

**KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH DI
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM POLEWALI MANDAR**

Disusun Dan Diusulkan Oleh :

LILIS CAHYANI

Nomor Stambuk : 10561 05080 14



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

2019

**KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH
DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM POLEWALI MANDAR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan diajukan oleh

LILIS CAHYANI

Nomor Stambuk : 10561 05080 14

Kepada

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

2019

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di
Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar

Nama Mahasiswa : Lilis Cahyani

Nomor Stambuk : 10561 05080 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. Lukman Hakim, M.Si

Pembimbing II



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

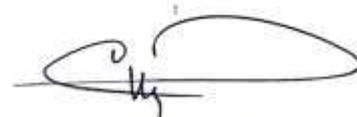
Mengetahui :

Dekan
Fkipol Unismuh Makassar



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

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara



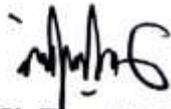
NasrulHaq, S.Sos, MPA

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan / Undangan Menguji Ujian Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 0005/FSP/A.1-VIII/1/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.I) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Makasar pada hari sabtu, 26 januari 2019.

TIM PENILAI

Ketua,



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

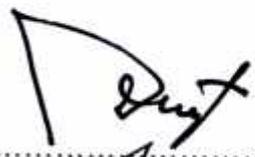
Sekretaris,



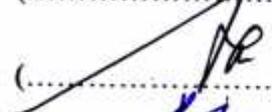
Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Penguji,

1. Prof. Dr. Alyas, M.S


(.....)

2. Hj. Andi Nuraeni Aksa, SH. MH


(.....)

3. Abd Kadir Adys, SH, MM


(.....)

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


(.....)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Lilis Cahyani

Nomor Stambuk : 1056 1050 8014

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

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

Makassar, 19 Desember 2018

Yang Menyatakan,



Lilis Cahyani

ABSTRAK

LILIS CAHYANI, Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar (dibimbing oleh Lukman Hakim dan Burhanuddin).

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai untuk melayani para konsumen/pelanggan dengan memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan, maka kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Berdasarkan hal tersebut, peneliti terdorong untuk melakukan sebuah penelitian dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan hambatan dalam pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar.

Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif, data kualitas pelayanan penyediaan air bersih dikumpul dengan menggunakan instrument berupa kuesioner. Data tersebut dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menggunakan SPSS. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 876 pelanggan dan sampel penelitian sebanyak 87 pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar mencapai nilai 82,6% atau berada dalam kategori sangat baik. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan, beberapa hambatan yang dirasakan oleh para pegawai terhadap atasan dalam pelayanan. Maka dari itu, atasan tetap perlu memperbaiki aspek-aspek yang menjadi komponen kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi yang lebih baik.

Kata Kunci : kualitas pelayanan

KATA PENGANTAR

“Assalamu’Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Dengan memanjatkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, atas Rahmat, Berkah, dan HidayahNya sehinggalah penulisan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar”** dapat diselesaikan. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga yang sebesar-besarnya dan sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua terkasih ayahanda Alm. Nur Kozim dan Ibunda Juhaniah atas segala cinta dan kasih sayang yang telah diberikan serta segenap do’a yang dipanjatkan dalam mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh keikhlasan, dan kepada Adek-Adek penulis Asnan Ansori Nur Cahyo dan Fahrul Toni serta seluruh Keluarga Besar penulis yang selalu memberi semangat dan dukungan baik moril maupun non moril. Selanjutnya pada kesempatan ini penulis tak lupa mengucapkan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada dosen pembimbing Bapak Dr. Lukman Hakim, M.Si sebagai Pembimbing I dan Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si sebagai Pembimbing II yang dengan tulus membimbing penulis, melakukan koreksi dan

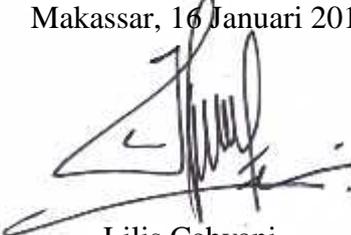
perbaikan-perbaikan yang amat berharga sejak awal hingga selesainya skripsi ini. Gagasan-gagasan beliau kenikmatan intelektual yang tak ternilai harganya. Teriring do'a semoga Allah SWT menggolongkan upaya-upaya beliau sebagai amal kebaikan. Penulis juga berterima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim S.E., MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrulhaq, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
5. Dosen Fisipol, Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak membantu penulis selama menempuh pendidikan di kampus ini.
6. Instansi Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dalam menyelesaikan tugas akhir sebagai Mahasiswa.
7. Teman-teman seperjuangan Sospol angkatan 2014 khususnya kelas AND-G'14 yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu yang selalu memberikan warna-warni dalam kehidupan penulis.

8. Teman seperjuangan di organisasi tercinta Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Fisip Unismuh Makassar khususnya pimpinan 2014, Arwan Rahman, Achmad Nur Hadid, Saifullah Bonto, Sarmin, Dian Lestari, Anggriani, Febriani Wulandari, Sunarti, Febi Hasrawati, dan seluruh kakanda dan adinda yang selalu memberikan semangat dalam penyelesaian penulis.
9. Terspecial teman serumahku di Makassar, Hasna, Nur Hasni, Serli Malinda, Selfi Marindang, Hasnidar, Rasna Fadilah yang setiap saat memberi semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
10. Teman-teman Alumni SMA Negeri 1 Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar khususnya kelas XIII IPS 4 yang selalu memberikan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 16 Januari 2019



Lilis Cahyani

DAFTAR ISI

Judul	Halaman
Halaman Pengajuan Skripsi	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Penerimaan Tim.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	9
B. Kerangka Pikir.....	19
C. Definisi Operasional	22
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	24
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampel	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	26
E. Sumber Data.....	27
F. Tekhnis Analisis Data	28
G. Keabsahan Data.....	28
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	30

B. Deskripsi Data Pelanggan yang Menjadi Responden di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Polewali Mandar	35
C. Pengujian Persyaratan Statistik.....	39
D. Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Polewali Mandar.....	48
E. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di PDAM Polewali Mandar.....	93

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA	102
-----------------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Skor dalam Penelitian 26
Tabel 4.1	Data Umum Pelanggan PDAM Kabupaten Polewali Mandar 33
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden 36
Tabel 4.3	Identitas Responden Berdasarkan Umur 37
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung 38
Tabel 4.5	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan 39
Tabel 4.6	Validitas Faktor Bukti Langsung 42
Tabel 4.7	Validitas faktor Kehandalan..... 43
Tabel 4.8	Validitas Respon/Tanggapan 44
Tabel 4.9	Validitas Faktor Jaminan 45
Tabel 4.10	Validitas Faktor Empati 46
Tabel 4.11	Validitas Instrumen 46
Tabel 4.12	Reliabilitas Keseluruhan Pertanyaan.....47
Tabel 4.13	Indeks Bukti Langsung (<i>tangibles</i>) 49
Tabel 4.14	Indeks Kehandalan (<i>reability</i>) 57
Tabel 4.15	Indeks Respon/Tanggapan (<i>responsiviness</i>) 66

Tabel 4.16	Indeks Jaminan (<i>assurance</i>).....	75
Tabel 4.17	Indeks Empati (<i>emphaty</i>)	85

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Skema Kerangka Pikir.....	21
------------	---------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kantor PDAM Polewali Mandar menjadi citra buruk ditengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah mempunyai urusan dengan pegawai Kantor PDAM Polewali Mandar sering mengeluh dan kecewa terhadap tidak layaknya pegawai dalam memberikan pelayanan. Pelayanan kepada masyarakat tidak dapat terlaksana dengan baik karena disebabkan dengan permasalahan yang terjadi di PDAM Wai Tupalayo. Pelayanan yang terjadi di Kantor PDAM Wai Tupalayo Kabupaten Polewali Mandar, Sulawesi Barat, mengalami hambatan diwilayah kurangnya SDM, terkhusus dibagian tekhnis. Ini disebabkan karena pada dasarnya keluhan dari masyarakat itu sering menyangkut masalah tekhnis.

Hasil Wawancara oleh salah satu pegawai yang menangani khusus bagian administrasi PDAM Wai Tupalayo Polewali Mandar (Sabtu 5 Mei 2018), mengatakan bahwa, Seperti permasalahan pada wilayah tekhnis bagian perpipaian, yang menghubungkan saluran air dari pipa besar ke pipa kecil, yang dimana pipa besar itu terdapat dibagian jalan raya dan pipa kecil (pipa distribusi) yang masuk di lorong-lorong dan ke rumah warga. Inilah yang sering menyebabkan terjadinya permasalahan, yang terkadang pipanya bocor yang mengakibatkan saluran air ke rumah-rumah warga itu terhenti. Dan itu juga yang menyebabkan terjadinya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Wai Tupalayo Polewali Mandar.

Karena, terkadang masyarakat yang melaporkan permasalahan seperti yang tersebut di atas, jika sudah melapor masyarakat mempunyai kemauan, bahwa keluhan dan laporannya tersebut harus segera diatasi. Namun, di Kantor PDAM Wai Tupalayo ini kekurangan pegawai atau SDM yang menangani wilayah teknis, karena hanya terdapat beberapa pegawai saja, sehingga tidak bisa langsung menyelesaikan keluhan dari masyarakat, karena alasan awalnya, pelanggan PDAM Wai Tupalayo se-Kabupaten POLMAN ini sebanyak 15.427 pelanggan, dan jumlah pelanggan terkhusus di kecamatan mapilli yaitu 876 pelanggan, yang merupakan locus peneliti dalam melakukan penelitian kualitas pelayanan penyediaan air bersih di PDAM Polewali Mandar. Jadi, dengan melihat permasalahan tersebut, tidak mungkin bisa langsung diatasi secepatnya permasalahan yang terjadi. Karena banyaknya jumlah pelanggan, nah inilah yang menyebabkan kualitas pelayanan yang terjadi di Kantor PDAM Wai Tupalayo kurang maksimal, dan juga terkadang jika air PDAM macet disebabkan karena saluran perpipaan yang Bocor, dan memakan waktu yang lama dalam mengatasi hal tersebut. Karena, beberapa kendala teknis, dan juga bahkan air macet sampai berbulan-bulan, maka terpaksa warga mengambil air untuk dikonsumsi sebagai kebutuhan hidup sehari-hari, itu biasanya diambil dari air sungai, air sumur, dan lain sebagainya, yang pada dasarnya kualitas air tersebut kurang baik untuk digunakan dalam kehidupan sehari-hari, apalagi untuk dijadikan air minum, dan masak. Jadi, pernyataan tersebut, harus disesuaikan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 Tentang sistem penyediaan Air minum.

Di Polewali Mandar dalam angka tahun 2013 pendistribusian air mengalami masalah saluran air dari pipa induk sampai pipa distribusi, sehingga menyebabkan masyarakat mengkonsumsi air sumur dan air sungai dalam kehidupan sehari-hari. Memasuki tahun 2014 pendistribusian air mulai berjalan normal seperti biasanya, meskipun aliran airnya tidak terlalu deras, dan memasuki pertengahan tahun 2014 pendistribusian air PDAM kembali mengalami kerusakan besar, pipa induk di bagian mata air PDAM mengalami kebocoran sehingga seluruh pendistribusian air baik dari pipa induk sampai pipa industri ditutup. Perbaikan pipa induk air PDAM cukup memakan waktu yang sangat lama pada waktu itu, karena memasuki pertengahan tahun 2015 aliran air PDAM belum berjalan normal. Pada akhir tahun 2015 barulah air PDAM kembali berfungsi secara normal seperti biasanya.

Di tahun 2016 saluran air PDAM tidak pernah mengalami hambatan, hanya saja jika musim hujan aliran air PDAM di matikan disebabkan karena jika hujan lebat kualitas air PDAM keruh dan kurang baik untuk dikonsumsi oleh masyarakat. Setelah musim hujan barulah saluran air PDAM kembali dibuka. Memasuki tahun 2017 aliran air PDAM kembali di non aktifkan karena adanya perbaikan pipa utama ke pipa distribusi, hal tersebut di arahkan langsung oleh direktur PDAM Polewali Mandar, karena terdapat banyak pipa-pipa yang selalu mengalami kebocoran. Perbaikan tersebut dilakukan hampir diseluruh wilayah kabupaten Polewali Mandar yang tersambung saluran air pipa PDAM. Perbaikan pipa saluran air PDAM diselesaikan hingga pertengahan tahun 2018, perbaikan pipa tersebut memakan waktu yang sangat

lama karena banyaknya sambungan pipa distribusi di seluruh wilayah kabupaten Polewali Mandar. Sampai saat ini saluran air PDAM masih dalam uji perbaikan teknis saluran air PDAM Polewali Mandar, meskipun terkadang dalam satu bulan air PDAM mengalir hanya 3 kali dalam seminggu.

Secara internal, salah satu fokus perbaikan yang dilakukan oleh PDAM Wai Tupalayo adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat atau pelanggan PDAM wai Tupalayo Polewali Mandar. Sebagai perbandingan, menurut direktur PDAM Wai Tupalayo Kabupaten Polewali Mandar Fadly Anwar, selama tiga dasawarsa yakni dari 1981 hingga 2011 perkembangan cakupan pelayanan berjalan sangat lambat, yakni hanya 9.100 SR, itupun masih terdapat sekitar 2.500 SR yang tidak aktif. *Sumber* (Perpamsi.or.id).

“Artinya dalam kurun waktu lima tahun, terjadi pertumbuhan jumlah pelanggan yang cukup pesat, yakni sekitar 84 persen dibandingkan 30 tahun sebelumnya. Namun, seiring dengan bertambahnya jumlah pelanggan, tingkat kualitas layanan semakin menurun, disebabkan karena pesatnya jumlah pelanggan dan banyaknya kendala yang terjadi di masyarakat yang sudah lama menjadi pelanggan yang terkadang sering melaporkan masalah saluran airnya, dan tidak segera di atasi, karena kurangnya jumlah pegawai yang menangani wilayah teknis.”

Menurut Fadly, sebelumnya yakni sejak tahun 2014, pihaknya juga telah mencoba melibatkan stakeholder lainnya yakni pelanggan dalam upaya pengembangan kualitas pelayanan ditandai dengan terbentuknya Forum Pelanggan yang keanggotaannya secara sukarela tergabung dari berbagai profesi, seperti PNS maupun pensiunan, kalangan dunia usaha, wartawan,

LSM, akademisi, dan lainnya yang juga secara kebetulan dari berbagi wilayah pelayanan, tetapi semua adalah pelanggan PDAM. “Fasilitas pelayanan dan pengaduan pelanggan yang dimaksudkannya adalah website info pelanggan, SMS Gateway, facebook, dan medsos lainnya.” *Sumber berita* (Perpamsi.or.id).

Pernyataan tersebut di atas, senada dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suryani (2006 : 3) bahwa PDAM yang didirikan di Kabupaten Rembang banyak keluhan terkait pelayanan di PDAM Rembang mengenai kontinuitas air dan bagaimana mendapatkan air bersih. Pihak PDAM Rembang belum bisa memenuhi kebutuhan air bersih yang diakibatkan kendala-kendala seperti sumber air baku yang sedikit dan banyaknya permintaan air bersih dari pelanggan yang tidak diimbangi kuantitas air baku, pertumbuhan penduduk juga yang semakin meningkat sehingga berdampak pada meningkatnya permintaan air bersih dari masyarakat.

Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen menentukan loyalitas konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Dengan memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan, maka kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Bila harapan pelanggan dilampaui oleh pelayanan yang dirasakan maka kualitas pelayanan sangat berkualitas. Keluhan dan kritikan kualitas pelayanan dari masyarakat yang disebutkan di atas dapat membuat citra PDAM Wai Tupalayo Polewali Mandar menjadi kurang baik. Karena, pelanggan merupakan prioritas utama perusahaan dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Terciptanya kualitas layanan yang baik kepada pelanggan akan menciptakan kepuasan terhadap layanan, terkhusus di Kantor PDAM wai Tupalayo Polewali Mandar, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa “undang-undang yang mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri, pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.”

Sesuai latar belakang di atas, maka penulis ingin mengetahui Kualitas pelayanan yang dilakukan di Kantor PDAM Polewali Mandar yang menjadi *Locus Penelitian*, sehingga peneliti memilih judul “Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah di kemukakan, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar ?
2. Apa Saja Hambatan dalam Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada masalah pokok di atas, maka dapat diidentifikasi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Kantor PDAM Polewali Mandar.
2. Untuk Mengetahui Hambatan dalam Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Kantor PDAM Polewali Mandar.

D. Manfaat Penelitian

Dilakukannya penelitian ini tentunya akan memberi manfaat bagi penulis maupun pihak lain yang memerlukannya. Adapun kegunaan penelitian ini adalah

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan dan penyempurnaan teori-teori di dalam ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan.

2. Secara Praktis

Penelitian ini dapat memberi sumbangan berharga bagi pemerintah atau lembaga-lembaga yang membutuhkan, selain itu hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan penelitian pada bidang yang sama di masa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pasolong, 2007 :128 (dalam Sabariah, 2015 : 3).

Menurut Aritonang, 2005 : 26 (dalam Nurbaiti, 2013 : 21) pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat, handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memberikan janjinya. Hal tersebut senada yang dikatan oleh Brata, 2004 : 9 (dalam Nurbaiti, 2013 : 21) bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Sedangkan menurut Kotler, 2003 : 73 (dalam Nurbaiti, 2013 : 21) menyatakan bahwa, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jadi, dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang didapatkan melalui suatu aktifitas atau kegiatan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain yang membutuhkan pelayanan, dan bukan dengan pelayanan yang hanya memberikan janji namun tidak ditepati.

Dalam berbagai literatur tentang administrasi publik diungkapkan bahwa pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat. Pemerintah tidak dibangun untuk melayani kebutuhan dirinya sendiri, tetapi bertujuan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Rasyid, 1998 (dalam Achmad, 2010 : 178). Pelayanan Publik oleh Lembaga Administrasi Negara, 1998 (dalam Achmad, 2010 : 178) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di Pusat, di Daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMD/N) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Thoha, 1991 (dalam Achmad, 2010 : 179).

Menurut Mahmuddin, 2007 : 213 (dalam Mandasari, 2014 : 3) bahwa, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik

dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Lewis dalam Tjiptono, 2008 : 85 (dalam Mandasari : 3) kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkatan layanan yang diberikan dan mampu untuk menyesuaikan ekspektasi atau harapan pelanggan.

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang mendefinisikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kerja layanan. Parasuraman (dalam Sabariah, 2015 : 5) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemauan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Yang dimana, pengguna yang dimaksud disini adalah warga Negara atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik (Dwiyanto, 2008 : 136).

Kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Yang dimana, penentuan kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Namun, banyak kendala, terutama kontak antar pelanggan dan penyedia pelayanan. Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang ini mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Roesanto, 2000 (dalam Tasunar, 2006 : 4).

1. Standar Pelayanan Publik

Sabariah (2015 : 4) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2. Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan

Prinsip-prinsip untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal dipengaruhi antara lain melalui persaingan pasar yang semakin tinggi, termasuk didalamnya adalah persaingan organisasi pemerintah yang dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu kita perlu memahami faktor-faktor eksternal tersebut diantaranya :

- a. Memulai sikap mengenali dinamika pelanggan terhadap apa yang mereka butuhkan dan apa yang mereka inginkan.

- b. Mengembangkan suatu kerangka pendekatan kearah pencapaian kepuasan pelanggan.
- c. Mempertemukan tujuan badan usaha dalam rangka pencapaian kepuasan pelanggan. Husaini, 2001 (dalam Achmad, 2010 : 186)

Faktor-faktor eksternal tersebut perlu direspon oleh setiap pucuk pimpinan, baik organisasi pemerintahan maupun bisnis dengan mengintegrasikan berbagai unsur atau elemen guna menghasilkan produk layanan yang dapat memuaskan pelanggan, yang pada intinya adalah perlu memperbaiki kerja organisasi yang berorientasi kepada pemberian pelayanan publik yang prima (*excellent publik service*). Sedangkan pada faktor internal, maka upaya-upaya memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan adalah terkait langsung dengan mekanisme, sistem dan prosedur, dalam memberikan layanan, oleh karenanya diperlukan teknik/cara pada tingkat operasionalnya.

Maxwell, 2000 (dalam Achmad, 2010 : 187) mengungkapkan beberapa kriteria untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, yaitu :

- a. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preposisi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
- b. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.
- c. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya dapat terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.

- d. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknik/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsive, dan manusiawi.
- e. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tariff dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- f. Efektif artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Dengan melihat prinsip-prinsip yang dikemukakan diatas, maka dapat ditemukan kata kunci sebagai tolak ukur yang utama dalam menilai pelayanan yang berkualitas adalah kepuasan pelanggan, yaitu sejauh mana pelayanan yang diberikan tersebut berhasil memberikan rasa puas terhadap pelanggan. Dan tentu untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dalam melakukannya, dan konsisten dalam setiap pekerjaan yang diterima sebagai pelayan publik untuk mencapai hasil yang baik.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Achmad (2010 : 190) Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, beberapa faktor yang sering ditemui serta mempengaruhi dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan publik terdiri dari :

a. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, apabila

komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi di desentralisasi memungkinkan untuk diadakannya penyesuaian, letak pengambilan keputusan dengan mempertimbangkan untung rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, yang dimana desentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakluwes dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan desentralisasi yang berlebihan bisa menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi.

Oleh karena itu, struktur organisasi yang demikian akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik. Manyur, 2010 : 191.

b. Kemampuan Aparat

Aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan Negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri. Tayibnapi, 1993 (dalam Achmad 2010 : 193). Sedangkan menurut Moerdiono, 1998 (dalam Achmad, 2010 : 193) mengatakan bahwa aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan

pendegelasan dari Presiden Republik Indonesia. Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut.

Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah :

1. Tingkat pendidikan aparat
2. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan
3. Kemampuan melakukan kerjasama
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas
7. Tingkat tata kera mencari tata kerja yang terbaik
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggung jawaban kepada atasan
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan tugasnya

c. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, baik itu dari bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti mahal nya biaya, kualitas pelayanan rendah atau

lamanya waktu pengurusan maka itu akan merusak citra pelayanan disuatu tempat (Achmad, 2010 : 194).

d. Sarana Pelayanan (Teknologi pelayanan)

Menurut Moenir, 2001 (dalam Achmad, 2010 : 195) sarana pelayanan merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan, dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan ini antara lain :

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
2. Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa
3. Kualitas produktivitas barang atau jasa
4. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin
5. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
7. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan, sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Sarana pelayanan dapat meliputi sarana kerja dan fasilitas pelayanan. Sarana kerja ditinjau dari kegunaannya, terdiri dari peralatan kerja, perlengkapan kerja dan perlengkapan bantu atau fasilitas. Sebagai contoh yang

merupakan sarana kerja dalam komputer, perlengkapan komunikasi, perlengkapan pengolahan data, furniture, mesin obsensi dan lain-lain. Demikian juga dengan fasilitas pelayanan adalah sangat penting dan harus dipelihara agar mendukung dalam pelaksanaan fungsi pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat, sistem pelayanan, sarana pelayanan. Keempat faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semakin baik struktur organisasi, kemampuan aparat, sistem pelayanan dan sarana prasarana, maka kualitas pelayanan publik akan semakin baik pula dan semakin dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna hasil pelayanan.

B. Kerangka Pikir

Kualitas yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspresi 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 atau masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Bila harapan pelanggan dilampaui oleh pelayanan yang dirasakan maka kualitas pelayanan sangat berkualitas.

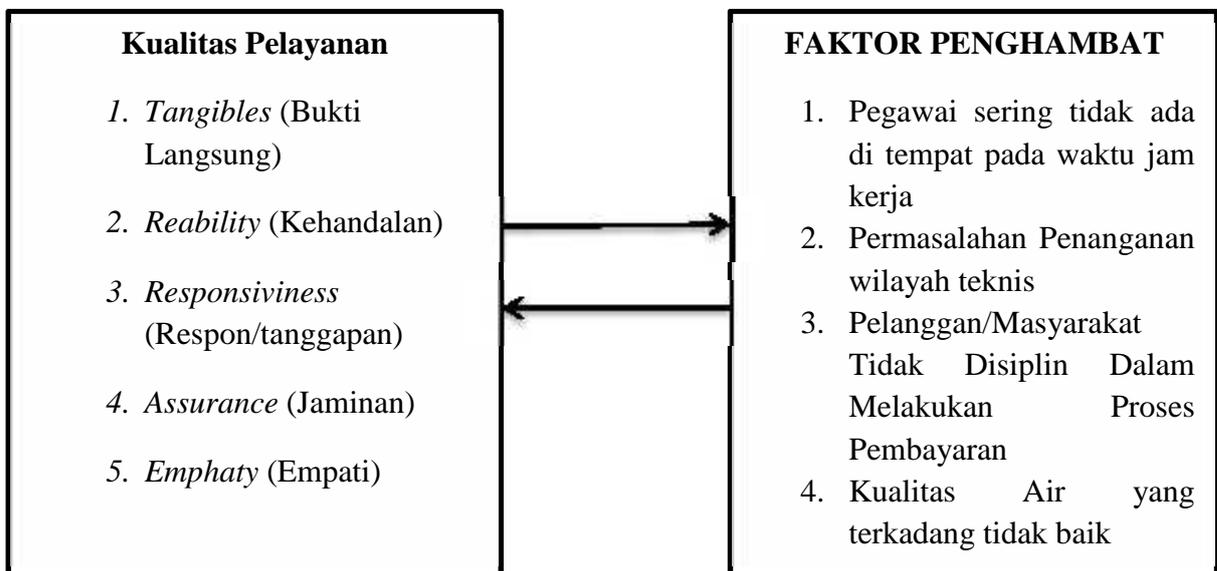
Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar. Maka digunakan 5 indikator Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman (dalam Sabariah, 2015 : 5). Indikator yang dimaksud yaitu, *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimana, disini kita dapat melihat sejauh mana kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya terhadap pelanggan jika dilihat dari fasilitas atau sarana dan prasarana yang digunakan perusahaan yang dapat dijadikan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh Kantor PDAM Polewali Mandar. *Realibility*, dengan indikator kedua ini, kita dapat melihat pelayanan yang jujur terhadap pelanggan yang dilakukan oleh para pegawai di Kantor PDAM Polewali Mandar. *Responsiviness*, Indikator tersebut diteliti untuk mengetahui seperti apa sikap ketanggapan dan kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat terhadap pelanggan di Kantor PDAM Polewali Mandar. *Assurance*, dengan indikator tersebut kita dapat mengetahui seperti apa kemampuan para pegawai dalam memberikan jaminan dan kepastian serta menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap Instansi di Kantor PDAM Polewali Mandar. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Menurut peneliti, indikator tersebut di atas dipilih untuk digunakan dalam penelitian karena memiliki hubungan yang erat, dan indikator tersebut dapat dijadikan tolak ukur dalam melakukan penilaian seberapa bagus tingkat

layanan yang diberikan dan mampu untuk menyesuaikan ekspektasi atau harapan pelanggan di PDAM Polewali Mandar dengan berdasarkan ke lima indikator tersebut. Kelima indikator tersebut dapat mempengaruhi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berikut adalah kerangka pemikiran dari Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar.

SKEMA KERANGKA PIKIR



Gambar 2.1

C. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkatan pelayanan yang diberikan dan mampu untuk menyesuaikan ekspektasi atau harapan pelanggan, Lewis dalam Tjiptono, 2008 : 85 (dalam Andila Mandasari : 3). Maka, kegiatan pelayanan terhadap masyarakat tidak dapat berjalan secara maksimal tanpa adanya kesiapan pemerintah atau aparatur pelayan publik

untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan hasil kerja yang harus dicapai oleh seorang pegawai dalam memuaskan pelanggannya di PDAM Kabupaten Polewali Mandar.

a. *Tangibles*, yaitu kemampuan perusahaan atau instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat, dilihat dari fasilitas atau sarana dan prasarana yang digunakan perusahaan adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa di Kantor PDAM Polewali Mandar. Adapun indikatornya meliputi :

- 1) Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya terhadap pelanggan,
- 2) Kemampuan perusahaan dari fasilitas sarana dan prasarana yang digunakan.

b. *Realibility*, yaitu pelayanan yang jujur terhadap pelanggan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menciptakan pelayanan yang tepat dan baik di Kantor PDAM Polewali Mandar. Adapun indikatornya meliputi :

- 1) Keandalan pegawai dalam memberikan informasi pelayanan yang jujur dan berkualitas,
- 2) Keandalan pegawai dalam memudahkan teknis pelayanan.

c. *Responsiviness*, yaitu suatu sikap kemampuan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas di Kantor PDAM Polewali Mandar. Adapun indikatornya meliputi :

- 1) Respon petugas pelayanan terhadap keluhan dan saran dari masyarakat,
 - 2) Kemampuan pegawai PDAM dalam membantu pelanggan dalam mendapatkan pelayanan yang cepat.
- d. *Assurance*, yaitu mampu memberikan kepastian dan jaminan dalam hal pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat atau pelanggan terhadap perusahaan atau instansi di Kantor PDAM Polewali Mandar. Adapun indikatornya meliputi :
- 1) Kemampuan administrasi petugas pelayanan,
 - 2) Kemampuan pegawai dalam memberikan kepastian dan rasa percaya terhadap pelanggan.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan rasa perhatian yang penuh terhadap pelanggan dengan berupaya memahami kemauan masyarakat di Kantor PDAM Polewali Mandar. Adapun indikatornya meliputi :
- 1) Perhatian pegawai dalam melakukan pelayanan,
 - 2) Keramahan petugas dalam melakukan pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan mulai dari tanggal 13 Agustus 2018 sampai dengan tanggal 13 Oktober 2018. Penelitian ini berlokasi di Kantor PDAM Kabupaten Polewali Mandar. Kantor ini menjadi lokasi penelitian bagi penulis dan disertai dasar pertimbangan bahwa di Kantor PDAM Kabupaten Polewali Mandar masih terjadi beberapa masalah penyediaan air bersih sehingga sebagian masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh PDAM.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variable. 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 tipe penelitian survey merupakan penelitian yang dilakukan pada populasi besar atau kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian ini sebanyak 876 populasi khusus di Kec. Mapilli, dari sebagian pelanggan PDAM Kabupaten Polewali Mandar yang berjumlah 15.427 pelanggan.

2. Sampel

Pengambilan sampel untuk penelitian, jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih. Jadi, dalam menentukan sampel, maka terlebih dulu dilakukan pengecilan populasi yang akan dijadikan sampel dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini diambil 10% dari populasi sebelumnya yang berjumlah 876 populasi, dengan cara :

$$876 \times 10\% = 87 \text{ Pelanggan}$$

Berdasarkan hasil pembagian di atas, maka jumlah populasi yang akan diteliti yaitu 87 pelanggan yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini. Jadi, Teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik *Nonprobability Sampling* yang digunakan adalah *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat

digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dan merupakan salah satu unsur penting dalam penelitian. Teknik yang digunakan dalam menghimpunkan data dalam penelitian ini adalah :

1. Kuisisioner

Penelitian ini akan mengedarkan kuisisioner, yang terdiri dari sejumlah pertanyaan yang dilengkapi dengan beberapa alternatif jawaban yang berkaitan dengan PDAM wai Tupalayo kabupaten Polewali Mandar. Kuisisioner terdiri dari tiga bagian, yaitu tata cara pengisian kuisisioner, pertanyaan yang berkaitan dengan identitas responden, dan pertanyaan yang berkaitan dengan jawaban seberapa jauh responden setuju atau tidak setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner. Pemberian skor dengan menggunakan empat skala Likert adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1

Keterangan	Nilai Pernyataan Positif	Nilai Pernyataan Negatif
Sangat Baik	4	1
Baik	3	2
Kurang Baik	2	3
Tidak Baik	1	4

Interpretasi skor indeks untuk data kuisioner dengan 4 skala pengukuran, yaitu:

Angka 0%-25% = Tidak Baik

Angka 26%-50% = Kurang Baik

Angka 51%-75% = Baik

Angka 76%-100% = Sangat Baik

2. Observasi

Peneliti akan melakukan observasi atau pengamatan secara langsung di Kantor PDAM Wai Tipalayo Kabupaten Polewali Mandar.

E. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data (peneliti) dari objek penelitiannya. Jadi data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi yang menerbitkan atau menggunakannya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Jadi data sekunder adalah data yang dikumpulkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengelolannya. Data yang diperoleh dari peneliti lain atau dari catatan di instansi, atau dari mana saja sudah diolah, merupakan data sekunder.

3. Data Kuantitatif

Data Kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penafsiran kuantitatif yang kuat. Jadi data

kuantitatif adalah nilai dari perubahan yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka-angka (statistik).

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada rumusan masalah satu menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Sedangkan rumusan masalah kedua hanya menganalisis tingkat persepsi responden terhadap kualitas pelayanan.

Pengolahan data secara statistic deskriptif pada dasarnya suatu cara mengolah data kuantitatif sederhana sehingga data penelitian tersebut mempunyai arti. Pengolahan data melalui teknik statistik dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya yakni distribusi frekuensi. Distribusi frekuensi adalah pengelompokkan data kedalam beberapa kategori yang menunjukkan banyaknya data dalam setiap kategori, dan setiap data tidak dapat dimasukkan kedalam dua atau lebih kategori.

G. Keabsahan Data

1. Uji Validitas

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

Dalam melakukan pengujian validitas, akan digunakan alat ukur berupa program computer yaitu SPSS *for Windows* 24, 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 table maka dikatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Realibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan alat pengukuran konstruk atau variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang, terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wai Tupalayo Kabupaten Polewali Mandar didirikan dengan maksud untuk menyelenggarakan pengelolaan air bersih dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek ekonomi, sosial dan kesehatan, dan untuk meningkatkan pelayanan umum yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu keberadaan PDAM ke depan juga diharapkan dapat menjadi salahsatu penunjang pendapatan asli daerah (PAD).

PDAM Wai Tupalayo sebelumnya di kenal dengan sebutan Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Polewali Mamasa (1980-1990). Selanjutnya pada tanggal 20 Agustus 1990, Pemerintah Daerah Tk. II Kabupaten Polewali Mamasa mendirikan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam bidang pelayanan air minum, yang disebut PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kabupaten Polewali Mamasa ditandai dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Dati II kabupaten Polewali Mamasa Nomor 2 Tahun 1990 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mamasa.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No. 772/KPTS/ck/1992 tanggal 1 Desember 1992 pengolahan sarana bidang prasarana penyediaan air bersih yang ada milik BPAM di Kabupaten Polewali Mamasa diserahkan kepada Gubernur Sulawesi Selatan. Penyerahan tersebut

diteruskan kepada Bupati Polewali Mamasa dengan Berita Acara Serah Terima Nomor ; 690/62.83/Ekon dan Nomor : 539/283/XII Ekon tanggal 16 Desember 1992. Sejak saat ini itu BPAM Kabupaten Polewali Mamasa resmi dialihkan menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Polewali Mamasa.

Adanya pemekaran wilayah Kabupaten Polewali Mamasa ditandai dengan terbentuknya Kabupaten Mamasa sesuai UU No. 11 Tahun 2002, maka Kabupaten Polewali Mamasa berubah nama menjadi Kabupaten Polewali Mandar berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2005 tanggal 30 Desember 2005. Dengan demikian, PDAM Kabupaten Polewali Mamasa berubah nama menjadi PDAM Kabupaten Polewali Mandar.

Sejalan dengan perkembangan zaman dan adanya perubahan perundangan-undangan, Peraturan Daerah Kabupaten Tingkat II Polewali Mamasa Nomor 2 Tahun 1990 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tingkat II Polewali Mamasa, dipandang sudah tidak sesuai dengan kondisi dan perkembangan yang terjadi, maka diperlukan adanya penyempurnaan sebagaimana mestinya. Akhirnya Perda Kabupaten Polewali Mamasa Nomor 2 Tahun 1990, dinyatakan sudah tidak berlaku lagi dan digantikan dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Kabupaten Polewali Mandar Nomor 4 Tahun 2013 tentang Perusahaan Daerah Air Minum yang di ditetapkan Bupati Polewali Mandar pada tanggal 24 Juni 2013, Lembaran Daerah Tahun 2013 Nomor 4.

Nama Perusahaan Daerah Air Minum yakni PDAM Wai Tupalayo Kabupaten Polewali Mandar, telah ditetapkan dalam Pasal 2 Ayat (3) Perda Nomor 4 Tahun 2013 tentang Perusahaan Daerah Air Minum. Sedangkan logo ditetapkan dalam Keputusan Bupati No. KPTS/415/2012/Huk, tentang Penetapan Nama dan Logo PDAM Wai Tupalayo Kabupaten Polewali Mandar.

Sistem Penyediaan Air Minum yang dikelola oleh PDAM Kabupaten Polewali Mandar sampai tahun 2017 melayani 4 wilayah, yaitu Polewali (Pusat), Cabang Wonomulyo, Unit Campalagian, Unit Tinambung. Di Kabupaten Polewali Mandar, yang telah memperoleh pelayanan air minum PDAM adalah 11 Kecamatan dari 16 kecamatan yang ada di Kabupaten Polewali Mandar, jumlah pelanggan PDAM di Kabupaten Polewali Mandar adalah 15.472 pelanggan dengan rincian sebagai berikut :

1. Polewali (Pusat) 4,989 SL dengan daerah pelayanan:
 - Polewali : 3,780 SL
 - Matakali : 673 SL
 - Binuang : 509 SL
 - Anreapi : 27 SL
2. Cabang Wonomulyo 3.998 SL dengan daerah pelayanan:
 - Wonomulyo : 2.742 SL
 - Mapilli : 876 SL
 - Tapango : 380 SL
3. Unit Campalagian 2.879 SL

4. Unit Tinambung 3.588 SL dengan daerah pelayanan :

- Tinambung : 1.899 SL
- Limboro : 1.689 SL
- Alu : Proses penyambungan pipa distribusi

Tabel 4.1
Data Umum Pelanggan PDAM Kabupaten Polewali Mandar

Tahun	Jumlah Sambungan Langganan
2017	15.472 SL
2016	14.125 SL
2015	13.075 SL

Sumber : PDAM Polewali Mandar 2017

Berdasarkan tabel diatas, data umum pelanggan PDAM Kabupaten Polewali Mandar dalam kurun waktu tiga tahun terakhir mengalami peningkatan jumlah pelanggan, hal tersebut dapat dilihat pada tabel data umum pelanggan berdasarkan PDAM Polewali Mandar dengan jumlah angka peningkatan pelanggan berkisar 10-15% tambahan pelanggan, dari tahun 2015 berjumlah 13.075 Sambungan Pelanggan, 2016 berjumlah 14.125 Sambungan Pelanggan, dan 2017 berjumlah 15.472 Sambungan pelanggan yang menggunakan air PDAM Polewali Mandar.

- Visi, Misi, Tujuan dan Fungsi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Polewali Mandar
 - a. Visi

Mewujudkan Pelayanan Air Minum yang Prima, Profesional, dan Berkualitas Tahun 2019.

b. Misi

1. Memberi pelayanan air bersih yang berkualitas, kontinyu dan kontinuitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Mengendalikan ketersediaan air baku bagi masyarakat pelanggan dalam memperluas cakupan pelayanan.
3. Memajukan kemampuan pengelolaan perusahaan, mobilisasi sumberdaya, pembinaan berbasis kinerja dan berkomponen.
4. Melakukan efisiensi di berbagai aspek dalam rangka peningkatan pendapatan perusahaan sehingga mampu memberikan *income* (PAD) kepada daerah dan kesejahteraan pegawai.
5. Membangun komunikasi dan menggalang kerjasama dengan berbagai pihak terkait dalam rangka pengembangan perusahaan secara berkesinambungan.

c. Tujuan

Sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Polewali Mandar No. 4 Tahun 2013 tentang Perusahaan Daerah Air Minum, pada Pasal 5 ayat (2) disebutkan bahwa tujuan didirikannya PDAM Wai Tiplayo Polewali Mandar, adalah :

1. Untuk memberikan pelayanan air bersih yang berkualitas dengan kuantitas yang memadai serta berkesinambungan bagi masyarakat

2. Mendorong pengembangan pembangunan dan pertumbuhan perekonomian daerah
 3. Sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).
- d. Fungsi
1. Melakukan sebagian kewenangan Pemda di bidang pengelolaan, penyediaan, pengusahaan dan pelayanan air minum kepada masyarakat
 2. Menyiapkan bahan untuk perumusan kebijakan umum Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar di bidang pengelolaan PDAM
 3. Pelaksanaan fungsi ekonomi dengan tidak mengabaikan fungsi sosial.

B. Deskripsi Data Pelanggan yang Menjadi Responden di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Polewali Mandar

Pada bab ini penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh selama penelitian yang telah dilakukan di Kabupaten Polewali Mandar, tepatnya di PDAM Wai Tupalayo Kabupaten Polewali Mandar. Data ini diperoleh melalui kuesioner yang didistribusikan kepada 87 pelanggan yang berkunjung ke PDAM Wai Tupalayo Polewali Mandar, dan mewawancarai informan pegawai PDAM, yaitu, Kepala Sub bagian Hubungan Pelanggan, staff bagian administrasi, dan staf bagian hubungan pelanggan, di Perusahaan daerah Air Minum Polewali Mandar sebagai pembandingnya. Penyajian data meliputi data-data tentang identitas responden dan distribusi jawaban pelanggan terhadap pertanyaan yang akan diajukan dan yang akan diuraikan dalam table frekuensi.

a. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin laki-laki dan perempuan pelanggan PDAM Wai Tupalayo Kabupaten Polewali Mandar yang didominasi perempuan, hal ini dapat dilihat dari table berikut ini :

Tabel 4.2

Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
1.	Laki-Laki	36	42
2.	Perempuan	51	58
Jumlah		87	100

Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas total responden yang merupakan pelanggan PDAM Wai Tupalayo Kabupaten Polewali Mandar berjumlah 87 orang, terdapat responden laki-laki sebanyak 36 pelanggan dengan persentase 42%, dan didominasi oleh responden perempuan sebanyak 51 pelanggan dengan persentase 58%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan perempuan lebih banyak dibandingkan dengan pelanggan laki-laki.

b. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Dalam penelitian ini, pelanggan yang menjadi responden berada pada tingkat umur yang berbeda-beda, peneliti mengelompokkan tingkat usia responden menjadi delapan kategori, yaitu responden yang berusia 18-23 tahun, 24-29 tahun, 30-35 tahun, 36-41 tahun, 42-47 tahun, 48-53 tahun, 54-60 tahun, dan diatas usia 60 tahun. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 4.3
Identitas Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	18-23	25	29
2.	24-29	29	33
3.	30-35	7	8
4.	36-41	5	6
5.	42-47	12	14
6.	48-53	2	2
7.	54-60	2	2
8.	> 60	5	6
Jumlah		87	100

Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas berjumlah 87 responden yang dikelompokkan berdasarkan umur, pelanggan yang paling banyak adalah pelanggan yang berada pada kelompok umur 24-29 tahun yaitu sebanyak 29 orang (33%), kelompok umur 18-23 tahun yaitu sebanyak 25 orang (29%), kelompok umur 42-47 tahun yaitu sebanyak 12 orang (14%), kelompok umur 30-35 tahun yaitu sebanyak 7 orang (8%), kelompok 36-41 tahun yaitu sebanyak 5 orang (6%), kelompok umur 48-52 tahun yaitu sebanyak 2 orang (2%), kelompok umur 54-60 tahun yaitu sebanyak 2 orang (2%), dan kelompok umur lebih dari 60 tahun yaitu sebanyak 5 orang (6%). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa, mayoritas pelanggan di PDAM Wai Tipalayo Polewali Mandar yaitu berusia 24-29 tahun.

c. Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung

Pelanggan yang menjadi responden dalam penelitian ini merupakan pelanggan yang berasal dari berbagai latar belakang yang berada mulai dari tempat tinggal dan profesi masing-masing. Untuk mengetahui Frekuensi berkunjung responden dapat dilihat dalam table berikut ini :

Tabel 4.4
Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung

No	Frekuensi Berkunjung	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Satu kali berkunjung	6	7
2.	Lebih dari dua kali	81	93
Jumlah		87	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas jumlah responden sebanyak 87 orang, dapat dilihat dengan frekuensi berkunjung satu kali yaitu sebanyak 6 orang dengan persentase 7%, dengan maksud satu kali berkunjung yakni pelanggan yang baru pertama kali berkunjung ke Kantor PDAM Polewali Mandar. Sedangkan yang berkunjung lebih dari dua kali sebanyak 81 orang dengan persentase 93%, dengan maksud lebih dari dua kali berkunjung yakni pelanggan yang paling sering berkunjung di PDAM Polewali Mandar, baik dalam melakukan pembayaran, menyampaikan keluhan, dan kritikan atau saran terhadap PDAM Polewali Mandar. Dari data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa, pengunjung yang datang lebih dari dua kali, dominan dibandingkan dengan pengunjung yang satu kali berkunjung.

d. Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Pekerjaan

Pelanggan yang menjadi responden dalam penelitian ini berprofesi sebagai wiraswasta, PNS, pelajar, dan lain-lain. Untuk mengetahui Frekuensi profesi responden dapat dilihat dalam table berikut ini :

Table 4.5
Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Wiraswasta	22	25
2.	PNS	8	9
3.	Pelajar	6	7
4.	Dan lain-lain	51	59
Jumlah		87	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pelanggan yang berprofesi sebagai Wiraswasta yaitu sebanyak 22 orang (25%), PNS yaitu sebanyak 8 orang (9%), Pelajar yaitu sebanyak 6 orang (7%), dan mempunyai profesi lain yaitu sebanyak 51 orang (59%). Jadi dapat disimpulkan bahwa pelanggan berprofesi lain lebih dominan.

C. Pengujian Persyaratan Statistik

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuisisioner yang menjadi alat ukur dalam penelitian. Instrumen yang valid menggambarkan bahwa instrumen benar-benar mampu dalam mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian, serta mampu

menunjukkan tingkat kesesuaian antara konsep penelitian dengan hasil ukur. (Cooper dan Schindler, 2006).

Pada uji validitas, penelitian ini mengambil sampel sebanyak 87 responden. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui valid atau tidaknya data sebelum data tersebut diolah. Selain itu uji validitas dilakukan agar lebih mengefisienkan waktu dalam pengambilan data lapangan. Artinya, dari sampel 87 yang didapatkan hasilnya valid secara keseluruhan, maka semua indikator telah mewakili semua instrumen. Tetapi jika terdapat sampel yang tidak valid dan tidak mewakili indikator yang ada, maka instrumen tersebut dapat dihapus.

Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor.

Dari hasil perhitungan korelasi akan didapatkan suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur validitas suatu item dan untuk mengetahui item tersebut layak digunakan atau tidak, biasanya dilakukan uji signifikansi 0,05, dalam hal ini jika signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05 maka dikatakan valid. Artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Selain dengan melihat signifikansi dapat juga dengan melihat nilai dari r hitung yang selanjutnya akan dibandingkan dengan nilai r tabel. Perhitungan r hitung digunakan rumus sebagai berikut :

$$r_x = \frac{N \sum X (\sum X)(Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_x : koefisien validitas

N : banyak subjek

X : Nilai pembandingan

Y :Nilai dari instrumen yang akan dicari validitasnya

Berikut hasil dari output spss terkait uji validitas berdasarkan per faktor.

a. Faktor Bukti Langsung

Indikator ini mencakup kemampuan PDAM dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (pelanggannya). Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang digunakan perusahaan adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa di Kantor PDAM Polewali Mandar. Bukti langsung/nyata yang dimaksud disini adalah penampilan pegawai, kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan dalam proses pelayanan, serta penggunaan fasilitas dalam proses pelayanan di Kantor PDAM Polewali Mandar. Berikut hasil perhitungan uji validitas dilihat dari faktor bukti langsung :

Tabel 4.6

Validitas Faktor Bukti Langsung

Pertanyaan	Signifikansi	r hitung	r tabel	Keputusan
1	0,004	0,303	0,2108	Valid
2	0,111	0,172	0,2108	Tidak valid
3	0,000	0,619	0,2108	Valid
4	0,000	0,489	0,2108	Valid
5	0,000	0,774	0,2108	Valid

Sumber : SPSS Versi 24

Dari kelima pertanyaan yang ada pada faktor bukti langsung diperoleh pertanyaan 2 memiliki korelasi yang tidak signifikan terhadap total skor dari faktor bukti langsung sedemikian sehingga disimpulkan pertanyaan 2 tidak valid terhadap faktor bukti langsung, hal ini ditinjau dari perbandingan nilai r hitung dengan r tabel diperoleh r hitung lebih kecil dari r tabel dan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sedangkan untuk pertanyaan 1,3,4, dan 5 diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel, hal ini korelasi keempat pertanyaan tersebut signifikan terhadap total faktor bukti langsung sehingga valid terhadap faktor bukti langsung.

b. Faktor Kehandalan

Indikator ini mencakup kemampuan PDAM Polewali Mandar untuk memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelayanan yang di maksud terdiri dari pelayanan yang jujur dan berkualitas , kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan, dan memberikan

kemudahan pelayanan dalam wilayah tekhnis. Berikut hasil perhitungan uji validitas berdasarkan faktor kehandalan :

Tabel 4.7

Validitas Faktor Kehandalan

Pertanyaan	Signifikansi	r hitung	r tabel	Keputusan
6	0,000	0,389	0,2108	Valid
7	0,024	0,242	0,2108	Valid
8	0,000	0,662	0,2108	Valid
9	0,000	0,593	0,2108	Valid

Sumber : SPSS Versi 24

Dari keempat pertanyaan yang ada pada faktor kehandalan secara keseluruhan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel dalam hal ini korelasi keempat pertanyaan tersebut signifikan terhadap total faktor kehandalan sehingga valid terhadap faktor kehandalan.

c. Tanggapan/Respon

Indikator ini mencakup kemampuan pegawai PDAM Polewali Mandar dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan merespon dan menerima berbagai saran dan keluhan dari pelanggan air PDAM Polewali Mandar. Untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Kantor PDAM Polewali Mandar. Berikut hasil perhitungan uji validitas berdasarkan faktor tanggapan/respon :

Tabel 4.8

Validitas Tanggapan/Respon

Pertanyaan	Signifikansi	r hitung	r tabel	Keputusan
10	0,002	0,324	0,2108	Valid
11	0,000	0,398	0,2108	Valid
12	0,000	0,622	0,2108	Valid
13	0,000	0,589	0,2108	Valid

Sumber : SPSS Versi 24

Dari keempat pertanyaan yang ada pada tanggapan/respon secara keseluruhan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel dalam hal ini korelasi keempat pertanyaan tersebut signifikan terhadap total skor tanggapan/respon sehingga valid terhadap tanggapan/respon.

d. Faktor Jaminan

Memberikan kepastian dan jaminan dalam hal pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat atau pelanggan terhadap perusahaan atau instansi di Kantor PDAM Polewali Mandar. Penyampaian informasi dengan tutur kata yang sopan memberi kesan kepada pelanggan untuk tidak bersikap emosi apabila terjadi suatu hal yang kurang menyenangkan. Berikut hasil perhitungan uji validitas berdasarkan faktor Jaminan :

Tabel 4.9
Validitas Faktor Jaminan

Pertanyaan	Signifikansi	r hitung	r tabel	Keputusan
14	0,000	0,483	0,2108	Valid
15	0,000	0,449	0,2108	Valid
16	0,000	0,805	0,2108	Valid
17	0,000	0,751	0,2108	Valid

Sumber : SPSS Versi 24

Dari keempat pertanyaan yang ada pada faktor jaminan secara keseluruhan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel dalam hal ini korelasi keempat pertanyaan tersebut signifikan terhadap total skor faktor jaminan sehingga valid terhadap faktor jaminan.

e. Faktor Empati

Empati adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau seseorang. Dalam lingkungan suatu perusahaan, dimana pelanggannya adalah masyarakat, empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya penyediaan air bersih. Empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan antara lain meliputi mendahulukan keinginan pelanggan, ramah dalam pelayanan, memahami dengan baik keinginan pelanggan, dan menghargai setiap pelanggan. Berikut hasil perhitungan ujia validitas berdsarkan faktor empati :

Tabel 4.10
Validitas Faktor Empati

Pertanyaan	Signifikansi	r hitung	r tabel	Keputusan
18	0,000	0,570	0,2108	Valid
19	0,000	0,574	0,2108	Valid
20	0,000	0,666	0,2108	Valid
21	0,000	0,613	0,2108	Valid

Sumber : SPSS Versi 24

Dari keempat pertanyaan yang ada pada faktor empati secara keseluruhan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel dalam hal ini korelasi keempat pertanyaan tersebut signifikan terhadap total skor faktor empati sehingga valid terhadap faktor empati.

Setelah mengetahui secara keseluruhan validitas perpertanyaan terhadap masing-masing faktornya, maka selanjutnya akan dilakukan uji validitas faktor terhadap instrumen (total faktor). Dengan hasil analisis menggunakan SPSS sebagai berikut :

Tabel 4.11
Validitas Instrumen

Faktor	Signifikansi	r hitung	r tabel	Keputusan
Bukti Langsung	0,000	0,576	0,2108	Valid
Kehandalan	0,000	0,405	0,2108	Valid
Respon/Tanggapan	0,000	0,474	0,2108	Valid
Jaminan	0,000	0,650	0,2108	Valid
Empati	0,000	0,606	0,2108	Valid

Sumber : SPSS Versi 24

Dari kelima faktor yang diberikan pada instrument yang diperoleh memiliki nilai signifikansi masing-masing lebih kecil dari 0,05 dan nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel yang artinya memiliki korelasi yang signifikan terhadap instrument. Sehingga kelima faktor tersebut memiliki validitas yang signifikan terhadap kelima instrumen.

e. Uji Reliabilitas

Untuk menjaga kehandalan dari sebuah instrumen atau alat ukur maka dapat digunakan uji reliabilitas. Uji reliabilitas yang dilakukan adalah instrumen atau faktor yang dinyatakan valid, sedangkan untuk yang tidak valid tidak dilanjutkan keuji reliabilitas. Dalam pengukuran reliabilitas menggunakan *Alpha Croanbach* dengan menggunakan SPSS.

Ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang handal
2. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak handal
3. Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d. 0,60, berarti cukup handal
4. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti handal
5. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat handal

Tabel 4.12 Reliabilitas Keseluruhan Pertanyaan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,422	,404	20

Berdasarkan tabel 4.12 dapat kita ketahui bahwa nilai koefisien alpha adalah sebesar 0,422. Berdasarkan kemandapan alpha maka untuk keseluruhan pertanyaan dikategorikan cukup handal terhadap penelitian yang artinya apabila keseluruhan pertanyaan ingin digunakan kembali pada instrumen penelitian maka hasilnya relatif akan sama dengan penelitian yang dilakukan sekarang.

D. Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Polewali Mandar

Hasil penelitian di PDAM Kabupaten Polewali mandar yang dilakukan oleh peneliti, untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar dilihat dari segi tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai PDAM Kabupaten Polewali Mandar dengan berdasarkan 4 indikator kualitas pelayanan yang di jadikan sebagai ukuran, yaitu *Tangibles*, *Reability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Dari kelima indikator tersebut yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai di PDAM Kabupaten Polewali Mandar dapat dilihat dari jawaban pada setiap sub indikator yang masing-masing memiliki 4 sampai 5 pertanyaan, dengan keseluruhan jumlah pertanyaan sebanyak 21 butir dengan skor tertinggi adalah 4 dan skor terendah adalah 1.

1. Bukti langsung (*Tangible*)

Indikator ini mencakup kemampuan PDAM dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (pelanggannya). Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang digunakan perusahaan adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa di Kantor

PDAM Polewali Mandar. Bukti langsung/nyata yang dimaksud disini adalah penampilan pegawai, kenyamanan dan kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan dalam proses pelayanan, serta penggunaan fasilitas dalam proses pelayanan di Kantor PDAM Polewali Mandar. Berikut hasil kuesioner terkait kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar, dilihat dari indikator *tangibles*, sebagai berikut :

Tabel 4.13
Indeks bukti langsung (*tangible*)

No.	Pernyataan	Skor				Total Jumlah Skor	Indeks %
		SB	B	KB	TB		
1	Pegawai berpakaian rapi dalam memberikan pelayanan	60	25	2	0	319	91,67%
2	Saya mendapatkan kenyamanan dalam proses Pelayanan	17	64	5	1	271	77,9%
3	Kemudahan dalam proses pelayanan	40	38	8	1	291	83,6%
4	Karyawan disiplin dalam melakukan proses pelayanan	17	61	7	2	267	76,724%
5	Kemampuan pegawai dalam menggunakan fasilitas (Computer) dalam melakukan pelayanan	50	27	3	7	294	84,5%

Sumber : Olahan hasil kuesioner, 2018

Nilai indeks pada indikator bukti langsung (*tangibles*) = $(91,67 + 77,9 + 83,6 + 76,724 + 84,5) / 5 = 82,9\%$

Tanggapan responden sebagaimana tabel 4.13, sesuai perhitungan menunjukkan bahwa pernyataan pertama pada indikator bukti langsung nilai indeks yaitu 91,67%, pernyataan kedua 77,9%, pernyataan ketiga 83,6%, pernyataan keempat 76,724%, dan pernyataan kelima 84,5%. Sebagian besar responden memberikan tanggapan baik (B) terhadap indikator bukti langsung pada kualitas pelayanan penyediaan air bersih di PDAM Polewali Mandar, nilai indeks pada indikator bukti langsung (*tangibles*) yaitu 82,9% atau berada dalam kategori sangat baik. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti yang dilakukan di Kantor PDAM Polewali Mandar sebagai berikut :

a. Kerapian Pegawai Dalam Pelayanan

Kerapian pegawai dalam melakukan pelayanan di Kantor PDAM Polewali Mandar berdasarkan penilaian responden dengan nilai indeks yaitu 91,67%, dan tanggapan responden sebagaimana tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat baik pada pernyataan pertama (SB). Penampilan pegawai, yaitu pegawai menggunakan pakaian yang bersih, rapi dan memakai pakaian sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pimpinan serta mengenakan sepatu, hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti, bahwa :

“penampilan para pegawai di Kantor PDAM Polewali Mandar dapat dinilai sangat baik, mereka menggunakan seragam dinas Kantor PDAM dengan bersih dan rapi, menggunakan sepatu berwarna hitam, senin senin sampai kamis menggunakan pakaian warna biru seragam yang ditetapkan

di Kantor PDAM Polewali Mandar, jum'at mereka menggunakan batik. Pegawai laki-laki rambutnya rapi, pegawai perempuan yang non islam rambutnya di tata rapi dan bersih, dan pegawai perempuan yang islam semuanya menggunakan jilbab”.

Dari hasil observasi tersebut dapat dilihat bahwa salah satu ketertarikan pelanggan terhadap pegawai di Kantor PDAM Polewali Mandar ini, yaitu dilihat dari cara berpakaian pegawai yang dinilai langsung oleh masyarakat/pelanggan. Penampilan dalam pelayanan merupakan hal utama yang harus diperhatikan, jika penampilan para pegawai bersih dan rapih maka pelanggan juga akan merasa senang dan merasa dihargai, hal tersebut sesuai dengan tanggapan responden pada pernyataan pertama dalam indikator *tangibles* (bukti langsung) mereka sebagian besar memberikan tanggapan sangat baik (SB) mengenai kerapian pegawai dalam pelayanan.

b. Kenyamanan Dalam Proses Pelayanan

Dalam proses pelayanan hal yang perlu dilakukan oleh pegawai yaitu memberikan kenyamanan terhadap pelanggan, hal tersebut sesuai dengan hasil kuesioner penelitian yang diisi langsung oleh pelanggan sebagai responden dalam penelitian dengan nilai indeks 77,9%, tanggapan responden sebagaimana tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik (B) pada pernyataan kedua dalam indikator *tangibles*, dan hal tersebut perlu lebih ditingkatkan lagi, karena jika pelanggan tidak mendapatkan kenyamanan bisa jadi pelanggan akan menilai buruk kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di PDAM Polewali Mandar. Sesuai hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, yaitu :

“kemampuan pegawai dalam memberikan kenyamanan terhadap pelanggan dalam proses pelayanan di Kantor PDAM Polewali Mandar ini cukup baik, hak tersebut terlihat saat peneliti melakukan penelitian di Kantor tersebut. seperti halnya jika masa pembayaran air PDAM tiba, para pelanggan sangat banyak berdatangan ke Kantor tersebut untuk melakukan pembayaran, nah dalam proses pembayaran pelanggan mengambil nomor antrian untuk melakukan pembayaran, dengan adanya nomor antrian ini, agar pelanggan tidak saling berlomba untuk melakukan pembayaran, dan di Kantor tersebut telah disediakan ruang tunggu antrian dengan dilengkapi fasilitas seperti kipas angin agar pelanggan tidak kepanasan dan televisi agar pelanggan tidak terlalu jenuh dalam antrian di loket pembayaran”.

Kenyaman dan keamanan utamanya di loket pembayaran yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga pelanggan merasa tenang dan nyaman dalam proses pelayanan.

c. Kemudahan Dalam Proses Pelayanan

Kemampuan pegawai dalam memudahkan proses pelayanan pada indikator bukti langsung dengan nilai indeks 83,6%, tanggapan responden sebagaimana tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan taggapan sangat baik (SB). Fasilitas pelayanan dan pengaduan pelanggan yang dimaksud adalah website info pelanggan, SMS Gateway, facebook, dan media sosial lainnya yang telah disiapkan oleh PDAM Polewali Mandar. Hal tersebut sesuai dengan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, yaitu :

“di salah satu desa di Polewali Mandar, yang kebetulan desa tersebut lumayan jauh dari Kantor PDAM Polewali Mandar, sebagian besar pelanggan yang ada di desa tersebut, apabila mengalami masalah aliran air ke rumah mereka, masalah tersebut langsung dilaporkan melalui SMS Gateway yang dimiliki oleh PDAM Polewali Mandar, ada juga biasanya yang melapor

melalui website khusus info pelanggan dan melalui facebook juga yang disiapkan oleh PDAM Polewali Mandar”.

Dengan adanya fasilitas pelayanan melalui media online, dapat mempermudah masyarakat/pelanggan jika ada yang ingin disampaikan atau dilaporkan ke PDAM Polewali Mandar terkait saluran air PDAM. Ini sangat berguna terlebih bagi pelanggan yang tempat tinggalnya cukup jauh dari Kantor PDAM Polewali Mandar.

d. Kedisiplinan Pegawai Dalam Proses Pelayanan

Pada pernyataan keempat dalam indikator bukti langsung memperoleh nilai indeks 76,724%, tanggapan responden sebagaimana tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik (B). Pegawai di Kantor PDAM Polewali Mandar ini cukup disiplin dalam proses pelayanan, mereka melakukan pelayanan sesuai dengan tugas masing-masing dan setiap kepala bagian memiliki staf masing-masing. Atasan telah memilih para pegawai untuk ditempatkan berdasarkan kemampuan mereka, serta atasan juga telah menetapkan waktu jam kerja pegawai seperti datang tepat waktu dan pulang dengan waktu yang telah ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di PDAM Polewali Mandar, yaitu :

“di Kantor PDAM Polewali Mandar sudah dilakukan pembagian tugas oleh atasan, mereka ditempatkan sesuai dengan kemampuannya, dan beberapa bagian terdiri dari kepala bagian dan stafnya masing-masing. Hal ini dilakukan agar tingkat kedisiplinan di Kantor tersebut semakin meningkat. Karena jika tidak dilakukan pembagian sesuai dengan kemampuannya, maka proses pelayanan tidak akan berjalan lancar.”

Disiplin dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat merupakan suatu hal yang dinilai langsung oleh masyarakat, utamanya pelanggan PDAM Polewali Mandar yang hampir setiap bulan bertemu langsung dengan pegawai PDAM. Jika pegawai disiplin dalam pelayanan, maka proses pelayanan juga akan berjalan dengan baik dan pelanggan juga akan merasa dihargai.

e. Kemampuan Pegawai Dalam Menggunakan Fasilitas Dalam Pelayanan

Kemampuan pegawai dalam menggunakan fasilitas dalam pelayanan memperoleh nilai indeks 84,5%, dan tanggapan responden sebagaimana tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat baik (SB) pada indikator *tangibles*. Di Kantor PDAM Polewali Mandar, para pegawai cukup handal dalam menggunakan fasilitas (*computer*) yang telah disiapkan. Jika ada pegawai yang belum mahir dalam menggunakan komputer, maka pegawai tersebut harus mengikuti pelatihan penggunaan sarana dan prasarana di Kantor tersebut, hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti di PDAM Polewali Mandar, yaitu :

“di Kantor PDAM Polewali Mandar, jika ada pegawai yang tidak terlalu mahir dalam menggunakan fasilitas seperti komputer maka atasan memerintahkan langsung untuk mengikuti pelatihan penggunaan fasilitas di Kantor ini, karena setiap kurang lebih enam bulan sekali jika ada pegawai baru dan belum terlalu mahir dalam menggunakan komputer maka akan dilaksanakan pelatihan penggunaan komputer khusus pegawai yang belum terlalu mahir.”

Hal tersebut dilakukan oleh atasan di Kantor PDAM Polewali Mandar, tidak lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui sarana dan prasarana yang dimiliki PDAM Polewali Mandar serta kemampuan pegawai dalam menggunakan fasilitas juga sangat berpengaruh pada peningkatan kualitas

pelayanan di Kantor PDAM Polewali Mandar. Karena, jika banyak pegawai yang tidak mahir menggunakan komputer atau fasilitas layanan lainnya, maka dapat menghambat proses pelayanan di Kantor tersebut.

Dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan penyediaan air bersih penulis memasukkan hasil penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan penulis dalam melakukan suatu penelitian kualitas pelayanan sehingga dapat memperkuat teori yang ingin digunakan untuk mengkaji penelitian yang akan dilakukan.

➤ Kualitas pelayanan di PDAM Rembang Dilihat Dari Indikator *Tangible*

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suryani (2006 : 7) Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Tangible* (berwujud) pada PDAM Kabupaten Rembang sangat puas. Kepuasan tersebut dapat dilihat disetiap indikator yang menunjukkan puas. Sehingga pada dimensi ini harapan pelanggan telah terpenuhi dengan baik dengan kinerja pelayanan. Yang berada didalam indikator ini adalah penampilan petugas, fasilitas pelayanan, sistem pembayaran rekening air yang diterapkan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses pelanggan dalam menjangkau tempat pelayanan, dan peralatan (peralatan kerja dan peralatan pendukung) yang dimiliki PDAM Kabupaten Rembang.

➤ Kualitas Pelayanan di PDAM Polewali Mandar Dilihat Dari Indikator *Tangible*

Berdasarkan data responden dan data hasil observasi yang ditinjau dari dimensi *tangibles* (bukti langsung) di PDAM Polewali Mandar berada dalam kategori sangat baik. Pegawai telah memberikan bukti nyata dalam kualitas

pelayanan penyediaan air bersih di PDAM Polewali Mandar dengan berbagai kemampuan yang telah dimiliki oleh pegawai, seperti, pegawai mengenakan pakaian rapi di Kantor sesuai dengan aturan berpakaian yang telah ditetapkan di Kantor (memakai seragam Kantor dan sepatu), kemampuan dalam hal menggunakan sarana dan prasarana, baik sarana yang digunakan di Kantor maupun sarana yang digunakan di lapangan untuk mengatasi permasalahan wilayah teknis dalam menyelesaikan berbagai keluhan dari pelanggan.

Dari hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, terdapat kesamaan diantara keduanya. Pada kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangibles* di PDAM Rembang mendapatkan respon sangat puas dari masyarakat/pelanggan. Sedangkan di PDAM Polewali Mandar juga mendapatkan respon/tanggapan baik (B) dalam pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat/pelanggan. Pada dimensi *tangibles* yang digunakan di PDAM Rembang dengan beberapa indikator yang dijadikan acuan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan di PDAM Rembang dapat dikatakan 90% sama dengan indikator yang digunakan dalam dimensi *tangibles* dalam mengukur kualitas pelayanan di PDAM Polewali Mandar, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan di PDAM Rembang dan pelayanan di PDAM Polewali Mandar sama-sama mendapatkan respon sangat baik dari masyarakat/pelanggan dengan pelayanan yang dilakukan berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti langsung).

2. Kehandalan (*Realibility*)

Indikator ini mencakup kemampuan PDAM Polewali Mandar untuk memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Pelayanan yang di maksud terdiri dari pelayanan yang jujur dan berkualitas , kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan, dan memberikan kemudahan pelayanan dalam wilayah tekhnis. Berikut hasil kuesioner terkait kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar, dilihat dari indikator *realibility*, yaitu :

Tabel 4.14
Indeks Kehandalan (*reability*)

No.	Pernyataan	Skor				Total Jumlah Skor	Indeks %
		SB	B	KB	TB		
1	Pegawai cermat dalam memberikan pelayanan	65	21	1	0	325	93,4%
2	Pegawai mempunyai standar pelayanan yang jelas	20	67	0	0	281	80,7%
3	Kehandalan pegawai dalam memberikan informasi pelayanan yang jujur dan berkualitas	51	33	3	0	309	88,8%
4	Keahlian pegawai dalam menangani masalah tekhnis	20	55	10	2	267	76,7%

Sumber : Olahan hasil kuesioner, 2018

Nilai indeks pada indikator kehandalan (*reability*) = $(93,4 + 80,7 + 88,8 + 76,7) / 4 = 84,9\%$

Tanggapan responden sebagaimana tabel 4.14, sesuai perhitungan menunjukkan bahwa pernyataan pertama pada indikator kehandalan dengan nilai indeks yaitu 93,4%, pernyataan kedua 80,7%, pernyataan ketiga 88,8%, dan pernyataan keempat 76,7%. Sebagian besar responden memberikan tanggapan baik (B) terhadap indikator kehandalan pada kualitas pelayanan penyediaan air bersih di PDAM Polewali Mandar, dengan nilai indeks 84,9% atau berada dalam kategori sangat baik. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti yang dilakukan di Kantor PDAM Polewali Mandar sebagai berikut :

a. Kecermatan Pegawai Dalam Proses Pelayanan

Kecermatan pegawai dalam pelayanan terhadap pelanggan di PDAM Polewali Mandar memperoleh nilai indeks 93,4%, dan tanggapan responden sebagaimana tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat baik (SB) pada pernyataan pertama dalam indikator kehandalan. Hal tersebut dapat kita lihat sesuai dengan hasil perhitungan data kuesioner yang telah diisi langsung oleh pelanggan sebagai responden di PDAM Polewali mandar dengan nilai indeks 93,4%, pegawai di Kantor tersebut sangat teliti dalam melakukan pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti di PDAM Polewali Mandar, yaitu :

“para pegawai cukup teliti dalam pelayanan, seperti pada proses pembayaran air PDAM pelanggan cuma dimintai struk bulanan, dan selang

beberapa detik langsung keluar struk tagihan bulanan pelanggan tersebut, pegawai harus meminta struk bulanan terdahulu dari bulan lalu baru tagihan bulanan pembayaran berikutnya keluar, hal ini dilakukan, agar tidak terjadi kesalahan di dalamnya, karena terkadang ada pelanggan yang tidak melakukan pembayaran beberapa bulan dan biasanya tagihan tersebut tidak terbayarkan jika pegawai tidak teliti dengan cara seperti ini, jadi pegawai meminta struk pembayaran terakhir, agar pegawai tahu kapan pelanggan tersebut melakukan pembayaran.”

Berdasarkan hasil observasi peneliti, menunjukkan bahwa, di Kantor PDAM Polewali Mandar kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dan sikap cermat ini wajib dimiliki oleh setiap pegawai. Karena, jika terjadi kesalahan sedikit, maka mereka akan diberikan teguran langsung oleh atasan, para pegawai dengan penuh ketelitian dalam pelayanan agar tidak terjadi kesalahan dan penyimpangan antara pegawai sebagai petugas pelayan publik di PDAM Polewali Mandar dan pelanggan. Hal tersebut dilakukan tidak lain untuk memuaskan pelanggan dengan pelayanan yang mereka berikan.

b. Mempunyai Standar Pelayanan Yang Jelas

Pada pernyataan kedua dalam indikator kehandalan ini dengan nilai indeks 80,7%, dan tanggapan responden sebagaimana tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik (B) pada pernyataan kedua dalam indikator kehandalan. Sesuai dengan hasil observasi peneliti di Kantor PDAM Polewali Mandar yang memiliki Standar Operasional Prosedur yang ada di Kantor tersebut, dimana setiap petugas harus mampu memberikan pelayanan kepada para pelanggan dengan sempurna. Dilihat dalam observasi terkait standar pelayanan yang diterapkan itu

semuanya diterapkan dengan baik dan benar. Hal itu terlihat dari para pegawai yang melakukan pelayanan di Kantor PDAM Polewali Mandar. Namun, ketika hal tersebut di tanyakan kepada pelanggan PDAM Polewali Mandar banyak diantara mereka yang tidak mengetahui seperti apa standar pelayanan yang digunakan di Kantor PDAM Polewali Mandar. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti yaitu sebagai berikut :

“mengenai standar pelayanan yang digunakan di Kantor PDAM, di Kantor tersebut mempunyai standar pelayanan yang jelas baik itu standar prosedur pelayanan administrasi dan standar prosedur pelayanan teknis, Pelayanan administratif menjadi tanggung jawab bagian hubungan pelanggan sementara pelayanan teknis menjadi tanggung jawab bagian teknis. Pelayanan administrasi meliputi pelayanan pendaftaran menjadi pelanggan baru, pelayanan pembayaran rekening air, serta pelayanan mengenai keluhan dan saran dari pelanggan. Untuk pelayanan teknis berupa pelayanan sambungan pipa distribusi ke lokasi tempat tinggal pelanggan dan perbaikan pipa jika terjadi masalah aliran air.”

Berdasarkan hasil observasi oleh peneliti, mengenai standar pelayanan, di Kantor PDAM Polewali Mandar mempunyai standar pelayanan yang jelas. PDAM Polewali Mandar menciptakan kejelasan informasi mengenai mekanisme pelayanan baik untuk pelanggan baru dan pelanggan lama. Proses pelayanan dimulai sejak masyarakat melakukan pendaftaran untuk pertama kalinya. Pelayanan dilakukan sesuai dengan aturan standar prosedur yang ada di Kantor PDAM Polewali Mandar.

c. Kehandalan Pegawai Dalam Pelayanan Yang Jujur dan berkualitas

Berdasarkan data hasil penilaian responden dengan kuesioner yang telah dibagikan pernyataan ketiga pada indikator kehandalan memperoleh nilai indeks 88,8%, dan tanggapan responden sebagaimana tabel diatas

menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat baik (SB) pada pernyataan ketiga dalam indikator kehandalan. Dimana, pegawai handal dalam memberikan informasi yang jujur dan berkualitas. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti di Kantor PDAM Polewali Mandar, bahwa, pegawai di Kantor PDAM Polewali Mandar ini lebih mengutamakan kejujuran dalam pelayanan, karena bagi mereka, jika nilai kejujuran di Kantor ini tidak baik, maka akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan. Misalnya dalam hal pembayaran, jika ada pelanggan yang tidak melakukan pembayaran dalam beberapa bulan, maka pegawai yang bertugas dalam hal pembayaran, segera turun tangan dan mendatangi tempat tinggal pelanggan tersebut, dan pegawai menagi sesuai dengan jumlah tagihan dan tunggakan pelanggan tersebut, mereka tidak melebihkan jumlah tagihan tersebut. karena bagi mereka kejujuran adalah hal utama dalam bekerja apalagi dalam hal pembayaran. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti, sebagai berikut :

“pelayanan yang jujur dan berkualitas dapat dilihat dari proses pelayanan pembayaran yang dilakukan oleh semua pelanggan PDAM Polewali Mandar, jika ada pelanggan yang pembayarannya menunggak sampai berbulan-bulan, maka petugas penagih air PDAM langsung mendatangi rumah warga untuk menyampaikan tagihan rekening air pelanggan tersebut, pelanggan diperlihatkan bukti tagihan dari Kantor agar pelanggan percaya, mereka menagi sesuai dengan jumlah tagihan pelanggan, tidak menaikkan bahkan mau mengambil keuntungan, mereka sangat jujur, karena nilai kejujuran di Kantor tersebut sangat dijunjung tinggi oleh para pegawai, mereka tidak ingin pelanggan mereka kecewa jika terdapat kekeliruan terlebih jika tidak jujur dalam pelayanan.”

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat dikatakan bahwa, di Kantor PDAM Polewali Mandar ini pegawainya menjadikan kejujuran adalah hal utama dalam bekerja, karena bagi mereka jika tidak jujur maka akan berpengaruh pada tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kejujuran adalah bagian dari kerohanian yang mencerminkan berbagai sikap yang berpihak pada kebenaran dan sikap moral yang terpuji, dan kejujuran merupakan kualitas pribadi yang dimiliki oleh setiap individu dalam perusahaan. Hal ini akan mendorong pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amanat yang diberikan, selain itu mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Semakin dapat dipercaya, maka semakin baik pula citra perusahaan dimata masyarakat atau pelanggan dan akan menggunakan jasa terus-menerus.

d. Pegawai Handal Dalam Menyelesaikan Masalah Teknis

Kehandalan pegawai dalam menangani wilayah teknis pada pernyataan keempat dalam indikator kehandalan dengan nilai indeks 76,7%, dan tanggapan responden sebagaimana tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik (B). Kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam menyelesaikan berbagai masalah teknis, yakni petugas mampu menguasai alat tersebut yang ada dalam proses pelayanan teknis. Hal itu sesuai dengan yang terlihat dalam data observasi dimana setiap pegawai di depan mampu mengoperasikan setiap alat bantu yang digunakan dalam setiap masalah teknis. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti di PDAM Polewali Mandar, bahwa :

“para pegawai di Kantor PDAM Polewali Mandar ini sudah memiliki keahlian masing-masing dalam menggunakan alat untuk menangani

masalah teknis. Tapi, kekurangannya di Kantor ini masih kurang pegawai/petugas pada wilayah teknis, karena biasanya jika terjadi pipa bocor, nanti beberapa minggu bahkan beberapa bulan kedepan baru ditangani, karena mereka lebih mendahulukan pelanggan yang lebih awal melaporkan masalah teknis. Jadi pelanggan biasanya menunggu agak lama dalam perbaikan, sehingga mereka tidak menggunakan air PDAM.”

Berdasarkan hasil observasi peneliti di PDAM Polewali Mandar, memang para pegawai cukup handal dalam melakukan tugasnya masing-masing, terlebih pada wilayah teknis mereka sangat handal dan menguasai teknik penyelesaian masalah tersebut. Akan tetapi, kekurangan di Kantor ini yaitu masih kurangnya pegawai yang menangani wilayah teknis, utamanya masalah bagian lapangan seperti dalam mengatasi pipa bocor, air yang tersumbat sehingga menyebabkan air tidak mengalir ke rumah warga, permasalahan tersebut menjadi topic utama dikalangan masyarakat/pelanggan air bersih di PDAM Polewali Mandar. Melihat hal tersebut, direktur PDAM Polewali Mandar akan melakukan perekrutan pegawai yang khusus melayani wilayah teknis, agar pelanggan merasa puas dalam menggunakan air bersih PDAM Polewali Mandar.

Dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan penyediaan air bersih berdasarkan dimensi *reability* (kehandalan) penulis memasukkan hasil penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan penulis dalam melakukan suatu penelitian kualitas pelayanan sehingga dapat memperkuat teori yang ingin digunakan untuk mengkaji penelitian yang akan dilakukan.

- Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator *Realibility* (Kehandalan) di PDAM Kabupaten Rembang

Suryani (2006 : 8) Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Reliability* (kehandalan) pada PDAM Kabupaten Rembang menunjukkan cukup puas. Meskipun cukup puas namun perlu diperhatikan pada dimensi ini yaitu pada indikator hasil kualitas air yang diproduksi, kontinuitas kelancaran aliran air, prosedur pelayanan. Hal tersebut disebabkan pada pertama bahwa air yang diproduksi oleh PDAM Kabupaten Rembang ketika musim penghujan, air yang mengalir terkadang berwarna coklat. Kedua, kontinuitas air yang mengalir tidak lancar disebabkan adanya kerusakan pipa yang mengalami kebocoran. Ketiga, pada prosedur pengaduan keluhan tidak sedikit pelanggan dialihkan ke cabang induk yang berada di pusat kota. Sehingga hasil kinerja yang dirasakan pelanggan masih belum memuaskan. Pada dimensi ini terdapat beberapa indikator yaitu, kualitas air yang diproduksi, kontinuitas air, standar pelayanan, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, prosedur pelayanan, dan kemampuan dan keahlian petugas dalam menangani masalah di lapangan.

➤ Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator *Realibility* (Kehandalan) di PDAM Polewali Mandar

Berdasarkan data responden dan hasil observasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penyediaan air bersih PDAM Polewali Mandar berdasarkan dimensi *realibility* (kehandalan) mendapatkan tanggapan (B) dari pelanggan, dan berada dalam kategori sangat baik (sB), hal tersebut dilihat dari kecermatan pegawai dalam proses pelayanan, PDAM Polewali Mandar mempunyai standar pelayanan yang jelas, para pegawai melaksanakan

tugasnya berdasarkan keahlian masing-masing, pegawai handal dalam menyelesaikan masalah teknis. Di Kantor PDAM Polewali Mandar, jika ada pegawai baru mereka harus terlebih dulu mengikuti training yang telah ditetapkan oleh PDAM Polewali Mandar, dengan tujuan agar dapat diketahui keahlian masing-masing pegawai, agar nantinya tidak terdapat kendala-kendala dalam melakukan tugasnya.

Dari hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa perbedaan diantara keduanya. Hal tersebut dapat dilihat dari dimensi *reliability* berdasarkan beberapa indikator yang digunakan peneliti kualitas pelayanan di PDAM Rembang yaitu kualitas air yang diproduksi, prosedur pelayanan, dan kelancaran air. Sedangkan di PDAM Polewali Mandar berdasarkan dimensi *reliability*, peneliti menggunakan indikator kecermatan pegawai dalam proses pelayanan, standar prosedur pelayanan yang jelas, kehandalan pegawai dalam pelayanan yang jujur dan berkualitas, dan pegawai handal dalam menyelesaikan masalah teknis. Selain perbedaan indikator yang digunakan dalam dimensi *reliability* untuk mengukur kualitas pelayanan diantara keduanya, di PDAM Rembang mendapatkan respon cukup puas dari pelanggan berdasarkan pelayanan yang dirasakan pelanggan. Sedangkan di PDAM Polewali Mandar pelayanan berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) mendapatkan respon/tanggapan baik (B) dari pelanggan.

3. Respon/Tanggapan (*responsivines*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan dan saran yang diajukan pelanggan. Indikator ini mencakup kemampuan pegawai PDAM Polewali Mandar dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan merespon dan menerima berbagai saran dan keluhan dari pelanggan air PDAM Polewali Mandar. Untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Kantor PDAM Polewali Mandar dalam hal pelayanan publik dapat diukur dan dilihat melalui hasil data penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan kuesioner yang telah diisi langsung oleh pelanggan PDAM Polewali Mandar mengenai *responsiveness*, yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.15
Indeks respon/tanggapan (*responsiveness*)

No.	Pernyataan	Skor				Total Jumlah Skor	Indeks %
		SB	B	KB	TB		
1	Pegawai bertanggung-jawab dalam proses pelayanan	54	32	0	1	313	89,9%
2	Kemampuan pegawai dalam memberikan respon cepat dalam melayani	21	57	7	2	271	77,87%
3	Respon pegawai terhadap keluhan	41	35	8	3	288	82,76%

	dari masyarakat						
4	Respon pegawai terhadap saran yang diberikan oleh masyarakat	26	48	4	9	265	76,15%

Sumber : Olahan hasil kuesioner, 2018

Nilai indeks pada indikator tanggapan (*responsivines*) = $(89,9 + 77,87 + 82,76 + 76,15)/4 = 81,68\%$

Tanggapan responden sebagaimana tabel 4.15, sesuai perhitungan peneliti berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan dan diisi langsung oleh pelanggan bahwa pernyataan pertama pada indikator tanggapan/respon dengan nilai indeks 89,9%, pernyataan kedua 77,87%, pernyataan ketiga 82,76%, dan pernyataan keempat 76,15%. Sebagian besar responden memberikan tanggapan baik (B) terhadap indikator tanggapan/respon pada kualitas pelayanan penyediaan air bersih di PDAM Polewali Mandar, dengan nilai indeks pada indikator tanggapan/respon 81,68% atau berada dalam kategori sangat baik. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti yang dilakukan di Kantor PDAM Polewali Mandar sebagai berikut :

a. Tanggung jawab pegawai dalam proses pelayanan

Tanggung jawab pegawai dalam proses pelayanan pada indikator *Responsivines* dengan nilai indeks 89,9%, dan tanggapan responden sebagaimana tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat baik (SB) pada pernyataan pertama dalam indikator tanggapan. Di Kantor PDAM Polewali Mandar tanggung jawab

merupakan hal yang sangat dijunjung tinggi oleh para pegawai yang terlibat dalam berdiri dan berjalannya sebuah perusahaan, selain tanggung jawab kepada manusia dalam pelayanan, di Kantor perusahaan juga mempunyai tanggung jawab kepada lingkungan. Tindakan perusahaan terhadap lingkungan dapat dijadikan sebuah penilaian baik atau tidaknya sebuah perusahaan. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti yaitu sebagai berikut :

“pegawai di PDAM Polewali Mandar, sangat menjunjung tinggi sikap tanggung jawab dalam proses pelayanan, baik pelayanan di Kantor maupun pelayanan diluar Kantor. Para pegawai cukup bertanggung jawab dalam bidangnya, yang di loket bertanggung jawab melayani pembayaran, bagian hubungan pelanggan melayani keluhan dan saran dari masyarakat/pelanggan, yang petugas keamanannya juga bertanggung jawab menjaga kendaraan pelanggan kalau masa pembayaran tiba kendaraan di Kantor ini sangat ramai.”

Berdasarkan data dan hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor PDAM Polewali Mandar tidak hanya menunjukkan eksistensi dan kemampuan para pegawai dalam melayani, melainkan para pegawai juga sangat menanamkan dalam diri mereka tanggungjawab sebagai seorang pelayan publik. Hal tersebut sesuai dengan tanggapan responden pada pernyataan pertama dalam indikator *responsivines* mendapatkan tanggapan sangat baik dari pelanggan. Sementara untuk tanggung jawab pelayanan PDAM Polewali Mandar secara struktur diemban oleh Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, mengingat seluruh proses administrasi pelayanan terjadi pada bagian ini. Namun, berdasarkan pembagian tugas masing-masing segala urusan tentang tentang pelayanan bagi pelanggan merupakan tanggung jawab dari Kepala Sub Bagian Pelayanan dan gangguan yang meliputi tanggung jawab pelaksanaan pelayanan mulai dari proses penggerakan, proses

pelayanan kepada pelanggan sampai pada proses penyelesaian biaya pemasangan sambungan baru. Selain itu Kepala Sub Bagian Pelayanan dan Gangguan memiliki tanggung jawab terhadap masukan pada bagian pelayanan. Adapun masukan ini meliputi keluhan keluhan yang terjadi pada pelanggan, saran, serta kritik dari pelanggan.

b. Memberikan Respon Yang Cepat Dalam Melayani

Respon yang cepat dalam melayani pada indikator respon/tanggapan dalam kualitas pelayanan sesuai hasil perhitungan data kuesioner yang telah dibagikan memperoleh nilai indeks 88,87%, dan tanggapan responden sebagaimana tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik (B) pada pernyataan kedua dalam indikator tanggapan. Di Kantor PDAM Polewali Mandar ini jika ada pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan atau saran terhadap PDAM Polewali Mandar, pegawai di Kantor PDAM cukup tanggap dalam hal tersebut, Pegawai sebagai pemberi layanan menjadi sorotan karena berinteraksi secara langsung dalam menerima tanggapan atau solusi terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Daya tanggap pegawai sebagai pemberi layanan terhadap pelanggan sebagai penerima layanan maka akan dapat dilihat gambaran tentang pelayanan yang diperoleh pelanggan. Petugas harus mampu memberikan dan menjelaskan semua informasi, peraturan dan prosedur yang dibutuhkan pelanggan dengan segera dan benar. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti sebagai berikut :

“Ketanggapannya sudah cukup tanggap, tapi dalam penyelesaian pengaduan untuk kerusakan dan perbaikan tergantung antrian sehingga dapat membuat menunggu lama. Hal yang sering dikeluhkan oleh pelanggan yaitu kadang airnya kotor dan mengalir sedikit-sedikit atau sangat lambat. Jika terjadi masalah tersebut pelanggan langsung melapor

ke Kantor dan pegawainya segera datang dan mengecek, jika hari itu antrian pengaduan masalah saluran air tidak terlalu banyak maka akan segera diatasi, tetapi jika antrian masalah keluhan sebelumnya masih ada belum terselesaikan, maka keluhan baru dari pelanggan akan diatasi setelah menyelesaikan masalah keluhan awal dari pelanggan.”

Berdasarkan data dan hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa, respon cepat dalam melayani di PDAM Polewali Mandar ini sesuai dengan tanggapan responden memberikan tanggapan baik pada pernyataan kedua dalam indikator *responsivines* (tanggapan). Sikap para pegawai dalam pelayanan di PDAM Polewali Mandar merupakan prosedur yang biasa dijalankan untuk menganggapi berbagai macam keluhan yang ada dari masyarakat. Sikap respon cepat dalam melayani ini ditunjukkan sebaik mungkin agar masyarakat Polewali Mandar menilai bahwa petugas pemberi pelayanan telah menjalankan sikap responsive kepada masyarakat sebagai pelanggan dalam penyediaan air bersih secara maksimal dan memuaskan.

c. Merespon Keluhan dan Saran Dari Masyarakat/Pelanggan

Dalam pelayanan di Kantor PDAM Polewali mandar, merespon keluhan dari masyarakat memperoleh nilai indeks 82,76%. Sedangkan nilai indeks dari respon pegawai terhadap saran dari pelanggan yaitu 76,15%. Menerima keluhan dan saran dari pelanggan merupakan salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa. Salah satu cara dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor PDAM Polewali Mandar yaitu dengan cara menerima keluhan dan saran yang diberikan oleh

pelanggan dalam pelayanan penyediaan air bersih, hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti, sebagai berikut :

“pegawai di Kantor PDAM ini sangat merespon pelanggan yang mempunyai keluhan terhadap PDAM Polewali Mandar, untuk merespon keluhan maupun kritikan, PDAM Polewali Mandar menyediakan kotak kritikan, keluhan, maupun saran dari pelanggan, kota tersebut diletakkan di sebelah kiri loket pembayaran, setiap harinya pegawai memeriksa kotak tersebut untuk mengetahui saran, keluhan maupun kritikan dari pelanggan.”

Berdasarkan data dan hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa pegawai cukup tanggap dalam memberikan pelayanan, mereka merespon dengan baik keluhan dan saran dari masyarakat, hal tersebut sesuai dengan tanggapan responden dengan pernyataan ketiga dan keempat pada indikator *responsivines* yaitu respon keluhan dengan tanggapan sangat baik dari pelanggan, sedangkan saran dari masyarakat/pelanggan dengan tanggan baik dari pelanggan. Saat ini PDAM Polewali Mandar berupaya menerapkan sistem pengaduan 1 hari diselesaikan jika ada keluhan pelanggan bila terjadi kerusakan. Jika terdapat pelanggan yang harus menunggu untuk ditangani dan diselesaikan, itu dikarenakan antrian lain yang sudah menunggu dan lebih dahulu mengadukan permasalahannya kepada PDAM.

Dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan penyediaan air bersih berdasarkan dimensi *responsivines* (tanggapan) penulis memasukkan hasil penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan penulis dalam melakukan suatu penelitian kualitas pelayanan sehingga dapat memperkuat teori yang ingin digunakan untuk mengkaji penelitian yang akan dilakukan.

➤ Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator *Responsivines* (Tanggapan) di PDAM Kabupaten Rembang

Indrastuti Dwi Suryani (2006 : 8) kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Responsiveness* (respon/ketanggapan) adalah puas. Walaupun pada dimensi ini menunjukan tingkat kepuasan namun perlu diperhatikan pada indikator kecepatan petugas PDAM Kabupaten Rembang melakukan tindakan terhadap keluhan pelanggan. Hal tersebut diakibatkan petugas mempunyai kendala yaitu tenaga lapangan yang kurang mencukupi dan petugas harus mencari tenaga tambahan. Dalam dimensi ini terdapat beberapa indikator yaitu, sikap petugas dalam merespon setiap pelanggan/pemohon yang menyampaikan kritik dan saran terkait pelayanan, kecepatan petugas PDAM Kabupaten Rembang dalam melakukan pelayanan pembayaran rekening air, kecepatan petugas melakukan tindakan terhadap keluhan pelanggan, petugas PDAM Kabupaten Rembang dalam memberikan solusi setiap terjadi kesulitan pelayanan, dan sikap kesopanan dan keramahanan.

➤ Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator *Responsivines* (Tanggapan) di PDAM Polewali Mandar

Kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *responsivines* (tanggapan) dinilai sangat baik oleh pelanggan berdasarkan data dan observasi peneliti. Dalam dimensi ini, untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan menggunakan empat indikator yaitu, dilihat dari tanggung jawab pegawai dalam pelayanan, respon yang cepat pegawai dalam melayani, merespon keluhan, dan saran dari masyarakat/pelanggan. Tanggapan pegawai dalam merespon pelanggan yang

memberikan saran, kritikan dan keluhan sangat responsive, sikap dan rasa tanggung jawab yang dimiliki pegawai dalam merespon setiap pelanggan yang menyampaikan saran maupun keluhannya dengan tujuan agar pelanggan merasa puas dalam pelayanan di PDAM Polewali Mandar.

Dari hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan penulis, terdapat beberapa perbedaan diantara keduanya. Tersebut dapat dilihat dari dimensi *responsivines* berdasarkan beberapa indikator yang digunakan peneliti kualitas pelayanan di PDAM Rembang yaitu sikap petugas dalam merespon setiap kritikan dan saran dari pelanggan, kecepatan petugas pelayanan PDAM Rembang dalam melayani pembayaran rekening air, kecepatan petugas melakukan tindakan terhadap keluhan pelanggan, serta petugas PDAM Kabupaten Rembang dalam memberikan solusi setiap terjadi kesulitan pelayanan, dan sikap kesopanan dan keramahanan. Dari beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan di PDAM Rembang mendapatkan tanggapan puas dari pelanggan. Sedangkan di PDAM Polewali Mandar dalam dimensi *responsiviness* menggunakan empat indikator untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan di PDAM polewali Mandar yaitu tanggung jawab pegawai dalam proses pelayanan, memberikan respon yang cepat dalam melayani, merespon keluhan dan saran dari masyarakat/pelanggan, berdasarkan indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan di PDAM Polewali Mandar mendapatkan tanggapan baik (B) dari pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Memberikan kepastian dan jaminan dalam hal pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat atau pelanggan terhadap perusahaan atau instansi di Kantor PDAM Polewali Mandar. Penyampaian informasi dengan tutur kata yang sopan memberi kesan kepada pelanggan untuk tidak bersikap emosi apabila terjadi suatu hal yang kurang menyenangkan. Untuk mengukur dimensi keyakinan (*assurance*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar dapat diukur melalui beberapa pernyataan yang telah dimasukkan dalam kuesioner penelitian yang diisi langsung oleh responden sebagai pelanggan di PDAM Polewali Mandar.

Berikut hasil kuesioner terkait jaminan pegawai dalam memberikan pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar, dilihat dari indikator *Assurance*.

Tabel 4.16
Indeks jaminan (*assurance*)

No.	Pernyataan	Skor				Total Jumlah Skor	Indeks %
		SB	B	KB	TB		
1	Pegawai memberikan kepastian tepat waktu dalam proses pelayanan	61	24	2	0	320	92%
2	Kemampu-an pegawai dalam menumbu-hkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan PDAM	21	63	3	0	279	80,2%
3	Pegawai memberikan kepastian biaya dalam proses	44	31	9	3	290	83,3%

	pelayanan						
4	Pegawai bersikap santun dalam proses pelayanan	18	51	8	10	251	72,1%

Sumber : Olahan hasil kuesioner, 2018

Nilai indeks pada indikator jaminan (*assurance*) = $(92 + 80,2 + 83,3 + 72,1) / 4$
= 81,9%

Tanggapan responden sebagaimana tabel 4.16, sesuai perhitungan peneliti berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan dan diisi langsung oleh pelanggan bahwa pernyataan pertama pada indikator jaminan dengan nilai indeks 92%, pernyataan kedua 80,2% %, pernyataan ketiga 83,3%, dan pernyataan keempat 72,1%. Sebagian besar responden memberikan tanggapan baik (B) terhadap indikator jaminan pada kualitas pelayanan penyediaan air bersih di PDAM Polewali Mandar, dengan nilai indeks pada indikator jaminan yaitu 81,9% atau berada dalam kategori sangat baik. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti yang dilakukan di Kantor PDAM Polewali Mandar sebagai berikut :

a. Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan

Pada pernyataan pertama dalam indikator jaminan yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan di Kantor PDAM Polewali mandar memperoleh nilai indeks 92%, tanggapan responden pada pernyataan pertama sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat baik (SB). Untuk jaminan tepat waktu dalam pelayanan, seperti jika ada pelanggan yang menyampaikan keluhan di Kantor mengenai gangguan pendistribusian air ke rumah pelanggan tersebut, maka para pegawai

langsung melayani pelanggan tersebut dengan mengecek terlebih dahulu laporan yang masuk lebih dulu terkait masalah pendistribusian air sebelum memberikan kepastian waktu terhadap pelanggan untuk melakukan perbaikan di saluran air rumah pelanggan tersebut. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti di PDAM Polewali Mandar, sebagai berikut :

“untuk ketepatan waktu dalam pelayanan menurut, itu tergantung dari pelanggan, seperti halnya, jika ada masyarakat yang baru mendaftarkan diri untuk menjadi pelanggan air PDAM Polewali Mandar, itu bisa langsung dilayani dengan segera memasang pipa distribusi/pipa kecil kerumah pelanggan tersebut, tapi itu dilakukan dengan cara mengecek lebih awal dulu pendaftaran pelanggan, karena pegawai mengantisipasi jangan sampai ada pelanggan yang terlebih dahulu mendaftarkan dirinya sebagai pelanggan. Jadi setelah melakukan pengecekan baru bisa diberikan kepastian waktu untuk melakukan pemasangan ke rumah pelanggan baru, dan saat ini direktur PDAM Polewali Mandar telah melakukan seleksi penambahan pegawai teknis yang mengatasi hal tersebut, agar pelayanan di Kantor ini semakin meningkat jika melakukan pelayanan dengan cepat dan memuaskan pelanggan.”

Berdasarkan data dan observasi peneliti menunjukkan bahwa, dalam memberikan kepastian waktu dalam pelayanan, di Kantor PDAM Polewali Mandar telah mengupayakan pelayanan terkhusus masalah pendistribusian air di selesaikan paling lambat dalam waktu seminggu, hal ini dilakukan agar pelanggan tidak merasa dirugikan oleh perusahaan. Perusahaan terus mengusahakan meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan dengan tepat waktu, agar pelanggan bisa terus menggunakan air bersih dari PDAM Polewali Mandar. Hal tersebut sesuai dengan tanggapan responden mengenai jaminan tepat waktu dalam

pelayanan di PDAM Polewali Mandar dengan tanggapan sangat baik dari pelanggan.

b. Menumbuhkan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Polewali Mandar

Dalam pelayanan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan dalam indikator jaminan memperoleh nilai indeks 80,2% berdasarkan hasil perhitungan kuesioner yang telah dibagikan peneliti terhadap pelanggan sebagai responden. Pada pernyataan kedua dalam indikator jaminan, tanggapan responden sebagaimana tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik (B) pada pernyataan kedua dalam indikator empati. Dalam menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan, di Kantor PDAM Polewali Mandar mengutamakan komunikasi dengan baik terhadap pelanggan. Karena, bagi pegawai komunikasi merupakan hal terpenting dalam membangun hubungan emosional bersama pelanggan, seperti menerima kritikan dan saran dari pelanggan dengan sikap ramah dan baik, serta memberikan solusi terhadap masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti, sebagai berikut :

“di Kantor PDAM Polewali Mandar ini, dalam menumbuhkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan, para pegawai terlebih dulu memberikan pelayanan yang baik dengan pelanggan dengan cara menerima berupa kritikan dan saran dari pelanggan, memberikan solusi bagi tiap masalah yang terjadi dari pelanggan, memberikan senyum ramah terhadap pelanggan dalam proses pelayanan penyediaan air bersih.”

Berdasarkan hasil observasi peneliti, hal tersebut dilakukan oleh para pegawai tidak lain untuk menumbuhkan kepercayaan pelayanan terhadap pelanggan di PDAM Polewali Mandar, agar pelanggan merasa puas dengan bentuk pelayanan yang diberikan oleh PDAM Polewali Mandar. Di perusahaan tersebut, tingkat kepercayaan pelanggan terus ditingkatkan setiap saat, karena bagi perusahaan kepercayaan merupakan hal yang sulit di dapatkan, apalagi jika terdapat pegawai yang tidak jujur dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, maka kualitas pelayanan di perusahaan tersebut akan dinilai buruk oleh masyarakat/pelanggan. Dalam melihat hal tersebut, direktur PDAM Polewali Mandar memberikan himbauan kepada seluruh pegawai agar melakukan pelayanan yang jujur, tidak melakukan pelayanan sesuai dengan kemauan sendiri tanpa memperhatikan aturan dan prosedur yang terdapat di perusahaan, hal tersebut dilakukan tidak lain agar pelanggan selalu percaya dengan pelayanan yang terdapat di PDAM Polewali Mandar.

c. Memberikan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan

Pada pernyataan ketiga dalam indikator jaminan memperoleh nilai indeks 83,3%, dan sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat baik (SB) pada pernyataan ketiga dalam indikator jaminan. Di Kantor PDAM Polewali Mandar ini, kepastian biaya dalam pelayanan dapat terlihat dalam proses pembayaran rekening air tiap bulan yang dilakukan oleh semua pelanggan. Biaya pelanggan sesuai dengan jumlah kubik air yang telah digunakan dalam tiap bulannya. Petugas PDAM tiap bulan melakukan

pengecekan kilometer air PDAM disetiap rumah warga yang mengambil air PDAM. Hal tersebut sesuai dengan hasil obeservasi yang dilakukan oleh peneliti di salah satu desa di Kecamatan Mapilli, Kabupaten Polewali Mandar, bahwa :

“petugas PDAM Polewali Mandar tiap bulannya datang ke rumah warga untuk melakukan pengecekan kilometer air untuk mengetahui jumlah kubik air yang digunakan oleh pelanggan dalam tiap bulannya, setelah itu baru dicocokkan dengan jumlah pembayaran dengan kubik air yang digunakan oleh pelanggan. Jadi, setiap setelah melakukan pengecekan kilometer dalam tiap bulan yang dilakukan oleh pegawai yang bertugas secara langsung dalam melakukan pengecekan di rumah warga yang menggunakan air PDAM, mereka langsung melaporkan hasil kerjanya ke Kantor, dan kemudian di cocokkan dengan jumlah yang akan dibayar oleh pelanggan, setelah itu baru dapat dipastikan biaya penggunaan air PDAM tiap bulannya.”

Jadi, dalam meberikan kepastian biaya dalam proses pelayanan, yaitu pegawai melakukan hal tersebut sesuai dengan aturan yang ditetapkan di Kantor. Memperlihatkan struk pembayaran langsung dari PDAM Polewali Mandar terkait jumlah pembayaran rekening air tiap pelanggan, agar pelanggan percaya dan mendapatkan kepastian dengan jumlah tagihan rekening air dari PDAM. Pegawai tidak boleh memberikan kepastian biaya terhadap pelanggan air PDAM tanpa sepengetahuan petugas yang khusus menangani olah data rekening dan administrasi keuangan di Kantor tersebut. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi penyimpangan antara pegawai PDAM dan pelanggan PDAM Polewali Mandar dalam proses pelayanan.

d. Bersikap Sopan dan Santun Dalam Proses Pelayanan

Sopan dan santun dalam proses pelayanan dalam indikator jamina memperoleh nilai indeks 72,1%, dan sebagian besar responden memberikan tanggapan baik (B) pada pernyataan keempat dari indikator jaminan. Di Kantor PDAM Polewali Mandar sikap sopan dan santun merupakan sikap yang dilihat pelanggan dalam mengenakan jasa pelayanannya. Kesopasantunan meliputi kata, perbuatan, tindakan, dan penampilan. Dengan tutur kata dan tindakan yang sopan membuat pelanggan merasa lebih dihargai. Kesopanan dalam memberikan pelayanan dapat menunjukkan sosok pribadi yang menyenangkan melalui sikapnya serta menyapa pelanggan dapat menumbuhkan suasana kekeluargaan yang ditujukan oleh pegawai sehingga akan memberikan kesan yang baik terhadap pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti, sebagai berikut :

“di PDAM Polewali Mandar, dalam berbicara pegawai bertutur kata yang sopan, saat diajak berbicara dengan pelanggan mereka selalu tenang dalam melayani, para pelanggan cukup senang dengan sikap pegawai yang seperti itu, pegawai di perusahaan tersebut baik-baik, berpenampilan rapi dan bersih sehingga enak dipandang, membuat pelanggan yakin dengan pelayanan para pegawai di Kantor ini. Namun, ada beberapa pegawai yang lumayan cuek dengan pelanggan, tapi bagian yang khusus pelayanan, rata-rata pegawainya sopan terhadap pelanggan dalam melakukan pelayanan.”

Berdasarkan data dan hasil observasi peneliti, menunjukkan bahwa, di PDAM Polewali Mandar para pegawainya sangat sopan dan santun setiap saat melakukan pelayanan, hal tersebut sesuai dengan tanggapan responden terhadap pelayanan di PDAM Polewali Mandar dengan memberikan tanggapan baik mengenai sikap sopan dan santun yang dimiliki para pegawai dalam

proses pelayanan. Dengan sikap tersebut, pelanggan juga akan merasa senang dan merasa dihargai oleh para pegawai di PDAM Polewali Mandar.

Dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan penyediaan air bersih berdasarkan dimensi *Assurance* (jaminan) penulis memasukkan hasil penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan penulis dalam melakukan suatu penelitian kualitas pelayanan sehingga dapat memperkuat teori yang ingin digunakan untuk mengkaji penelitian yang akan dilakukan.

➤ Kualitas Pelayanan di PDAM Kabupaten Rembang Dilihat Dari Indikator *Assurance* (Jaminan)

Suryani (2006 : 9) kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Assurance* (jaminan) adalah sangat puas. Meskipun menunjukkan tingkat kepuasan, ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan yaitu jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan menjamin tidak terjadinya kesalahan dalam pelayanan yang berakibat pada kerugian pelanggan. Harapan yang tinggi oleh pelanggan belum mampu di-*cover* dengan kinerja. Hal tersebut disebabkan oleh petugas belum bisa memberikan ketepatan waktu pada masalah sambungan baru terutama pada calon pelanggan di Kota Rembang karena alasan ketersediaan air belum mencukup. Pada dimensi ini terdapat beberapa indikator yaitu, petugas memberikan Petugas PDAM Kabupaten Rembang memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan terhadap kualitas, kuantitas, dan kontinuitas air yang ditrisbusikan ke pelanggan oleh PDAM Kabupaten Rembang, jaminan

kepastian biaya dalam pelayanan, dan jaminan tidak terjadinya kesalahan dalam pelayanan yang berakibat pada kerugian pelanggan.

➤ Kualitas Pelayanan di PDAM Polewali Mandar Dilihat Dari Indikator *Assurance* (Jaminan)

Kualitas pelayanan di PDAM Polewali Mandar berdasarkan data dan hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan dilihat dari indikator jaminan yaitu berada dalam kategori sangat baik. Hal tersebut dinilai berdasarkan empat indikator yang digunakan dalam dimensi *assurance* untuk mengukur kualitas pelayanan di PDAM Polewali Mandar, yaitu pertama dilihat dari pemberian jaminan tepat waktu dalam pelayanan, kedua mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Polewali Mandar, ketiga memberikan kepastian biaya dalam pelayanan, dan yang keempat pegawai bersikap sopan dan santun dalam proses pelayanan. Indikator tersebut digunakan dalam dimensi *assurance* (jaminan) agar dapat diketahui seperti apa pegawai dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PDAM Polewali Mandar.

Dari hasil penelitian terdahulu jika dibandingkan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis yakni mengenai kualitas pelayanan di PDAM Rembang dan PDAM Polewali Mandar, terdapat beberapa indikator yang sama dan digunakan dalam dimensi *assurance* untuk mengukur kualitas pelayanan di kedua perusahaan tersebut, hanya terdapat dua indikator yang berbeda yang digunakan dalam kedua penelitian tersebut, di PDAM Rembang mendapatkan tanggapan dari responden yaitu puas, sedangkan di PDAM Polewali Mandar

dengan tanggapan baik (B) dari pelanggan. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan di PDAM Rembang dan pelayanan di PDAM Polewali Mandar sama-sama mendapatkan respon dan tanggapan yang baik dari masyarakat/pelanggan jika dilihat dari indikator yang digunakan dalam dimensi jaminan untuk kualitas pelayanan di kedua perusahaan penyedia air bersih tersebut.

5. Empati (*Emphaty*)

Emphaty yaitu perhatian yang diberikan kepada pelanggan pelayanan publik di Kantor PDAM Polewali Mandar. Kesediaan mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan di PDAM Polewali Mandar. Empati adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau seseorang. Dalam lingkungan suatu perusahaan, dimana pelanggannya adalah masyarakat, empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya penyediaan air bersih. Empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan antara lain meliputi mendahulukan keinginan pelanggan, ramah dalam pelayanan, memahami dengan baik keinginan pelanggan, dan menghargai setiap pelanggan. Untuk mengukur dimensi empati (*Emphaty*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Kantor PDAM Polewali Mandar dalam hal pelayanan publik dapat diukur dan dilihat melalui hasil data penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan kuesioner yang telah diisi langsung oleh pelanggan PDAM Polewali Mandar mengenai *Emphaty*, yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.17
Indeks Empati (*Emphaty*)

No.	Pernyataan	Skor				Total Jumlah Skor	Indeks %
		SB	B	KB	TB		
1	Pegawai lebih mendahulukan kepentingan pelanggan	54	29	1	2	307	88,2%
2	Pegawai bersikap ramah dalam memberikan pelayanan	17	64	2	4	268	77%
3	Pegawai memahami dengan baik keinginan pelanggan	45	33	7	2	295	84,8%
4	Dalam	21	55	6	5	266	76,4%

melakukan pelayanan pegawai menghargai setiap pelanggan.							
--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber : Olahan hasil kuesioner, 2018

Nilai indeks pada indikator empati (*Emphaty*) = $(88,2 + 77 + 84,8 + 76,4) // 4 = 81,6\%$

Tanggapan responden sebagaimana tabel 4.17, sesuai perhitungan peneliti berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan dan diisi langsung oleh pelanggan bahwa pernyataan pertama pada indikator tanggapan/respon dengan nilai indeks 88,2%, pernyataan kedua 77%, pernyataan ketiga 84,8%, dan pernyataan keempat 76,4%. Sebagian besar responden memberikan tanggapan baik (B) terhadap indikator tanggapan/respon pada kualitas pelayanan penyediaan air bersih di PDAM Polewali Mandar, dengan nilai indeks pada indikator empati 81,6% atau berada dalam kategori sangat baik. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti yang dilakukan di Kantor PDAM Polewali Mandar sebagai berikut :

a. Pegawai Mendahulukan Kepentingan Pelanggan

Di Kantor PDAM Polewali Mandar, pada pernyataan pertama dalam indikator empati memperoleh nilai indeks 88,2% dan sebagian responden memberikan tanggapan sangat baik (SB) pada pernyataan pertama dalam indikator empati. Dalam pelayanan di Kantor PDAM Polewali Mandar, pelanggan dijadikan raja dalam setiap melakukan pelayanan, setiap yang

diinginkan oleh pelanggan haruslah mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan keinginan dari pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti, sebagai berikut :

“pelayanan di PDAM Polewali Mandar setiap saat selalu mendahulukan kepentingan pelanggan, meskipun pegawainya sibuk dengan pekerjaan lain atau berada di luar Kantor, namun ada pegawai lain yang satu bidangnya melayani pelanggan, jadi mereka selalu berusaha mendahulukan kebutuhan dan kepentingan pelanggan jika berkunjung di Kantor tersebut.”

Berdasarkan data dan hasil observasi dilakukan oleh peneliti, di Kantor PDAM Polewali Mandar, telah terbukti bahwa pegawainya lebih mendahulukan kepentingan pelanggan, hal tersebut sesuai dengan hasil data kuesioner pelanggan dominan memberikan jawaban sangat baik pada pernyataan pertama dalam indikator empati. Mendahulukan kepentingan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, karena jika pelanggan tidak segera dilayani, maka pelanggan tersebut akan menilai buruk pelayanan yang di perusahaan tersebut. Pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat melampaui, tapi pelanggan akan merasa tidak puas jika harapannya tidak terpenuhi.

b. Bersikap Ramah Dalam Memberikan Pelayanan

Bersikap ramah dalam pelayanan pada indikator empati memperoleh nilai indeks 77% dan sebagian besar responden memberikan tanggapan baik (B) pada pernyataan kedua dalam indikator empati. Petugas di Kantor PDAM Polewali Mandar ini, rata-rata pegawainya sangat ramah, baik terhadap pelanggan maupun bukan pelanggan. Memberikan pelayanan

dengan sikap ramah dapat dilihat dengan sikap yang murah senyum para pegawai, menyapa pelanggan dengan nada lembut dan penuh keakraban. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor PDAM Polewali Mandar, bahwa :

“di Kantor PDAM Polewali Mandar ini, pegawainya sangat ramah, melayani dengan sepenuh hati dan penuh tanggung jawab, serta menyapa dengan penuh keakraban, baik kepada pelanggan maupun masyarakat lain, seperti pelajar atau mahasiswa jika ada yang melakukan penelitian atau kunjungan di Kantor tersebut, maka di terima dengan baik, dilayani dengan baik, diberikan kemudahan dalam setiap sesuatunya, selalu tersenyum dengan pelanggan yang datang ke Kantor. Saya sebagai peneliti di Kantor tersebut merasa sangat dihargai. Meskipun ada beberapa pegawai yang agak cuek, tapi sebagian besarnya memiliki sikap ramah terhadap pelanggan dan masyarakat lain.”

Berdasarkan data dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa sikap ramah dalam memberikan pelayanan di PDAM Polewali Mandar disukai oleh pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan tanggapan responden pada indikator kedua dalam dimensi empati ini yaitu baik. Hal ini menjadi point dalam pemberian layanan yang sopan dan ramah di PDAM Polewali Mandar. Di perusahaan tersebut menerapkan tiga kata yang wajib dilakukan oleh pegawai dalam pelayanan, yaitu senyum, salam, sapa. Setiap kali melakukan pelayanan para pegawai tidak lupa memberikan terlebih dulu mengucapkan salam kepada pelanggan sambil menyapa dan senyum terhadap pelanggan. Hal tersebut dilakukan agar pelanggan merasa dirangkul dengan baik oleh para pegawai dalam pelayanan penyediaan air bersih di PDAM Polewali Mandar.

c. Memahami Dengan Baik Keinginan Pelanggan

Pada indikator ketiga dalam dimensi empati ini memperoleh nilai indeks 84,8%, dan sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat baik pada pernyataan ketiga dalam indikator empati. Memberikan rasa perhatian yang penuh terhadap pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan di Kantor PDAM Polewali Mandar. Pelanggan berhak merasakan kepuasan dalam pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan pelayanan penyediaan air bersih sebagai jasa yang berhak diterima oleh masyarakat. Karena air bersih merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah setempat. Di Polewali Mandar, jika air PDAM tidak mengalir maka masyarakatnya mengambil air ke sungai dan sumur-sumur terdekat untuk digunakan dalam kesehariannya. Di Kantor PDAM Polewali Mandar ini, petugas sangat memperhatikan keinginan pelanggan, terlebih dalam hal penyediaan air bersih. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti di PDAM Polewali Mandar, sebagai berikut :

“pelayanan penyediaan air bersih di PDAM Polewali Mandar menjadi salah satu target utama oleh perusahaan penyedia air bersih ini, hal tersebut dilakukan agar masyarakat Polewali Mandar dapat menikmati hidup sehat dengan mengkonsumsi air bersih setiap harinya. Namun, terdapat salah satu kendala dalam penyediaan air bersih, yaitu terkadang air PDAM keruh apalagi pada saat musim hujan, maka dari itu pada saat musim hujan toba biasanya air PDAM dimatikan karena airnya kotor dan bercampur lumpur, yang disebabkan karena mata air PDAM ini bersumber dari pegunungan yang kalau hujan airnya keruh karena disertai lumpur yang keluar dari dasar sungai, dan inilah yang menyebabkan kualitas air PDAM kurang baik pada saat musim hujan. Setelah musim hujan air PDAM dialirkan kembali ke rumah-rumah

warga jika sudah mulai normal. Permasalahan yang seperti itu para pegawai berusaha memberikan pemahaman terhadap pelanggan agar pelanggan tidak merasa kecewa dengan penyediaan air bersih di PDAM Polewali Mandar.”

Berdasarkan hasil data dan observasi peneliti, menunjukkan bahwa, para pegawai di PDAM Polewali Mandar sangat memahami keinginan pelanggan. Berdasarkan hasil observasi diatas, jika terdapat permasalahan saluran air maka pegawai berusaha memberikan pemahaman terhadap pelanggan, agar pelanggan tidak merasa kecewa dengan pelayanan penyedia air bersih di PDAM Polewali Mandar. Memahami keinginan pelanggan merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena jika keinginan pelanggan tidak terpenuhi maka akan berdampak pada citra buruk perusahaan.

d. Sikap Menghargai Pelanggan Dalam Proses Pelayanan

Di Kantor PDAM Polewali Mandar, pada pernyataan keempat dalam indikator empati memperoleh nilai indeks 76,4% dan sebagian responden memberikan tanggapan baik (B) pada pernyataan keempat dalam indikator empati. Pelayanan publik yang ada di Kantor PDAM Polewali Mandar itu selalu melayani dan menghargai setiap pelanggan yang meminta pelayanan, baik pelayanan di loket-loket pembayaran, keluhan serta saran dari pelanggan. Hal ini terlihat dari pemberian layanan secara tepat dan setiap saat pelanggan yang datang ke Kantor pasti dilayani meskipun dalam keadaan apapun kecuali pada saat jam istirahat. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di PDAM Polewali Mandar, sebagai berikut :

“sikap menghargai dalam setiap proses pelayanan di PDAM Polewali Mandar telah diterapkan dari awal. Jika pegawai sebagai layanan pemberi jasa tidak menghargai setiap pelanggan yang berkunjung ke Kantor tersebut, maka pelanggan akan merasa enggan berkunjung ke Kantor tersebut. pegawai di Kantor tersebut, sikap menghargai pelanggan sangat dijunjung oleh setiap petugas pelayanan, dengan cara memberikan tempat duduk kepada pelanggan jika antrian dan kursi ruang tunggu penuh pada saat tiba waktu pembayaran, pegawai terkadang mengajak pelanggan cerita-cerita agar pelanggan tidak merasa bosan pada saat menunggu antriannya, dan di Kantor PDAM Polewali Mandar ini menyediakan sebuah kulkas yang berisi air bersih PDAM Polewali Mandar untuk diminum pelanggan pada saat mengantri.”

Berdasarkan data responden dan hasil observasi menunjukkan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan peyediaan air bersih, pegawai berhak memberikan kepuasan terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelanggan akan merasa dihargai jika para pegawai di Kantor tersebut memberikan perhatian yang cukup terhadap pelanggan, selain bersikap ramah sikap menghargai pelanggan juga dilakukan oleh para pegawai dengan memerhatikan kondisi pelanggan dengan menyiapkan berbagai fasilitas dan kebutuhan-kebutuhan pelanggan pada saat berkunjung ke Kantor PDAM Polewali Mandar, agar pelanggan mendapatkan kenyamanan setiap saat proses pelayanan berlangsung. Hal tersebut sesuai dengan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan PDAM Polewali Mandar dilihat dari sikap pegawai dalam menghargai pelanggan dalam proses pelayanan mendapatkan respon baik dari pelanggan.

Dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan penyediaan air bersih penulis memasukkan hasil penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan penulis

dalam melakukan suatu penelitian kualitas pelayanan sehingga dapat memperkuat teori yang ingin digunakan untuk mengkaji penelitian yang akan dilakukan.

➤ Kualitas Pelayanan di PDAM Kabupaten Rembang Dilihat Dari Indikator *Emphaty* (Empati)

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suryani (2006 : 9) kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *Empathy* (empati) adalah puas. Kepuasan dapat dilihat dari tiga indikator menunjukkan puas dan satu cukup puas. Indikator petugas memberikan perhatian khusus terhadap pelanggan yang mengadu menunjukan cukup puas dikarenakan kinerja berada urutan paling terendah. Pada dimensi terakhir ini ada beberapa indikator didalamnya yaitu, petugas memberikan perhatian khusus terhadap pelanggan yang mengadu, kemudahan pelanggan menyampaikan keluhan, pemahaman petugas PDAM Kabupaten Rembang terhadap apa yang dimaksud/dibutuhkan pelanggan, dan pelayanan dengan adil (tidak membeda-bedakan).

➤ Kualitas Pelayanan di PDAM Polewali Mandar Dilihat Dari Indikator *Emphaty* (Empati)

Kualitas pelayanan di PDAM Polewali Mandar dilihat dari dimensi *emphaty* mendapat respon dan tanggapan baik (B) dari pelanggan. Tanggapan baik ini dapat dilihat dari keempat indikator yang digunakan dalam dimensi *emphaty* yaitu pertama pegawai mendahulukan kepentingan pelanggan dengan tanggapan sangat baik dari pelanggan, kedua bersikap ramah dalam memberikan pelayanan dengan tanggapan baik dari pelanggan, ketiga

memahami dengan baik keinginan pelanggan dengan tanggapan sangat baik dari pelanggan, dan keempat sikap menghargai pelanggan dalam proses pelayanan dengan tanggapan baik dari pelanggan. Dari keempat indikator dalam dimensi *emphaty* yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di PDAM Polewali Mandar terdapat dua indikator yang memperoleh respon baik dari pelanggan dan dua indikator yang memperoleh respon sangat baik dari pelanggan.

Dari hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yakni mengenai kualitas pelayanan di PDAM Rembang dan kualitas pelayanan di PDAM Polewali Mandar, yaitu terdapat beberapa perbedaan indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *emphaty*, hanya terdapat satu indikator sama yang digunakan yaitu memahami dengan baik keinginan pelanggan. Di PDAM Rembang mendapatkan respon/tanggapan puas dari pelanggan, sedangkan di PDAM Polewali Mandar mendapatkan tanggapan/respon baik dari pelanggan dengan kualitas pelayanan di kedua perusahaan tersebut. Maka dari itu, berdasarkan hasil observasi penulis dan penelitian terdahulu yang dijadikan acuan oleh penulis untuk mengukur kualitas pelayanan di kedua Perusahaan penyedia air bersih tersebut mendapatkan respon atau tanggapan puas dari pelanggan PDAM Rembang dan tanggapan baik (B) dari pelanggan PDAM Polewali Mandar jika diukur berdasarkan indikator *emphaty*.

Berdasarkan tanggapan responden terhadap seluruh pernyataan dalam indikator kualitas pelayanan secara keseluruhan berada dalam kategori baik

(B), sedangkan nilai indeks pada masing-masing indikator berada dalam kategori sangat baik (SB). Jadi dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan di PDAM Polewali Mandar dinilai baik oleh pelanggan dilihat berdasarkan tanggapan responden dalam kuesioner penelitian.

E. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di PDAM Polewali Mandar

Perusahaan Daerah Air Minum Wai Tipalayo Polewali Mandar adalah salah satu perusahaan yang mempunyai kompetensi di bidang urusan air minum khususnya di Kabupaten Polewali Mandar. Perusahaan Daerah Air Minum Wai Tipalayo mempunyai tugas dan fungsi untuk menyelenggarakan penyediaan air minum untuk kesejahteraan masyarakat. Tugas dan fungsi tersebut adalah dalam rangka membantu kelancaran pelaksanaan kekuasaan tertinggi di daerah, yaitu Bupati.

Penelitian yang dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Polewali Mandar hasil berupa harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Polewali Mandar seperti dimensi *tangibles*, *reability*, *resvonsiveness*, *assurance*, *dan empathy* secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik yang merupakan hasil dari kuisisioner yang telah dibagikan peneliti ke pelanggan, yang diisi langsung oleh pelanggan untuk dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan. Namun, disisi lain terdapat beberapa faktor penghambat dalam mencapai kualitas pelayanan di PDAM Polewali Mandar, berikut hasil observasi peneliti mengenai faktor penghambat

kualitas pelayanan di PDAM Polewali Mandar terkait faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan :

1. Pegawai Sering Tidak Ada di Tempat Pada Waktu Jam Kerja

Pegawai sering tidak berada di Kantor pada saat jam kerja sementara berlangsung merupakan salah satu faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan di PDAM Polewali Mandar, hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti, sebagai berikut :

“Faktor Penghambat dalam kualitas pelayanan di Kantor PDAM Polewali Mandar, yaitu pegawai sering meninggalkan Kantor pada saat jam kerja, terkadang bapak direktur memberikan teguran terhadap pegawai tersebut namun masih saja melanggar, jika sudah diberikan surat teguran, maka pegawai tersebut sudah tidak berani lagi melanggar. Akan tetapi jika beberapa minggu kedepannya, pegawai tersebut melanggar lagi, beruntung ada pegawai lain yang siap melayani masyarakat meskipun tidak bersangkutan dengan bidang/keahliannya, hal tersebut dilakukan agar pelanggan/masyarakat tidak merasa kecewa dengan pelayanan di PDAM Polewali Mandar. Karena terkadang pegawai yang bersangkutan sebenarnya menangani keluhan dari masyarakat, tapi pegawai tersebut yang malah berada di luar Kantor. Seringnya terjadi masalah tersebut, direktur PDAM Polewali Mandar mengeluarkan aturan, jika terdapat pegawai yang masih melanggar meskipun telah diberikan surat peringatan hingga tiga kali batas surat peringatan maka pegawai tersebut didiskualifikasi langsung oleh direktur PDAM Polewali Mandar.”

Berdasarkan hasil observasi peneliti, faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PDAM Polewali Mandar pada point pertama ini perlunya segera diatasi dan dipertegas oleh pimpinan atau atasan di perusahaan tersebut, jika hal tersebut terjadi secara terus-menerus maka proses peningkatan kualitas pelayanan akan berjalan sangat lamban, dan masyarakat

sebagai pelanggan air PDAM Polewali Mandar juga akan menilai buruk pelayanan di perusahaan tersebut. Sejauh ini direktur PDAM Polewali Mandar telah menerapkan aturan yang jelas terkait masalah tersebut, bukan hanya sanksi yang diberikan apabila terdapat pegawai yang melanggar beberapa kali, namun akan langsung didiskualifikasi langsung oleh direktur. Hal tersebut dilakukan agar pegawai tidak seenaknya melanggar aturan yang ditetapkan oleh PDAM Polewali Mandar. Jika pelanggan/masyarakat dilayani dengan baik dengan tepat waktu maka pelanggan/masyarakat juga akan menilai baik pelayanan di PDAM Polewali Mandar.

2. Kurangnya SDM Dalam Penanganan Masalah Wilayah Teknis

Permasalahan teknis yang dimaksud disini ialah kurangnya pegawai atau SDM dalam menangani masalah ketika saluran pipa distribusi yang menghubungkan ke rumah warga mengalami kebocoran atau tersumbat. Sehingga, proses pelayanan penyelesaian wilayah teknis tersebut terhambat. Mengenai hal tersebut, sesuai dengan hasil observasi peneliti mengenai masalah teknis yang menjadi salah satu faktor penghambat kualitas pelayanan di PDAM Polewali Mandar, sebagai berikut :

“masalah yang paling sering terjadi dan bahkan hampir setiap saat di laporkan, yaitu terkait wilayah teknis. Banyaknya pelanggan yang melaporkan keluhan masalah teknis, membuat para pegawai mengalami kewalahan untuk menyelesaikannya. Terkadang warga yang melapor hari ini mempunyai keinginan agar keluhannya tersebut segera di atasi. Akan tetapi, jumlah pelanggan di PDAM ini sangat banyak, lalu otomatis pegawai mendahulukan yang terlebih dulu melapor, dan para pegawai harus bersikap profesional dengan masalah yang seperti ini, para pegawai teknis telah menyampaikan hal ini ke atasan agar menambah jumlah SDM yang menangani wilayah teknis. Namun, atasan/direktur di PDAM Polewali Mandar ini mengatakan bahwa, tidak sembarang memilih orang

untuk dijadikan pegawai yang menangani wilayah teknis, kita harus memilih orang yang betul-betul mempunyai kemampuan dan keterampilan pada wilayah itu, agar nantinya tidak terdapat masalah di dalamnya. Permasalahan yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat yaitu masalah pada wilayah teknis. Jika saluran air ke rumah warga terhenti akibat ada pipa yang bocor atau tersumbat maka warga terpaksa menggunakan air sumur atau sungai untuk dipakai dalam kehidupan sehari-hari.”

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa dengan memiliki kemampuan dan keterampilan sebagai pegawai yang menangani wilayah teknis, maka dapat menunjang cara kerja dengan baik, cepat dan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Dengan adanya kualitas SDM yang baik, maka harapan pegawai dalam pelayanan yang diberikan juga akan baik. Jumlah SDM yang mencukupi pada wilayah teknis, maka pelayanan permasalahan wilayah teknis juga akan dengan mudah diselesaikan dengan cepat, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai PDAM Polewali Mandar.

3. Pelanggan/Masyarakat Tidak Disiplin Dalam Melakukan Proses Pembayaran

Proses pembayaran di PDAM yang tidak disiplin, disebabkan oleh masyarakat setempat misalnya, ketika air tidak mengalir dalam satu bulan, masyarakat tidak melaporkan kepada pihak PDAM. Sehingga pada saat waktu pembayaran tiba banyak pelanggan yang tidak mau membayar tagihan yang telah dikeluarkan oleh pihak PDAM. Hasil observasi peneliti di PDAM Polewali Mandar mengenai kekeliruan dalam pembayaran yang merupakan salah satu faktor penghambat dalam kualitas pelayanan, sebagai berikut :

“pelanggan sering komplain di Kantor, karena pembayarannya tinggi namun kapasitas air yang digunakan tidak banyak, apalagi jika air PDAM

tidak mengalir dalam kurun waktu yang cukup lama, namun bayaran rekening air tetap mahal. Nah, hal ini yang diluruskan oleh pihak PDAM agar pelanggan tidak keliru dengan masalah tersebut, bahwa jika saluran air PDAM tidak mengalir ke rumah warga, pihak PDAM telah menyampaikan terlebih dulu ke pelanggan agar segera melaporkan masalah tersebut ke pihak PDAM. Supaya saluran airnya dimatikan untuk sementara dan pembayarannya pun tidak dilakukan selama saluran airnya di tutup, jika air PDAM sudah normal kembali mengalir, maka pegawai nyalakan kembali sambungannya. Akan tetapi, hal tersebut tidak dilakukan oleh sebagian pelanggan. Sehingga hal tersebut dapat menghambat kualitas pelayanan di PDAM Polewali Mandar ”

Berdasarkan hasil observasi peneliti di PDAM Polewali Mandar, bahwa ketidakdisiplinan yang sering terjadi terkait masalah pembayaran, telah diluruskan oleh pegawai dengan memberikan arahan atau informasi terhadap pelanggan, hal ini dilakukan setiap saat masa pembayaran tiba dan pegawai menyampaikan hal ini ke setiap pelanggan agar semua pelanggan mengetahui dan tidak keliru mengenai masalah tersebut. Masalah tersebut sering terjadi karena ada beberapa pelanggan yang belum mengetahui aturan jika air PDAM tidak mengalir ke rumah pelanggan tersebut maka secepatnya harus dilaporkan ke Kantor DAM Polewali Mandar agar rekening pembayaran juga di tutup untuk sementara sambil menunggu saluran airnya mengalir kembali dengan normal.

4. Kualitas Air Yang Terkadang Tidak Baik

Kualitas air yang kurang baik menjadi salah satu faktor penghambat dalam kualitas pelayanan penyediaan air bersih di PDAM Polewali Mandar. Masalah tersebut sangat menuai banyak komplain dari masyarakat, terkadang air PDAM keruh berwarna coklat dan airnya berbau lumpur yang menyebabkan pelanggan

resah dengan air PDAM yang seperti itu. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti di PDAM Polewali Mandar, sebagai berikut :

“kualitas air di PDAM Polewali Mandar, jika turun hujan airnya keruh dan berwarna cokelat dan berbau lumpur, hal tersebut terjadi disebabkan karena jika turun hujan maka air dari sungai tempat penyambungan mata air pipa PDAM meluap dan keluar lumpur, pasir dan kerikil-kerikil yang menyebabkan air PDAM berwarna cokelat dan berbau. Akan tetapi, jika musim hujan dan masalah tersebut terjadi, petugas PDAM dengan cepat mematikan saluran air PDAM yang mengalir ke setiap rumah warga, agar pipa tidak tersumbat diakibatkan lumpur, pasir dan kerikil-kerikil kecil yang masuk ke pipa induk air PDAM Polewali Mandar. Jika air sungai kembali bersih, maka saluran air dibuka kembali dan mengalir dengan normal seperti biasanya.”

Berdasarkan hasil observasi peneliti mengenai kualitas air PDAM Polewali Mandar, menunjukkan bahwa, kualitas air tidak baik pada saat musim hujan karena disebabkan beberapa faktor, dengan masalah tersebut, banyak pelanggan yang mengeluh terkait kualitas air PDAM yang tidak baik pada saat musim hujan. Akan tetapi, penyebab permasalahan tersebut telah dijelaskan oleh petugas PDAM kepada pelanggan, agar pelanggan tidak terus mengeluh dengan masalah kualitas air yang tidak baik pada musim hujan. Dalam sehari-sehari air PDAM yang mengalir ke rumah warga kualitas airnya baik dan bersih, serta tidak berbau. Kecuali pada saat musim hujan saja kualitas airnya kurang baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Polewali Mandar, maka peneliti menarik kesimpulan yaitu :

1. Kualitas Pelayanan Penyediaan Air bersih di PDAM Polewali Mandar, Berdasarkan tanggapan responden dengan hasil kuesioner yang telah diisi langsung oleh pelanggan sebagai responden dengan beberapa pernyataan dalam lima indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan penyediaan air bersih di PDAM Polewali Mandar berada dalam kategori baik (B). Sedangkan, berdasarkan hasil uji validitas kelima indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan penyediaan air bersih di PDAM Polewali Mandar memperoleh nilai signifikas masing-masing lebih kecil dari 0,05 dan nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel yang artinya memiliki korelasi yang signifikan terhadap instrumen. Sehingga kelima faktor tersebut memiliki validitas yang signifikan terhadap kelima instrumen.
2. Hambatan Dalam Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar yaitu, pegawai sering tidak berada di Kantor pada saat jam kerja, permasalahan wilayah teknis diakibatkan kurangnya SDM yang menangani pipa warga ketika mengalami kerusakan, pelanggan/masyarakat tidak disiplin dalam melakukan proses pembayaran,

dan kualitas air yang terkadang tidak baik sehingga menyebabkan gangguan distribusi air ke setiap rumah warga terganggu.

B. Saran

Dari hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Polewali Mandar, maka peneliti dapat memberikan saran, yaitu :

1. Perlunya ketegasan dari direktur sebagai atasan di Kantor PDAM Polewali Mandar sebagai yang dituakan dalam hal pimpinan di Kantor, agar meningkatkan tingkat kedisiplinan para pegawai agar tidak seenaknya melanggar aturan yang telah ditetapkan, tidak meninggalkan tempat kerja sebelum waktu istirahat dan jam pulang Kantor tiba.
2. Pegawai yang tingkat kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat sebaiknya diberikan *reward*, agar pegawai lain lebih semangat dalam melakukan pelayanan yang baik untuk memuaskan masyarakat dalam hal peningkatan kualitas pelayanan di PDAM Polewali Mandar
3. Sebaiknya SDM yang khusus menangani wilayah teknis ditambah, karena dari keluhan masalah teknis yang banyak dari pelanggan.
4. Sosialisasi terhadap masyarakat perlu ditingkatkan mengenai prosedur menjadi pelanggan PDAM, terutama mengenai teknis pelayanan pembayaran jika air PDAM bermasalah, karena hal tersebut yang paling banyak menjadi kekeliruan pelanggan dalam pelayanan di PDAM Polewali Mandar.

L

A

M

P

I

R

A

N

LAMPIRAN SPSS

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar. Secara terperinci, deskripsi data Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar diperoleh seperti pada tabel berikut.

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Total	87	54.00	76.00	6037.00	69.3908	4.31158	18.590
Valid N (listwise)	87						

Tabel distribusi data kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar adalah sebagai berikut :

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$X \geq 73,7$	Sangat Baik	21	24,1%
2	$69,39 > X \geq 73,7$	Baik	28	32,2%
3	$65,08 > X \geq 69,39$	Kurang Baik	20	23%
4	$X < 65,08$	Tidak Baik	18	20,7%
Jumlah			87	100%

Hasil tabel tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk diagram terlihat sebagai berikut:



Berdasarkan tabel dan grafik tersebut dari 87 responden, diketahui kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar menganggap kualitas pelayanan sangat baik 24,1 %. baik sebesar 32,2 %, menganggap kurang baik sebesar 23%, dan menganggap tidak baik 20,7%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan secara umum kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar adalah baik.

Validitas Faktor Bukti Langsung

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	SBL
P1	Pearson Correlation	1	-,111	,096	-,111	,050	,303**
	Sig. (2-tailed)		,307	,375	,308	,645	,004
	N	87	87	87	87	87	87
P2	Pearson Correlation	-,111	1	-,107	,082	-,189	,172
	Sig. (2-tailed)	,307		,323	,448	,080	,111
	N	87	87	87	87	87	87
P3	Pearson Correlation	,096	-,107	1	-,057	,424**	,619**
	Sig. (2-tailed)	,375	,323		,600	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87
P4	Pearson Correlation	-,111	,082	-,057	1	,295**	,489**
	Sig. (2-tailed)						

	Sig. (2-tailed)	,308	,448	,600		,006	,000
	N	87	87	87	87	87	87
P5	Pearson Correlation	,050	-,189	,424**	,295**	1	,774**
	Sig. (2-tailed)	,645	,080	,000	,006		,000
	N	87	87	87	87	87	87
SBL	Pearson Correlation	,303**	,172	,619**	,489**	,774**	1
	Sig. (2-tailed)	,004	,111	,000	,000	,000	
	N	87	87	87	87	87	87

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Validitas Faktor Keandalan

Correlations

		P6	P7	P8	P9	SK
P6	Pearson Correlation	1	-,042	,162	-,203	,389**
	Sig. (2-tailed)		,701	,135	,059	,000
	N	87	87	87	87	87
P7	Pearson Correlation	-,042	1	-,147	-,099	,242*
	Sig. (2-tailed)	,701		,173	,362	,024
	N	87	87	87	87	87
P8	Pearson Correlation	,162	-,147	1	,177	,662**
	Sig. (2-tailed)	,135	,173		,101	,000
	N	87	87	87	87	87
P9	Pearson Correlation	-,203	-,099	,177	1	,593**
	Sig. (2-tailed)	,059	,362	,101		,000
	N	87	87	87	87	87
SK	Pearson Correlation	,389**	,242*	,662**	,593**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,024	,000	,000	
	N	87	87	87	87	87

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Validitas Tanggapan/Respon

Correlations

		P10	P11	P12	P13	SR
P10	Pearson Correlation	1	-,032	,156	-,223 [*]	,324 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,769	,150	,038	,002
	N	87	87	87	87	87
P11	Pearson Correlation	-,032	1	-,096	,032	,398 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,769		,377	,767	,000
	N	87	87	87	87	87
P12	Pearson Correlation	,156	-,096	1	,098	,622 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,150	,377		,367	,000
	N	87	87	87	87	87
P13	Pearson Correlation	-,223 [*]	,032	,098	1	,589 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,038	,767	,367		,000
	N	87	87	87	87	87
SR	Pearson Correlation	,324 ^{**}	,398 ^{**}	,622 ^{**}	,589 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	
	N	87	87	87	87	87

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Validitas Faktor Jaminan

Correlations

		P14	P15	P16	P17	SJ
P14	Pearson Correlation	1	,129	,234 [*]	,098	,483 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,232	,029	,367	,000
	N	87	87	87	87	87
P15	Pearson Correlation	,129	1	,209	,085	,449 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,232		,052	,436	,000
	N	87	87	87	87	87
P16	Pearson Correlation	,234 [*]	,209	1	,456 ^{**}	,805 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,029	,052		,000	,000
	N	87	87	87	87	87
P17	Pearson Correlation	,098	,085	,456 ^{**}	1	,751 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,367	,436	,000		,000
	N	87	87	87	87	87

SJ	Pearson Correlation	,483**	,449**	,805**	,751**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	87	87	87	87	87

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Validitas Empati

Correlations

		P18	P19	P20	P21	SE
P18	Pearson Correlation	1	,347**	,128	-,013	,570**
	Sig. (2-tailed)		,005	,313	,917	,000
	N	64	64	64	64	64
P19	Pearson Correlation	,347**	1	,060	,054	,574**
	Sig. (2-tailed)	,005		,635	,673	,000
	N	64	64	64	64	64
P20	Pearson Correlation	,128	,060	1	,367**	,666**
	Sig. (2-tailed)	,313	,635		,003	,000
	N	64	64	64	64	64
P21	Pearson Correlation	-,013	,054	,367**	1	,613**
	Sig. (2-tailed)	,917	,673	,003		,000
	N	64	64	64	64	64
SE	Pearson Correlation	,570**	,574**	,666**	,613**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	87

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Validitas Instrumen

Correlations

		SBL	SK	SR	SJ	SE	SumTotal
SBL	Pearson Correlation	1	,243*	,022	,216*	,082	,576**
	Sig. (2-tailed)		,023	,839	,044	,453	,000
	N	87	87	87	87	87	87
SK	Pearson Correlation	,243*	1	,042	-,002	,129	,405**
	Sig. (2-tailed)	,023		,698	,987	,234	,000
	N	87	87	87	87	87	87

SR	Pearson Correlation	,022	,042	1	,194	,101	,474**
	Sig. (2-tailed)	,839	,698		,071	,350	,000
	N	87	87	87	87	87	87
SJ	Pearson Correlation	,216*	-,002	,194	1	,220*	,650**
	Sig. (2-tailed)	,044	,987	,071		,040	,000
	N	87	87	87	87	87	87
SE	Pearson Correlation	,082	,129	,101	,220*	1	,606**
	Sig. (2-tailed)	,453	,234	,350	,040		,000
	N	87	87	87	87	87	87
SumTotal	Pearson Correlation	,576**	,405**	,474**	,650**	,606**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	87	87	87	87	87	87

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

KUESIONER PENELITIAN

KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM POLEWALI MANDAR

Kepada Responden yang terhormat,

Saya mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar

Nama : Lilis Cahyani

NIM : 10561 05080 14

Melakukan penelitian yang berjudul “**KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM POLEWALI MANDAR**” . Oleh karena itu, saya membutuhkan partisipasi Bapak/Ibu/sdr untuk mengisi kuesioner dibawah ini, sebagai data penelitian yang akan saya olah nanti. Berilah jawaban yang paling objektif. Jawaban dari Bapak/Ibu/sdr atas setiap pernyataan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis semata.

Atas kerja sama dan perhatian Bapak/Ibu/sdr, saya ucapkan terima kasih.

1. Identitas Responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin : a) Laki-laki b) Perempuan

Pekerjaan : a) Pelajar b) PNS c) Wiraswasta d) Lain-lain

Frekuensi berkunjung : a) 1 kali b) lebih dari 2 kali

2. Petunjuk

Berilah tanda ceklist () pada jawaban yang saudara pilih.

Kriteria Penilaian :

No.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Baik	4
2.	Baik	3
3.	Kurang Baik	2
4.	Tidak Baik	1

Variabel Kualitas Pelayanan Publik

1. Bukti Langsung (*tangible*)

Bagaimana kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar ?

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SB	B	KB	TB
		4	3	2	1
1	Pegawai berpakaian rapi dalam memberikan pelayanan				
2	Saya mendapatkan kenyamanan dalam proses pelayanan				
3	Kemudahan dalam proses pelayanan				
4	Karyawan disiplin dalam melakukan proses pelayanan				
5	Kemampuan pegawai dalam menggunakan fasilitas (Computer) dalam melakukan pelayanan				

2. Keandalan (*Realibility*)

Bagaimana keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar ?

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SB	B	KB	TB
		4	3	2	1
6.	Pegawai cermat dalam memberikan pelayanan				

7.	Pegawai mempunyai standar pelayanan yang jelas				
8.	Kehandalan pegawai dalam memberikan informasi pelayanan yang jujur dan berkualitas				
9.	Kehandalan pegawai dalam memudahkan teknis pelayanan				

3. Respon / Tanggapan (*responsivines*)

Bagaimana respon/tanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar ?

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SB	B	KB	TB
		4	3	2	1
10.	Pegawai bertanggung jawab dalam proses pelayanan				
11.	Kemampuan pegawai dalam memberikan respon cepat dalam melayani				
12.	Respon pegawai terhadap keluhan dari masyarakat				
13.	Respon pegawai terhadap saran yang diberikan oleh masyarakat				

4. Jaminan (*Assurance*)

Bagaimana jaminan pegawai dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar ?

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SB	B	KB	TB

		4	3	2	1
14.	Pegawai memberikan kepastian tepat waktu dalam proses pelayanan				
15.	Kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan PDAM				
16.	Pegawai memberikan kepastian biaya dalam proses pelayanan				
17.	Pegawai bersikap santun dalam proses pelayanan				

5. Empati (*Empathy*)

Bagaimana pegawai dalam memberikan perhatian terhadap pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Polewali Mandar ?

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SB	B	KB	TB
		4	3	2	1
18.	Pegawai lebih mendahulukan kepentingan pelanggan				
19.	Pegawai bersikap ramah dalam memberikan pelayanan				
20.	Pegawai memahami dengan baik keinginan pelanggan				
21.	Dalam melakukan pelayanan pegawai menghargai setiap pelanggan				

😊😊Terima Kasih😊😊

RIWAYAT HIDUP PENULIS



LILIS CAHYANI, Dilahirkan di Majene Sulawesi Barat pada tanggal 8 April 1997, anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Ayahanda **Alm. NUR KOZIM** dan Ibunda **JUHANIAH**. Penulis masuk sekolah dasar pada tahun 2002 di SDI Durikumba Kabupaten Mamuju dan tamat tahun 2008, masuk sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 Karossa Kabupaten Mamuju dan tamat tahun 2011, masuk sekolah menengah atas di SMA Negeri 1 Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar dan tamat tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan pada Program Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar dan selesai tahun 2019.

- Riwayat Organisasi yang pernah di ikuti yakni Organisasi Internal Kampus Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah, pernah di amanahi sebagai Departemen Bidan Riset dan Pengembangan Kajian Keilmuan Pikom IMM Fisip periode 2014/2015, kemudian pernah di amanahi sebagai Ketua Bidan Seni Budaya dan Olahraga Pikom IMM Fisip periode 2015/2016, dan terakhir pernah di amanahi sebagai Ketua Bidang Organisasi Pikom IMM Fisip periode 2016/2017.

- Pernah mengikuti Darul Arqam Dasar di baruga benteng somba opu tahun 2014, pernah mengikuti Darul Arqam Madya tingkat Nasional di Kota Makassar tahun 2016.