
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PADA KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DI KOTA SAMPIT KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

*Relationship of Service Quality to Customer Satisfaction in Regional Water Company
Office in Sampit City, East Kotawaringin Regency*

Indah Tri Handayani*

Fitri Marlita

Universitas Muhammadiyah
Palangkaraya, Palangka Raya,
Central Kalimantan, Indonesia

email: indahtry.it@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar hubungan kualitas pelayanan jasa terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang menggunakan jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, kuesioner dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah taraf kesalahan 10% sebanyak 162 sampel, tipe penelitian yang digunakan Kuantitatif Asosiatif yaitu untuk mencari hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji statistik dengan rumus "Product Moment Person". Terdapat hubungan yang sangat erat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dari hasil perhitungan dengan menggunakan metode korelasi product moment person di dapat nilai r_{xy} sebesar 0,996 menurut pedoman untuk memberikan interpretasi koefisiensi nilai tersebut berada antara 0,8-1000. Hal ini dapat dibuktikan bahwa semakin baik atau meningkatnya pelayanan yang di berikan oleh PDAM maka, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan PDAM.

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan
Kepuasan Pelanggan
PDAM

Keywords:

Service quality
Customer satisfaction
PDAM

Accepted

August 2017

Published

October 2017

Abstract

This study aims to find out and analyze how much the quality of service services relates to the level of satisfaction felt by customers who use the services of Regional Water Companies (PDAMs). The research method used in this study is the observation method, the questionnaire using the Likert scale and the process of determining the sample used is the level of error of 10% as much as 162 samples, the type of research used is associative quantitative that is to find the relationship between service quality and customer satisfaction Testing the hypothesis used is a statistical test with the formula "Product Moment Person". There is a very close relationship between the quality of service to customer satisfaction, from the results of calculations using the product moment person correlation method to get the value of r_{xy} of 0.996 according to the guidelines to provide an interpretation of coefficients the cost is between 0.8-1000. This can be proven that the better or the increased service provided by the PDAM, the higher the level of PDAM customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Oleh karenanya, apakah pelayanan dalam bidang lain seperti pelayanan dalam pembayaran loket, pengaduan gangguan, pemasangan baru, kualitas air bersih atau pembacaan meteran yang dilakukan PDAM dapat terlaksana dengan baik. Walaupun itu termasuk hal kecil, tetapi sangat berpengaruh bagi pihak yang bersangkutan untuk menentukan

pelayanan yang akan diberikan dapat benar-benar memuaskan pelanggan atau tidak.

Oleh karena itu, PDAM Kota Sampit dituntut untuk dapat melakukan segala upaya perbaikan dan penyempurnaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan air minum yang telah menjadi kebutuhan bagi masyarakat banyak, pada saat ini PDAM dinilai masih rendah dalam cakupan pelayanan ini disebabkan kualitas airnya kurang bersih yang ada dilapangan yang melayani penyambungan pelanggan

serta mencatat meteran yang tidak sesuai dengan pemakaian PDAM oleh masyarakat. Untuk itu dilakukan upaya perbaikan dan penyempurnaan kualitas pelayanan air minum, ini diharapkan dapat tercapainya PDAM dengan kinerja organisasi yang efektif dan efisien. Menghadapi kondisi tersebut perlu dilakukan penilaian kualitas pelayanan, agar segala pengambilan keputusan dan penentuan kebijakan dapat ditelaah dan dievaluasi apakah sudah dilakukan secara tepat dan objektif.

Perusahaan Daerah Air minum Kota Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur memiliki jumlah pelanggan 112.890, yang mana tugas PDAM merupakan abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan diharapkan mempunyai sikap mental, tekad dan semangat, ketaatan dan kedisiplinan untuk tugas-tugasnya yang sesuai dengan keahliannya masing-masing, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan serta mendatangkan kepuasan kepada masyarakat.

Sampara (Hardiyansyah, 2011) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut

Dengan dilakukan penilaian kualitas pelayanan ini, maka segala pengambilan keputusan dapat ditelaah apakah sudah dilakukan secara tepat dan objektif. Hal ini, juga berguna untuk mengetahui dan mengevaluasi pelaksanaan kualitas pelayanan dan membandingkan dengan rencana kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kualitas

Pelayanan periode berikutnya. Sehingga dari adanya permasalahan di atas membuat peneliti ingin mengangkat judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kantor PDAM di Kota Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur.

METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu menggunakan data kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Jenis penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kuantitatif yaitu penelitian yang berusaha mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian ini mengukur tentang Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Di Kantor PDAM Kota Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur. Dalam pengumpulan datanya menggunakan angket, hasil data tersebut kemudian dinyatakan dalam bentuk angka (Kuantitatif).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan adalah terpenuhinya harapan pelanggan sesuai keinginan pelanggan. Untuk menunjang kepuasan pelanggan, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyaluran air minum sangat perlu memberikan penerapan kualitas pelayanan, sebab dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, maka akan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan pada PDAM Kota Sampit Kotawaringin Timur, maka perlu dilakukan pembahasan mengenai kualitas pelayanan. Hal ini bertujuan untuk dapat melihat sebagian besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM, adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang meliputi Tangible, Reliability, Responsivenss, Assurance, empathy.

Kepuasan berasal dari kata “puas” yakni pernyataan perasaan atas suatu hal, sedangkan kepuasan pelanggan adalah hasil dari persepsi pelanggan dari nilai yang diterima dalam transaksi atau hubungan dimana nilai sama dengan kualitas pelayanan yang dirasakan relatif terhadap harga dan biaya yang dikeluarkan pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Tidak semua pelanggan memiliki nilai yang sama bagi perusahaan. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh keadilan yang dirasakan, harapan yang dibuat oleh konsumen dan pelaksanaan actual dari pelayanan.

Kepuasan dapat dipengaruhi oleh perbandingan konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan dengan yang diharapkan oleh para pelanggan. Beberapa pelanggan layak untuk menerima perhatian dan pelayanan yang lebih dibandingkan dengan pelanggan lainnya. Ada pelanggan yang tidak akan pernah memberikan umpan balik. Tidak peduli berapa banyak perhatian yang akan diberikan pihak PDAM yang akan diberikan kepadanya, dan tidak peduli seberapa puas mereka, dengan demikian antusiasme tentang kepuasan pelanggan harus dilakukan dengan analisis-analisis dari PDAM.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan Pada penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dikantor PDAM maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut Dari hasil perhitungan dengan menggunakan metode kolerasi product moment person didapat nilai rxy sebesar 0,996 menurut pedoman untuk memberikan interpretasi koefisiensi nilai tersebut berada antara 0,8 – 1000, dari analisis data dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM. Hal ini dapat dibuktikan bahwa semakin baik atau meningkatnya pelayanan

yang diberikan oleh PDAM maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan PDAM.

KESIMPULAN

Agar PDAM bisa lebih meningkatkan kepuasan pelanggan maka perlu melakukan beberapa perbaikan di fasilitas tempat kasir pembayaran dikarenakan masyarakat banyak mengantri lama saat melakukan pembayaran PDAM disebabkan loket pembayaran hanya ada satu jadi harus ada penambahan loket-loket pembayaran dikantor PDAM. Perusahaan Daerah Air Minum diharapkan juga untuk meningkatkan keamanan dikarenakan berdasarkan hasil data yang diolah dari tanggapan responden. Keamanan di PDAM masih kurang sehingga perlu adanya penambahan security yang berjaga 1x24 jam.

REFERENSI

- Achmadi, A. 2015. Kewajiban Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah di Era Otonomi. *Anterior Jurnal*. 14(2):221-227.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hutasoit, 2011. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Magnascript Publishing.
- Junaidi, J. 2015. Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Gunung Mas. *Pencerah Publik*. 2(1):49-55.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Penasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat,
- Nurbudiyani, I. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. *Anterior Jurnal*. 16(1):7-13.
- Nurhalina, N., Dadang, A., Gustinawati, R. 2017. Tingkat Kepuasan Konsumen Di Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2015. *Jurnal Surya Medika (JSM)*. 3(1):64-74.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Syafrudin. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan*. Jakarta: Trans Info Media.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.