengendalian Layanan adalah mengawasi apakah gerakan dari organisasi ini sudah sesuai dengan rencana atau belum. Serta mengawasi penggunaan sumber daya dalam organisasi agar bisa terpakai secara efektif dan efisien tanpa ada yang melenceng dari rencana. Adapun indikator penilaiannya yaitu tindakan perbaikan jika terjadi kesalahan, pencegahan terjadinya kesalahan berulang, kesadaran mentaati peraturan yang berlaku, disiplin kerja petugas pelayanan air bersih, dan kesesuaian antara pekerjaan dan rencana layanan.

## 2. Variabel Y (Tingkat Kepuasan Masyarakat)

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

- a. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Adapun indikator penilaiannya yaitu kesesuaian biaya yang harus dibayar dengan fasilitas yang tersedia, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, keamanan dalam memperoleh pelayanan, sikap petugas dalam memberikan layanan, dan ketersediaan media untuk pengaduan masyarakat.
- b. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat adalah kesesuaian antara harapan, keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Adapun indikator penilaiannya yaitu daya tanggap petugas pelayanan air bersih, akses untuk menghubungi petugas layanan, kejelasan informasi yang diperoleh, kesesuaian fasilitas yang tersedia dengan kebutuhan masyarakat, dan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari pelayanan air bersih.

#### **F. Hipotesis Penelitian**

Menurut Sugiyono (2013), Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui

pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian kualitatif, tidak dirumuskan hipotesis, tetapi justru diharapkan dapat ditemukan hipotesis. Selanjutnya hipotesis, tersebut akan diuji oleh penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Hipotesis dari penelitian ini adalah:

H<sub>0</sub>= Tidak ada pengaruh antara manajemen pelayanan air bersih terhadap tingkat kepuasan masyarakat di desa Nepo Kecamatan tanasitolo Kabupaten Wajo.

H<sub>1</sub>= Ada pengaruh antara manajemen pelayanan air bersih terhadap tingkat kepuasan masyarakat di desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian direncanakan selama 2 bulan setelah seminar proposal dilaksanakan, yaitu dari bulan September-Oktober. Penelitian ini berlokasi di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo disertai dengan pertimbangan bahwa Desa Nepo berbeda dari desa-desa lain di sekitarnya dalam manajemen pelayanan air bersih.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, teori dan kerangka pikir yang telah dikemukakan sebelumnya, maka jenis penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

##### **2. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini adalah survei, yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar atau kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis dan psikologis.

### C. Sumber Data

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo yang berjumlah 1.489 orang.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut yaitu 93 orang, diperoleh dengan menggunakan rumus slovin yaitu  $n = \frac{N}{1+Ne^2}$ .

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

$n$ : jumlah sampel

$N$ : jumlah populasi

$e$ : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

$$\begin{aligned} n &= 1.489/1+(1.489 \times 10\%^2) \\ &= 1.489/1+(1.489 \times 0,1^2) \\ &= 1.489/1+(1.489 \times 0,01) \\ &= 1.489/1+14,9 \\ &= 1.489/15,9 \\ &= 93 \end{aligned}$$

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability sampling* yakni *Simple Random Sampling*.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi yaitu mengumpulkan informasi dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian dengan mencatat secara sistematis hal-hal yang berkaitan dengan penelitian yaitu manajemen pelayanan air bersih dan tingkat kepuasan masyarakat.
2. Kuesioner (Angket) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya tentang kepuasan masyarakat terhadap manajemen pelayanan air bersih.
3. Dokumentasi, teknik ini bertujuan melengkapi teknik observasi dan teknik wawancara mendalam. Dokumen berupa gambar maupun dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik inferensial, yakni teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.

Adapun data yang diperoleh dari pendekatan empiris dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan teknik pengujian uji simple regression (regresi sederhana) yang dihitung dengan menggunakan perangkat lunak (software) atau SPSS berupa paket program komputer. Analisis regresi linier sederhana dipergunakan karena variabel yang dicari dipengaruhi oleh hanya

satu variabel bebas dengan variabel penjelas. Regresi linier sederhana menggunakan model persamaan (Sugiyono : 2013) sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Di mana :

X = Pengaruh Manajemen Pelayanan Umum

Y = Tingkat Kepuasan Masyarakat

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi untuk variabel bebas

Selanjutnya setelah koefisien regresi diperoleh dilakukan pengujian untuk mengetahui variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama dengan menggunakan uji Fisher. Semua proses perhitungan akan menggunakan program SPSS. Uji tersebut dilakukan dengan melihat nilai signifikansi  $p > \alpha = 0,05$  berarti variabel X tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel Y dan jika nilai signifikansi  $p < \alpha = 0,05$  maka variabel X berpengaruh dan signifikan terhadap variabel Y.

Selain itu hasil data kuesioner diolah dengan rumus presentasi skor untuk setiap indikator adalah :

$$\frac{\text{Jumlah skor responden}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100 = \text{jumlah skor perolehan}$$

Tabel 2. *Scoring* nilai responden.

No	<i>scoring</i>	Keterangan
1	0-25	Sangat rendah
2	25-50	Rendah
3	51-70	Tinggi
4	71-100	Sangat tinggi

## F. Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian

### a. Validitas Instrumen

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid.

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, Masrun menyatakan “Item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau  $r = 0,30$ ”. Butir pertanyaan dikatakan valid jika angka  $r$  lebih besar dari 0,30 (Masrun dalam Sugiyono, 2013).

### b. Reliabilitas Instrumen

Hasil penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data

yang sama dan suatu variabel dikatakan reliabel jika memberi nilai *Cronbach's Alpa* lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2009).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Desa Nepo**

###### **a. Sejarah dan Legenda Desa**

Dulu Nepo adalah sebuah desa yang sangat luas wilayahnya dan dulu di sebut wanua Nepo yang mana dusun-dusunnya terdiri dari: Ujunge sekarang Desa Ujunge, Impa-impa sekarang Desa Pakkana, Pajalele sekarang Desa Pajalele, Empagae sekarang Desa Assorajang, Ujung Baru sekarang Desa Ujung Baru dan Baru Impa-Impa sekarang menjadi Nepo.

Dan menurut sejarah asal kata Nepo di bagi dalam 2 sumber yaitu : Nepo dapat diartikan Musyawarah duduk bersimpuh, Tudang sipulung membicarakan berbagai hal untuk kepentingan Wanuae. Dan Nepo juga bisa berarti nama tempat sumber mata air berupa sumur dan pernah menjadi Teppo atau Dam penampungan air berfungsi sebagai tempat pengambilan air untuk kebutuhan masyarakat dan kepentingan pertanian yang lokasinya sekarang berada di desa Ujung baru. Walaupun sudah di mekarkan tapi sampai sekarang masih di namakan Desa Nepo.

###### **b. Demografi atau Kondisi Umum Desa Nepo**

###### **1. Demografi**

Bagian ini sangat penting untuk menjelaskan dan menyajikan secara logis dasar-dasar analisis, gambaran umum kondisi Desa yang meliputi aspek

Geografi dan Demografi serta indikator kinerja penyelenggaraan pemerintahan Desa.

Dalam pelaksanaan Pembangunan, penduduk merupakan faktor yang sangat dominan, karena tidak saja berperan sebagai pelaksana pembangunan, tetapi juga sebagai sasaran pembangunan. Dengan kata lain bahwa sumber-daya manusia yang berkualitas tinggi sangat dibutuhkan dalam menunjang keberhasilan pembangunan. Oleh karena itu pembangunan sumberdaya manusia merupakan suatu keharusan dalam pelaksanaan pembangunan yang berkesinambungan di Desa Nepo. Sebagai input dalam setiap penyusunan rencana pembangunan, maka pengetahuan tentang data kondisikependudukan eksisting di Wilayah rencana sangat dibutuhkan.

Tabel 3. Jumlah Penduduk menurut Dusun dan Jenis Kelamin

N O	DUSUN	LAKI-LAKI	PREMPUAN	JUMLAH	SEX RATIO
1	Baru Impa- Impa 1	334	391	725	57
2	Baru Impa- Impa 2	367	397	764	30

Tabel 4. Kondisi Geografi

No	Kondisi Geografi	Keterangan
1.	Tinggi tempat dari permukaan laut	15 m
2.	Curah hujan rata-rata per tahun	1608 mm
3.	Keadaan suhu rata-rata	29' C
4.	Dataran	100,6 Ha
5.	Perairan Danau	±150 Ha
6.	Sawah tadah hujan	7,4 Ha
7.	Sawah pasang surut	21,16 Ha

## 2. Letak dan Luas Wilayah

Desa Nepo merupakan salah satu dari 19 Desa dan Kelurahan di Wilayah Kecamatan Tanasitolo yang terletak 4 Km ke arah selatan dari Ibukota Kecamatan Tanasitolo serta 4,5 Km ke arah Utara Ibu kota Kabupaten. Desa Nepo mempunyai luas wilayah  $\pm 1,32 \text{ Km}^2$ . Batas wilayah Desa Nepo:

Sebelah Utara : Berbatasan Dengan Desa Pajalele

Sebelah Selatan : Berbatasan Dengan Desa Pakkana

Sebelah Timur : Berbatasan Dengan Desa Ujung Baru

Sebelah Barat : Danau Tempe

Luas Wilayah Kabupaten Wajo : 2.506,19 kilometer persegi

Luas Wilayah Kecamatan Tanasitolo : 154,6 kilometer persegi

Luas Wilayah Desa Nepo : 1,32 kilometer persegi

## 3. Iklim

Desa Nepo, sebagaimana desa-desa lain di wilayah Indonesia mempunyai iklim tropis dengan tiga musim yaitu kemarau, hujan dan pancaroba, hal tersebut mempunyai pengaruh langsung terhadap aktivitas masyarakat di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo.

## 4. Keadaan Sosial Ekonomi Penduduk

### a. Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk Kabupaten Wajo : 392.651 Jiwa

Jumlah penduduk Kecamatan Tanasitolo : 40.340 Jiwa

Jumlah penduduk Desa Nepo : 1.489 Jiwa

Jumlah penduduk desa Nepo, 1489 jiwa ( 3,69% ) dari penduduk Kec. Tanasitolo. Sebaran penduduk berada di dua dusun: Baru Impa-Impa 1 dan Baru Impa-Impa 2

Jumlah Penduduk yang berjenis Kelamin Laki-laki : 712 Jiwa

Jumlah penduduk yang berjenis kelamin Perempuan : 777 Jiwa

Jumlah Kepala keluarga : 468 KK

( Hasil Pendataan April 2016)

#### b. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan masyarakat Desa Nepo sebagai berikut:

Tabel 5. Tingkat Pendidikan

SD	SMP	SMA	Sarjana
784 Orang	439 Orang	124 Orang	17 Orang

#### c. Mata Pencaharian

Desa Nepo merupakan desa pengrajin sarung dan pedagang sarung, maka sebagian besar penduduknya bermata pencaharian sebagai petenun (ATBN) dan nelayan ikan tawar, selengkapnya sebagai berikut:

Tabel 6. Jenis Pekerjaan

Petani	Pedagang	Pegawai	Nelayan	Penenun	Lain-lain
56 Orang	348 Orang	27 Orang	198 Orang	212 Orang	97 Orang

#### d. Pola Penggunaan Tanah

Penggunaan tanah di Desa Nepo sebagian besar diperuntukan untuk tanah Pemukiman Perumahan sedangkan sisanya untuk tanah Pertanian , bangunan

dan fasilitas-fasilitas lainnya. Selain itu tanah di daerah pesisir Danau Tempe digunakan sebagai tempat berladang pada saat kering tapi pada musim hujan di manfaatkan sebagai area tempat menangkap ikan.

e. Kepemilikan Hewan Ternak

Tabel 7. Jumlah Hewan Ternak

Ayam/Itik	Kambing	Sapi	Kuda
562 Ekor	16 ekor	2 Ekor	1 Ekor

f. Sarana dan Prasarana

Kondisi prasarana dan sarana umum Desa Nepo secara garis besar sebagai berikut:

Tabel 8. Sarana dan Prasarana Umum

Kantor Desa	Sekolah SD	TK	Jalan Desa	Masjid	Jembatan	Posyandu/ Poskesdes /Sanggar Tani	Pompa Air	Bak Penampungan air
1	2	1	3426 km	1	1	2/1/1	1	14

5. Keadaan Ekonomi Penduduk

Penduduk Desa Nepo 45 % bermata pencaharian di bidang Perdagangan/Jasa, 25 % Nelayan dan Pertanian, 20 % bergerak dalam bidang Industri kecil Pengrajin Pertenunan sarung, 10 % PNS, Karyawan swasta, dll.

**c. Visi dan misi**

1. Visi desa Nepo

Mewujudkan kesejahteraan dan kemandirian masyarakat melalui pemanfaatan potensi sumber daya lokal.

## 2. Misi desa Nepo

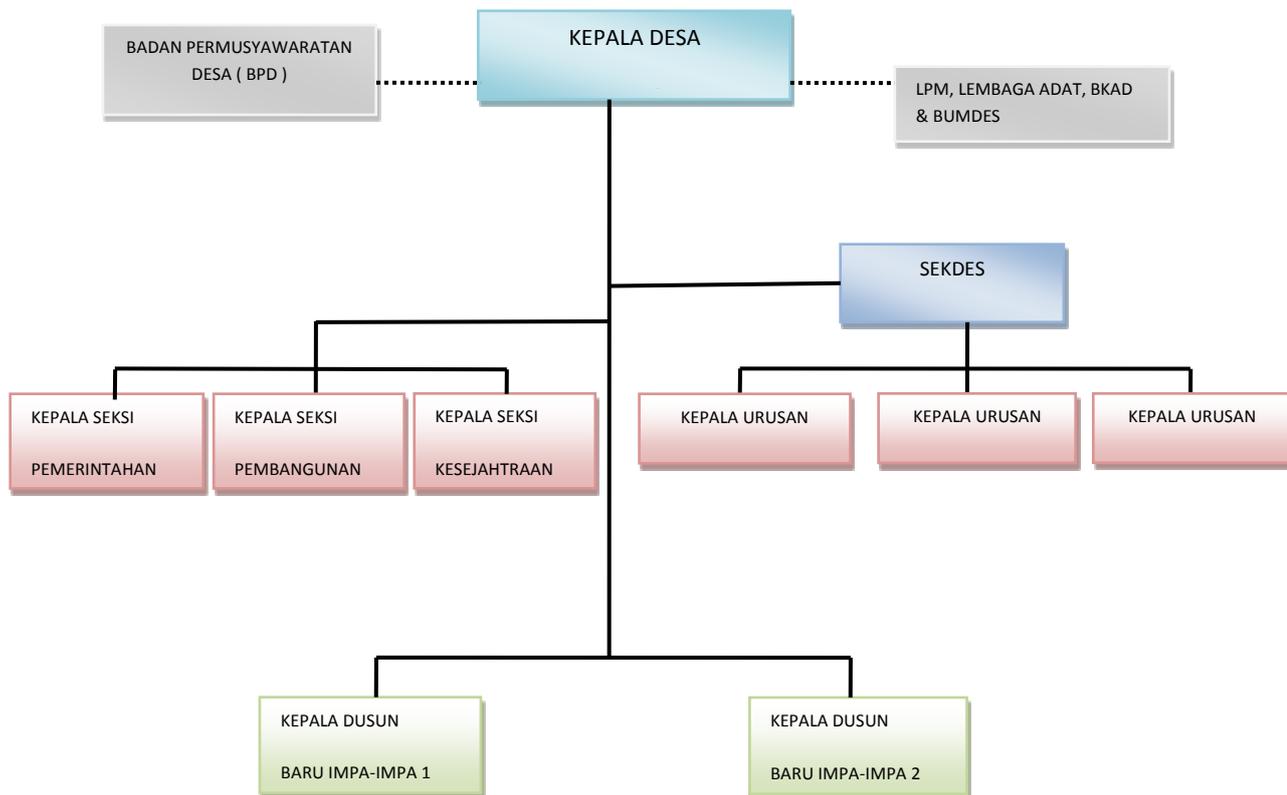
- a. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia baik aparat Desa, Badan Permasyarakatan Desa, Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa maupun lembaga kemasyarakatan desa seperti PKK, Karang Taruna dan lain sebagainya.
- b. Mendirikan Badan Usaha Milik Desa ( BUMDes ) yang akan mengakomodir dan memajukan pelaku-pelaku usaha di bidang perekonomian kreatif dan kerakyatan seperti pinjaman Modal dan Dana bergulir.
- c. Peningkatan /Perbaikan jalan Desa, jalan stapak, membangun jalan tani, pembangunan poskamling dan penambahan pembangunan posyandu.
- d. Meningkatkan Imam dan Taqwa masyarakat, menghidupkan pengajian, majelis taklim dan kegiatan keagamaan lainnya.
- e. Peningkatan pelayanan prima terhadap masyarakat, transparansi dan akuntabel.
- f. Meningkatkan penghasilan perangkat Desa dan BPD sesuai peraturan perundang-undangan.
- g. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat pada setiap kegiatan baik fisik maupun non fisik.
- h. Memelihara lingkungan dan sumber daya alam.
- i. Memaksimalkan peranan generasi muda.
- j. Memaksimalkan kesetaraan gender bagi kaum perempuan.

- k. Peningkatan Produksi hasil Pertenunan, Pertanian dan Nelayan.
- l. Mengupayakan peningkatan program Kemiskinan untuk RTM tetap berjalan.

## STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAHAN DESA NEPO

### KECAMATAN TANASITOLO KABUPATEN WAJO

( BERDASARKAN UU NO 6 TAHUN 2014 )



Gambar 2 Bagan Struktur Organisasi

## 2. Karakteristik Responden

Pengambilan sampel yang dilakukan penulis di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo yaitu sampel sederhana (*simple random sampling*) di mana yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat desa nepo yang diambil secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi itu. Adapun karakteristik masyarakat atau responden sebagai berikut:

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 93 orang. Berikut ini merupakan data responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 9. Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase %
1.	Laki-laki	55	59
2.	Perempuan	38	41
	Total	93	100

Sumber: Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 9 di atas dapat diketahui bahwa jenis kelamin untuk Laki-laki mendominasi yaitu sebanyak 55 responden dengan presentasi 59%, sedangkan jenis kelamin Perempuan 38 responden dengan presentasi 41%.

Tabel 10. Usia Responden

No.	Usia	Frekuensi	Presentase %
1.	20-29	21	23
2.	30-39	24	26
3.	40-49	31	33
4.	50-59	17	18
	Total	93	100

Sumber: Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 10 di atas tentang usia responden yang paling mendominasi yaitu pada usia 40-49 tahun adalah sebanyak 31 responden dengan

presentasi 33%. Kemudian, dengan usia 30-39 tahun berjumlah 24 responden dengan presentasi 26%, untuk usia 20-29 tahun sebanyak 21 responden dengan presentasi 23%, Sedangkan untuk usia 50-59 tahun sebanyak 17 responden dengan presentasi 18%.

## **B. Hasil Analisis Data dan Pegujian Hipotesis**

### **a. Tanggapan Responden Tentang Manajemen Pelayanan Air Bersih**

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang manajemen pelayanan air bersih di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo berikut hasil analisis data yang diperoleh.

#### **Variabel Manajemen Pelayanan Air Bersih**

##### **a) Perencanaan Layanan**

Tabel 11. Tanggapan responden tentang penetapan tujuan pelayanan air bersih

No.	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	17	18
2.	Baik	50	54
3.	Tidak baik	16	17
4.	Sangat tidak baik	10	11
	Total	93	100

*Sumber: Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 11 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang penetapan tujuan dari pelayanan air bersih di Desa Nepo adalah baik, dengan presentase 54% responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi di lapangan diketahui bahwa tujuan dari pelayanan air bersih adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih yang digunakan sehari-hari.

Selain itu Pemerintah juga memiliki misi untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Sehingga masyarakat merespon dengan positif tujuan dari pelayanan ini. Penetapan tujuan akan menentukan kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan serta mengikat sumber daya organisasi untuk jangka waktu yang panjang. Tidak akan ada langkah maju tanpa adanya tujuan yang tegas. Salah satu fungsi dalam penetapan tujuan adalah munculnya motivasi untuk mencapai tujuan tersebut.

Tabel 12. Tanggapan responden tentang prosedur pelayanan air bersih

	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	15	16
2.	Baik	52	56
3.	Tidak baik	17	18
4.	Sangat tidak baik	9	10
	Total	93	100

*Sumber: Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 12 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang prosedur pelayanan adalah baik, dengan presentase 56% responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan pihak penyelenggara air bersih sangat sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami sehingga memudahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Untuk memperoleh pelayanan air bersih, masyarakat hanya perlu mendaftarkan diri dengan KTP, setelah itu petugas lah yang akan mengurus sisanya.

Tabel 13. Tanggapan responden tentang penyediaan sumber daya manusia

	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	19	20
2.	Baik	47	51
3.	Tidak baik	16	17
4.	Sangat tidak baik	11	12
	Total	93	100

*Sumber: Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 13 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang penyediaan sumber daya manusia adalah baik, dengan presentase 51% responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa penyediaan sumber daya manusia yang nantinya akan melayani masyarakat sudah direncanakan dengan baik oleh pemerintah Desa. Pemerintah Desa terus berusaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui sosialisasi, pelatihan-pelatihan ataupun seminar dan diklat, hal ini sejalan dengan misi Pemerintah Desa yaitu meningkatkan kualitas sumber daya manusia baik itu Aparat Desa, BPD, LPMD, maupun lembaga kemasyarakatan desa lainnya. Sebab sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak bisa dilepaskan dari sebuah organisasi, baik perusahaan maupun institusi. Sumber daya manusia menjadi unsur yang utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Walaupun menggunakan peralatan dan sistem yang canggih namun tanpa dibarengi peran aktif SDM yang baik, maka peralatan dan sistem tersebut tidak akan bekerja secara maksimal.

Tabel 14. Tanggapan responden tentang penyediaan sarana dan prasarana

	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	14	15
2.	Baik	54	58
3.	Tidak baik	13	14
4.	Sangat tidak baik	12	13
	Total	93	100

*Sumber: Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 14 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang penyediaan sarana dan prasarana adalah baik, dengan presentase 58% responden menjawab baik. Berdasarkan data sekunder yang diperoleh diketahui bahwa sarana dan prasarana yang tersedia sudah dianggap memadai oleh masyarakat. Untuk pelayanan air bersih sendiri terdapat satu pompa air besar yang digunakan untuk memompa air dari danau yang kemudian dialirkan ke rumah-rumah penduduk. Untuk mengantisipasi datangnya kemarau panjang yang menyebabkan kekeringan, pemerintah menyediakan bak penampungan air di titik-titik tertentu yang kemudian dapat digunakan masyarakat untuk keperluan sehari-hari.

Tabel 15. Tanggapan responden tentang lokasi kantor pelayanan air bersih

	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	13	14
2.	Baik	53	57
3.	Tidak baik	15	16
4.	Sangat tidak baik	12	13
	Total	93	100

*Sumber: Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 15 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang lokasi kantor pelayanan air bersih adalah baik, dengan presentase 57%

responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa lokasi kantor pelayanan air bersih yang juga merupakan kantor Desa sangat strategis dan mudah dijangkau oleh semua masyarakat. Kantor desa terletak di pinggir jalan raya atau jalan poros, sehingga siapapun itu tidak akan sulit untuk menemukan lokasi kantor pelayanan atau kantor Desa Nepo.

#### b) Pengorganisasian Layanan

Tabel 16. Tanggapan responden tentang struktur organisasi pelayanan air bersih

No.	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	17	18
2.	Baik	49	53
3.	Tidak baik	16	17
4.	Sangat tidak baik	11	12
	Total	93	100

Sumber: Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 16 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang struktur organisasi pelayanan air bersih adalah baik, dengan presentase 53% responden menjawab baik. Berdasarkan data sekunder yang diperoleh diketahui bahwa struktur organisasi Pemerintah Desa Nepo sudah jelas. Struktur organisasi merupakan bagian penting dari pengorganisasian.

Tabel 17. Tanggapan responden tentang kemampuan petugas pelayanan air bersih

	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	12	13
2.	Baik	56	60
3.	Tidak baik	15	16
4.	Sangat tidak baik	10	11
	Total	93	100

Sumber: Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 17 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang kemampuan petugas pelayanan air bersih adalah baik, dengan presentase 60% responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa kemampuan kerja yang dimiliki pegawai sudah sesuai dengan tugas yang diberikan. Sehingga dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani masyarakat tidak menemui kendala yang serius. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan juga sangat penting, tidak hanya dibutuhkan kemampuan yang baik tetapi sikap yang baik juga sangat dibutuhkan.

Tabel 18. Tanggapan responden tentang koordinasi antar petugas pelayanan air bersih

	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	18	19
2.	Baik	46	50
3.	Tidak baik	16	17
4.	Sangat tidak baik	13	14
	Total	93	100

Sumber: Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 18 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang koordinasi antar petugas pelayanan air bersih adalah baik, dengan presentase 50% responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa koordinasi antar petugas pelayanan air bersih berjalan baik. sehingga dalam menjalankan tugasnya untuk melayani masyarakat sangat jarang terjadi kesalahpahaman antar petugas pelayanan. Koordinasi sangat penting untuk menyeleraskan pekerjaan para pegawai.

Tabel 19. Tanggapan responden tentang pembagian kerja petugas pelayanan air bersih

	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	17	18
2.	Baik	51	55
3.	Tidak baik	15	16
4.	Sangat tidak baik	10	11
	Total	93	100

*Sumber: Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 19 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang pembagian kerja petugas pelayanan air bersih adalah baik, dengan presentase 55% responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa pembagian kerja petugas pelayanan air bersih sudah dibagi sesuai tugasnya masing-masing. Mulai dari yang melayani di kantor, yang bertugas di bagian teknis mesin, yang mengatur aliran air, dan terakhir yang bertugas untuk menagih iuran pembayaran. Dengan pembagian kerja yang baik, maka akan tercipta kinerja yang baik sehingga memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Tabel 20. Tanggapan responden tentang hubungan kerja para petugas pelayanan air bersih

	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	17	18
2.	Baik	48	52
3.	Tidak baik	19	20
4.	Sangat tidak baik	9	10
	Total	93	100

*Sumber: Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 20 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang hubungan kerja para petugas pelayanan air bersih adalah baik, dengan presentase 52% responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi diketahui

bahwa hubungan kerja para petugas pelayanan air bersih berjalan dengan baik. Para pegawai menjalin keakraban satu sama lain. Karena kekerabatan di Desa masih sangat kental, sehingga tidak sulit bagi para pegawai untuk menjalin hubungan yang baik. Hubungan yang baik tidak hanya dilakukan kepada atasan dan masyarakat, tetapi juga diantara para pegawai. Sehingga terjadi harmonisasi kerja yang baik.

### c) Pelaksanaan Layanan

Tabel 21. Tanggapan responden tentang kepastian jadwal pengaliran air bersih

No.	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	19	21
2.	Baik	45	48
3.	Tidak baik	18	19
4.	Sangat tidak baik	11	12
	Total	93	100

*Sumber: Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 21 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang kepastian jadwal pelayanan air bersih adalah baik, dengan presentase 48% responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa jadwal pelayanan air bersih sangat jelas, air bersih akan dialirkan selang seling hari dengan jam yang sama. Jadwal pengaliran air dibagi menjadi dua di Desa itu, yaitu pada pukul 07.30-9.00 untuk wilayah Desa bagian Barat dan pada pukul 09.00-10.30 untuk wilayah Desa bagian Timur. Waktu pengaliran air bersih yaitu selama satu jam setengah. Hal ini menunjukkan bahwa jadwal pengaliran air bersih sudah diatur dengan baik oleh penyelenggara pelayanan air bersih.

Tabel 22. Tanggapan responden tentang kepastian biaya pelayanan air bersih

	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	22	23
2.	Baik	40	43
3.	Tidak baik	20	22
4.	Sangat tidak baik	11	12
	Total	93	100

*Sumber: Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 22 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang kepastian biaya pelayanan air bersih adalah baik, dengan presentase 43% responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa masyarakat tidak mempersoalkan masalah biaya selama pelayanan yang diperoleh memuaskan. Rincian biaya pelayanan yang harus dibayar masyarakat untuk memperoleh pelayanan air bersih dirasa tidak memberatkan. Masyarakat hanya perlu menunggu dan menyediakan pembayaran sebanyak Rp 25.000,- dan petugas pelayanan air bersih yang setiap bulannya akan datang menagih di rumah masyarakat.

Tabel 23. Tanggapan responden tentang kecepatan pelayanan air bersih

	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	16	17
2.	Baik	44	47
3.	Tidak baik	20	22
4.	Sangat tidak baik	13	14
	Total	93	100

*Sumber: Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 23 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang kecepatan pelayanan air bersih adalah baik, dengan presentase 47% responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi di lapangan diketahui

bahwa petugas pelayanan air bersih selalu cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik itu layanan teknis maupun nonteknis. Pemerintah Desa selalu ingin memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Sehingga pelayanan yang diberikan harus cepat dan tepat.

Tabel 24. Tanggapan responden tentang ketepatan pelayanan air bersih

	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	22	24
2.	Baik	40	43
3.	Tidak baik	16	17
4.	Sangat tidak baik	15	16
	Total	93	100

Sumber: Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 24 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang ketepatan pelayanan air bersih adalah baik, dengan presentase 43% responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi di lapangan diketahui bahwa selain kecepatan, ketepatan juga perlu dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang cepat tanpa diimbangi dengan ketepatan tidak akan memberikan pelayanan yang efektif. Pelayanan air bersih di Desa Nepo sendiri sudah tepat sasaran dan pengerjaannya.

Tabel 25. Tanggapan responden tentang pengembangan pelayanan

	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	16	17
2.	Baik	49	53
3.	Tidak baik	16	17
4.	Sangat tidak baik	12	13
	Total	93	100

Sumber: Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 25 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang pengembangan pelayanan air bersih adalah baik, dengan presentase 53% responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa Pemerintah Desa masih terus berusaha mengembangkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, salah satunya yaitu pelayanan air bersih. Pemerintah masih mengawasi kalau sewaktu-waktu harus menambah pompa air utama. Selain itu sebagian bantuan dana Desa digunakan untuk membuat bak penampungan air.

#### **d) Pengendalian Layanan**

Tabel 26. Tanggapan responden tentang tindakan perbaikan jika terjadi kesalahan

No.	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	19	20
2.	Baik	44	48
3.	Tidak baik	18	19
4.	Sangat tidak baik	12	13
	Total	93	100

*Sumber: Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 21 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang tindakan perbaikan jika terjadi kesalahan adalah baik, dengan presentase 48% responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, masyarakat menganggap bahwa petugas pelayanan air bersih cukup responsif karena petugas akan cepat menangani apabila terjadi kesalahan atau masalah dalam proses pemberian layanan dan pengaliran air bersih. Seperti misalnya terdapat pipa yang bocor atau selang yang pecah mengakibatkan volume air yang mengalir berkurang, maka masyarakat akan secepatnya melapor dan petugas pelayanan air bersih akan langsung memberikan tindakan perbaikan.

Tabel 27. Tanggapan responden tentang mencegah terjadinya kesalahan berulang

	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	12	13
2.	Baik	45	48
3.	Tidak baik	21	23
4.	Sangat tidak baik	15	16
	Total	93	100

*Sumber: Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 27 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang mencegah terjadinya kesalahan berulang pada pelayanan air bersih adalah baik, dengan presentase 48% responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa petugas pelayanan air bersih berusaha semaksimal mungkin agar kesalahan-kesalahan yang pernah terjadi tidak terulang kembali di masa akan datang. Sebab kesalahan-kesalahan sekecil apapun itu bisa saja merugikan masyarakat. setelah melakukan perbaikan, petugas akan mencari tahu penyebab terjadinya kerusakan atau kesalahan agar selanjutnya tidak terjadi lagi hal demikian. Misalnya saja selang yang pecah terjadi karena penanaman selang masih dangkal, akibatnya selang dapat terinjak oleh roda kendaraan yang lewat. Maka dari itu petugas menggali lebih dalam lagi.

Tabel 28. Tanggapan responden tentang kesadaran mentaati aturan yang berlaku

	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	12	13
2.	Baik	55	59
3.	Tidak baik	16	17
4.	Sangat tidak baik	10	11
	Total	93	100

*Sumber: Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 28 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang kesadaran mentaati aturan adalah baik, dengan presentase 59% responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa Pemerintah Desa telah menetapkan aturan kepada para petugas pelayanan air bersih maupun kepada masyarakat agar pelayanan berjalan dengan baik. Kesadaran mentaati aturan sangat penting bagi petugas pelayanan. Selain pengawasan dari luar, dengan mentaati aturan maka petugas pelayanan air bersih secara tidak langsung juga telah mengawasi diri dari dalam. Sehingga jalannya pekerjaan mudah dikendalikan. Petugas pelayanan air bersih sejauh ini telah melakukan pekerjaan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Tabel 29. Tanggapan responden tentang disiplin kerja petugas pelayanan air bersih

	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	14	15
2.	Baik	43	46
3.	Tidak baik	17	18
4.	Sangat tidak baik	19	21
	Total	93	100

*Sumber: Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 29 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang disiplin kerja petugas pelayanan air bersih adalah baik, dengan presentase 46% responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa petugas pelayanan air bersih di desa nepo ini sudah menunjukkan kedisiplinan dalam menjalankan tugas. Misalnya saja jadwal pengaliran air yang sangat jarang melenceng dari waktu yang ditentukan. Selain itu jadwal penagihan iuran pembayaran selalu konsisten dilakukan oleh petugas pelayanan air bersih. Untuk

menghasilkan kinerja yang baik dan memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat, petugas pelayanan air bersih sadar akan pentingnya disiplin kerja untuk pengendalian diri sendiri dan pekerjaan.

Tabel 30. Tanggapan responden tentang kesesuaian pekerjaan dengan rencana layanan

	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat baik	18	19
2.	Baik	47	51
3.	Tidak baik	15	16
4.	Sangat tidak baik	13	14
	Total	93	100

*Sumber: Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 30 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang kesesuaian pekerjaan dengan rencana layanan pelayanan air bersih adalah baik, dengan presentase 51% responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa petugas pelayanan air bersih telah melakukan pekerjaan sesuai dengan perencanaan yang ditetapkan Pemerintah. Petugas dalam menjalankan tugas harus sesuai dengan rencana dan aturan yang telah ditetapkan Pemerintah agar tujuan pelayanan bisa tercapai. Ketika ada perubahan rencana maka petugas pelayanan harus cepat menyesuaikannya dengan pekerjaan. Maka pelayanan akan mudah dikendalikan.

Dari hasil scoring indikator didapatkan rata-rata jumlah skor responden yaitu 1290 dan jumlah skor ideal yaitu 1860. Sehingga kesimpulan untuk variabel Manajemen Pelayanan air bersih adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah skor responden}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100 = \text{jumlah skor perolehan}$$

$$\text{Manajemen Pelayanan} = \frac{1290}{1860} \times 100 = 69,3$$

Berdasarkan hasil penjumlahan secara keseluruhan indikator dapat diketahui bahwa Manajemen Pelayanan air bersih di Desa Nepo mendapatkan skor perolehan 69,354 masuk dalam kategori tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa respon masyarakat terhadap Manajemen Pelayanan air bersih di Desa Nepo adalah Baik. Artinya masyarakat menganggap bahwa manajemen pelayanan air bersih yang diterapkan oleh Pemerintah Desa sudah berjalan dengan baik.

#### **b. Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo berikut hasil analisis data yang diperoleh.

#### **Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat**

##### **a) Respon Masyarakat Terhadap Kinerja Layanan**

Tabel 31. Tanggapan responden tentang sikap petugas dalam memberikan pelayanan air bersih

No.	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat puas	16	17
2.	Puas	49	53
3.	Tidak puas	19	20
4.	Sangat tidak puas	9	10
	Total	93	100

*Sumber: Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 31 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang sikap petugas dalam memberikan pelayanan air bersih di Desa Nepo adalah puas, dengan presentase 53% responden menjawab puas. Berdasarkan hasil observasi di lapangan diketahui bahwa sejauh ini petugas pelayanan air bersih cukup ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun dalam merespon keluhan-keluhan dari masyarakat. Sikap petugas pelayanan air bersih sangat penting untuk kenyamanan masyarakat. seperti yang telah dikatakan sebelumnya bahwa tidak hanya diperlukan kemampuan yang baik, tapi sikap yang baik juga sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Nilai-nilai adat masih sangat kental di daerah pedesaan, sehingga tanpa diminta pun orang-orang akan bersikap ramah dan sopan, sehingga masyarakat akan merasa puas dengan kinerja layanan.

Tabel 32. Tanggapan responden tentang kesesuaian biaya yang harus dibayar dengan fasilitas yang tersedia

	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat puas	15	16
2.	Puas	43	46
3.	Tidak puas	25	27
4.	Sangat tidak puas	10	11
	Total	93	100

*Sumber: Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 32 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang kesesuaian biaya yang harus dibayar dengan fasilitas yang tersedia adalah puas, dengan presentase 46% responden menjawab puas. Berdasarkan hasil observasi di lapangan diketahui bahwa harmonisasi antara efektifitas dan efisiensi pelayanan air bersih di Desa Nepo berjalan dengan baik. perbandingan antara

pemasukan dan pengeluaran dapat dilihat dari kesesuaian antara biaya yang harus dibayar oleh masyarakat dengan fasilitas yang disediakan. Seperti yang telah dibahas sebelumnya bahwa beberapa fasilitas sarana dan prasarana telah disediakan pemerintah untuk kebutuhan air bersih masyarakat. Masyarakat menganggap bahwa fasilitas yang tersedia sudah sesuai dengan biaya yang harus mereka keluarkan.

#### **b) Respon Masyarakat Terhadap Terpenuhinya Kebutuhan Masyarakat**

Tabel 33. Tanggapan responden tentang daya tanggap petugas pelayanan air bersih terhadap kebutuhan masyarakat

No.	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat puas	18	19
2.	Puas	40	43
3.	Tidak puas	21	23
4.	Sangat tidak puas	14	15
	Total	93	100

*Sumber: Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 33 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang daya tanggap petugas pelayanan air bersih terhadap kebutuhan masyarakat di Desa Nepo adalah puas, dengan presentase 43% responden menjawab puas. Berdasarkan hasil observasi di lapangan diketahui bahwa apa yang diharapkan masyarakat sudah sesuai dengan kenyataan yang diperoleh. Petugas pelayanan air bersih merespon dengan baik setiap permintaan masyarakat sehingga kebutuhan dan harapannya terpenuhi. Seperti saat ada masyarakat yang mengadakan hajatan pesta pernikahan atau acara lainnya yang membutuhkan lebih banyak air dari biasanya maka masyarakat dapat meminta petugas pelayanan untuk mengalirkan air. Petugas pelayanan air bersih dalam memberikan pelayanan dapat

menyesuaikan pelayanannya dengan kondisi dan keinginan masyarakat sehingga walaupun dengan teknologi yang sederhana tetapi tetap dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Tabel 34. Tanggapan responden tentang akses untuk menghubungi petugas pelayanan air bersih

	Pernyataan	Frekuensi	Presentase %
1.	Sangat puas	13	14
2.	Puas	48	51
3.	Tidak puas	24	26
4.	Sangat tidak puas	8	9
	Total	93	100

*Sumber: Data Primer diolah, 2016*

Berdasarkan Tabel 34 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang akses untuk menghubungi petugas pelayanan air bersih adalah puas, dengan presentase 51% responden menjawab puas. Berdasarkan hasil observasi di lapangan diketahui bahwa akses untuk menghubungi petugas pelayanan air bersih sangat mudah. Masyarakat bisa langsung ke kantor Desa atau menelpon petugas pelayanan air bersih. Untuk memperoleh informasi, masyarakat bisa kapan saja bertanya kepada petugas pelayanan air bersih. Biasanya pihak penyelenggara pelayanan air bersih akan mengumumkan jika ada informasi-informasi penting atau masalah yang dihadapi dengan menggunakan mikrofon masjid, sehingga masyarakat dengan mudah mengerti dan membantu pihak penyelenggara air bersih jika ada hal-hal yang harus dilakukan dengan bantuan masyarakat. komunikasi antara petugas pelayanan air bersih dengan masyarakat harus terjalin dengan baik, dengan begitu petugas akan mudah mengenali kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan permintaan masyarakat.

Dari hasil scoring indikator didapatkan rata-rata jumlah skor responden yaitu 1248 dan jumlah skor ideal yaitu 1860. Sehingga kesimpulan untuk variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah skor responden}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100 = \text{jumlah skor perolehan}$$

$$\text{Kepuasan Masyarakat} = \frac{1248}{1860} \times 100 = 67,096$$

Berdasarkan hasil penjumlahan secara keseluruhan indikator dapat diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap manajemen pelayanan air bersih di Desa Nepo mendapatkan skor perolehan 67,096 masuk dalam kategori tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap manajemen pelayanan air bersih di Desa Nepo adalah tinggi. Artinya masyarakat merasa puas dengan manajemen pelayanan air bersih yang diterapkan oleh Pemerintah Desa. Tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi itu tidak lepas dari manajemen pelayanan yang baik. Semakin baik manajemen pelayanan air bersih itu maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

### c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 35. Analisis regresi linear sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	20,372	2,775		7,342	,000
	MANAJEMEN PELAYANAN UMUM	,117	,048	,246	2,425	,017

Sumber: Output SPSS 20 For Windows data olah 2016

$$Y = a + bX$$

$$Y = 20,372 + 0,117X$$

Di mana :

X = Manajemen Pelayanan Air Bersih

Y = Tingkat Kepuasan Masyarakat

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi untuk variabel bebas

Berdasarkan pada persamaan tersebut, dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta (a), yaitu 20,3 artinya apabila nilai koefisien regresi variabel manajemen pelayanan air bersih sama dengan nol, maka tingkat kepuasan masyarakat di Desa Nepo adalah positif.
- 2) Nilai koefisien regresi untuk variabel manajemen pelayanan air bersih (X), yaitu 0,1. Hal ini berarti bahwa manajemen pelayanan umum berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Nepo.

Hasil analisis regresi linear sederhana di atas menunjukkan bahwa manajemen pelayanan air bersih berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan

masyarakat di Desa Nepo, sehingga dengan manajemen pelayanan yang semakin meningkat maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Nepo.

#### d. Uji t

Uji t digunakan untuk membuktikan signifikansi pengaruh variabel manajemen pelayanan air bersih terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Adapun penjelasan dari hasil pengujian masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Hipotesisnya yaitu:

$H_0$  = Tidak ada pengaruh antara manajemen pelayanan air bersih terhadap tingkat kepuasan masyarakat di desa Nepo Kecamatan tanasitolo Kabupaten Wajo.

$H_1$  = Ada pengaruh antara manajemen pelayanan air bersih terhadap tingkat kepuasan masyarakat di desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo.

Tabel 36. Uji t

Model		Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20,372	2,775		7,342	,000
	MANAJEMEN PELAYANAN UMUM	,117	,048	,246	2,425	,017

Sumber: Output SPSS 20 For Windows data olah 2016

Hasil pengujian untuk variabel manajemen pelayanan air bersih (X) didapatkan t hitung sebesar 2,4 artinya lebih besar dari t tabel = 1,6. Selain itu, dengan menggunakan nilai signifikansi yang didapatkan dari hasil pengujian yaitu

0,01 yang artinya lebih kecil dari 0,05 sehingga  $H_0$  di tolak dan menerima  $H_1$  yaitu ada pengaruh yang signifikan antara variabel manajemen pelayanan air bersih (X) terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat (Y).

Hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara manajemen pelayanan air bersih terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo.

#### e. UJI F

Uji F digunakan untuk mengetahui variabel manajemen pelayanan air bersih secara bersama-sama berpengaruh dengan variabel tingkat kepuasan masyarakat di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten wajo..

Hipotesisnya adalah sebagai berikut:

$H_0$  = Tidak ada pengaruh antara manajemen pelayanan air bersih terhadap tingkat kepuasan masyarakat di desa Nepo Kecamatan tanasitolo Kabupaten Wajo.

$H_1$  = Ada pengaruh antara manajemen pelayanan air bersih terhadap tingkat kepuasan masyarakat di desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo.

Adapun hasil dari uji F adalah sebagai berikut :

Tabel 37. Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	333,381	1	333,381	5,880	,017 <sup>b</sup>
	Residual	5159,867	91	56,702		
	Total	5493,247	92			

Sumber: Output SPSS 20 For Windows data olah 2016

Berdasarkan tabel 21 di atas dapat diketahui bahwa F hitung sebesar 5,8 artinya lebih besar dari F tabel = 2,7. Selain itu, dengan menggunakan signifikansi yang didapatkan dari pengujian yaitu sebesar 0,01 artinya lebih kecil dari 0,05 sehingga  $H_0$  di tolak dan menerima  $H_1$  bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel manajemen pelayanan air bersih (X) terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat (Y).

Hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa manajemen pelayanan air bersih secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo.

#### f. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel manajemen pelayanan air bersih menjelaskan seberapa besar pengaruhnya terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat. Adapun hasil dari koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Tabel 38. Koefisien Determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,246 <sup>a</sup>	,061	,050	7,530

*Sumber: Output SPSS 20 For Windows data olah 2016*

Berdasarkan Tabel 22 di atas dapat diketahui bahwa nilai korelasinya sebesar 0,246 atau 24,6% mendekati nilai 1. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh antara manajemen pelayanan air bersih terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Adapun nilai koefisien determinasi sebesar 0,061 artinya bahwa 61% tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh manajemen pelayanan air bersih. Sedangkan 39% (100% - 61%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam persamaan regresi tersebut atau faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Seperti misalnya budaya organisasi dalam pemerintahan, kebijakan-kebijakan pemerintah, manajemen kinerja dalam pemerintahan, manajemen sumber daya manusia, kepemimpinan dan banyak hal lainnya yang tidak diteliti.

Hasil pengujian di atas menunjukkan adanya pengaruh antara manajemen pelayanan air bersih terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo. Manajemen pelayanan air bersih memiliki pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat di desa Nepo yaitu 61% tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi manajemen pelayanan air bersih di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo.

Berdasarkan hasil observasi tentang manajemen pelayanan air bersih di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo dapat diketahui bahwa manajemen pelayanan air bersih di Desa ini telah memenuhi beberapa indikator penilaian. Tujuan dari pelayanan yang dilakukan itu sendiri adalah untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, memenuhi kebutuhan

masyarakat dan menghasilkan kepuasan bagi masyarakat. Seperti yang telah disebutkan di atas bahwa pengaruh manajemen pelayanan air bersih di Desa nepo sangat besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini terjadi karena tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ke tahun semakin besar. Oleh karena itu untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik maka perlu adanya manajemen pelayanan yang baik sehingga menghasilkan kepuasan masyarakat yang tinggi pula.

Kepuasan masyarakat terhadap manajemen pelayanan air bersih di Desa Nepo tidak lepas dari manajemen pelayanannya yang baik. Mulai dari perencanaan sampai dengan pengendalian layanan. Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan sangat sederhana, rincian biaya pelayanan yang harus dibayar juga tidak memberatkan, dan waktu pelayanan yang sangat jelas. Selain itu akses informasi yang disediakan sangat mudah dijangkau dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Untuk memperoleh informasi, masyarakat bisa kapan saja bertanya kepada petugas pelayanan air bersih. Sarana dan prasarana yang tersedia sudah dianggap memadai oleh masyarakat. Untuk pelayanan air bersih terdapat satu pompa air besar yang digunakan untuk memompa air dari danau yang kemudian dialirkan ke rumah-rumah masyarakat desa. Untuk mengantisipasi datangnya kemarau panjang, pihak penyelenggara menyediakan bak penampungan air di titik-titik tertentu. Masyarakat juga menganggap bahwa petugas pelayanan air bersih telah melakukan perbaikan jika terjadi kesalahan seperti pipa bocor atau tersumbat menyebabkan volume air yang mengalir berkurang.

Selain hal di atas, dari hasil observasi juga diketahui bahwa kemampuan kerja yang dimiliki pegawai sudah sesuai dengan tugas yang diberikan, sehingga dalam melaksanakan tugasnya tidak menemui banyak kendala yang serius. Daya tanggap petugas dalam merespon suatu permasalahan juga dianggap baik oleh masyarakat. Petugas pelayanan air bersih merespon dengan baik setiap keluhan dari masyarakat. Ketersediaan media feedback atau umpan balik sangat membantu masyarakat dalam mengajukan keluhannya. Di Desa Nepo sendiri disediakan buku keluhan atau saran atas pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah termasuk pelayanan air bersih. Masyarakat bebas menulis keluhannya di buku tersebut. Setiap minggunya Kepala Desa dan aparat Desa akan berkumpul bersama masyarakat di Pos/Dekker/Portal yang berada di tengah-tengah Desa untuk sekedar berbicara santai mengenai perkembangan Desa ataupun membahas keluhan-keluhan masyarakat.

Hal-hal di atas menunjukkan bagaimana manajemen pelayanan yang baik akan memberikan pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Petugas pelayanan air bersih mampu memberikan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan air bersih di Desa Nepo. Apa yang diharapkan masyarakat terhadap pelayanan air bersih ini sudah sesuai dengan kenyataan yang diperoleh. Petugas merespon dengan baik setiap permintaan masyarakat sehingga kebutuhan dan harapannya terpenuhi.

Hasil penelitian terdahulu oleh Muhamad I'tishom di Kota Yogyakarta tidak jauh berbeda dengan hasil penelitian ini, di mana dalam pengelolaan penyediaan air bersih diperlukan indikator yang meliputi sistem penyediaan air

bersih berupa teknik operasional, kelembagaan, pembiayaan, peraturan dan peran serta masyarakat. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pilar utama dalam pengelolaan penyediaan air bersih yang dilakukan oleh pemerintah di desa Jetisharjo, Yogyakarta adalah adanya kekerabatan sosial ekonomi dalam pengelolaan, organisasi yang ada merupakan organisasi kebersamaan dan penggunaan teknologi tepat guna sesuai dengan tingkat kemampuan masyarakat. Hal ini tidak berbeda dengan apa yang telah dibahas dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara manajemen pelayanan umum dalam hal ini pelayanan air bersih terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Manajemen pelayanan air bersih di Desa Nepo memberikan pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat, yaitu sebesar 61% tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh manajemen pelayanan air bersih. Selain itu manajemen pelayanan air bersih berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat, sehingga dengan manajemen pelayanan yang semakin meningkat maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo. Hal ini juga bisa terlihat dari tabel tanggapan responden, di mana tanggapan responden terhadap indikator manajemen pelayanan air bersih adalah baik. Artinya, manajemen pelayanan air bersih di Desa Nepo sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan indikator-indikator pelayanan tersebut. Hal ini sejalan dengan tanggapan responden mengenai tingkat kepuasan masyarakat, di mana masyarakat merasa

puas dengan keseluruhan hasil kerja pelayanan dan kenyataan yang diperoleh sesuai dengan harapan masyarakat. Sehingga dengan manajemen pelayanan yang baik maka akan menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi pula.

Dalam pemerintahan diperlukan manajemen atau pengelolaan yang baik untuk sebuah pelayanan publik. Hal dikarenakan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Sehingga untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat maka Pemerintah baik pusat maupun daerah harus semakin meningkatkan kualitas dari pelayanan melalui manajemen pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik. Sejatinya pelayanan publik adalah tanggung jawab Pemerintah, baik pusat maupun daerah. Pada era desentralisasi dan semakin kuatnya demokratisasi saat ini, maka tuntutan akan tanggung jawab pelayanan publik tersebut juga semakin kuat dan terbuka. Sehingga kinerja manajemen pelayanan publik saat ini menjadi sangat penting. Dalam berbagai kesempatan ketidakpuasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik ini kian banyak diungkapkan oleh masyarakat secara terbuka. Masyarakat menuntut penyelenggaraan manajemen pelayanan lebih responsif atas kebutuhan masyarakat dan penyelenggara manajemen pelayanan publik harus transparan dan akuntabel.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Desa Nepo ini dapat dilihat bahwa Pemerintah Desa sudah menjawab tuntutan masyarakat tersebut dengan manajemen pelayanan yang baik dan memberikan pelayanan yang prima sehingga menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Hal ini tentunya juga diharapkan dapat terjadi di Desa atau Daerah lainnya di Indonesia. Oleh karena itu

peningkatan kualitas manajemen pelayanan dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya sedapat mungkin disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh manajemen pelayanan air bersih terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Nepo Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil tanggapan responden, terlihat jawaban responden tentang variabel manajemen pelayanan air bersih adalah baik. Artinya, manajemen pelayanan air bersih di Desa Nepo sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan indikator-indikator pelayanan tersebut.
2. Berdasarkan hasil tanggapan responden, terlihat jawaban responden tentang variabel tingkat kepuasan masyarakat adalah tinggi. Artinya, masyarakat merasa puas dengan hasil kerja pelayanan air bersih di Desa Nepo, serta kenyataan yang diperoleh sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Sehingga dengan manajemen pelayanan yang baik maka akan menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi pula.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara manajemen pelayanan air bersih terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Manajemen pelayanan air bersih di Desa Nepo memberikan pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat, yaitu sebesar 61% tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh manajemen

pelayanan air bersih. Sedangkan 39% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam persamaan regresi tersebut atau faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan adalah:

1. Manajemen pelayanan air bersih di Desa Nepo dianggap baik dalam memberikan pelayanan, sebagian besar masyarakat puas dengan pelayanan yang diterima. Pemerintah Desa tinggal melakukan inovasi dan pembaruan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat.
2. Bagi peneliti berikutnya, dapat dijadikan sebagai referensi untuk meneliti mengenai pengaruh manajemen pelayanan air bersih terhadap tingkat kepuasan masyarakat dengan tahun dan obyek penelitian yang lain karena manajemen pelayanan umum dan kepuasan masyarakat dapat berubah kapan saja. Selain itu, tidak hanya terpaku pada faktor manajemen pelayanan umum dan kepuasan masyarakat, namun dapat lebih dikembangkan dengan menggunakan faktor-faktor lainnya yang tidak ada dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Band, Oliver. 2008. *Membangun Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dwidjoseputro. 2010. *Dasar-Dasar Mikrobiologi*. Jakarta: Djembatan.
- Engel, F. James dkk. 2004. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 2003. *Organisasi dan Manajemen, Perilaku Struktur Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Gronroos, C. 2007. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- Hasibuan, Malayu SP. 2005. *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu SP. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby. 2000. *Manajemen Kualitas dan Kompetitif*. Terjemahan Muahammad Musa. Jakarta: Fajar Agung.
- I'tishom, Muhamad. 2010. *Jurnal. Pengelolaan Penyediaan Air Bersih oleh Masyarakat di Kawasan Jetisharjo Kota Yogyakarta*.
- John, Viljoen. 1997. *Strategic Manajemen: Planning and Implementating Succesful Corporate Strategies*. Melbourne: AddisonWestley Longman Australia.
- Jones, Charles O. 2004. *Pengantar Kebijakan Publik (Publik Policy)*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada. Terjemahan Didik Septiyanto.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1405/Menkes/SK/XI/2002 *Tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja Perkantoran dan Industri*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.
- Kotler, Philip. 2006. *Marketing. Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia dari Marketing Essentials)*. Diterjemahkan oleh: Herujati Purwoto. Jakarta: Erlangga.

- Linder-Pelz, S. 2006. *Toward a theory of patient satisfaction. Social Science & Medicine.*
- Manullang. 2008. *Dasar-dasar Manajemen.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah.* Cetakan Ke-2 halaman 164. Jakarta: Kencana.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 *Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.*
- Peraturan Menteri Kesehatan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 416 Tahun 1990 *Tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Bersih.*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 173/Men.Kes/VII/1977 *Tentang Standar Air Bersih.*
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan Publik (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal).* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto. 2002. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah: Harapan yang belum Menjadi Nyata.* Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Fakultas ISIPOL UMY Yogyakarta, Vol XI, Nomor 12, Feb. 2002.
- Siagian P, Sondang. 2008. *Pengantar Manajemen, Edisi Pertama, Cetakan Pertama.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinulingga, Budi D. 2005. *Pembangunan: Kota, Tinjauan Regional dan Lokal.* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Sudarmadji dkk. 2007. *Analisa Bahan Makanan dan Pertanian.* Yogyakarta: Liberty.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administratif.* Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran, Edisi 2.* Yogyakarta: Andi.
- Tse David K & Peter C Wilton. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat.

## RIWAYAT HIDUP



**Nur Hikmah Lukman**, lahir di Sengkang pada tanggal 05 Januari 1993, anak pertama dari lima bersaudara, hasil buah cinta dari pasangan Lukman Syahrir dan Nurfatimah Tappa. Penulis mulai memasuki dunia pendidikan formal yaitu Taman Kanak-Kanak Aisyiah pada tahun 1997 dan lulus pada tahun 1999. memasuki jenjang pendidikan sekolah dasar pada tahun 1999 di SDN 2 Sungguminasa dan tamat pada tahun 2005, di tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Sengkang tamat tahun 2008, pada tahun 2008 penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Sungguminasa dan tamat tahun 2011. Pada tahun 2012 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar (Unismuh Makassar) Program Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.