

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA
MASSEREMPULU KABUPATEN ENREKANG**

Disusun dan diusulkan oleh

SUMRIA

Nomor Stambuk: 10561 05097 14



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

2018

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PDAM TIRTA MASSEREMPULU**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu

Administrasi Negara

Disusun dan diusulkan oleh

SUMRIA

Nomor stambuk : 10561 05097 14

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

2018

PERSETUJUAN

Judul Skripsi Penelitian : Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan
Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Masserempulu Kabupaten
Enrekang

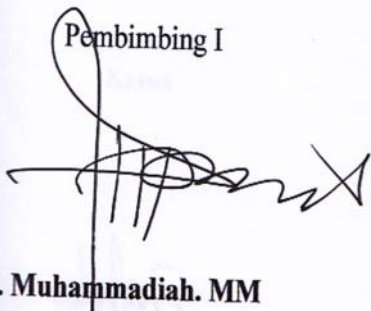
Nama Mahasiswa : Sumria

Nomor Stambuk : 1056 1050 9714

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

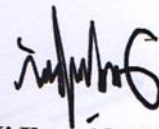
Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. H. Muhammadiyah. MM

Pembimbing II



Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial

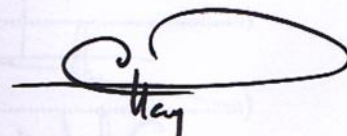
Dan Ilmu Politik



Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara



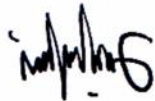
Nasrulhaq, S.Sos, MPA

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/undangan menguji skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 1690/FSP/A.1-VIII/X/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Rabu, 17 Oktober tahun 2018.

TIM PENILAI

Ketua



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

Sekretaris



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M. Si

Penguji

1. Dr. H. Muhammadiyah. MM
2. Dr. Jaelan Usman, M.Si
3. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si
4. Dr. Muhammad Tahir, M.Si



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Sumria

Nomor Stambuk : 10561 0509714

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis atau 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, juli 2018

Yang Menyatakan,


Sumria

ABSTRAK

SUMRIA. Tahun 2018. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang. (dibimbing oleh Muhammadiyah dan Ihyani Malik).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi sederhana Pearson *product moment* (r) melalui program SPSS 20.00 pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang dengan koefisien regresi sebesar 0,480 dalam interpretasi koefisien regresi pada kategori sedang sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap Y.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Skripsi yang berjudul Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Sebagai bentuk karya ilmiah.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada yang terhormat Orang tua tercinta, Ayahanda Tahira dan Ibunda Umaria yang telah rela berkorban tanpa pamrih dalam membesarkan, mendidik serta mendoakan keberhasilan penulis, dan untk saudara penulis, serta Seluruh Keluarga Besar yang tak hentinya memberi dukungan disertai segala pengorbanan yang tulus dan ikhlas. Selanjutnya pada kesempatan ini penulis tak lupa mengucapkan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada dosen pembimbing Bapak Dr. H. Muhammadiyah.MM selaku Pembimbing I dan Dr. Hj. Ihyani Malik. S.Sos,.M.Si selaku Pembimbing II yang dengan tulus membimbing penulis,

melakukan koreksi dan perbaikan-perbaikan yang amat berharga sejak dari awal sampai selesainya skripsi ini.

Bapak Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE.,MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos. M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah membina fakultas ini dengan sebaik-baiknya. Bapak Nasrul Haq, S.Sos. M.PA. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah membina jurusan ini dengan baik. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan ilmu dan pelayanan kepada penulis. Seluruh Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Enrekang yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan bantuan selama penulisan melaksanakan penelitian.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada kakanda Zul Abidin, kakanda Asril dan kakanda Aguz yang banyak membantu penyusunan skripsi ini. Terima kasih kepada afiliasi 2014 terkhusus kepada Siti Hutami, Asra Gusti, Regina, Mawarni, Reski Devi, Musdalifah, Mustika, Andi Karlina, Aggriani, Alfionita yang selalu memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis. Keluarga besar HISMA, HPMM Cabang Anggeraja dan HPMM Ranting Lebok yang selalu meberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisa skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

Mudah-mudahan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, Juli 2018

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'Sul'.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| Halaman Sampul..... | i |
| Halaman Pengajuan Skripsi..... | ii |
| Halaman Persetujuan..... | iii |
| Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah | iv |
| Abstrak | v |
| Kata Pengantar..... | vi |
| Daftar Isi | ix |
| Daftar Tabel..... | x |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Konsep Budaya Organisasi | 9 |
| B. Konsep Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| C. PenelitianTerdahulu | 22 |
| D. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan | 24 |
| E. Kerangka Pikir | 26 |
| F. Definisi Operasional..... | 27 |
| G. Hipotesis..... | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Waktu dan Lokasi Penelitian | 30 |
| B. Jenis dan Tipe Penelitian..... | 30 |
| C. Populasi dan Sampel | 31 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 31 |
| E. Teknik Analisis Data | 33 |
| BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Hasil penelitian | 36 |
| B. Pembahasan hasil penelitian | 64 |
| BAB V. PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 69 |
| B. Saran-Saran | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA | 70 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 3.1 | Skala Pengukuran..... | 33 |
| Tabel 3.2 | Skor Nilai Responden | 35 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 50 |
| Tabel 4.2 | Responden Berdasarkan Kelompok Usia..... | 50 |
| Tabel 4.3 | Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 51 |
| Tabel 4.4 | Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 52 |
| Tabel 4.5 | Rangkuman Hasil Analisis Deskriptif Data Penelitian | 53 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Normalitas Data Kolmogrov | 55 |
| Tabel 4.7 | Uji <i>Product Moment</i> | 58 |
| Tabel 4.8 | Kriteria Indeks Koefisien Regresi..... | 59 |
| Tabel 4.9 | Uji T..... | 60 |
| Tabel 4.10 | Pengguna Metode..... | 61 |
| Tabel 4.11 | Uji Determinasi | 61 |
| Tabel 4.12 | Uji F..... | 62 |
| Tabel 4.13 | Uji Constanta..... | 63 |

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah bangsa merdeka yang telah dikaruniai oleh Tuhan yang Maha Esa berupa kekayaan alam yang terkandung di bumi Negara Indonesia ini, satu satunya adalah sangat mutlak digunakan untuk umat manusia sepanjang masa, demi kebutuhan kehidupan sehari-hari. Mengingat fungsi dan kebutuhan air sebagai kebutuhan pokok hidup manusia dan merupakan sumber alam yang terkandung dalam bumi, maka tepatlah kiranya landasan pokok tentang pemanfaatan air dan kekayaan yang terkandung di wilayah Indonesia diatur dalam UUD 45 pasal 33 ayat (3) yang berbunyi :*“Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”*

Berdasarkan landasan tersebut dapat kita hayati, bahwa negara kita telah mempunyai keinginan besar untuk menguasai dan mengatur pemanfaatan air demi terpenuhinya kebutuhan warga masyarakat secara adil dan merata, maka dalam hal ini penyediaan air minum memerlukan perencanaan yang matang dalam arti perlu ditangani secara efisien dan efektif sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Kebutuhan dasar akan air minum selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan pertumbuhan penduduk dan kemajuan diberbagai bidang. Akibat kemajuan diberbagai bidang akibat pembangunan, karena sejalan dengan kemajuan itu semakin meningkat pula kebutuhan warga masyarakat. Air

tidak lagi semata-mata berfungsi untuk minum, mandi, dan mencuci tetapi juga berkembang menjadi bahan ekonomis terutama di kota-kota.

Pemberiaan peraturan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan peranan birokrasi sebagai dinamisator tugas-tugas dan juga mengarah pelayanan masyarakat dengan penuh pengabdian, memperbaiki tata laksana pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur sebab jika birokrasi tertib dan teratur maka dengan sendirinya akan mempunyai wibawa dan mendapat dukungan penuh dari masyarakat. hakikat fungsi aparatur pemerintah adalah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, maka perbaikan kinerja aparatur sangat penting. Dalam kaitan ini kebijaksanaan pemerintah untuk kualitas pelayanan masyarakat harus di rencanakan secara transparan serta lebih mengefektifitaskan tugas dan fungsi-fungsi lembaga pengawasan. Dengan cara demikian kualitas pelayanan diharapkan lebih meningkat. Tuntunan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin tinggi. tingkat kesadaran masyarakat akan hak dan kewajiban sebagai warga negara semakin berkembang. Hal pertama yang paling penting dilakukan adalah menanamkan pengertian bahwa aparat merupakan pelayanan masyarakat bukan sebaliknya, masyarakat melayani aparat.

Maksimalnya suatu pelayanan dipengaruhi adanya kebiasaan yang ada di dalam suatu organisasi yang terus menerus dijalankan sehingga menjadi sebuah budaya yang tercipta didalam organisasi. Budaya organisasi sangat penting

keberadaannya dalam suatu organisasi. Budaya organisasi menunjukkan suatu kemampuan dan kestabilan sebuah organisasi. Suatu organisasi yang memiliki budaya organisasi kuat tidak akan mengganggu kinerja organisasi sekalipun terjadi mutasi, seperti pergantian pemimpin atau mutasi jabatan.

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) merupakan instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat khususnya pada sektor penyediaan air bersih. Sebagai bagian dari BUMD, Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat diberbagai provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyediaan air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislative daerah.

PDAM didirikan dengan maksud untuk menyalurkan air minum untuk memenuhi salah satu kebutuhan pokok masyarakat., menambahkan pendapatan untuk biaya perawatan dan perluasan sistem serta memberi distribusi atas pemerintah daerah berupa pembagian laba. Namun dalam pelaksanaan, masyarakat sebagai penerima pelayanan dari PDAM terkadang merasa tidak puas dalam pelayanan yang diberikan pihak pelaksana seperti ketidakjelasan waktu pembagian air dan distribusi pelayanan dan lain-lain. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap PDAM adalah salah satu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, maka semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat, sebaliknya

tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

PDAM yang merupakan bagian dari BUMD yang berlokasi di daerah bertugas memberikan pelayanan bagi masyarakat dalam hal distribusi air bersih. Terkhususnya di kabupaten Enrekang, PDAM Tirta Massenrempulu adalah PDAM yang menjadi pusat beberapa Unit PDAM yang berada di kecamatan. Unit PDAM yang berada di kecamatan yang mendistribusikan air bersih ke beberapa kelurahan-kelurahan yang menjadi wilayah administratif masing-masing kecamatan.

PDAM Unit Anggeraja merupakan salah satu Unit PDAM yang berada di tingkat Kecamatan dan dibawah langsung oleh PDAM tirta masserempulu yang mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pengelolaan air minum, meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang menyangkut aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum. Fungsi PDAM Tirta Massenrempulu Kabupaten Enrekang adalah mengusahan penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat di Kabupaten Enrekang. Namun terdapat masalah yang dihadapi oleh PDAM yang memaksa instansi ini untuk segera mengambil langkah kongkrit penyelesaian masalah yang ada terutama masalah pelayanan dalam hal distribusi air bersih dan masalah pelayanan yang masih membayangi instansi pemerintahan ini.

Pemberian layanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Masserempulu ini terkadang tidak maksimal, seperti kurangnya *akuntabilitas* (tanggungjawab) pihak PDAM ketika fasilitas PDAM ini atau pipa yang mengalami kerusakan. Tanggungjawab PDAM dalam hal ini adalah menyampaikankerusakan yang

terjadi dan waktu penyelesaian kerusakan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat memahami masalah yang dihadapi PDAM tersebut. Masalah lain yang masih membayangi PDAM adalah distribusi pelayanan yang tidak merata terhadap masyarakat. terkadang PDAM Tirta Masserempulu adalah masalah penetapan waktu distribusi air ke rumah warga khususnya di wilayah Sossok yang mendapatkan air di mulai pada pukul 22.00 wita. sehingga masyarakat terkadang menunggu pembagian air PDAM ini pada malam hari. Budaya yang demikian jelas akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan tentunya kinerja organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat semakin buruk. Pelayanan itu tidak serta merta baik dan memuaskan masyarakat, Beragam masalah yang dihadapi oleh PDAM ini harus segera diselesaikan, disamping itu pelayanan yang baik dan adil harus selalu diberikan oleh PDAM Tirta Masserempulu kepada masyarakat sebagai instansi pemerintah yang diberi amanah menyelenggarakan pelayanan publik.

Berbagai isu yang timbul dikalangan masyarakat, ternyata hal pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau perorangan khususnya pelayanan air bersih yang diberikan oleh PDAM Tirta Masserempulu belum terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri, pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah dalam hal ini PDAM Tirta Masserempulu sebagai pemberi layanan sering kali menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. berdasarkan hasil pengamatan empirik yang dilakukan oleh penulis sehubungan dengan pelayanan PDAM Tirta Masserempulu menunjukkan adanya beberapa pelayanan yang masih

kurang efektif antara lain seperti (a) penetapan waktu pelayanan yang tidak jelas. (b) pembagian distribusi pelayanan yang tidak merata. (c) pelayanan yang tidak transparan. (d) responsitas pegawai PDAM dalam penyelesaian masalah kebocoran pipa yang kadang terlambat diselesaikan serta tidak ada informasi tentang kebocoran tersebut.

PDAM Kabupaten Enrekang yang merupakan salah satu perusahaan daerah yang mengelola pendistribusian air bersih ke masyarakat di sekitar Enrekang, sering mengalami kendala-kendala yang berkaitan dengan budaya organisasi, dan kinerja pelayanan karyawan. PDAM merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang dimana mempunyai tugas menyediakan air secara cukup dan memadai bagi masyarakat dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Air merupakan sumber alam yang sangat penting dan besar pengaruhnya kepada kehidupan kita umat manusia. PDAM bertugas untuk memenuhi hal tersebut sehingga kinerja pelayanan PDAM harus baik agar air yang akan disajikan sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat. Serta adanya perilaku masyarakat yang belum mengedepankan prinsip pelayanan yang baik. Seperti karyawan menganggap posisi mereka bukan sebagai pelayan masyarakat.

Pegawai PDAM Tirta Masserempulu tidak menerapkan budaya organisasi yang telah diterapkan, mereka memberikan pelayanan tergantung siapa yang mereka layani. Para pegawai juga menerapkan pemberian pelayanan yang tidak efektif sudah dilakukan sejak dulu jadi pelayanan pegawai PDAM Tirta Masserempulu sudah turun temurun memberikan pelayanan yang menyimpang.

Berpedoman pada latar belakang masalah yang dikemukakan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ”*Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Seberapa Besar Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Masserenrempulu Kabupaten Enrekang ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Untuk Mengetahui Seberapa Besar Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Masserenrempulu Kabupaten Enrekang.

D. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan sebagai berikut:

a. Kegunaan Teoritis

Dapat dijadikan referensi untuk pembahasan yang berkaitan dengan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasinegara tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM terhadap masyarakat. Memberikan masukan terhadap kemajuan pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang.

b. Kegunaan praktis

Dapat dijadikan input bagi pengambilan keputusan dan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PDAM terhadap masyarakat Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang, dapat dijadikan bahan masukan bagi peneliti lain untuk peningkatan kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Budaya Organisasi

1. Pengertian Budaya

Budaya berasal dari kata *Buddayah* (bahasa sansekerta) yang artinya budi (hati nurani) dan akal (*intelegensi*). Suatu bangsa dikatakan berbudaya tinggi, dapat dilihat dari tingginya budi dan akal para warganya, dalam bentuk keanekaragaman hasil budayanya (keindahan seni tari, seni patung, seni bangunan,serta kemajuan ilmu dan teknologinya). (Siregar : 2009)

Menurut Ndraha (2005:56) mengemukakan pendapat Edward Burnett, Vijay Sathe, dan Schein tentang defenisi budaya sebagai berikut :

- a. Edward Burnett (1992) : *Culture or civilization, take in its wide technografhic sense, is that complex whole which includes knowledge, bilief, art, morals, law, custom and any other capabilities and habits acquired by men as a member of society.* Budaya mempunyai pengertian teknografis yang luas meliputi ilmu pengetahuan, keyakinan/percaya, seni, moral, hukum, adat istiadat, dan berbagai kemampuan dan kebiasaan lainnya yang didapat sebagai anggota masyarakat.
- b. Vijay Sathe (1998) : *Culture is the set of important assumption (opten unstated) that members of a community share in common.* Budaya adalah seperangkat asumsi penting yang dimiliki bersama anggota masyarakat.
- c. Edgar H. Schein (1992) Budaya adalah suatu pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan atau dikembangkan oleh kelompok tertentu sebagai pembelajaran untuk mengatasi masalah adaptasi ekstrenal dan integrasi

internal yang resmi dan terlaksana dengan baik dan oleh karena itu diajarkan/diwariskan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang tepat memahami, memikirkan dan merasakan terkait dengan masalah-masalah tersebut.

Dari definisi di atas, dapat diketahui bahwa unsur-unsur yang terdapat dalam budaya terdiri dari ilmu pengetahuan, kepercayaan, seni, moral, hukum, adat-istiadat, perilaku/kebiasaan (norma) masyarakat, asumsi dasar, sistem nilai, pembelajaran/pewarisan, masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal.

2. Pengertian Organisasi

Kata organisasi berasal dari bahasa Yunani yaitu *organon* yang berarti alat, bagian, anggota atau bagian badan. Kata organisasi mempunyai dua pengertian umum. Pengertian pertama menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional, seperti organisasi perusahaan, rumah sakit, perwakilan pemerintah atau suatu perkumpulan olahraga. Pengertian kedua berkenaan dengan proses pengorganisasian, sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditugaskan di antara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien. (Erna Siregar : 2009). Taliziduhu Ndraha dalam bukunya Budaya Organisasi mengemukakan pendapat J.R. Schermerhorn, Philip Selznick dan John M Pfifner dan Frank P Sherwood sebagai berikut :

- a. J.R. Schermerhorn (2005) : *Organization is a collection of people working together in a division of labor to achieve a common purpose.* Organisasi adalah kumpulan orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama.

- b. John M Pfifner dan Frank P Sherwood (2001) : Organisasi adalah pola keadaan dimana sejumlah orang banyak, sangat banyak mempunyai teman berhubungan langsung dengan yang lain, dan menangani tugas-tugas kompleks, menghubungkan mereka sendiri satu sama lain dengan sadar, penentuan dan pencapaian yang sistematis dari tujuan-tujuan yang saling disetujui.

Dari defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa organisasi sebagai kerja sama dua orang atau lebih dalam kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu, dimana tujuan organisasi tersebut diarahkan pada penciptaan barang dan penyelenggaraan jasa. Unsur-unsur organisasi yaitu kumpulan orang, kerjasama, tujuan bersama, sistem koordinasi, pembagian tugas dan tanggung jawab sumber daya organisasi.

3. Pengertian Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan suatu wujud anggapan yang dimiliki, diterima secara implisit oleh kelompok dan menentukan bagaimana kelompok tersebut rasakan, pikirkan dan bereaksi terhadap lingkungannya yang beraneka ragam (Moeljono, 2004:18). Hal ini bermakna bahwa budaya organisasi diberikan kepada pegawai baru melalui proses sosialisasi, budaya organisasi mempengaruhi pegawai di tempat kerja serta budaya organisasi berlaku pada dua tingkatan yang berbeda. Masing-masing tingkat bervariasi dalam kaitannya dengan pandangan keluar dan kemampuan bertahan terhadap perubahan.

Robbins (2003:81) mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan persepsi umum yang dibentuk oleh anggota organisasi menjadi sebuah sistem

yang menggabungkan pengertian, untuk menyusun kesepakatan di dalam melaksanakan tugas organisasi agar inovatif, antisipasi resiko, teliti terhadap setiap masalah serta agresif didalam melaksanakan tugas organisasi.

Randopa dan Blackburn dalam Tampubolon (2003:73) mengemukakan bahwa budaya organisasi adalah sebagai perangkat nilai-nilai kunci, kepercayaan dan pemahaman-pemahaman yang dibentuk dan untuk anggota-anggota organisasi.

Menurut Schein (Malik, 2015:51) budaya organisasi memiliki tiga tingkat yaitu:

- a. Artifak (*artifact*) adalah hal-hal yang ada bersama untuk menentukan budaya dan mengungkapkan apa sebenarnya budaya itu kepada mereka yang memperhatikan budaya. Artifak termasuk produk, jasa dan bahkan pola tingkah laku dari anggota sebuah organisasi.
- b. Nilai-nilai yang didukung (*espoused values*) adalah alasan yang diberikan oleh sebuah organisasi untuk mendukung caranya melakukan sesuatu.
- c. Asumsi dasar (*basic assumption*) adalah keyakinan yang dianggap sudah ada oleh anggota suatu organisasi. Budaya menetapkan cara yang tepat untuk melakukan sesuatu di sebuah organisasi seringkali lewat asumsi yang diucapkan.

Menurut Robbins (Malik, 2015:54) menjelaskan bahwa budaya organisasi itu merupakan suatu sistem nilai yang dipegang dan dilakukan oleh anggota organisasi, sehingga hal yang sedemikian tersebut bisa membedakan organisasi

tersebut dengan organisasi lainnya. Sistem nilai tersebut dibangun oleh tujuh karakteristik sebagai sari atau (*essence*) dari budaya organisasi, tujuh karakteristik adalah:

1. Inovasi dan pengambilan resiko (*innovation and risk taking*) tingkatan dimana para karyawan terdorong untuk berinovasi dan mengambil resiko.
2. Perhatian yang rinci (*attention to detail*). Suatu tingkatan dimana para karyawan diharapkan memperlihatkan kecermatan (*precision*), analisis dan perhatian kepada rincian.
3. Orientasi hasil (*outcomeorientation*). Tingkatan dimana manajemen memusatkan perhatian pada hasil, bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil.
4. Orientasi pada manusia (*people orientation*). Suatu tingkatan dimana keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil-hasil pada orang-orang anggota organisasi itu.
5. Orientasi Tim (*team orientation*). Suatu tingkatan dimana kegiatan kerja diorganisir disekitar tim-tim, bukannya individu-individu.
6. Keagresifan (*aggressiveness*) suatu tindakan dimana orang-orang (anggota organisasi) itu memiliki sifat agresif dan kompetitif dan bukannya santai-santai.
7. Stabilisas (*stability*) suatu tingkatan dimana kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya status quo dari pada pertumbuhan.

Oleh karena itu budaya organisasi birokrasi akan menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh para anggota organisasi. Menentukan batas-batas

normative perilaku anggota organisasi menentukan sifat dan bentuk-bentuk pengendalian dan pengawasan organisasi menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh para anggota organisasi menentukan cara-cara kerja yang tepat, dan sebagainya.

4. Fungsi Budaya Organisasi

Robbins (2008 : 262) mengemukakan beberapa fungsi budaya suatu organisasi, yaitu :

- a. Budaya sebagai penentu batas-batas, artinya budaya menciptakan perbedaan antara suatu organisasi dengan organisasi lainnya.
- b. Budaya menciptakan identitas bagi para anggota organisasi.
- c. Budaya memfasilitasi lahirnya komitmen terhadap sesuatu yang lebih luas daripada kepentingan individu.
- d. Budaya meningkatkan stabilitas sistem social.
- e. Mekanisme *sense making*(akal atau perbuatan)serta kendali yang menuntut dan membentuk sikap dan perilaku karyawan.

B. Konsep Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Kualitas atau mutu adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan dalam dalam bisnis, rekayasa, dan manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki produk atau jasa yang dihasilkan, seperti Six Sigma, TQM, Kaizen, dll.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (Total Quality Management) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik.

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi, pengetahuan dan kemampuan yang baik.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat dirabah) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksud untuk memecah permasalahan konsumen pelanggan. (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006 : 2).

Pelayanan sering disamakan dengan jasa, seperti yang diungkapkan oleh Philip Kotler dalam Fandy Tjiptono (2002 : 6) bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Pengertian pelayanan juga dikemukakan oleh Endar Sugiarto (2002 : 36) yaitu suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dll) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis & Booms (Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh definisi pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang “pelayanan sebagai usaha melayani

kabutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan masyarakat”.

Fokus pelayanan ialah bagaimana melayani pelanggan, pendapat tersebut mempunyai fokus yang sama dengan pendapat Lovelock dalam Waluyo (2007:128) menyatakan “pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang akan terpenuhi kalau pengguna jasa memanfaatkan produk yang mereka inginkan”. Jika demikian halnya maka apa yang menjadi perumpamaan bahwa pembeli adalah raja (*the customer is always right*) menjadi sangat penting dan menjadi konsep mendasar bagi konsep mendasar bagi peningkatan manajemen pelayanan.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman (Lupiyoardi, 2006:182), dapat dilihat pada lima dimensi sebagai berikut:

1. *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.
2. *Reliability*, kemampuan perusahaan memberikan secara cepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat.
3. *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.
4. *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemerintah, serta respek terhadap masyarakat.
5. *Empathy*, kemauan pemerintah untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Aparat pemerintah dapat menjadikan dimensi sebagai atas sebagai pedoman dalam pelayanan publik yang berkualitas. Birokrasi pemerintahan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan layanan yang diberikan tumbuh sebagai kesadaran untuk membantu publik yang dilayani. Hal penting lainnya adalah pencitraan dengan penampilan layanan serta aparat yang memberikan layanan. Penampilan yang baik dan menarik sering dihubungkan dengan layanan berkualitas dan modern.

Upaya untuk mendefinisikan kualitas dalam suatu organisasi jasa bukanlah sesuatu yang mudah dilakukan. Kualitas pelayanan tidak dapat diukur/ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Mengevaluasi layanan (Barata : 2003) dapat kita kaitkan dengan harapan (*expectation*) dan kepuasan (*satisfaction*) yang dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Kinerja lebih kecil daripada harapan (*performance < expectation*) Bila kinerja layanan menunjukkan keadaan dibawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dianggap tidak memuaskan.
- b. Kinerja sama dengan harapan (*performance = expectation*) Bila kinerja layanan menunjukkan sama/sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi pelayanan dianggap biasa / wajar-wajar saja.

- c. Kinerja lebih besar daripada harapan (*performance > expectation*) Bila kinerja ini menunjukkan lebih dari yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap yang optimal.

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintah. Era globalisasi otonomi daerah memungkinkan pelayanan yang sebelumnya identik dengan kelambanan pelayanan, berbelit – belit dan kurang transparansi menjadi pelayanan yang berkualitas prima.

C. Tujuan dan Asas-Asas Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dan hakikat pelayanan publik adalah memberi pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Juliantara : 2005).

Asas pelayanan publik yaitu :

1. Transparan, Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

4. Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

D. Fungsi dan Tujuan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakannya pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum.

E. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (Ratminto dan atik, 2005:24) standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

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

2. Waktu penyelesaian.

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

3. Biaya pelayanan

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

4. Produk pelayanan

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

5. Sarana dan prasarana

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

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

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

1. Penelitian Terdahulu

Rinda Ayu P (2013) *Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Samarinda dalam Pengelolaan Air di Kota Samarinda*. Hasil penelitian :

1. Produktifitas Pegawai PDAM Samarinda didalam pengelolaan air masih belum optimal disebabkan jumlah sambungan belum sebanding dengan jumlah pelanggan serta belum merata secara 100 persen dalam pendistribusian air bersih kepada seluruh pelanggan/ masyarakat Kota Samarinda.
2. Kualitas Pelayanan Pegawai PDAM Samarinda dalam pelaksanaan pengelolaan air belum maksimal dalam memberikan pelayanan pemasangan baru dan pelayanan gangguan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan agar meminimalisir keluhan pelanggan, karena kinerja pegawai dalam hal pelayanan belum sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Responsivitas Pegawai PDAM Samarinda dalam pelaksanaan pengelolaan air sudah cukup berjalan lancar dalam kemampuan pegawai menanggapi keluhan, mengenali dan memenuhi kebutuhan pelanggan serta mengembangkan program jangka panjang maupun jangka pendek.
4. Responsibilitas Pegawai PDAM Samarinda dalam pelaksanaan kegiatan organisasi sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan kebijakan pertanggung jawaban pegawai dalam melaksanakan dan memenuhi tugas yang ada serta menaati peraturan-peraturan yang dikeluarkan direksi untuk pengelolaan air Kota Samarinda.

5. Akuntabilitas Pegawai PDAM Samarinda dalam menjalankan pertanggung jawaban kepada pemerintah Kota Samarinda dengan masyarakat telah dilaksanakan cukup baik, dalam mematuhi surat keputusan Walikota dan melaporkan semua kegiatan PDAM kepada Kepala Daerah Serta mempertanggung jawabkan masalah-masalah yang dilakukan oleh pihak PDAM kepada pelanggan/masyarakat Kota Samarinda.

Ridho Adipura Tambunan (2014) *peran PDAM dalam Pengelolaan Bahan Air Baku Air Minum Sebagai Perlindungan Kualitas Air Minum Di Kota Yogyakarta.*

PDAM Tirtamarta memiliki kapasitas produksi sebesar 565 I/det. Lenih lanjut diterangkan sampai saat ini PDAM Tirtamarta memiliki 35.000 pelanggan. PDAM Tirtamarta disamping melayani wilayah Kota Yogyakarta, juga melayani sebagian wilayah Kabupaten Sleman dan Bantul. Berdasarkan keterangan Rinawati SE Koordinator Pembinaan Pengembangan mengatakan bahwa unttuk memenuhi kualitas air bersih maka PDAM Tirtamarta memiliki 10 (sepuluh) Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang difungsikan sebagai alat tampung dari berbagai sumber air dan untuk mengaliri layanan.

Pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk kebutuhan masyarakat Kota Yogyakarta, dilaksanakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta Kota Yogyakarta yang merupakan perusahaan milik Pemerintah Kota Yogyakarta. Berdasarkan pasal 1 undang-undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air, menentukan bahwa yang dimaksud dengan air adalah semua yang terdapat pada, diatas, ataupun di bawah permukaan tanah, termasuk dalam

pengertian ini air permukaan, air tanah, air hujan, dan air laut yang berada di darat. Pengertian tentang air baku dapat ditemukan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Perkembangan Sistem Penyediaan Air Minum, Pasal 1 angka 1 menentukan bahwa 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. Berdasarkan peraturan tersebut dapat disimpulkan bahwa air baku air minum adalah air yang berasal dari sumber air, yang memenuhi baku mutu tertentu yang dapat digunakan untuk kebutuhan rumah tangga, baik melalui pemrosesan maupun proses terlebih dahulu.

F. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Didalam suatu organisasi tentunya memiliki budaya organisasi yang berbeda-beda, tergantung dari bagaimana seorang pemimpin menciptakan budaya dalam organisasinya. Budaya organisasi yang kuat tentunya akan memberikan dampak, baik itu berpengaruh terhadap perilaku anggota-anggotanya/terhadap pegawainya. Seorang pemimpin yang baik, yang menginginkan kemajuan positif pada karyawannya akan memberikan pemahaman tentang budaya organisasi maka setiap pegawai akan termotivasi untuk mengerjakan tugasnya dengan baik. Hal yang demikian merupakan salah satu kunci untuk memperoleh prestasi kerja yang optimal sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Suatu organisasi memiliki budaya organisasi yang baik, apabila budaya yang berlaku pada organisasi yang bersangkutan menerapkan kebiasaan yang baik. Untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas maka

seorang pegawai harus mempunyai budaya organisasi yang baik tertanam dalam dirinya yang akan berpengaruh terhadap sikap dan perilakunya sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari beberapa penjelasan mengenai budaya organisasi yang telah dibahas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa ada pengaruh antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai. Karena dengan adanya budaya organisasi yang baik maka pegawai/karyawan ketika melaksanakan pekerjaan dengan senang hati. Sehingga hasilnya sesuai apa yang diharapkan dengan kata lain kualitas pelayanan yang diberikan pegawai akan memuaskan.

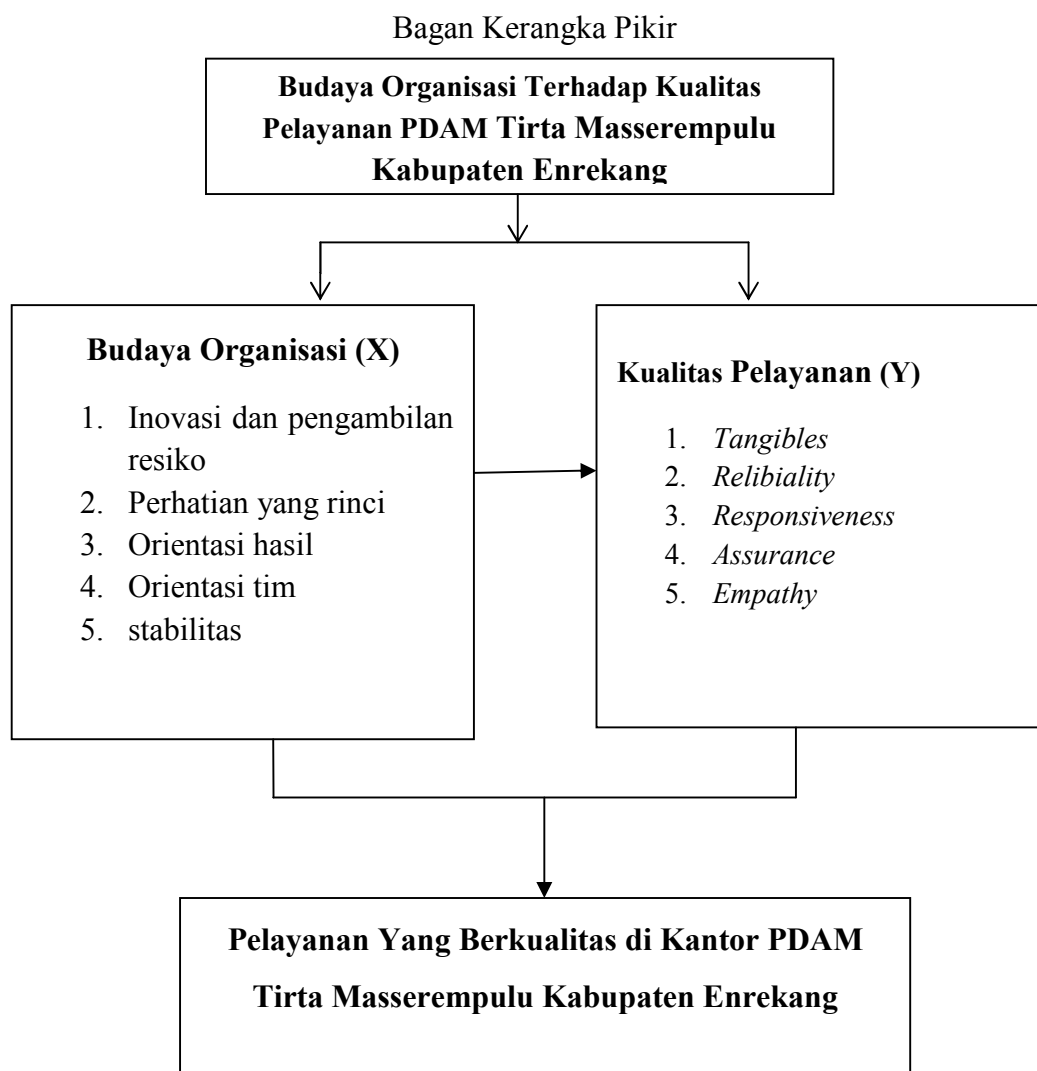
G. Kerangka Pikir

Kerangka pikir yang mendasari penelitian ini adalah budaya organisasi berpengaruh pada kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang. Budaya organisasi yang dimaksud diamati pada dimensi inovasi, perhatian detail, orientasi hasil, keagresifan, dukungan, perhatian terhadap ganjaran, orientasi tim dan ketegasan.

Sedangkan kinerja diamati pada dimensi kualitas pelayanan, bukti fisik, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan. Keandalan, kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat. Ketanggapan, pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemerintah, serta respek terhadap masyarakat. Jaminan dan kepastian, dan memberikan perhatian tulus, kemauan pemerintah untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui

keinginan dan kebutuhan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang.

Adapun kerangka pemikiran ini dapat digambarkan dalam bagan sebagai berikut



H. Definisi Operasional

a. Budaya organisasi (variable X)

Sistem nilai tersebut dibangun oleh tujuh karakteristik sebagai sari atau (essence) dari budaya organisasi, tujuh karakteristik adalah

1. Inovasi dan pengambilan resiko (*innovation and risk taking*) tingkatan dimana para karyawan terdorong untuk berinovasi dan mengambil resiko.
2. Perhatian yang rinci (*attention to detail*). Suatu tingkatan dimana para karyawan diharapkan memperlihatkan kecermatan (*precision*), analisis dan perhatian kepada rincian.
3. Orientasi hasil (*outcomeorientation*). Tingkatan dimana manajemen memusatkan perhatian pada hasil, bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil.
4. Orientasi Tim (*team orientation*). Suatu tingkatan dimana kegiatan kerja diorganisir disekitar tim-tim, bukannya individu-individu.
5. Stabilisas (*stability*) suatu tingkatan dimana kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya status quo dari pada pertumbuhan.

b. Kualitas pelayanan (variable Y)

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman (Lupiyoardi, 2006:182), dapat dilihat pada lima dimensi sebagai berikut :

- 1) *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

- 2) *Reliability*, kemampuan memberikan secara cepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat.
- 3) *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.
- 4) *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemerintah, serta respek terhadap masyarakat.
- 5) *Empathy*, kemauan pemerintah untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Aparat pemerintah dapat menjadikan dimensi sebagai atas sebagai pedoman dalam pelayanan publik yang berkualitas. Birokrasi pemerintahan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan layanan yang diberikan tumbuh sebagai kesadaran untuk membantu publik yang dilayani. Hal penting lainnya adalah pencitraan dengan penampilan layanan serta aparat yang memberikan layanan. Penampilan yang baik dan menarik sering dihubungkan dengan layanan berkualitas dan modern.

I. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari masalah yang diteliti dan memberikan alur untuk dapat membuktikan masalah yang diteliti. Pembuktian dari hipotesis tersebut memerlukan teori yang didukung oleh data fakta yang jelas. Berdasarkan dengan masalah yang diteliti, maka penulis membuat hipotesa sebagai berikut:

a. Hipotesis Alternatif (H_1)

Terdapat pengaruh yang positif antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang.

b. Hipotesis Nihil (H_0)

Tidak terdapat pengaruh positif antara pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama lebih 2 bulan setelah pelaksanaan seminar proposal. Mulai dari 6 Juni – 6 Agustus 2018. Penelitian ini berlokasi di Kantor PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang. Kantor ini menjadi lokasi penelitian bagi penulisan disertai dasar pertimbangan bahwa di Kantor PDAM Tirta Masserempulu masih terjadi beberapa masalah sehingga sebagian masyarakat mengeluh terhadap pelayanannya. seperti kepastian waktu, tanggung jawab, dan kelengkapan sarana dan prasarana.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Laporan akhir untuk penelitian ini pada umumnya memiliki struktur. Variabel-variabel ini diukur biasanya dengan instrumen-instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik. Laporan akhir untuk penelitian ini pada umumnya memiliki struktur yang ketat dan konsisten mulai dari pendahuluan, tinjauan pustaka, landasan teori, metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah survey yaitu bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi dan responden

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian (Suharsimi Arikunto, 2002:115), dalam penelitian ini penulis menggunakan obyek penelitian yaitu 1036 jumlah pelanggan selama tahun 2017 dirata-ratakan menjadi $1036 : 12 \text{ bulan} = 86$ orang. Jadi diperoleh rata-rata pelanggan setiap bulan pada kantor PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang sebanyak 86 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Suharsimi Arikunto, 2001:109). Adapun sampel yang akan diambil adalah sebanyak 30 pelanggan di PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu dengan cara undian/acak.

D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Arikunto (2006) Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuesioner

Kuesioner adalah penelitian yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa daftar pertanyaan yang dilengkapi dengan beberapa alternatif jawaban yang berkaitan dengan PDAM Tirta Masserempulu di Kabupaten Enrekang. Kuesioner dalam penelitian menggunakan bentuk ceklis, dimana responden tinggal membutuhkan tanda cek (√) pada tempat yang telah disediakan. Peneliti

membuat dua buah kuesioner untuk penelitian ini, satu kuesioner untuk memperoleh data terkait budaya organisasi (variabel X) dan satu kuesioner untuk memperoleh data terkait kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang (variabel Y). Skala likert digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi hal ini dijelaskan dalam Sugiyono (2017).

SB : Sangat Baik

B : Baik

CB : Cukup Baik

TB : Tidak Baik

STB : Sangat Tidak Baik

kuesioner penelitian yang dibuat oleh peneliti ini diuji validitas dan reabilitasnya. Uji validitas digunakan untuk menguji keakuratan/kepalidan dan kuesioner penelitian, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kehandalan/konsistensi kuesioner penelitian. Kuesioner yang sudah valid dan realiablel seluruh butirnya agar digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

2. Observasi

Observasi adalah penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di kantor PDAM Tirta Masserempulu di Kabupaten Enrekang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi di gunakan untuk mendapatkan informasi atau data dari apa yang diteliti oleh peneliti yang dimana didapat berupa foto dari lokasi penelitian tersebut. Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan untuk mengetahui

gambaran kondisi jumlah pegawai dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada kantor PDAM Tirta Maserempulu di Kabupaten Enrekang.

E. Teknik Analisis Data

Berdasarkan pengertian di atas, maka penulis akan menggunakan indeks, yang lebih sederhana dengan memberikan skor atau nilai-nilai ke dalam 5 jenjang gradasi sebagai berikut :

Tabel 3.1 Skala pengukuran

| Keterangan | Nilai pernyataan Positif |
|---------------------|---------------------------------|
| Sangat Setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Netral | 3 |
| Tidak setuju | 2 |
| Sangat tidak setuju | 1 |

Sumber : Sugiyono, 2010

a. Metode Analisis

1. Adapun metode analisis sebagai berikut :

Uji normalitas merupakan salah satu pengujian untuk menguji apakah data-data yang digunakan telah terdistribusi secara normal. Pengujian normalitas data menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov Test*. Uji *Kolmogrov-Smirnov Test* di pilih karna lebih peka untuk mendeteksi normalitas data dibandingkan dengan pengujian menggunakan grafik yang dapat dilihat dari tingkat signifikannya, diantaranya.

- a. Jika signifikan $< 0,05$ maka data terdistribusi normal
- b. Jika signifikan $> 0,05$ maka data tidak terdistribusi lengkap

2. Uji Reabilitas Dan Validitas

a. Uji Validitas

Valid berarti instrument yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini (*content validity*) menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur. Biasanya digunakan dengan menghitung korelasi antara setiap skor butir instrument dengan skor total.

Dalam melakukan pengujian validitas, digunakan alat ukur berupa program computer yaitu SPSS *for Windows* versi 20, dan jika suatu alat ukur berupa program computer yaitu signifikan antar skor item terhadap skor totalnya maka dikatakan alat skor tersebut adalah valid atau membandingkan hasil data dengan tabel yaitu jika data lebih besar dari tabel maka dikatakan valid.

b. Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauhmana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama.

Instrumen dikatakan reliabel adalah jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dan suatu variabel dikatakan reliabel jika memberi nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

3. Analisis regresi sederhana

Analisis regresi adalah sebuah pendekatan yang digunakan untuk menguji hubungan antara sebuah variabel dependen dengan satu atau dua beberapa

variabel independen, analisis regresi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap (Y).

Cara perhitungannya dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + bx$$

Keterangan :

\hat{Y} = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

Rumus persentase skor untuk setiap indikator

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

Hasil analisis regresi dapat digunakan pula untuk melakukan uji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dasar pengambilan keputusannya, adalah :

- a. Jika nilai P value (sig) $\geq 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
- b. Jika nilai P value (sig) $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Tabel 3.2 : Scoring nilai responden.

| No | Keterangan | Skorsing | Presentase |
|----|---------------|----------|------------|
| 1 | Sangat rendah | 0 – 20 | 20 % |
| 2 | Rendah | 21 – 40 | 40 % |
| 3 | Sedang | 41 – 60 | 60 % |
| 4 | Tinggi | 61 – 80 | 80 % |
| 5 | Sangat tinggi | 81 – 100 | 100 % |

Sumber : Sugiyono, 2010

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Kantor PDAM

PDAM sebagai perusahaan milik daerah adalah suatu alat kelengkapan otonomi daerah yang bergerak di bidang pengelolaan air minum. Perusahaan daerah ini diselenggarakan atas azas ekonomi perusahaan dalam kesatuan sistem pembinaan otonomi Indonesia berdasarkan Pancasila yang menjamin kelangsungan demokrasi ekonomi yang berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang didirikan berdasarkan peraturan daerah kabupaten Enrekang Nomor ; 13 Tahun 1986, tanggal 8 Desember 1986, dan dimuat dalam lembaran Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 7 Tahun 1987, Seri D Nomor : 4. Perusahaan mulai beroperasi sejak diserataterimakan Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM) kepada bupati Enrekang sesuai dengan berita acara Nomor 690/Ekon per 690/1067 tanggal 16 Desember 1992.

2. Tugas dan Kewajiban PDAM

Tugas pokok PDAM adalah menyelenggarakan pengelolaan air minum, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum. Dalam pelaksanaan tugas pokoknya, PDAM melakukan fungsi-fungsi sebagai berikut :

1. Pelayanan Umum/Jasa
2. Penyelenggaraan Kemanfaatan Umum
3. Peningkatan Pendapatan

3. Lokasi PDAM Tirta Massenrempulu Kabupaten Enrekang

PDAM Tirta Massenrempulu Kabupaten Enrekang terletak 235 Km sebelah utara Makassar. Secara Administratif terdiri dari 12 kecamatan 17 kelurahan, dan 113 Desa dengan luas wilayah sebesar 1.786,01 km. Terletak pada koordinat antara 3° 14' 36" LS dan 119° 40' 53" BT. Batas-batas wilayah Kabupaten Enrekang :

1. Sebelah utara berbatasan dengan kabupaten Tana Toraja
2. Sebelah timur berbatasan dengan kabupaten Luwu dan Sidrap
3. Sebelah selatan berbatasan dengan kabupaten Sidrap
4. Sebelah barat berbatasan dengan kabupaten Pindrang

Secara umum bentuk topografi wilayah Kabupaten Enrekang terbagi atas wilayah perbukitan karst (kapur) yang terbentang dibagian utara dan tengah, lembah-lembah yang curam, sungai serta tidak mempunyai wilayah pantai. Kondisi topografi Kabupaten Enrekang yang didominasi oleh wilayah pegunungan menjadikan wilayah ini beriklim lebih sejuk dan intensitas curah hujan yang cukup tinggi, sehingga masyarakat di Kabupaten Enrekang kebanyakan bermata pencarian sebagai petani. Pegunungan latimojong merupakan salah satu pegunungan tertinggi di Sulawesi yang menjadikan wilayah ini sebagai daerah sumber mata air yang berkontribusi menyuplai air bersih ke beberapa kecamatan.

4. visi dan misi dari PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang

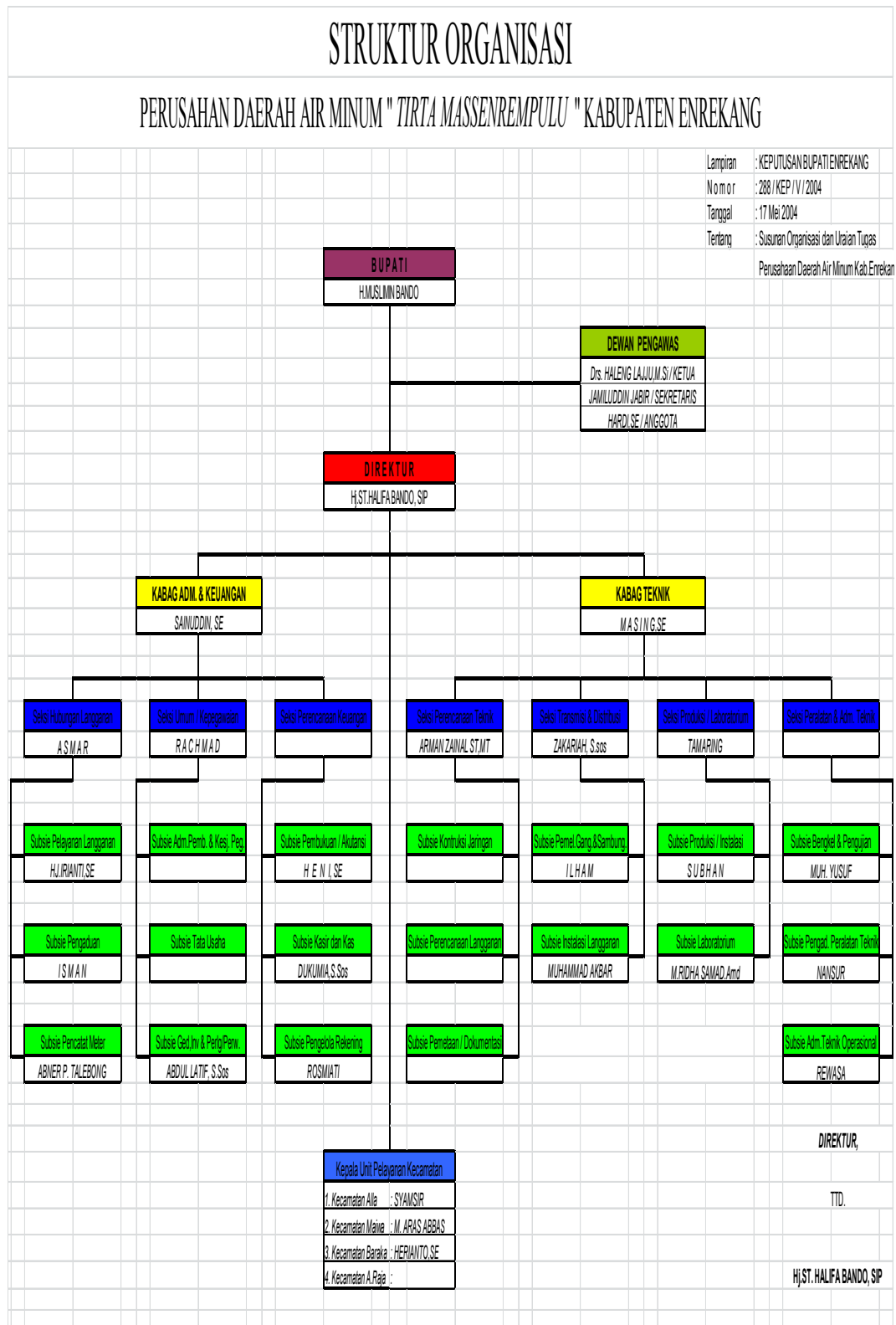
1. Visi

Perusahaan sehat, wilayah haus minum, lingkungan hidup terjaga, kehidupan rakyat sejahtera, aman, nyaman, dan damai.

2. Misi

Memberikan partisipasi nyata terhadap pembangunan daerah melalui peningkatan pelayanan air bersih kepada masyarakat dengan mutu terjamin harga terjangkau pada tingkat gangguan yang minimal.

5. Struktur Organisasi



Struktur Organisasi dan Pembagian Kerja

Struktur organisasi PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang dilihat pada bagan organisasi yang tidak terdapat pada halaman.

Berikut ini uraian singkat tugas dan fungsi masing-masing bagan yaitu sebagai berikut

A. Badan pegawai yang terdiri dari

1. Pejabat Daerah yang bertugas :

- a. Mengangkat dan memberhentikan badan pengawas
- b. Mengangkat dan memberikan direksi
- c. Menetapkan rencana kerja dan anggaran perusahaan
- d. Menetapkan tarif air minum

2. Perorangan mempunyai tugas

- a. Mengawasi kegiatan direksi
- b. Memberikan pendapat dan saran kepada Bupati terhadap pengangkatan anggota direksi
- c. Memberikan pendapat dan saran kepada Bupati terhadap rencana perubahan status kelayakan PDAM
- d. Memberikan pendapat dan saran kepada Bupati terhadap rencana pinjaman dan ikatan dengan pihak lain
- e. Memberikan pendapat dan saran jkepada Bupati terhadap laporan neraca dan perhitungan laba/rugi.

3. Masyarakat Konsumen

B. Direksi mempunyai tugas:

1. Menyusun perencanaan, melakukan koordinasi dan pengawasan seluruh kegiatan operasional PDAM;
2. Membina pegawai;
3. Mengurus dan mengelolah kekayaan PDAM;
4. Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan;
5. Menyusun Rencana Strategis Bisnis 5 (lima) tahunan (*bussiness plan/corporate plan*) yang disahkan oleh Kepala Daerah melalui usul Dewan Pengawas.
6. Menyusun dan menyampaikan Rencana Bisnis dan Anggaran Tahunan PDAM yang merupakan penjabaran tahunan dan Rencana Strategis Bisnis (*bussiness plan/corporate plan*) kepada Kepala Daerah melalui Dewan Pengawas; dan
7. Menyusun dan menyampaikan laporan seluruh kegiatan PDAM.

C. Bagian Administrasi dan keuangan mempunyai tugas :

1. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan di bidang administrasi dan keuangan, kepegawaian, hubungan pelanggan
2. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pendapatan dan peralatan / perlengkapan perusahaan.
3. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta kekayaan dan pembelajaan perusahaan.
4. Mengendalikan uang pendapatan hasil penagihan rekening pengguna air dari pelanggan.

5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direktur
6. Dalam menjalankan tugasnya, Kabag. Administrasi / Keuangan bertanggung jawab kepada Direktur.

D. Bagian Administrasi dan Keuangan membawahi :

1. Merencanakan dan mengawasi kegiatan subseksi pelayanan, subseksi pengaduan dan subseksi pencatat meter.
2. Mengkoordinir segala kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan/calon pelanggan serta melaksanakan kegiatan lain yang berhubungan dengan upaya peningkatan hubungan dengan masyarakat pada umumnya, dan pelanggan pada khususnya.
3. Menyelenggarakan pemasaran, penjualan, dan pelayanan terhadap calon pelanggan serta melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan serta pengelolaan data pelanggan.
4. Menampung dan menyelesaikan pengaduan masyarakat yang tidak terlayani secara memuaskan oleh subseksi pengaduan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
5. Mengawasi dan mengkoordinir serta melaksanakan pelayanan air dan hidran umum.
6. Melaksanakan penetapan sanksi kepada pelanggan yang melanggar, sesuai dengan peraturan yang berlaku.
7. Mengawasi kelancaran dan kebenaran pencatatan meter serta sewaktu-waktu melakukan peninjauan lapangan untuk

mendapatkan informasi mengenai pelanggan.

8. Melaksanakan koordinasi dengan seksi-seksi yang terkait dengan bidang tugasnya.
9. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

E. Seksi Umum dan Kepegawaian, yang bertugas

1. Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan sub. Seksi administrasi pembinaan dan kesejahteraan pegawai, sub seksi tata usaha dan sub seksi gudang, inventaris, perbekalan dan perawatan.
2. Mempelajari peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas
3. Melaksanakan urusan pengadaan peralatan dan perlengkapan kantor
4. Melaksanakan keprotokoleran dan kehumasan
5. Menginventarisasi permasalahan di bidang tugasnya dan mengajukan saran pemecahannya
6. melaksanakan koordinasi dengan instansi unit kerja dalam pelaksanaan tugas
7. Melaksanakan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan
8. Melaksanakan tugas kedinasan yang diperintahkan oleh atasan

F. Seksi perencanaan keuangan terdiri dari subseksi pembukuan/akuntansi, subseksi kasir/kas dan sub seksi pengelola rekening. Seksi perencanaan keuangan mempunyai tugas :

1. Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan tugas sub seksi pembukuan/akuntansi, subseksi kasir/kas dan subseksi pengelolaan rekening.
2. Merencanakan, mengendalikan dan mengintervensi sumber-sumber pendapatan, pembelajaran dan kekayaan perusahaan
3. Merencanakan, mengusahakan dan mengawasi kelancaran penagihan piutang langganan serta menggali sumber-sumber untuk menambah dana perusahaan.
4. Mengkoordinasikan dengan bagian lain untuk peningkatan pelayanan yang menyangkut masalah keuangan.
5. Mengurus transaksi bank, memelihara hubungan baik dengan bank, dan lembaga keuangan lain dengan pemerintahan daerah.
6. Merencanakan dan menyusun program, penyesuaian tarif sehubungan dengan kondisi keuangan perusahaan.
7. Membuat evaluasi di dalam kegiatan perusahaan di bidang keuangan.
8. Melakukan pemeriksaan kas dan pembukaan perusahaan setiap saat.
9. Mengadakan koordinasi dengan seksi lain yang terkait dengan bidang tugasnya.
10. Melakukan tugas lain diperintahkan oleh atasan.

G. Bagian Teknik. Bagian teknik terdiri dari :

1. Merencanakan dan mengkoordinir serta mengawasi sub seksi

kontruksi jaringan, sub seksi perencanaan langganan dan sub seksi pemetaan dokumentasi.

2. Membuat perencanaan (*design*) bangunan umum jaringan pipa serta perencanaan lainnya yang berkaitan dengan perairan minuman.
3. Menganalisa / mengusulkan kepada atasan tentang kemungkinan pemasangan jaringan pipa / langganan baru.
4. Merencanakan / melaksanakan pengembangan pelanggan meliputi: survey, pengukuran / pembuatan rencana anggaran biaya yang dibutuhkan.
5. Mempersiapkan data serta memberikan informasi teknis baik pemetaan konstruksi bangunan, jaringan pipa serta data teknis lainnya.
6. Mengadakan koordinasi dengan seksi lain yang terkait dengan bidang tugasnya.
7. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

H. Seksi Transmisi dan Distribusi terdiri atas dua sub seksi yaitu sub seksi pemeliharaan pelayanan gangguan dan suplay air bersih, serta sub seksi instalasi langganan. Seksi transmisi dan distribusi mempunyai tuags yaitu:

1. Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan tugas dari sub seksi pemeliharaan pelayanan gangguan dan suplay air bersih, sub seksi instalasi langganan.

2. Menyelenggarakan dan mengawasi pengaturan suplay air, pemasangan jaringan pipa, distribusi dan alat bantuanya dalam rangka pembagian air secara meteran termasuk pelayanan melalui mobil tangki PDAM.
 3. Mengadakan pemeliharaan menanggulangi gangguan yang terjadi pada pelayanan pelanggan.
 4. Menyelenggarakan dan memeriksa pemasangan pipa instalasi dan alat bentunya serta meter air yang digunakan PDAM sendiri maupun yang dilaksanakan instalator lain untuk mencegah terjadinya pemasangan liar.
 5. Memberikan data administrasi teknik pemakain material / pelaporan kepada seksi lain untuk ditindak lanjuti.
 6. Mengadakan koordinasi dengan seksi lain yang terkait dengan bidang tugasnya.
 7. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.
- I. Seksi Peralatan dan Administrasi. Seksi ini membawahi tiga sub seksi, yaitu: seb seksi bengkel / pengujian, sub seksi pengendalian peralatan teknik/ pemeliharaan, dan sub seksi administrasi teknik / operasional. Adapun tugasdari seksi peralatan dan administrasi teknik terdiri atas:
1. Menyelenggarakan dan mengadakan kegiatan perbaikan serta pemeriksaan dan pengujian dari peralatan tekinis yang digunakan.
 2. Melaksanakan administrasi penerimaan dan pengeluaran barang-barang perlengkapan dan alat bengkel lainnya.

3. Merencanakan / melaksanakan kegiatan-kegiatan pemeliharaan / perbaikan untuk semua peralatan teknis baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak
 4. Menyelenggarakan/mengatur dan mengawasi surat-surat yang menyangkut bidang teknis
 5. Mempersiapkan/menyusun laporan bidang teknik secara periodik
 6. Mengadakan koordinasi dengan seksi lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya
 7. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan
- J. Seksi Produksi dan Laboratorium. Seksi ini terdiri atas dua sub seksi, yaitu: sub seksi produksi/instalasi dan sub seksi laboratorium. Seksi produksi dan laboratorium mempunyai tugas:
1. Merencanakan / mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan tugas dari sub seksi produksi / instalasi dan sub seksi laboratorium
 2. Melakukan pengendalian untuk perbaikan kualitas dan kuantitas produksi air termasuk penyusunan rencana kebutuhan material produksi
 3. Mengkoordinasi dan melakukan kegiatan di bidang perencanaan dan peralatan dan peralatan produksi
 4. Mengendalikan pemeliharaan dan peralatan produksi
 5. Mengadakan kegiatan pengujian peralatan produksi dan bahan kimia yang dipergunakan
 6. Mengadakan penyediaan bahan-bahan kimia dan mengontrol

kualiatas laboratorium

7. Mengadakan koordinasi dengan seksi lain yang terkait dengan bidang tugasnya
8. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan.

K. Unit Pelayanan Kecamatan mempunyai tugas :

1. Melayani pelanggan untuk memperoleh informasi permohonan pelanggan baru
2. Menerima dan mempertanggungjawabkan rekening air dan non air diterima dari kabag. Administrasi keuangan cq kepala seksi perencanaan keuangan untuk pelaksanaan penagihan
3. Mengkoordinir penagihan diwilayah kerja masing-masing
4. Melakukan pelaporan dan penyeteroran tagihan rekening air dan non air secara rutin/terperinci ke kantor pusat melalui kabag Administrasi Keuangan
5. Mengurus/memelihara bangunan, kendaraan dan perlengkapan kantor serta bidang inventaris pada unit pelayanan
6. Merencanakan / melaksanakan pekerjaan dibidang teknik baik membuka dan menutup meteran langganan, penggantian meter, sambungan baru maupun memelihara pipa transmisi / distribusi serta pekerjaan teknik lainnya
7. Menentukan terpilihnya distribusi air kepada masyarakat / pelanggan utamanya kualitas air yang sesuai ketentuan yang

berlaku pada PDAM

8. Mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan, selanjutnya disempurnakan pada kegiatan di masa yang akan datang
9. Mengadakan koordinasi dengan seksi lain yang terkait dengan bidang tugasnya
10. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan
11. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang di perintahkan oleh atasan.

6. Deskripsi Responden

Berikut ini akan di kemukakan gambaran umum responden yang menjadi obyek penelitian ini. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sudah melakukan kunjungan ke PDAM Tirta Massenrempulu Kabupaten Enrekang minimal 3 kali kunjungan. Kuesioner yang disebar sebanyak 30 kuesioner yang di berikan kepada responden. Responden di bagi menjadi 5 kategori.

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin dapat menunjukkan kondisi fisik dari seseorang. Gambaran umum mengenai pengunjung PDAM Tirta Massenrempulu Kabupaten Enrekang berdasarkan jenis kelamin dapat di tabulasikan sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | N | Persentase (%) |
|----------------------|-----------|-----------------------|
| Laki – laki | 19 | 63,70 |
| Perempuan | 11 | 36,30 |
| Total | 30 | 100% |

Sumber : Data Primer 2018

Dari tabel 4.1 menunjukkan bahwa karakteristik pengunjung PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang berdasarkan jenis kelamin diperoleh data terbanyak pada pada kelompok jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 19 pelanggan (63,70%) dan terendah pada kelompok jenis kelamin perempuan dengan jumlah 11 pelanggan(36,0%).

b. Responden Berdasarkan Usia

Di lihat dari faktor usia, responden di kelompokkan kedalam 5 kategori yang dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Kelompok Usia

| Umur | N | Persentase (%) |
|----------------------|-----------|-----------------------|
| < 20 tahun | 4 | 13,20 |
| 21-30 tahun | 17 | 57,10 |
| 31-40 tahun | 6 | 19,80 |
| 41-50 tahun | 2 | 6,60 |
| < 50 tahun | 1 | 3,30 |
| Total | 30 | 100% |

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa kelompok usiapelangganPDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang yang paling dominan Responden Usia, peneliti membagi adalah kelompok umur 21-30 tahun yakni sebesar 17 pelanggan(57,10%), kemudian diikuti umur 31-40 tahun sebesar 6 pelanggan (19,80%), umur < 20 tahun yakni sebesar 4 pelanggan (13,20%), umur 41-50 tahun yakni 2 pelanggan (6,60%). Sedangkan kelompok terkecil yaitu pada usia > 50 tahun yakni 1 pelanggan (3,30%).

c. Responden Berdasarkan Jenis Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan mencerminkan tingkat intelektualitas dari seseorang. Gambaran umum mengenai pengunjung pengguna jasa PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang berdasarkan kelompok pendidikan dapat di tabulasikan sebagai berikut:

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| Pendidikan | N | Persentase (%) |
|--------------------------|-----------|-----------------------|
| SD / Sederajat | 4 | 13,20 |
| SLTP / Sederajat | 8 | 26,40 |
| SLTA / Sederajat | 12 | 40,60 |
| Diploma (D1 – D3) | 2 | 6,60 |
| Sarjana (S1) | 4 | 13,20 |
| Total | 30 | 100% |

Sumber : Data Primer 2018

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung terbanyak adalah dari kalangan yang berpendidikan SLTA atau sederajat sebanyak 12 pelanggan (40,60%), SLTP atau sederajat sebanyak 8 pelanggan (26,40%), Sarjana (S1) dan SD atau sederajat yang masing-masing sebanyak 4 pelanggan (13,20%). Dan kalangan terkecil yaitu tingkat pendidikan Diploma (D1-D3) sebanyak 2 pelanggan (6,60%).

d. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan mencerminkan status sosial. Gambaran umum mengenai pelanggan PDAM Tirta Maserempulu Kabupaten Enrekang berdasarkan kelompok pekerjaan dapat di tabulasikan sebagai berikut:

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

| Jenis Pekerjaan | N | Persentase (%) |
|--------------------------|-----------|-----------------------|
| Pengunjung Negeri | 9 | 29,70 |
| Pengunjung Swasta | 3 | 9,90 |
| Wiraswasta | 4 | 13,20 |
| Pelajar | 2 | 6,60 |
| Lainnya | 12 | 40,60 |
| Total | 30 | 100% |

Sumber : Data Primer 2018

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa jumlah pelanggan terbanyak adalah dari jenis pekerjaan lainnya sebanyak 12 pelanggan (40,60%), pelanggan negeri sebanyak 9 pelanggan (29,70%), Wiraswasta sebanyak 4 pelanggan (13,20%), pelanggan

Swasta sebanyak 3 pelanggan (9,90%). Dan jenis pekerjaan pelajar paling kecil yaitu sebesar 2 pelanggan (6,60%).

e. **Deskripsi data**

Analisis deskriptif data dari hasil penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penyebaran distribusi data pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu, baik berupa ukuran letak distribusi frekuensi. Nilai – nilai yang disajikan setelah diolah dari data mentah dengan menggunakan statistik deskriptif, yaitu nilai rata – rata, standar deviasi (simpangan baku), rentang, minimal, maksimal serta jumlah total. Rangkuman hasil analisis deskriptif data dikemukakan sebagai berikut:

Tabel 4.5 Rangkuman Hasil Analisis Deskriptif Data Penelitian

Statistics

| | Pengaruh Budaya Organisasi | Kualitas Pelayanan PDAM |
|----------------|-------------------------------|----------------------------|
| N | | |
| Valid | 30 | 30 |
| Missing | 0 | 0 |
| Mean | 82.6667 | 67.4000 |
| Std. Deviation | 5.93257 | 4.80373 |
| Variance | 35.195 | 23.076 |
| Range | 25.00 | 20.00 |
| Minimum | 67.00 | 57.00 |
| Maximum | 92.00 | 77.00 |
| Sum | 2480.00 | 2022.00 |

Sumber : Data Primer 2018

Hasil analisis deskriptif data pada tabel 4.5 data pengaruh antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang, dapat dikemukakan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan data hasil penelitian pada tabel 4.5 diatas, kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu kabupaten Enrekang (Y), dari 30 sampel diperoleh nilai rata-rata sebesar 67.4000, nilai simpangan baku sebesar 4.80373, nilai varians sebesar 23.076 dan diperoleh nilai rentang sebesar 20.00 dari selisih antara nilai minimal 57.00 dan nilai maksimal 77.00 serta jumlah total sebesar 2022.00.
- 2) Berdasarkan data hasil penelitian pada tabel 4.5 di atas, pengaruh budaya organisasi (X), dari 30 sampel diperoleh nilai rata-rata sebesar 82.6667, nilai simpangan baku sebesar 5.93257, nilai varians sebesar 35.195 dan diperoleh nilai rentang sebesar 25.00 dari selisih antara nilai minimal 67.00 dan nilai maksimal 92.00 serta diperoleh nilai jumlah total sebesar 2480.00.

7. Uji Normalitas Data

Suatu data penelitian yang akan dianalisis secara statistik harus memenuhi syarat-syarat analisis dengan uji statistik regresi, maka perlu dilakukan uji persyaratan analisis pengaruh antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang pada penelitian ini terkumpul, maka sebelum dilakukan analisis statistik untuk pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan yaitu normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov Z*.

Dari hasil uji *Kolmogorov-Smirnov Z* yang dilakukan, diperoleh hasil sebagaimana yang terlampir. Untuk hasil perhitungan dapat dilihat pada rangkuman tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Uji Normalitas Data *Kolmogorov-Smirnov Z*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Pengaruh Budaya Organisasi | Kualitas Pelayanan PDAM |
|----------------------------------|----------------------|----------------------------|-------------------------|
| N | | 30 | 30 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 82.6667 | 67.4000 |
| | Std. Deviation | 5.93257 | 4.80373 |
| | Absolute | .090 | .100 |
| Most Extreme Differences | Positive | .084 | .100 |
| | Negative | -.090 | -.085 |
| | Kolmogorov-Smirnov Z | .496 | .547 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .967 | .926 |

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas yang merupakan rangkuman hasil pengujian normalitas data pada tiap-tiap penelitian, dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Dalam pengujian normalitas data kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang, dari 30 sampel diperoleh nilai KS-Z = 0,547 dengan tingkat probabilitas = 0,926 serta lebih besar dari pada

nilai α 0,05 atau pada taraf signifikan 95%. Dengan demikian data kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu yang diperoleh berdistribusi normal;

- 2) Dalam pengujian normalitas pengaruh budaya organisasi, dari 30 sampel diperoleh nilai KS-Z = 0,496 dengan tingkat probabilitas = 0,967 serta lebih besar dari pada nilai α 0,05 atau pada taraf signifikan 95%. Dengan demikian data pengaruh budaya organisasi yang diperoleh berdistribusi normal.

8. Hasil Pengujian Hipotesis

Analisis regresi dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis regresi yang digunakan adalah analisis regresi *product moment* (r) pada taraf signifikan 95% atau α 0,05 selanjutnya untuk menguji signifikansi antara variabel (X) dengan variabel (Y) yang berlaku pada populasi maka dilanjutkan dengan menguji signifikansi regresi *product moment* dan selanjutnya diuji menggunakan regresi ganda atau dengan menghitung koefisien determinasi (R_square) pada output SPSS. Hal tersebut dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang.

Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah “terdapat pengaruh yang positif antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang.” Nilai-nilai yang dibutuhkan dalam melihat memiliki pengaruh positif antara budaya organisasi (X) dengan kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang (Y) adalah sebagai berikut:

Hipotesis statistik :

$$H_0 : \rho_{x,y} = 0$$

$$H_1 : \rho_{x,y} \neq 0$$

Kriteria pengujian:

Jika ρ (*rho*) ($P_{\text{value}} > \alpha 0,05$), maka terima H_0 dan tolak H_1 .

Jika ρ (*rho*) ($P_{\text{value}} < \alpha 0,05$), maka tolak H_0 dan terima H_1

Hipotesis dalam bentuk kalimat

H_0 : budaya organisasi tidak memiliki pengaruh langsung dengan kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang.

H_1 : budaya organisasi memiliki pengaruh langsung dengan kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang.

budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang analisis data regresi pada taraf signifikan 95% atau $\alpha 0,05$, yang dilakukan dengan bantuan komputer melalui program SPSS Versi 20,00 telah diperoleh hasil pada tabel 4.7 berikut

Tabel 4.7 Product Moment

| Variabel | r-hitung | r-tabel | |
|---|----------|-----------|----------|
| | | 5% (0,05) | 1% (0,1) |
| Pengaruh budaya organisasi (X) dengan kualitas pelayanan PDAM (Y) | 0,480 | 0,361 | 0,463 |

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan analisis koefisien regresi pada tabel 4.7 diatas diperoleh nilai r_{hitung} sebesar 0,480 dan $r_{tabel (30 ; 0,05)}$ sebesar 0,361 sedangkan $r_{tabel (30 ; 0,01)}$ sebesar 0,463. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi antara pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang signifikan atau dalam kategori sedang. Dengan demikian hipotesis terdapat pengaruh antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang diterima. Atau dengan kata lain semakin kuat pengaruh budaya organisasi semakin baik pula kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang. Untuk mengetahui tingkat pengaruhnya digunakan pedoman interpretasi koefisien regresi dalam Sugiyono (2013 : 257) sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut:

Tabel. 4.8 Kriteria indeks Koefisien Regresi

| Interval | Kriteria |
|-----------------|-----------------|
| 0,00 – 0,199 | Sangat rendah |
| 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 0,30 – 0,599 | Sedang |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 0,80 – 1,000 | Sangat kuat |

Sumber : Data Primer 2018

Koefisien regresi yang diperoleh pengaruh antara budaya organisasiterhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang sebesar 0,480 termasuk dalam interpretasi koefisien regresi pada kategori sedang. Nilai ini berada pada kelas interval antara 0,30 – 0,599. Hal ini menunjukkan hubungan yang kuat antara pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang. Sedangkan tingkat signifikan koefisien regresi satu sisi (*1-tailed*) dari *output* diukur dari probabilitas menghasilkan nilai signifikansi 0,000. Karena probabilitas dibawah α 0,05, maka pengaruh budaya organisasi memiliki pengaruh langsung yang positif dengan kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang signifikan.

Pengaruh tersebut berlaku untuk sampel 30 pelanggan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang, maka perlu diuji signifikansinya. Selanjutnya untuk mengetahui signifikansi regresi *product moment* dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut:

Tabel. 4.9 Rekapitulasi Uji Signifikansi Koefisien Regresi (uji-t)

| Variabel | t_{hitung} | Sig. | Sig. | $t_{tabel(\alpha=005)}$ |
|--|--------------|-------|------|-------------------------|
| pengaruh budaya organisasi(X) dengan kualitas pelayanan PDAM (Y) | 2,898 | 0,000 | | 2,048 |

Berdasarkan analisis koefisien regresi uji-t pada tabel 4.9 diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,898 dan $t_{tabel (30-2 (28) ; 0,05)}$ sebesar 2,048. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi (uji-t) antara pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Enrekang signifikan atau H_0 ditolak dan diterima H_1 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis ada hubungan antara pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM diterima. Artinya koefisien tersebut dapat digeneralisasikan atau dapat berlaku pada populasi sebanyak 86 pelanggan dimana sampel 30 orang yang diambil.

Uji signifikansi regresi *product moment* secara praktis, yang tidak perlu dihitung, tetapi langsung dikonsultasikan pada $r_{tabel (30 ; 0,05)}$ sebesar 0,361 sedangkan $r_{tabel(30 ; 0,01)}$ sebesar 0,463. Ketantuan jika ($r_{hitung} < r_{tabel}$) maka H_0 diterima tetapi sebaliknya jika ($r_{hitung} > r_{tabel}$) H_1 ditolak. Ternyata diperoleh nilai r_{hitung} sebesar 0,480 dan $r_{tabel (30 ; 0,05)}$ sebesar 0,361 sedangkan $r_{tabel (30 ; 0,01)}$ 0,463 atau ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Dengan demikian koefisien regresi 0,480 itu signifikan (hasilnya sama dengan perolehan hasil t_{hitung} sebesar 2,898). Sedangkan untuk

t_{tabel} dikonsultasikan dari tabel tdiperoleh nilai sebesar 2,048 yang dimaknai ($t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$). Berikut tabel penggunaan metode yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.10 Penggunaan Metode

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|--|-------------------|--------|
| 1 | Pengaruh Budaya Organisasi ^b | | Enter |

Sumber : Data Primer 2018

Tabel diatas menjelaskan tentang variabel yang di masukkan serta metode yang di gunakan. Dalam hal ini variabel yang di masukkan adalah variabel pengaruh budaya organisasi sebagai variabel Independen dan kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang sebagai variabel Dependen dan metode yang digunakan adalah metode Eter.

Selanjutnya analisis regresi dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi (*Rsquare*) dengan cara mengkuadratkan koefisien regresi yang ditemukan untuk mengetahui koefisien diterminasi (*Rsquare*) dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Signifikansi Koefisien Determinasi X atas Y

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | |
|-------|------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|------|------|---------------|
| | | | | | R Square Change | F Change | df 1 | df 2 | Sig. F Change |
| 1 | .480 | .231 | .203 | 4.28778 | .231 | 8.399 | 1 | 28 | .000 |

Tabel diatas menjelaskan besarnya nilai regresi/pengaruh (R) yaitu sebesar 0,480. Dari hasil output tersebut diperoleh koefisien determinasi (*Rsquare*) 0,231, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Pengaruh Budaya Organisasi) terhadap variabel terikat (Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang) adalah sebesar 23,1%. Selanjutnya dapat kita lihat uji *F* pada tabel dibawah ini:

Tabel. 4.12 Rekapitulasi uji signifikansi regresi (uji-*F*)

ANOVA^a

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 Regression | 154.418 | 1 | 154.418 | 8.399 | .000 ^b |
| Residual | 514.782 | 28 | 18.385 | | |
| Total | 669.200 | 29 | | | |

Sumber : Data Primer 2018

Dari output tersebut diketahui bahwa nilai *F* hitung = 8,399 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 <0,05, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kualitas pelayanan PDAM atau dengan kata lain ada pengaruh variabel budaya organisasi (X) terhadap variabel kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang (Y).

Tabel. 4.13 Rekapitulasi Uji Constant (a)**Coefficients^a**

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Correlations | | |
|------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|--------------|---------|---------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Zero-order | Partial | Partial |
| (Constant) | 35.246 | 11.122 | | 3.169 | .004 | | | |
| 1 Pengaruh Budaya Organisasi | .389 | .134 | .480 | 2.898 | .000 | .480 | .480 | .480 |

Sumber : Data Primer 2018

Diketahui nilai constant (a) sebesar 35,246, sedang nilai pengaruh budaya organisasi (b/koeffisien regresi) sebesar 0,389, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 35,246 + 0,389X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

- a. Konstanta sebesar 35,246, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 35,246.
- b. Koeffisien regresi X sebesar 0,389 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pengaruh budaya organisasi, maka nilai kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang bertambah sebesar 0,389 koeffisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Pengambilan keputusan dalam Uji Regresi sederhana yaitu:

- a. Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Budaya Organisasi (X) berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang (Y).
- b. Berdasarkan nilai t: diketahui nilai t_{hitung} sebesar $2,898 > t_{tabel}$ sebesar $2,048$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Budaya Organisasi berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang (Y).

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis koefisien regresi antara variabel bebas terhadap variabel terikat dalam pengujian hipotesis perlu dikaji lebih lanjut dengan memberikan interpretasi keterkaitan antara hasil analisis yang dicapai dengan teori-teori yang mendasari penelitian ini. Penjelasan ini diperlukan agar dapat diketahui kesesuaian teori-teori yang dikemukakan dengan hasil penelitian yang diperoleh.

Adapun penjelasan untuk memberikan kejelasan keterkaitan variabel bebas terhadap variabel terikat adalah **“Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang”**

1. Terdapat pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang

Dari hasil pengujian hipotesis dapat dikemukakan bahwa terdapat pengaruh

antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang. Hal ini dapat diketahui dari hasil analisis diperoleh nilai regresi (r) 0,480 dengan tingkat probabilitas $0,000 < \alpha < 0,05$ yang dijelaskan melalui koefisien regresi sederhana (R) diperoleh nilai sebesar 0,480 dan $r_{\text{tabel}} (30 ; 0,05)$ sebesar 0,361 sedangkan $r_{\text{tabel}} (30 ; 0,01)$ sebesar 0,463 atau ($r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$). Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang diterima, atau terima H_1 dan tolak H_0 .

Selanjutnya pada analisis koefisien determinasi (*Rsquare*) atau regresi ganda (R^2) hasil pengkuadratan r_{hitung} sebesar 0,480 diperoleh nilai sebesar 0,231 yang berarti 23,1% dari variabel kualitas pelayanan PDAM (Y) disebabkan oleh pengaruh budaya organisasi (X). Hal ini berarti 23,1% data budaya organisasi (X) memberikan pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan PDAM (Y) dan sisanya sebesar 76,9% atau ($100\% - 23,1\% = 76,9\%$) disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hasil ini menunjukkan makna bahwa pengaruh budaya organisasi merupakan komponen psikologi yang penting agar kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang dapat dilakukan dengan baik dan benar.

Pengaruh budaya organisasi menjadi faktor penentu diberbagai cabang kualitas pelayanan dan sebagainya. Menghubungkan teori diatas dengan hasil penelitian ini maka sangat jelas bahwa terdapat pengaruh budaya organisasi dengan kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari

modernnya fasilitas yang ada, tetapi memperhatikan faktor lain dan khususnya berfokus pada pelanggan agar pelanggan merasakan kepuasan sehingga tercipta loyalitas terhadap PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang tersebut.

2. Besar Pengaruh dari Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang

Pengaruh budaya organisasi merupakan kekuatan kepercayaan atau keyakinan yang dapat dikembangkannya sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan imbalan nonmoneter, yang dapat mempengaruhi hasil kerjanya secara positif atau secara negatif, hal mana tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang bersangkutan. Pada dasarnya bahwa pengaruh budaya organisasi merupakan kondisi yang dapat mendorong seseorang untuk melakukan pelayanan yang baik dan maksimal. Dalam hal ini melakukan kualitas pelayanan, pengaruh budaya organisasi dapat dikatakan sebagai keseluruhan daya penggerak terhadap pelanggan yang menimbulkan, menjamin kelangsungan dan memberikan arah kegiatan pelayanan, sehingga diharapkan tujuan dapat tercapai. Bagi pelanggan yang selalu memerhatikan program pelayanan yang diberikan, bukanlah masalah bagi atasan. Pelanggan yang demikian biasanya dengan kesadaran sendiri memerhatikan penjelasan atasan. Di sini tugas atasan adalah membangkitkan pengaruh budaya organisasi pelanggan sehingga ia mau bekerja dalam hal ini dalam melakukan kualitas pelayanan yang memuaskan. Untuk mendapatkan hasil yang lebih baik, atasanakan memerlukan strategi-strategi yang lebih baik untuk mempengaruhi budaya organisasi pelanggan agar dapat mewujudkan kualitas yang

lebih tinggi di dalam aktivitas pelayanan dalam hal ini dalam melakukan pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang. Kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengaruh budaya organisasi karena kualitas pelayanan tidak dapat di tentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih dominan ditentukan oleh pihak yang dilayani sebab kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan harapan-harapan dalam memenuhi kepuasannya. Hasil ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang, maka harus memiliki indikator peningkatan pengaruh budaya organisasi yang mendukung terjadinya kontraksi secara maksimal dalam menghasilkan Kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang. Apa yang telah dihasilkan dalam penelitian ini, yang memperlihatkan adanya pengaruh antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang di lakukan oleh Agusriadi (2016) dengan hasil penelitian pengaruh budaya organisasi terlihat adanya pengaruh positif antara variabel budaya organisasi dengan variabel kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjung pinang.yaitu sebesar 0,546 termasuk kategori sedang. Dengan koefisien determinasi pengaruh budaya organisasi dengan kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur diperoleh nilai 29,8% yang diinterpretasikan dalam kategori sedang, sedangkan sisanya sebesar 70,2% merupakan diluar penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam bab IV, maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan uraian pembahasan yang telah dikemukakan bahwa besarnya nilai t_{hitung} sebesar 2,898 dan t_{tabel} (30-2 (28) ; 0,05) sebesar 2,048, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang sebesar 0,480 dalam kategori sedang. Dalam hal ini melakukan kualitas pelayanan, pengaruh budaya organisasi dapat dikatakan sebagai keseluruhan daya penggerak terhadap pelanggan yang menimbulkan dan menjamin kelangsungan dan memberikan arah kegiatan pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada staf/pegawai agar selalu memperhatikan dan membekali diri mengenai tugas dan kepuasan pelayanan tentang pentingnya mengembangkan pelayanan seperti pengaruh budaya organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Tirta Maseserempulu Kabupaten Enrekang.
2. Kepada atasan,maupun pemerhati pada PDAM, direkomendasikan bahwa kiranya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayananpada pelanggan

dancoutumer, hendaknya perlu memperhatikan unsur-unsur pengaruhbudayaorganisasi.

3. Bagi siapa saja yang berminat melakukan penelitian lebih lanjut, disarankan agar melibatkan variabel lain yang relevan dengan penelitian ini agar hasil penelitian ini dapat dikembangkan untuk memperkaya khasanah disiplin ilmu sosial dan politik, khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang.
4. Penelitian ini tentunya masih sangat terbatas serta masih jauh dariapa yang diharapkan banyak kalangan akademisi dan praktisi terutama keluasan maupun kedalamannya dari variabel yang digunakan hanya sebatas korelasi antara pengaruh budaya organisasi dengan kualitas pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang, maka hendaknya dapat diteliti lebih lanjut dengan jumlah variabel yang lebih besar dan mencerminkan seluruh dimensi yang terkait dengan kualitas dan kepuasan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimin, (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Agusriadi, 2016. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang*
- Barata, Atep Adya, 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo*.
- Dadang.Juliantara. 2005. *Peningkatan kapasitas pemerintah daerah dalam pelayanan publik*.Pembaharuan.Yogyakarta.
- Endar Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- John R. Schermerhon. 2005. *Manajemen buku-2*. Andi.Yogyakarta.
- Konsep tual, penerapan citizen's charter dan stabdar pelayanan minimal*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran* , jilid 1, edisi milenium, Jakarta , Prehalindo.
- Lewis dan Boom (2005), *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi ke 3. Fandy Tjiptono &Gregorius Chandra, Yogyakarta : Penerbit Andi
- Malik, Ihyani. 2015. *Budaya Organisasi Pemerintahan*. Yogyakarta : Leutikabooks.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung:CV Pustaka Setia, 2015.

- P. Siagian, Sondang. 2002. *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi* Jilid 1. Edisi 9. Penerjemah Tim Indeks. Jakarta : PT. Indeks, Gramedia Grup.
- Ratminto dan Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model*,
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfa beta.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfa beta.
- Salim. 2016. *Efektivitas Pelayanan PDAM di Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang*.
- Siregar D. Erna. 2009 *Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan (studi tentang pelayanan STNK di kantor bersama Samsat Pematang Siantar*. Skripsi. Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara. (<http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/14885>)
- Talidizuhu Ndraha. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Waluyo, 2007, *Manajemen Publik : Konsep, Aplikasi dan Implementasi Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*

```

FREQUENCIES VARIABLES=VAR00001 VAR00002
/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM MEAN SUM
/HISTOGRAM
/ORDER=ANALYSIS.

```

Frequencies

| Notes | | |
|------------------------|--------------------------------|---|
| Output Created | | 28-JUL-2018 10:05:03 |
| Comments | | |
| | Active Dataset | DataSet0 |
| | Filter | <none> |
| Input | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 30 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics are based on all cases with valid data. |
| Syntax | | FREQUENCIES VARIABLES=VAR00001 VAR00002 /STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM MEAN SUM /HISTOGRAM /ORDER=ANALYSIS. |
| Resources | Processor Time | 00:00:02.53 |
| | Elapsed Time | 00:00:05.70 |

[DataSet0]

Statistics

| | | Pengaruh Budaya Organisasi | Kualitas Pelayanan PDAM |
|----------------|---------|----------------------------|-------------------------|
| N | Valid | 30 | 30 |
| | Missing | 0 | 0 |
| Mean | | 82.6667 | 67.4000 |
| Std. Deviation | | 5.93257 | 4.80373 |
| Variance | | 35.195 | 23.076 |
| Range | | 25.00 | 20.00 |
| Minimum | | 67.00 | 57.00 |
| Maximum | | 92.00 | 77.00 |
| Sum | | 2480.00 | 2022.00 |

Frequency Table

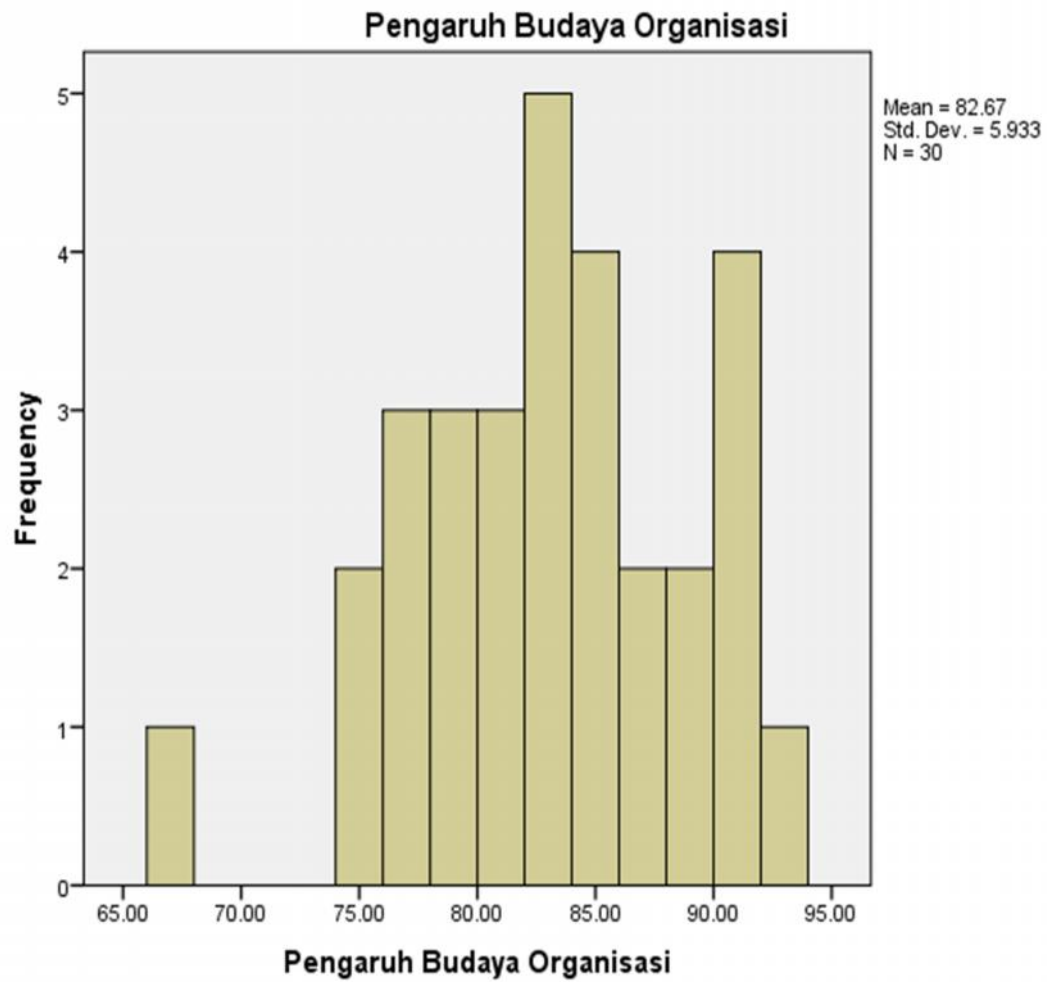
Pengaruh Budaya Organisasi

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 67.00 | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| 75.00 | 2 | 6.7 | 6.7 | 10.0 |
| 76.00 | 1 | 3.3 | 3.3 | 13.3 |
| 77.00 | 2 | 6.7 | 6.7 | 20.0 |
| 78.00 | 3 | 10.0 | 10.0 | 30.0 |
| 81.00 | 3 | 10.0 | 10.0 | 40.0 |
| 82.00 | 3 | 10.0 | 10.0 | 50.0 |
| 83.00 | 2 | 6.7 | 6.7 | 56.7 |
| Valid 84.00 | 2 | 6.7 | 6.7 | 63.3 |
| 85.00 | 2 | 6.7 | 6.7 | 70.0 |
| 86.00 | 1 | 3.3 | 3.3 | 73.3 |
| 87.00 | 1 | 3.3 | 3.3 | 76.7 |
| 89.00 | 2 | 6.7 | 6.7 | 83.3 |
| 90.00 | 1 | 3.3 | 3.3 | 86.7 |
| 91.00 | 3 | 10.0 | 10.0 | 96.7 |
| 92.00 | 1 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

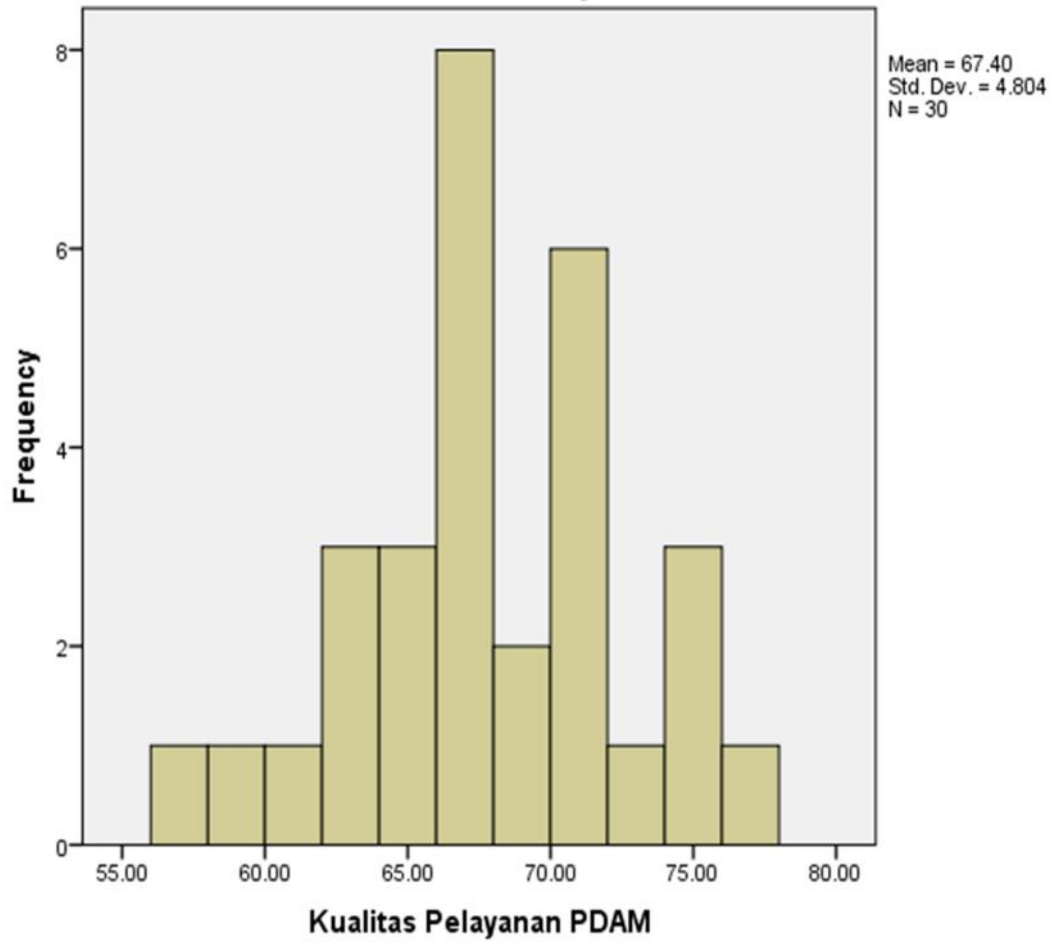
Kualitas Pelayanan PDAM

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| 57.00 | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| 58.00 | 1 | 3.3 | 3.3 | 6.7 |
| 61.00 | 1 | 3.3 | 3.3 | 10.0 |
| 62.00 | 1 | 3.3 | 3.3 | 13.3 |
| 63.00 | 2 | 6.7 | 6.7 | 20.0 |
| 64.00 | 2 | 6.7 | 6.7 | 26.7 |
| 65.00 | 1 | 3.3 | 3.3 | 30.0 |
| 66.00 | 3 | 10.0 | 10.0 | 40.0 |
| Valid 67.00 | 5 | 16.7 | 16.7 | 56.7 |
| 68.00 | 2 | 6.7 | 6.7 | 63.3 |
| 70.00 | 3 | 10.0 | 10.0 | 73.3 |
| 71.00 | 3 | 10.0 | 10.0 | 83.3 |
| 73.00 | 1 | 3.3 | 3.3 | 86.7 |
| 74.00 | 2 | 6.7 | 6.7 | 93.3 |
| 75.00 | 1 | 3.3 | 3.3 | 96.7 |
| 77.00 | 1 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Histogram



Kualitas Pelayanan PDAM



NPAR TESTS
 /K-S(NORMAL)=VAR00001 VAR00002
 /MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Notes

| | | |
|------------------------|---|--|
| Output Created | 28-JUL-2018 10:05:38 | |
| Comments | | |
| Input | Active Dataset | DataSet0 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 30 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test. |
| Syntax | NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=VAR00001 VAR00002 /MISSING ANALYSIS. | |
| Resources | Processor Time | 00:00:00.00 |
| | Elapsed Time | 00:00:00.02 |
| | Number of Cases Allowed ^a | 157286 |

a. Based on availability of workspace memory.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Pengaruh Budaya Organisasi | Kualitas Pelayanan PDAM |
|----------------------------------|----------------|----------------------------|-------------------------|
| N | | 30 | 30 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 82.6667 | 67.4000 |
| | Std. Deviation | 5.93257 | 4.80373 |
| | Absolute | .090 | .100 |
| Most Extreme Differences | Positive | .084 | .100 |
| | Negative | -.090 | -.085 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .496 | .547 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .967 | .926 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT VAR00002
/METHOD=ENTER VAR00001.

```

Regression

Notes

| | | |
|------------------------|---|---|
| Output Created | | 28-JUL-2018 10:06:06 |
| Comments | | |
| Input | Active Dataset | DataSet0 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 30 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. |
| Syntax | | REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT VAR00002 /METHOD=ENTER VAR00001. |
| Resources | Processor Time | 00:00:00.02 |
| | Elapsed Time | 00:00:00.09 |
| | Memory Required | 1356 bytes |
| | Additional Memory Required for Residual Plots | 0 bytes |

Descriptive Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|----------------------------|---------|----------------|----|
| Kualitas Pelayanan PDAM | 67.4000 | 4.80373 | 30 |
| Pengaruh Budaya Organisasi | 82.6667 | 5.93257 | 30 |

Correlations

| | | Kualitas Pelayanan PDAM | Pengaruh Budaya Organisasi |
|---------------------|----------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Pearson Correlation | Kualitas Pelayanan PDAM | 1.000 | .480 |
| | Pengaruh Budaya Organisasi | .480 | 1.000 |
| Sig. (1-tailed) | Kualitas Pelayanan PDAM | . | .004 |
| | Pengaruh Budaya Organisasi | .004 | . |
| N | Kualitas Pelayanan PDAM | 30 | 30 |
| | Pengaruh Budaya Organisasi | 30 | 30 |

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|---|-------------------|--------|
| 1 | Pengaruh Budaya Organisasi ^b | . | Enter |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan PDAM

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|
| | | | | | R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1 | .480 ^a | .231 | .203 | 4.28778 | .231 | 8.399 | 1 | 28 | .007 |

a. Predictors: (Constant), Pengaruh Budaya Organisasi

ANOVA^a

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 Regression | 154.418 | 1 | 154.418 | 8.399 | .007 ^b |
| Residual | 514.782 | 28 | 18.385 | | |
| Total | 669.200 | 29 | | | |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan PDAM

b. Predictors: (Constant), Pengaruh Budaya Organisasi

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Correlations | | |
|----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|--------------|---------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Zero-order | Partial | Part |
| 1 (Constant) | 35.246 | 11.122 | | 3.169 | .004 | | | |
| Pengaruh Budaya Organisasi | .389 | .134 | .480 | 2.898 | .007 | .480 | .480 | .480 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan PDAM





BIODATA PENELITI



SUMRIA dilahirkan di Kabupaten Enrekang pada hari Minggu tanggal 03 bulan Juni tahun 1995. Anak keempat dari enam bersaudara dari pasangan Bapak Tahira dan Ibu Umaria memiliki dua saudara perempuan yang bernama Yusra, Nuraini dan tiga saudara laki-laki yang bernama Hermansyah, Syahrul dan Muh. Irdam Tahira. Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 33 Sossok Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang dan lulus pada tahun 2008 kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Anggeraja Kabupaten Enrekang lulus pada tahun 2011 dan melanjutkan pendidikan di tahap selanjutnya pada SMA Negeri 1 Anggeraja Kabupaten Enrekang pada tahun 2014. Pada tahun 2014 peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Peneliti telah berhasil menyelesaikan pekerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penelitian tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan khususnya dalam pengembangan disiplin Ilmu Administrasi Negara. Akhir kata peneliti mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Masserempulu Kabupaten Enrekang”

