

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
PDAM TIRTA KUALO KOTA TANJUNGBALAI**

T E S I S

Oleh:

ELVIJAR

NPM. 161801051



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

2018

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/20/19

Access From (repository.uma.ac.id)

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
PDAM TIRTA KUALO KOTA TANJUNGBALAI**

T E S I S

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik
Pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area - Medan

Oleh:

ELVIJAR

NPM. 161801051



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

2018

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/20/19

Access From (repository.uma.ac.id)

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai

Nama : Elvijar

NPM : 161801051

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Warjio, MA

Pembimbing II



Drs. Kariono, MA

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



UNIVERSITAS MEDAN AREA
Dr. Warjio, MA

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada tanggal 19 Mei 2018

Nama : Elvijar

NPM : 161801051



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Sekretaris : Ir. Azwana, MP

Pembimbing I : Dr. Warjio, MA

Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Penguji Tamu : Dr. Abdul Kadir, M.Si

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/20/19

Access From (repository.uma.ac.id)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Juni 2018

Yang menyatakan,



Elvija

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PDAM TIRTA KUALO KOTA TANJUNGBALAI

Nama : Elvijar
NPM : 161801051
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut. Di pihak lain pelayanan kepada pelanggan yang sudah terpasang belum optimal. Keluhan-keluhan terhadap pelayanan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai, baik dari pelanggan maupun calon pelanggannya yang menyebabkan pelanggan menjadi kurang puas, antara lain kontinuitas air yang belum memenuhi target atau standar pelayanan, lokasi atau tempat pembayaran hanya berada di tempat-tempat tertentu, serta kecepatan penanganan keluhan yang kurang efektif sehingga membutuhkan waktu lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis besarnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai. Metode yang digunakan adalah Eksplanasi (*Explanatory Research*), yaitu untuk menguji hubungan antara variabel yang dihipotesiskan atau untuk mengetahui apakah sesuatu variabel berasosiasi atau tidak dengan variabel lainnya, dengan sampel penelitiannya diambil secara *aksidensial sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 87 orang. Analisis data dilakukan dengan korelasi dan regresi linear. Hasil penelitian ini menunjukkan Tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Tanjungbalai yang diukur berdasarkan kontinuitas air, kualitas air, pencatatan meter air, lokasi pembayaran, dan kecepatan penanganan keluhan secara umum masih berada dalam kategori tingkat kepuasan sedang. Baik secara bersama-sama atau simultan maupun secara parsial seluruh variabel, yaitu faktor berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Tanjungbalai.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. PDAM Tirta Kualo.

ABSTRACT

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION OF SERVICE TIRTA KUALO PDAM TANJUNGBALAI CITY

Name : Elvijar
NPM : 161801051
Study Program : Master of Science in Public Administration
Supervisor I : Dr. Warjio, MA
Supervisor II : Drs. Kariono, MA

Public complaints about the difficulty of getting clean water still seem to be an obstacle that can not be completely overcome by local governments in this case Tirta Kualo PDAM Tirta. On the one hand the public demand for clean water is increasing, but the quality of service provided has not been comparable with the fulfillment of the people's demand. On the other hand, the service to the customer that has been installed is not yet optimal. Complaints about Tirta Kualo Tanjungbalai PDAM service, either from customers or prospective customers that cause customers to be less satisfied, such as continuity of water that has not met the target or service standards, location or place of payment only in certain places, and the speed of handling complaints that are less effective so that takes more time than expected by the customer. This study aims to analyze the level of customer satisfaction with Tirta Kualo Tanjungbalai PDAM service and factors affecting customer satisfaction on PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai service. The method used is Explanatory Research, which is to test the correlation between hypothesized variables or to find out whether something is associate or not with other variables, with the sample of the research taken by accidental sampling, with the number of sampel counted 87 people. Data analysis was done by correlation and linear regression. The results of this study indicate that the level of customer satisfaction of PDAM Kota Tanjungbalai as measured by water continuity, water quality, water meter recording, payment location, and speed of complaint handling are generally still in medium satisfaction category. Both simultaneously or simultaneously or partially all variables, tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a positive and significant influence on customer satisfaction of PDAM Tanjungbalai .

Kata Kunci: Customer satisfaction, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. PDAM Tirta Kualo.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul ” Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof.Dr.Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Prof.Dr.Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area
3. Bapak Dr. Warjio, MA, Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area, sekaligus sebagaisebagai Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan semangat untuk penyelesaian studi.
4. Bapak Drs. Kariono, MAsebagai Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Pimpinan beserta seluruh staf, PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai atas informasi yang diberikan kepada penulisgunapenyelesaian tesis ini.

6. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar khususnya prodi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
7. Terimakasih pula kepada suami dan anak-anaku tercinta sertasemua fihak yang telah meberikan bantuan serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta do`a demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, 05April 2018

P e n u l i s

ELVIJAR

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pelayanan Publik.....	9
2.1.1. Pelayanan Publik	9
2.1.2. Standar Pelayanan Publik	15
2.1.3. Kualitas Pelayanan Publik	16
2.2. Kerangka Konsep dan Hipotesis	30
2.2.1. Kerangka Konsep.....	30
2.2.2. Hipotesis	31
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Waktu dan Tempa Penelitian	32
3.2. Metode Penelitian	32
3.3. Populasi dan sampel.....	33
3.4. Definisi Konsep	34
3.5. Teknik Pengumpulan Operasional	36
3.6. Teknik Analisis Data	37

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
4.1.1. Gambaran Umum Kota Tanjungbalai.....	38
4.1.2. Profil PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai	41
4.2. Hasil Penelitian.....	53
4.2.1. Karakteristik Responden	53
4.2.2. Variabel Penelitian	55
4.3. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	83

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	96
5.2. Saran - Saran	97

DAFTAR PUSTAKA	98
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kota Tanjungbalai merupakan salah satu Daerah Otonomi di Provinsi Sumatera Utara yang berada dikawasan pantai Timur Sumatera Utara. Secara Astronomis Kota Tanjungbalai berda pada 20 58 Lintang Utara dan 990 48 Bujur Timur. Kota Tanjungbalai berada didaerah pertemuan antara Sungai Silau dan Sungai Asahan yang bermuara di Selat Malaka. Jaraknya relatif dekat dengan Negara Tetangga Malaysia, Singapura dan Thailand. Wilayah Kota Tanjungbalai dikelilingi oleh Kabupaten Asahan dan merupakan Hinterland dengan Kabupaten Asahan, Labuhan Batu, Batu Bara, Simalungun, Karo dan Tapanuli serta daerah Propinsi Kepulauan Riau, yang mempunyai potensi cukup besar dibidang pertanian, perkebunan dan perikanan.

Penduduk Kota Tanjungbalai berjumlah 163,679 jiwa dengan kepadatan sebesar 2.205 jiwa per km². Penduduk Kota Tanjungbalai mayoritas bersuku Batak,42,56%,suku Jawa 17,06%,Melayu 15,41%,Minang 3,58%,Aceh 1,11%,dan lainnya 20,28%. Sedangkan agama yang dianut penduduk Kota Tanjungbalai mayoritas agama Islam (81,99%),Budha (9,07%),Kristen Protestan (7,78%),Kristen Katolik (1,06%) dan Hindu (0,08%) dan lainnya (0,02%)

Tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi dan meningkatnya kegiatan masyarakat akan berdampak pada penyediaan kebutuhan masyarakat seperti air bersih. Konsekuensi dari hal itu adalah meningkatnya kebutuhan air, baik untuk

memenuhi kebutuhan pokok maupun untuk kegiatan lainnya. Di satu sisi meningkatnya kebutuhan air dihadapkan pada kendala makin terbatasnya sumber air yang ada. Di sisi lain akan dapat mengganggu pemenuhan kualitas pelayanan akan kebutuhan terhadap air.

PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut. Di pihak lain pelayanan kepada pelanggan yang sudah terpasang belum optimal. Keluhan-keluhan terhadap pelayanan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai, baik dari pelanggan maupun calon pelanggannya yang menyebabkan pelanggan menjadi kurang puas, antara lain kontinuitas air yang belum memenuhi target atau standar pelayanan, lokasi atau tempat pembayaran hanya berada di tempat-tempat tertentu, serta kecepatan penanganan keluhan yang kurang efektif sehingga membutuhkan waktu lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan. Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Proses penanganan keluhan yang efektif mulai identifikasi disertai dengan penentuan sumber yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh.

Menurut Tjiptono (1997:138) paling tidak ada empat aspek untuk menangani keluhan, yaitu (1) empati terhadap pelanggan yang marah; (2) kecepatan dalam penanganan keluhan; (3) kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan; (4) kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan. Dalam upaya mendukung pelayanannya, PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai mempunyai tiga buah reservoir yang lokasinya menyebar di wilayah pelayanan. Tingkat pelayanan atas wilayah diharapkan mampu menjangkau semua desa atau kelurahan yang ada di Kota Tanjungbalai.

Seiring dengan perkembangan jumlah penduduk, pelanggan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai juga semakin meningkat. Oleh karena itu, PDAM harus mampu menyiapkan pasokan air yang cukup untuk memenuhi tingkat perkembangan penduduk. Pelanggan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai dari tahun ke tahun ada kecenderungan mengalami peningkatan. Kalau dilihat jumlah pelanggan pada periode tahun 2010- -202017, jenis pelanggan yang paling banyak adalah pelanggan rumah tangga, di mana rata-rata peningkatan setiap tahunnya adalah 5,00 persen. Dalam periode yang sama jenis pelanggan niaga juga mengalami peningkatan rata-rata 13,89 persen per tahun. Peningkatan ini sebagai akibat dari makin banyaknya masyarakat membuka usaha, baik kecil, menengah, maupun besar (PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai, 2017). Dari sekitar 154.445 jiwa penduduk KotaTanjungbalai berdasarkan Sensus Penduduk Tahun 2010, ternyata yang menjadi pelanggan air dari PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai mencapai sekitar 17.000 jiwa.

Sejalan dengan Visi Pembangunan Jangka Menengah Kota Tanjungbalai tahun 2016-2021 adalah: **“Mewujudkan Kota Tanjungbalai yang Berprestasi, Religius, Sejahtera, Indah dan Harmonis”**, maka PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai terkait langsung pada Misi ke-1 yaitu: Melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) untuk mencapai prestasi di berbagai bidang pembangunan dengan mengedepankan pelayanan publik yang prima, dengan tujuan : mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, dan sasarannya : meningkatnya kualitas pelayanan publik.

Untuk mengantisipasi peningkatan jumlah pelanggan sebagai akibat dari peningkatan jumlah penduduk, PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai telah mengupayakan beberapa potensi sumber air dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, dengan demikian, kualitas pelayanan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai yang menyangkut keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) (Supranto, 1997:231) diharapkan secara bertahap dapat ditingkatkan sesuai dengan misi utamanya, yaitu untuk memenuhi keinginan serta memberikan rasa kepuasan terhadap pelanggan.

Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada didaerah, PDAM Tanjungbalai sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat, Untuk saat ini pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tanjungbalai kepada masyarakat antara lain: pemasangan baru, perbaikan, pembayaran rekening, dan pendistribusian air bersih. Adapun keluhan-keluhan dan laporan dari masyarakat kepada PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai. Pihak PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai

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

Keluhan paling banyak yaitu dari kualitas air. Masyarakat banyak mengeluh tentang air yang kotor, berwarna kecoklatan, air berbau. Pihak PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai mengaku bahwa air pertama kali dikeluarkan dari IPAL PDAM bersih. Air kotor air berwarna itu disebabkan oleh pengendapan sedimen, gas *flure*, zat besi ketika air berada didalam pipa yang terkena sinar matahari dan tidak mengalir serta tidak ada sirkulasi. Kadar zat juga mempengaruhi hasil akhir produksi air walau masih diambang batas layak konsumsi. Selain itu banyak mengeluhkan tentang air yang tidak mengalir sewaktu-waktu / mengalir kecil. Sebenarnya air setiap saat mengalir tapi hal ini dijelaskan karena adanya permukaan tanah yang tidak rata dan pipa air yang dipasang PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai sesuai dengan keadaan tanah. Hukum air yang selalu mengalir ketempat yang lebih rendah tidak bisa diubah. Sehingga pelanggan di permukaan tanah yang tinggi pun diwajibkan menunggu pelanggan didataran rendah selesai.

Sebagai perusahaan yang mengelola *public service*, mempunyai dua fungsi yang bertentangan yakni fungsi sosial dan fungsi ekonomi. Karena Fungsi

sosial bersifat melayani kepentingan umum untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, dengan pemberian subsidi pada pembayaran rekening air, sedangkan fungsi ekonominya harus disesuaikan dengan harga pasar untuk pembelian biaya produksi. Sampai saat ini PDAM Tanjungbalai lebih kearah fungsi sosial sebab dapat dilihat pada kenyataannya dilapangan. PDAM Tanjungbalai sebagai *public service* dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan membangun kinerja pelayanan publik yang baik, sesungguhnya perusahaan bisa membangun hubungan baik dengan masyarakat dan mendapatkan pengakuan dari masyarakat atas pelayanannya. Walaupun begitu anggapan masyarakat tentang PDAM Tanjungbalai selalu memperoleh keuntungan tidak memikirkan masyarakat sudah terlanjur melekat. Sehingga perlu dilakukan perubahan-perubahan supaya masyarakat mengetahui kondisi sebenarnya yang dihadapi PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai.

Atas dasar latar belakang permasalahan di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang ” **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai**”.

1.2. Perumusan Masalah

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

1. Seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai ?
2. Adakah pengaruh signifikan secara bersama-sama berwujud (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), dan empati (emphaty), terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai?
3. Bagaimanakah pengaruh berwujud (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), dan empati (emphaty) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut seperti yang telah diuraikan diatas, penulis dalam mengadakan penelitian tersebut memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Menganalisis besarnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai.

2. Menganalisis pengaruh signifikan secara bersama-sama berwujud (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), dan empati (emphaty) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai.
3. Menganalisis pengaruh berwujud (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), dan empati (emphaty) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai.

1.4. Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

- 1) Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kota Tanjungbalai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.
- 2) Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah khasanah pengetahuan administrasi publik khususnya yang berkaitan dengan penelitian di bidang manajemen pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*public service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir (1998:41) bahwa “hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan”.

Selanjutnya tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, menurut Thoha (1995:4) bahwa: “Tugas pelayan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi”.

Oleh karena fungsi pelayanan oleh pemerintah selalu berkaitan dengan kepentingan umum dan bukan dikonsepsikan untuk orang perorangan. Sebagaimana disebutkan Moenir (1998:10) kepentingan umum adalah : “Suatu

bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak/masyarakat itu”.

Kata publik dalam pelayanan publik itu sendiri oleh Nasution (1990:94) diartikan sebagai “kumpulan orang-orang yang sama minat dan kepentingannya (interest) terhadap sesuatu issue”.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa “publik” dalam pelayanan publik tidak lain adalah pelayanan umum. Dalam hubungannya dengan pemerintahan, kata umum merupakan singkatan dan sebutan “masyarakat umum”

Selanjutnya Saefullah (1999:5) mengemukakan :

Pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Beberapa konsepsi tentang pelayanan dijelaskan pula oleh Djaenuri (1997:15) bahwa pelayanan adalah “proses kegiatan memenuhi kebutuhan orang lain, baik yang sifatnya hak atau kewajiban karena adanya peraturan pemerintah, wujudnya berupa jasa maupun layanan”.

Sedangkan Moenir (1998:27) menyebutkan hakikat pelayanan adalah :

“serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Kemudian Ndraha (2000:58) menjelaskan bahwa : “pelayanan publik adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum”.

Terhadap pelayanan ini Ndraha (2000:60) membedakan antara wujud layanan dengan jasa yaitu: “Jasa adalah produk yang ditawarkan oleh provider dan konsumen harus menyesuaikan diri dengan tawaran itu sedangkan layanan adalah produk yang disediakan oleh provider; provider harus menyesuaikan diri dengan kondisi atau tuntutan konsumen”.

Dengan demikian yang dimaksud dengan layanan dalam hubungan ada layanan sebagai produk. Memperhatikan berbagai konsep pelayanan sebagaimana tersebut atas, tidak terlepas dan masalah pemenuhan kebutuhan dan kepentingan umum. Lebih spesifik lagi Thoha (1995:39) mengemukakan bahwa:

Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Secara teknis pelayanan itu hakikatnya ada bagaimana memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Sebagaimana yang dikemukakan pada bagian terdahulu bahwa sebagai unit kerja publik, pemerintah bekerja guna memenuhi (memproduksi, mentransfer, mendistribusikan) dan melindungi kebutuhan, kepentingan dan tuntutan pihak yang diperintah sebagai konsumen dan *sovereign*, akan jasa-publik dan layanan civil, dalam hubungan pemerintahan. Dengan demikian, masyarakat sebagai konsumen produk produk pemerintahan berhadapan dengan pemerintah sebagai produser dan distributor dalam posisi sejajar, yang satu tidak berada dibawah yang lain.

Oleh karena itu posisi yang diperintah sebagai konsumen erat sekali berkaitan dengan posisi *sovereign*. Melalui posisi sebagai *sovereign*, masyarakat memesan, mengamanatkan, menuntut dan mengontrol pemerintah, sehingga jasa

publik dan layanan publik bisa dirasakan oleh setiap orang pada saat dibutuhkan dalam jumlah dan mutu yang memadai.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum adalah: segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasilguna.
3. Mendorong tumbuh kembangnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
4. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Maka dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung dalam pelayanan publik yaitu :

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
2. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
3. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
4. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Agar pelayanan publik berkualitas, sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna.

2.1.2. Standar Pelayanan Publik

Menurut UU No.25 Tahun 2009, Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima

pelayanan. Standar dalam pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pedoman umum pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya harus meliputi:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan standar pelaksana
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana

2.1.3. Kualitas Pelayan Publik

Berbicara mengenai kualitas pelayanan publik berarti berbicara tentang bagaimana cara yang harus diperoleh dalam usaha meningkatkan kualitas. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamika yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan proses pemberian pelayanan kepada publik tanpa membedakan golongan tertentu dan diberikan secara cuma-cuma atau dengan sejumlah biaya tertentu sehingga kelompok yang paling

rendah sekalipun dapat menjangkaunya. Masyarakat tidak bisa lepas dari pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah karena pemerintah dan aparat birokrasi ada untuk melayani kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks secara efektif dan efisien.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- b. *Realiabile*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;

- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan (lihat gambar 1).

Gambar 1
Matrik Penilaian Pelayanan

Tingkat kesulitan produsen di dalam mengevaluasi kualitas	Tingkat kesulitan pengguna di dalam mengevaluasi kualitas	
	Rendah	Tinggi
Rendah	<i>Mutual Knowledge</i>	<i>Producer Knowledge</i>
Tinggi	<i>Consumer Knowledge</i>	<i>Mutual Ignorance</i>

Sumber : Kieron Walsh, 1991 (dalam majalah Public Administration)

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan (Boediono, 2003:114), yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangible*) yaitu, sejauh mana pegawai mampu memberikan kesan yang komunikasi dengan pengguna layanan publik.
2. Kehandalan, kemampuan organisasi untuk menjalankan janji pelayanan terpercaya, tepat waktu dan dapat diandalkan.
3. Daya tanggap yaitu kesiapan pegawai dalam membantu masyarakat mmberikan pelayanan seperti yang diinginkan masyarakat serta mendengarkan keluhan yang diajukan oleh masyarakat.
4. Jaminan yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya, reputasi yang baik dalam hal pelayana karyawan yang kompeten.

5. Toleransi yaitu mengenal pelanggan, pendengar yang baik dan sabar, yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan

wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

5. Efisiensi, mengandung arti :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas , birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja

yang realistis pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparat pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara

pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu

yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya kaduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik = umum). Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan

publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

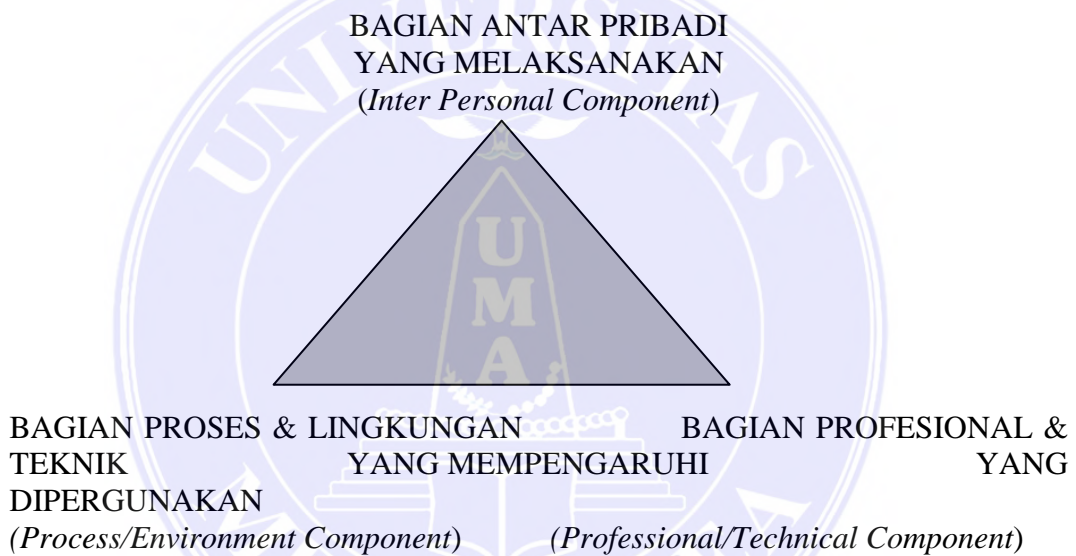
Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada

pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana gambar 1 berikut ini :

Gambar 2
Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan
(The Triangle of Balance in Service Quality)



Sumber : Warsito Utomo, 1997

Dari gambar 2 tersebut menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment Component*);
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical Component*).

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu :

1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

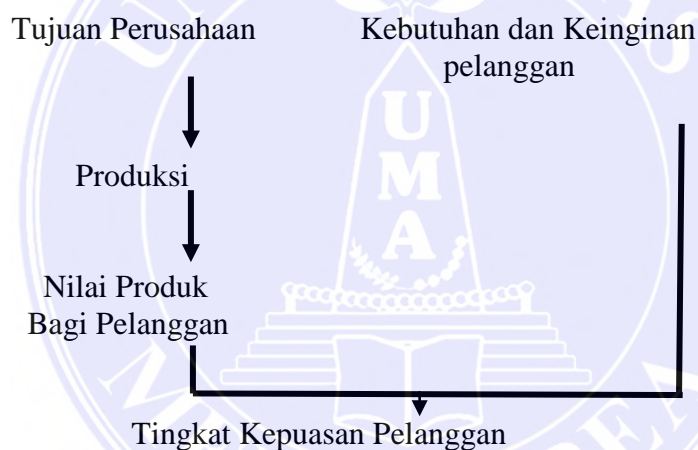
Sementara itu, peneliti lain pernah melakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan :

1. Gaji rendah;
2. Sikap mental aparat pemerintah;
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya.

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) (lihat gambar 3). Yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 1995). Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 3
Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber : Oliver dalam Prawitra, 1993

Dari semua uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri.

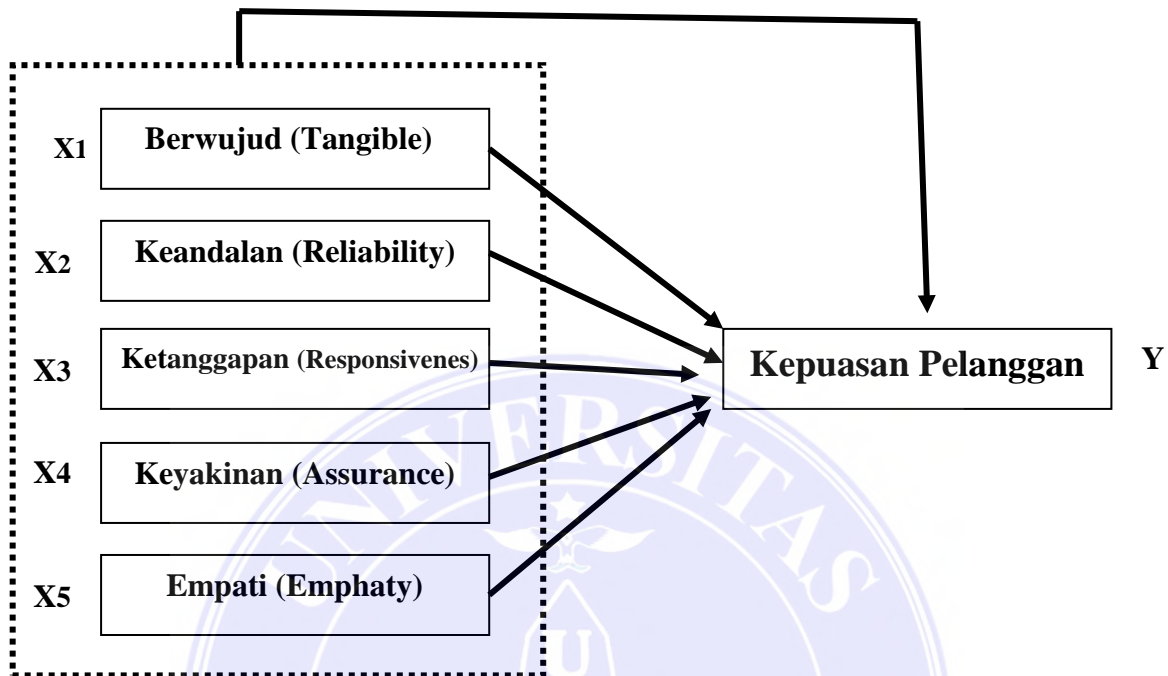
2.2. Kerangka Konsep Dan Hipotesis

2.2.1 Kerangka Konsep

Dengan berkembangnya kehidupan manusia maka tuntutan akan pelayanan publik semakin meningkat pula. Masyarakat tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan, tetapi lebih dari itu, yaitu kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Pelayanan yang secara umum diinginkan adalah kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapat perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, serta mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang. Akan tetapi, pada kenyataannya sering terjadi kesenjangan antara mutu yang diharapkan dengan mutu yang dilaksanakan sehingga dukungan dan kepercayaan masyarakat/pelanggan belum maksimal. Untuk memenuhi tuntutan pelayanan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan antara lain keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), empati (emphaty), dan berwujud (tangible).

Faktor-faktor tersebut mempunyai hubungan yang sangat erat dengan tingkat kepuasan pelanggan, seperti belum terpenuhi kontinuitas air sesuai dengan target yang diharapkan, lokasi pembayaran rekening hanya berada pada tempat-tempat tertentu, penanganan keluhan dirasakan sangat lambat. Hal tersebut secara langsung akan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan PDAM, yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan..

2.2.1. Kerangka Konsep Penelitian



2.2.2. Hipotesis

Dari pokok permasalahan, keaslian penelitian, dan kajian teori dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- 1) Ada pengaruh signifikan secara bersama-sama faktor berwujud (tangible) keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), dan empati (emphaty), terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai .
- 2) Ada pengaruh positif dan signifikan faktor berwujud (tangible) keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), dan empati (emphaty) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai .

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

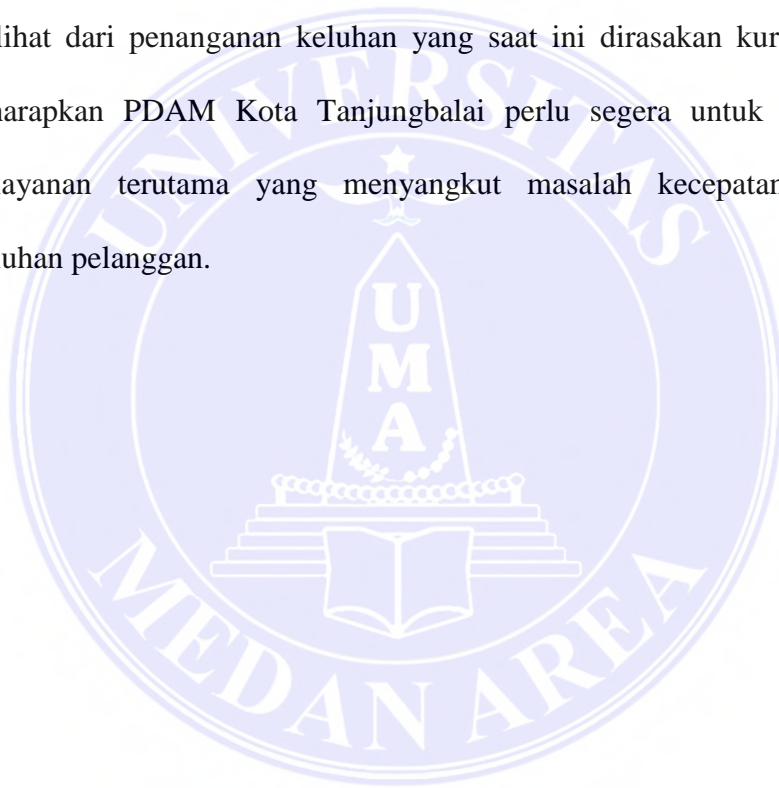
Berdasarkan pembahasan penelitian tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai dapat diambil atau dikemukakan beberapa simpulan, yaitu sebagai berikut.

5.1. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Tanjungbalai yang diukur berdasarkan kontinuitas air, kualitas air, pencatatan meter air, lokasi pembayaran, dan kecepatan penanganan keluhan secara umum masih berada dalam kategori tingkat kepuasan sedang.
2. Secara bersama-sama atau simultan seluruh variabel, yaitu faktor berwujud (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), dan empati (emphaty) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Tanjungbalai.
3. Secara parsial faktor berwujud (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), dan empati (emphaty) berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Tanjungbalai.

5.2. Saran-Saran

1. PDAM Kota Tanjungbalai dalam operasinya perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal.
2. PDAM Kota Tanjungbalai perlu mencermati upaya pemenuhan pelayanan dari segi kontinuitas air untuk dapat mewujudkan mutu pelayanan yang berkualitas.
3. Dilihat dari penanganan keluhan yang saat ini dirasakan kurang maksimal diharapkan PDAM Kota Tanjungbalai perlu segera untuk meningkatkan pelayanan terutama yang menyangkut masalah kecepatan penanganan keluhan pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

- Akerlof, G.A., 2009, *An Economic Theorist's Book of Tales*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Anwar, Iwanul. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ekspedisi Pt. Sinar Mas Transindo Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 6, Nomor 10, Oktober 2017 ISSN: 2461-0593. <https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/viewFile/3608/2972> (28 Maret).
- Arminsyah, Merri Anitasari 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Alami Kabupaten Kepahiang Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu. <https://media.neliti.com/media/publications/43064-ID-analisis-kualitas-pelayanan-perusahaan-daerah-air-minum-pdam-tirta-alami-kabupat.pdf> (27 Maret 2018)
- Anandar, Agustina Putri, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pdam Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang *eJournal Administrasi Negara*, 3 (4) 2015: 1103-1114 ISSN 0000-0000, ejournal.an.fisip-unmul.ac.id © Copyright 2015
- Arikunto, Suharsimi, 1996, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Fitzsimmons, James A., Mona AF., 1994, *Service Management for Competitive Advantage*, Mc Graw Hill, London.
- Gaspersz, V., 2004, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Gasvers, Vincent. 2007. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama.
- Haja, Separdi , I N. Norken , dan I Ketut Suputra 2015 Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Denpasar Ditinjau Dari Aspek Teknis. *Jurnal Spektran* Vol.3, No.1, Januari 2015.
- LAN Endar Sugiarto. 2009. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- J. Supranto M.A. 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT Renika Cipta.

- Lane, Jane-Erik, 1995, *The Public Sector : Concepts, Models and Approaches*, Sage Publications, London.
- Listanti, Hesti Lestari, Dewi Rostyaningsih, 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Moedal Kota Semarang (Studi Kasus Wilayah Pelayanan Distribusi Reservoir Gajah Mungkur dan Kudu) <https://media.neliti.com/media/publications/94595-ID-analisis-kualitas-pelayanan-perusahaan-d.pdf> (27 Maret 2018)
- Moenir, H.A.S., 2012, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mardiansyah, Wahyu. Pengukuran Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bekasi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan. http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/industrial-technology/2018/Artikel_30403834.pdf (28 Maret 2018).
- Munir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari, 2010, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Jogjakarta.
- Ni Putu Neni Purwanti, Ketut Kirya1, Wayan Bagia. 2016 Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Denpasar *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan* Vol: 4 No: 1 Tahun: 2016.2
- Osborne, David, dan Ted Gaebler, 2012, *Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Addison-Wesley.
- Osborne, David dan P. Plastrik, 1997, *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies for Reinventing Government*, New York, Addison–Wesley.
- Ratminto, 2009, *Konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan*, Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta.
- Republik Indonesia, 2014. *Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia, 2009. *Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rochmah, Siti. 2018. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Studi Pada PDAM Kota Malang) <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=115981&val=5274> (27 Maret 2018)
- Robbins, S.P., 1995, *Managing Organizational Conflict : A Non-Traditional Approach*, Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall.

- Sumantri, Bambang dan Herwan Parwiyanto 2017. Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen. *Jurnal Wacana Publik* Vol 1 No 1, 2017 hlm 11 - 24
- Suryani, Indrastuti Dwi. 2018. Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Studi Kasus Di Kabupaten Rembang. <https://media.neliti.com/media/publications/137139-ID-kualitas-pelayanan-publik-pada-perusahaa.pdf> (27 Maret 2018)
- Soetopo, 1999, *Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Administratif*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriatna, Tjahya, 2006, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Nimas Multima, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2015, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Jogjakarta.
- Tjiptono Fandy. 2016. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi. Tjiptono Fandy. 2000. *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- Utomo, Warsito, 2007, *Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, volume 1.
- Walsh, Kieron, 2011, *Quality and Public Service*, dalam majalah *Public Administration*, volume 69.
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 2008, *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam *Journal of Retailing*, Spring.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 2010, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini lebih difokuskan pada PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai, yang beralamat di Sirantau, Datuk Bandar, Kota Tanjungbalai, Sumatera Utara - 21333 . Penelitian lapangan dilaksanakan selama tiga bulan Februari - April 2018) dalam rangka pengumpulan data primer dan data sekunder sekaligus mengadakan pengamatan tentang analisis kualitas pelaynan publik pada PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai.

3.2. Bentuk Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah Penelitian Eksplanasi (*Explanatory Research*), yaitu untuk menguji hubungan antara variabel yang dihipotesiskan atau untuk mengetahui apakah sesuatu variabel berasosiasi ataukah tidak dengan variabel lainnya (Faisal, 2000 : 21). Dan untuk memperkuat hipotesis tersebut, akan dianalisis secara kuantitatif, sehingga diharapkan dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh suatu gejala dengan gejala lain.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai yang berjumlah 17.430 pelanggan (Desember 2017).

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2005 : 91), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk itu dalam penentuan sampel pada penelitian ini penulis menggunakan teknik penarikan sampel berdasarkan Rumus Taro Yamane dalam buku Rakhmat (2007: 82) yakni sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

d : presesi (tingkat kesalahan penarikan sampel) ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90% (Rahmat, 1991: 82)

Selanjutnya dengan mensubstitusikan jumlah populasi dan presesi kedalam rumus diatas, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

$$n = \frac{17.430}{1.7430(10\%)^2 + 1}$$

$$n = \frac{17.430}{17.430(0,01) + 1}$$

$$n = 87,4 = 87$$

Maka sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 87 orang.

Penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *eksidensial sampling*, yaitu yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara langsung terhadap masyarakat yang sedang mendapat pelayanan dari PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai, dalam kurun waktu bulan Maret s/d April 2018..

3.4. Definisi Konsep dan Operasional

3.4.1. Definisi Konsep

Variabel dikelompokkan menjadi dua, yaitu variabel independent (bebas) dan variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen (bebas), yaitu keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), empati (emphaty), dan berwujud (tangible). Sebaliknya, variabel dependen (terikat) adalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Tanjungbalai.

3.4.2. Definisi Operasional

Merupakan langkah lebih lanjut dari definisi konseptual yang berbentuk indikator-indikator dari variabel yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian. Adapun definisi operasional dari penelitian ini adalah :

1. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan penilaian pelanggan (responden) terhadap kemampuan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai yang berkaitan dengan kontinuitas air, lokasi pembayaran, dan kecepatan penanganan keluhan terhadap kesesuaian dari keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan.
2. Berwujud (Tangible) diukur berdasarkan penilaian pelanggan (responden) terhadap kemampuan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai yang berkaitan dengan

tempat pelayanan yang nyaman dan memadai, peralatan dan perlengkapan yang baik, serta prosedur pelayanan yang sama bagi semua pihak dalam menampilkan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

3. Keandalan (Reliability) diukur berdasarkan penilaian pelanggan (responden) terhadap kemampuan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai yang berkaitan dengan kesiapan petugas setiap saat diperlukan, ketepatan waktu pelayanan, dan berkaitan dengan ada tidaknya pembedaan pelanggan satu dengan lainnya dalam melaksanakan jasa dengan tepat dan terpercaya.
4. Ketanggapan (Responsiveness) diukur berdasarkan penilaian pelanggan (responden) terhadap kemampuan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai yang berkaitan dengan ketanggapan petugas atas keluhan dan masalah yang dihadapi pelanggan serta kecepatan dalam melayani sambungan baru dalam membantu memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
5. Keyakinan (Assurance) diukur berdasarkan penilaian pelanggan (responden) terhadap kemampuan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai yang berkaitan dengan keramahan dan kesopanan, pemberian pelayanan secara tuntas dan menyeluruh, serta memberikan penjelasan dengan baik dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
6. Empati (Empathy) diukur berdasarkan penilaian pelanggan (responden) terhadap kemampuan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai yang berkaitan dengan sikap dan perhatian petugas, berlaku adil pada setiap pelanggan, dan berpenampilan baik dalam memberi perhatian secara individu kepada pelanggan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuisisioner (*Questionnaire*), yaitu berupa rangkaian atau kumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis dalam sebuah daftar pertanyaan, kemudian dikirim kepada responden untuk diisi. Selanjutnya angket/kuisisioner dikembalikan kepada peneliti;
2. Observasi, yaitu menghimpun data penelitian melalui pengamatan peneliti dengan cara penggunaan panca indera. Teknik observasi yang digunakan adalah dengan mengamati perubahan mimik wajah responden saat dilakukannya wawancara; dan
3. Studi dokumentasi dengan mempelajari buku dan/atau literatur, hasil-hasil penelitian, catatan tertulis dan sebagainya yang relevan dengan tujuan penelitian studi kasus ini.

3.6. Teknik Analisis Data

Penulis menggunakan analisis data kuantitatif, yaitu analisis yang digunakan untuk menguji hubungan atau pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain dengan menggunakan perhitungan statistik. Dalam penelitian ini, penulis bersikap netral sehingga tidak mempengaruhi data. Untuk itu penulis hanya melihat, bertanya, mendengar, mencatat, merekam, dan memperhatikan lalu berusaha menjabarkan atau menginterpretasikan data tersebut untuk dianalisis sehingga dapat memberikan kesimpulan setelah dilakukan pengecekan ulang atas data tersebut.

Sedangkan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara variabel variabel independen (bebas), yaitu berwujud (tangible),keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), dan empati (emphaty), dengan variabel dependent (terikat) adalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Tanjungbalai, dilakukan dengan analisis asosiatif yang didasarkan data dari kuesioner, dengan menggunakan analisis bersifat korelasi. Korelasi yang digunakan adalah model korelasi Product Moment (Perason), dan Korelasi Ganda. Korelasi Product Moment digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variable atau lebih secara sendiri-sendiri yaitu : keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), empati (emphaty), dan berwujud (tangible), dengan variabel dependent (terikat) adalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Tanjungbalai, sedangkan Korelasi Ganda digunakan untuk mengetahui hubungan variable independent secara bersama-sama terhadap variable dependent. untuik mengetahui apakah koefisien korelasi tersebut signifikan atau tidak, dapat dokonsultasikan dengan r pada table product moment, dengan criteria sebagai berikut :

Jika r hitung $>$ r table, maka koefisien korelasi signifikan.

Jika r hitung $<$ r table, maka koefiseien korelasi tidak signifikan.

Untuk mengetahui beberapa besar (persentase) pengaruh variable independent terhadap variable dependent baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama dilakukan dengan Koefisien Determinasi (D). Seluruh pengolahan data dilakukan dengan bantuan menggunakan Program SPSS for Windows Versi 20,0.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

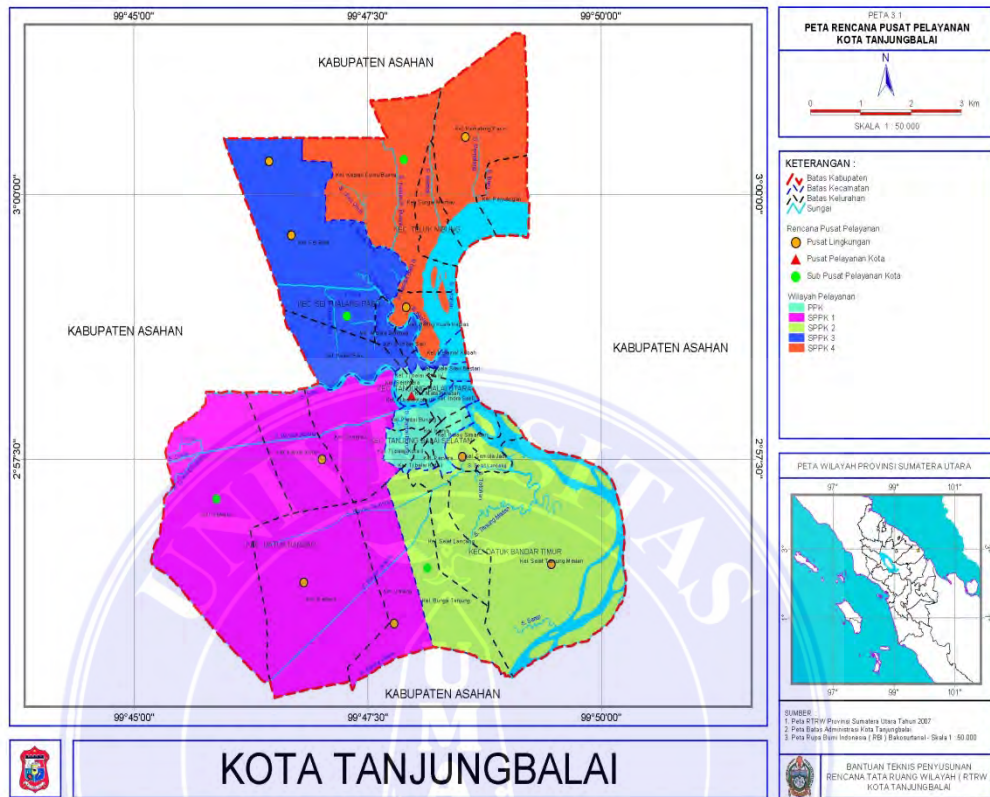
4.1.1. Gambaran Umum Kota Tanjungbalai

a. Letak dan geografis

Kota Tanjungbalai merupakan salah satu Daerah Otonomi di Provinsi Sumatera Utara yang berada dikawasan pantai Timur Sumatera Utara. Secara Astronomis Kota Tanjungbalai berda pada 20 58 Lintang Utara dan 990 48 Bujur Timur.

Kota Tanjungbalai berada didaerah pertemuan antara Sungai Silau dan Sungai Asahan yang bermuara di Selat Malaka. Jaraknya relatif dekat dengan Negara Tetangga Malaysia, Singapura dan Thailand. Wilayah Kota Tanjungbalai dikelilingi oleh Kabupaten Asahan dan merupakan Hinterland dengan Kabupaten Asahan, Labuhan Batu, Batu Bara, Simalungun, Karo dan Tapanuli serta daerah Propinsi Kepulauan Riau, yang mempunyai potensi cukup besar dibidang pertanian, perkebunan dan perikanan.

Penduduk Kota Tanjungbalai berjumlah 163,679 jiwa dengan kepadatan sebesar 2.205 jiwa per km². Penduduk Kota Tanjungbalai mayoritas bersuku Batak,42,56%,suku Jawa 17,06%,Melayu 15,41%,Minang 3,58%,Aceh 1,11%,dan lainnya 20,28%. Sedangkan agama yang dianut penduduk Kota Tanjungbalai mayoritas agama Islam (81,99%),Budha (9,07%),Kristen Protestan (7,78%),Kristen Katolik (1,06%) dan Hindu (0,08%) dan lainnya (0,02%)



Gambar 4 : Peta Kota Tanjungbalai

b. Sektor Perdagangan

Pada tahun 2008, volume ekspor dari Pelabuhan Tanjungbalai Asahan mencapai 30.386.13 ton dan volume impor 65.100.20 ton. Jumlah perusahaan yang terdaftar selama 2008 berjumlah 186 perusahaan yang mengurus SIUP dan 104 perusahaan yang mengurus TDP. Dari jumlah tersebut perusahaan perorangan/kecil sebanyak 140 perusahaan dan 46 perusahaan sedang/besar yang mengurus SIUP. Pada tahun 2008, jumlah perusahaan yang mengurus SIUP tercatat sebesar 186 perusahaan, dan yang mengurus TDP sebanyak 104 perusahaan yang tersebar di sejumlah kecamatan yang ada di Kota Tanjungbalai. Banyaknya jumlah pedagang pribumi dan non pribumi yang berdagang di

sejumlah pasar yang ada di Kota Tanjungbalai pada tahun 2008 sebanyak 2.083 pedagang , yang menempati 1.143 tempat penjualan

Kota Tanjungbalai yang merupakan pintu gerbang dari luar negeri melalui Pelabuhan Teluk Nibung dan jumlah penduduk hiterland yang masuk ke kota Tanjungbalai,sudah memungkinkan akan di bangunnya Pasar Modern (Mall). Karena dengan adanya Pasar Modern akan menambah income perkapita dan potensi tenaga kerja di Kota Tanjungbalai,dan ini merupakan peluang investasi yang menjanjikan bagi investor. Bagi para investor yang akan melaksanakan investasi di Kota Tanjungbalai akan diberikan pelayanan dan kemudahan di bidang perizinan.

Salah satu factor yang mendukung kondisi perdagangan dan perindustrian di kota Tanjungbalai untuk lebih tumbuh dan berkembang untuk dapat menuju ke arah pasar bebas dunia 2010 adalah peran pelabuhan Teluk Nibung yang terletak bersisian dengan jalur pelayaran internasional. Pemko Tanjungbalai telah menyediakan lahan seluas 300 hektar untuk dijadikan zona/kawasan industri. Guuna melengkapi rencana dari kawasan industri yang terletak pada suatu daerah yang cukup strategis,direncanakan pembangunan jalan raya yang langsung menuju ke Pelabuhan Teluk Nibung tanpa melewati pusat kota serta jalan kereta api dan infrastruktur lainnya.

Berdasarkan potensi endapan pasir yang cukup besar mulai dari muara Sungai Asahan hingga ke daerah kerja pelabuhan maka Pemko Tanjungbalai juga membuka diri akan peran serta investor untukmemanfaatkan hasil tambang galian (pasir). Sungai Asahan dan Sungai Silau memiliki kandungan pasir yang dapat

ditambang sekitar 25.700.000 m³ dengan pertambahan rata-rata 3 cm/bulan. Berdasarkan penelitian surveyor berskala internasional ternyata terdapat kandungan Silica (SiO₂) 77,63 %, Alumina (Al₂O₃) 14,17 %, Femic Oxide (Fe₂O) 1,11 %, Calsium Oxide (CaO) 0,82 %, Mangan Oxide (MgO) 1,20 %, Sodium Oxide (Na₂O) 1,81 %, K₂O 2,09 %, MnO 0,07 %, Bahan terbuang 1,07.

3.1.2. Profil PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai

4.2.2.1 Sejarah Perusahaan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kualo Kota Tanjungbalai merupakan badan usaha milik daerah yang bergerak dalam bidang sistem penyediaan air minum, untuk memenuhi kebutuhan air minum bagi masyarakat Kota Tanjungbalai. PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor I tanggal 18 Nopember 1988 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Tanjungbalai.

Sistem penyediaan air minum yang ada, dibangun sejak tahun 1978 dengan pembuatan Instalasi Pengolahan Air IPA/WTP Beting Semelurkapasitas 60 Liter/detik berlokasi di desa Gading kecamatan Datuk Bandar, yang pada saat itu dikelola oleh BPAM Tanjungbalai.

Pada tahun berikutnya dilakukan pengikatan kapasitas sistem IPA eksisting dengan melakukan modifikasi sehingga kapasitas bertambah sebesar 55 Liter/detik dan kapasitas IPA menjadi 115 Liter/detik. Kapasitas IPA terus bertambah mulai tahun 1994 dengan kapasitas 90 Liter/detik, tahun 1993 – 2010 penambahan 6 sumur bor dengan kapasitas masing-masing sumur bor 5 Liter/detik dankemudian tahun 2010 ada penambahan IPA dengan kapasitas 20

Liter/detik, sehingga kapasitas total pada tahun 2012 adalah sebesar 255 Liter/detik.

4.2.2.2 Sistem Penyediaan Air Minum

1) Kondisi Pelayanan Air Minum

a) Daerah Pelayanan

PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai saat ini melayani 5 (lima) wilayah pelayanan, yaitu:

- Zona I yang meliputi wilayah Datuk Bandar dan Datuk Bandar Timur
- Zona II yang meliputi wilayah Tanjungbalai Selatan
- Zona III yang meliputi wilayah Tanjungbalai Utara
- Zona IV yang meliputi wilayah Sei Tulang Raso
- Zona V yang meliputi wilayah Teluk Nibung

b) Tingkat Pelayanan

Pada tahun 2012, jumlah penduduk pada daerah pelayanan Kota Tanjungbalai adalah sekitar 157.702 jiwa. Pada tahun 2013 diproyeksikan jumlah penduduk Kota Tanjungbalai meningkat menjadi 162.996 jiwa. Dengan jumlah pelanggan pada wilayah pelayanan pada tahun 2012 sebanyak 18.917 pelanggan, maka tingkat pelayanan air minum PDAM Kota Tanjungbalai adalah 63% dari jumlah penduduk. Sedangkan pada akhir tahun 2013 diperkirakan jumlah pelanggan adalah 19.178 pelanggan, sehingga tingkat pelayanan air minum PDAM Kota Tanjungbalai relatif tetap sekitar 55,5% dari jumlah penduduk Kota Tanjungbalai karena penambahan pelanggan agak ditahan akibat penambahan Instalasi Pengolahan Air masih dalam tahap persiapan dan pembangunan di tahun 2013 -2014.

c) Jam Pelayanan

Pengoperasian sistem pendistribusian PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai belum mencapai 24 jam, akibat belum optimalnya jaringan distribusi yang ada pada daerah – daerah tertentu terutama yang mempunyai lokasi jauh dari sistem, pada jam puncak tidak dapat dialiri.

2) Sumber Air Baku

Sumber air yang digunakan oleh PDAM Tirta Kualo yang melayani kota Tanjungbalai adalah sungai dan sumur bor. Sumber air yang digunakan oleh PDAM Tirta Kualo meliputi 2 lokasi di sungai Silau dan 6 lokasi sumur bor.

Tabel1: Sumber Air Baku PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai

No.	Lokasi Sumber Air	Tahun Pembuatan	Kapasitas Produksi (L/detik)	Sistem Pengairan
1.	Sungai Silau (WTP I, WTP II)	1978, 1994	275	Perpompaan
2.	Sungai Silau (WTP IV)	2010	21	Perpompaan
3.	Sumur Bor Pematang Pasir	2006	5	Perpompaan
4.	Sumur Bor Perumnas Sijambi	2006	5	Perpompaan
5.	Sumur Bor Kantor Depag	2007	4	Perpompaan
6.	Sumur Bor Jl Husni Thamrin	1993	4	Perpompaan
7.	Sumur Bor SMA I	2007	5	Perpompaan
8.	Sumur Bor Pulau Simardan	Sebelum 1945	4	Perpompaan
Total			322	

Sumber : PDAM Tirta Kualo Tahun 2017

3) Unit Transmisi Dan Distribusi

Sistem pengaliran air pada sistem Transmisi dan distribusi dilakukan secara perpompaan. Pipa Transmisi yang dipakai dalam sistem penyediaan air minum PDAM Kota Tanjungbalai untuk mengalirkan air baku maupun air minum bervariasi antara diameter 250 mm sampai diameter 300 mm dengan panjang pipa kurang dari 1 km. jenis pipa yang digunakan adalah ACP dan Steel.

Untuk sistem pengaliran pada sistem distribusi air minum dilakukan dengan perpompaan. Jaringan pipa distribusi terpasang dengan diameter bervariasi dari diameter 50 mm – 300 mm sepanjang 164 km. jenis pipa yang digunakan

adalah ACP, Steel dan PVC. Pipa distribusi yang dipasang berfungsi sebagai pipa tersier, pipa sekunder maupun pipa primer. Kapasitas air yang didistribusikan pada sistem penyediaan air minum PDAM Kota Tanjungbalai pada tahun 2012 adalah sekitar 283,03 Liter/detik dengan kapasitas air terjual sekitar 213,21 Liter/detik dengan tingkat kehilangan air sekitar 24,67%.

4) Instalasi Pengolahan Air

Kapasitas Instalasi Pengolahan Air termasuk sumur bor yang digunakan di kota Tanjungbalai adalah sebesar 252 Liter/detik, sedangkan kapasitas air olahan yang diproduksi adalah 290 Liter/detik. Kapasitas produksi yang lebih besar dari kapasitas terpasang disebabkan pada beberapa IPA seperti IPA I dan IPA II. Kapasitas produksinya lebih besar dari kemampuan IPA sebenarnya. Hal ini menyebabkan lebih sering dilakukan backwas dan kualitas air yang dihasilkan sedikit menurun. Instalasi Pengolahan Air yang di kelola oleh PDAM Tirta Kualo untuk Zona Pelayanan Medan dan Sekitarnya dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 2. Instalasi Pengolahan Air Yang dikelola PDAM Tirta Kualo

No.	Lokasi Sumber Air	Tahun Awal Operasi	Kapasitas Terpasang (L/detik)	Kapasitas Produksi (L/detik)	Keterangan
1.	WTP I Beting Semelur	1978	115	127,34	IPA Lengkap IPA Lengkap (Tahap Pembangunan 2013)
2.	WTP II Beting Semelur	1994	90	112,84	
3.	WTP III Beting Semelur	2013			
4.	WTP IV Jl SMP 7 ST Raso	2010	20	24,3	
5.	Sumur Bor Pematang Pasir	2008	5	5,12	
6.	Sumur Bor Perumnas Sijambi	2008	5	5	
7.	Sumur Bor Kantor Depag	2008	5	4	
8.	Sumur Bor Jl Husni Thamrin	1993	5	4	
9.	Sumur Bor SMA I	-	5	5	
10.	Sumur Bor Pulau Simardan	-	5	4	
Total			255	290,6	

Sumber : Laporan Produksi PDAM Tirta Kualo Tahun 2012

5) Sistem Reservoir

Reservoir pada sistem penyediaan air minum PDAM Kota Tanjungbalai ada di beberapa lokasi, yaitu di Jl. Beting Semelur dan Jl. SMP 7. Kapasitas masing – masing reservoir dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Reservoir Yang Dikelola PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai

No.	Lokasi	Kapasitas (M ³)	Keterangan
1.	Reservoir WTP I Jl. Beting Semelur	1.800	
2.	Reservoir WTP II Jl. Beting Semelur	1.100	
3.	Reservoir WTP II Jl. SMP 7	300	
Total		3.200	Berfungsi

Sumber : PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai Tahun 2012

6) Unit Pelayanan

Jumlah sambungan pelanggan PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai hingga akhir tahun 2012 adalah 18.917 sambungan yang terdiri dari pelanggan di 6 (enam) kecamatan kota Tanjungbalai. Kondisi air tanah dangkal pada daerah pelayanan dari segi kualitas tidak bagus, sehingga hal ini merupakan peluang besar pasar bagi PDAM untuk meningkatkan jumlah pelanggan.

Tabel 4. Perkembangan Sambungan Pelanggan PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai

No	Jenis Pelanggan	Jumlah Pelanggan	
		2011	2012
I	SOSIAL		
	A. Sosial Umum	60	63
	B. Sosial Khusus	292	292
II	RUMAH TANGGA		
	A. Rumah Tangga 1	7.156	6.849
	B. Rumah Tangga 2	7.195	7.857
	C. Rumah Tangga 3	1.132	1.586
	D. Rumah Tangga 4		
III	INSTANSI PEMERINTAH	118	118
	Instansi Pemerintah		
IV	NIAGA	766	744
	A. Niaga Kecil	791	823
	B. Niaga Sedang	169	232
	C. Niaga Besar		
V	INDUSTRI	13	8
	A. Industri Kecil	96	92
	B. Industri Besar		
	JUMLAH	17.967	18.917

Sumber : Profil PDAM Kota Tanjungbalai Tahun 2017

Aspek pelayanan pelanggan yang diberikan oleh PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai saat ini belum secara penuh dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Beberapa aspek pelayanan yang belum memberikan kepuasan, pelayanan pelanggan tersebut adalah kualitas, kuantitas, kontinuitas dan komunikasi pelanggan. Aspek kualitas yang diberikan PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai kepada para pelanggannya adalah secara umum belum sepenuhnya baik, karena kapasitas Instalasi pengolahan dioperasikan melebihi kapasitas terpasangnya, sehingga tentu saja sangat mempengaruhi kualitas air yang dihasilkan.

Aspek Kuantitas yang diberikan oleh PDAM masih belum optimal karena sistem jaringan Transmini dan distribusi masih harus dibenahi sehingga pada saat jam puncak daerah pelayanan yang jauh tidak dapat dilayani. Sedangkan aspek Kontinuitas pada musim kemarau, karena debit sumber relatif stabil, maka pengaliran ke pelanggan pun relatif sama dengan pada musim hujan.

Aspek pelayanan terhadap pelanggan sudah dilakukan oleh PDAM dengan sudah adanya Forum Komunikasi Pelanggan. Dengan adanya forum komunikasi pelanggan yang melibatkan berbagai pihak, maka keluhan pelanggan menjadi lebih cepat dilayani oleh PDAM.

4.2.2.3 Organisasi Dan Sumber Daya Manusia

1) Struktur Organisasi

Dalam mengantisipasi permasalahan sistem penyediaan air bersih yang semakin kompleks serta adanya komitmen manajemen perusahaan yang akan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih berorientasi kepada pelanggan, PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai telah menerapkan struktur organisasi terakhir berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tanjungbalai No: 9 Tahun 2009, Tentang Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Kualo, yang membagi pemimpin menjadi 3 yaitu, Direksi, Kepala Bagian dan Kepala Sub bagian dan Kepala Cabang. Secara rinci masing – masing pimpinan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. 1 (satu) orang Direktur
- b. Staf Ahli
- c. 5 (lima) orang Kepala Bagian (Bagian Administrasi Umum Dan Keuangan; Teknik; Perencanaan, Hubungan Langganan dan Bagian Penelitian Pengembangan)
- d. 19 (sembilan belas) orang Kepala Sub Bagian (5 orang di bawah Kepala Bagian Administrasi Umum dan Keuangan, 4 orang di bawah Kepala bagian Teknik, 3 orang di bawah Kepala Bagian Perencanaan, 4 orang di bawah Kepala bagian Hubungan Langganan, 4 orang di bawah Kepala Bagian Litbang).

Struktur organisasi PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai pada tingkatan tertinggi ditempati oleh satu orang Direktur. Selanjutnya, Direktur dibantu oleh satu orang staf Ahli dan 5 Kepala Bagian pada tingkatan manajemen menengah. Selanjutnya pada tingkatan manajemen terbawah terdapat Kepala Sub bagian dari masing – masing bagian.

2) Sumber Data Manusia

Jumlah seluruh pegawai PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai hingga tahun 2017 adalah 262 orang dengan status dan latar belakang pendidikan yang berbeda. Di bawah ini diuraikan kelompok pegawai berdasarkan beberapa kategori.

Tabel 5 : Profil Pegawai PDAM Tirta Kualo Berdasarkan Status Tahun 2017

Status Pegawai	Jumlah	Presentasi (%)
Direktur	1	0.38
Pegawai Tetap	123	46.95
Pegawai Honor	25	13.36
Pegawai Kontrak	86	32.82
Satpam	17	6.49
Total Pegawai	262	100.00

Sumber : Laporan Audit Keuangan PDAM Kota Tanjungbalai tahun 2017

Tabel 6 : Profil Pegawai PDAM Tirta Kualo Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Presentasi (%)
SD	9	3,4
SLTP	9	3,4
SLTA	196	74,8
D3	3	1,2
S1 dan S2	45	17,2
Total Pegawai	262	100,00

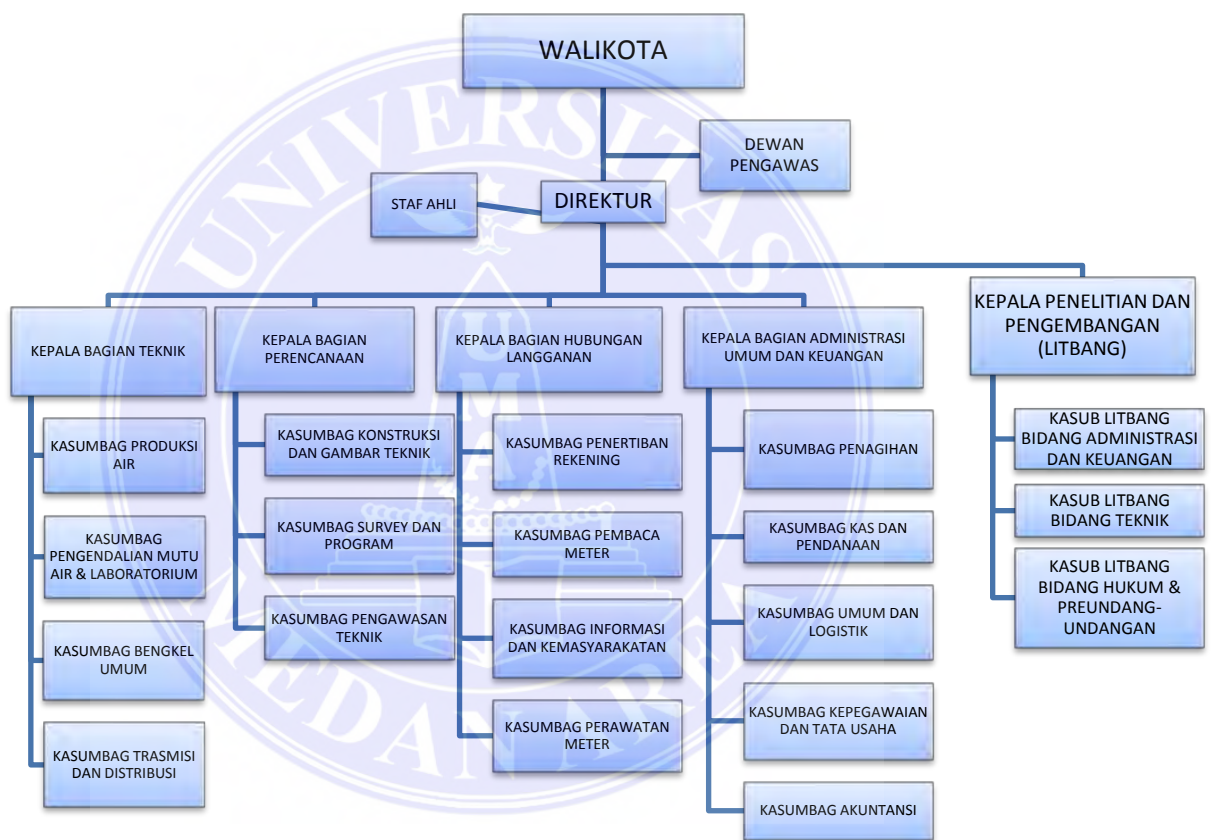
Sumber : Profil PDAM Kota Tanjungbalai tahun 2017

Dari data terakhir tahun 2017 di atas diketahui bahwa sebagian besar pegawai PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai berlatar pendidikan SLTA dengan jumlah 196 orang atau 74,8% dari seluruh pegawai. Sementara pegawai dengan latar pendidikan Sarjana termasuk Diploma 3 baru mencapai jumlah 48 orang atau 18,4% dari seluruh pegawai.

Selanjutnya untuk meningkatkan kualitas pegawai, manajemen menyadari sepenuhnya akan kebutuhan tersebut. Berbagai upaya telah dilakukan PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai dalam rangka peningkatan keterampilan dan pengembangan sumber daya manusia yang dimiliki. Program pelatihan yang diselenggarakan oleh PERPAMSI Komda Sumatera Utara, Training Manajemen Muda dan Utama yang dilakukan oleh PERPAMSI Pusat, pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Tarukin Provinsi, Kantor Kementerian PU Cipta Karya termasuk USAID-UIWASH telah mengikutsertakan beberapa pegawai PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai.

Dengan memperhatikan tingkat efisiensi pegawai terhadap sambungan diketahui bahwa dengan jumlah pegawai sebesar 262 orang dan jumlah pelanggan

yang dilayani sebesar 18.907 sambungan menghasilkan rasio 14 : 1000, artinya untuk melayani setiap 1.000 pelanggan dikerjakan oleh hampir 14 orang pegawai. Mengacu kepada standar kinerja yang ditetapkan oleh Departemen Dalam Negeri untuk rasio pegawai-sambungan menjelaskan bahwa besaran antara 14 menunjukkan kinerja efisiensi yang rendah dengan nilai 1 dari nilai tertinggi 5.



Gambar 5: Bagan Susunan Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai

4.2. Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil-hasil peneitian lapangan yang meliputi karakteristik responden dan variabel penelitian

4.2.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang akan disajikan meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Dari hasil pengelompokan data yang masuk maka komposisi jenis kelamin sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 7 : Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	25	28,74
2.	Perempuan	62	71,26
Jumlah		87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki yaitu sebesar 71,26 persen sedangkan responden perempuan sebesar 28,74 persen. Hal ini menunjukkan bahwa yang berurusan pada Kantor PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai pada umumnya adalah laki-laki.

Tabel 8 : Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur

No.	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1.	20 – 29 Tahun	33	37,93
2.	30 – 39 Tahun	49	56,32
3	di atas 40 Tahun	5	5,75
Jumlah		87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah mereka yang berusia 30 – 39 tahun sebesar 56,32 persen, responden yang 20 – 29 Tahun sebesar 37,93 persen dan 10,65 persen berusia di atas 40 Tahun sebesar 5,75 persen.

Tabel 9 : Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	SLTP	33	37,93
2.	SLTA	51	58,62
3	Perguruan Tinggi	3	3,45
Jumlah		87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebahagian besar responden yang berurusan pada Kantor PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai adalah mereka yang berpendidikan SLTA (58,62 persen), dan mereka yang berpendidikan perguruan tinggi sebesar 3,45 persen. Sedangkan yang berpendidikan SLTP sebesar 37,93 persen.

Tabel 10 : Distribusi Responden Menurut Pekerjaan Utama

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	PNS/TNI/Polri	16	18,39
2.	Pegawai Swasta	22	25,29
3	Wiraswasta	42	48,28
4	Lainnya	7	8,05
Jumlah		87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebahagian besar responden yang berurusan pada Kantor PDAM Tirta Kualo Kota Tanjung adalah mereka yang pekerjaan utamanya adalah sebagai pegawai wiraswasta (48,28 persen), dan mereka yang sebagai pegawai swasta sebesar 25,29 persen. Hal ini dapat dipahami bahwa pada umumnya penduduk Kota Tanjungbalai berwiraswasta dan sebagai pegawai swasta. Namun demikian terdapat juga di luar bidang pekerjaan tersebut seperti pejabat atau PNS/TNI/Polri, sebesar 18,39 persen, dan lainnya seperti nelayan adalah sebesar 8,05 persen.

4.2.2. Variabel Penelitian

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan antara lain berwujud (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), empati dan (emphaty). Masing-masing indikator tersebut akan jelaskan sebagai berikut :

(a) Tangible

Tangible adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai, dan sarana informasi/komunikasi. Variabel ini terdiri atas tiga indikator, yang meliputi hal-hal di bawah ini. (a) Ruang pelayanan memadai dan nyaman. (b) Peralatan dan perlengkapan pelayanan memadai dan baik. (c) Prosedur pelayanan sama bagi semua pihak. Dari jawaban responden dapat diketahui bahwa ruang pelayanan memadai dan nyaman merupakan salah satu yang terpenting dari pelayanan PDAM Kota Tanjungbalai.

Tabel 11 : Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Ruang pelayanan memadai dan nyaman

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat memadai dan nyaman	26	29,89
2	Memadai dan nyaman	38	43,68
3	Kurang memadai dan nyaman	16	18,39
4	Tidak memadai dan nyaman	7	8,05
Jumlah		87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Berdasarkan hasil jawaban responden diketahui sebahagian besar responden (43,68 persen) menyatakan memadai dan nyaman dan, kemudian 29,89 persen responden menyatakan sangat memadai dan nyaman dengan kenyamanan ruang pelayanan. Sedangkan yang menyatakan kurang memadai dan nyaman masing-masing 18,39 persen dan 8,05 menyatakan tidak memadai dan nyaman. Ini berarti bahwa ruang tempat pelayanan sudah memadai sehingga memberikan rasa nyaman kepada pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan.

Tabel 12 : Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Peralatan dan perlengkapan pelayanan memadai dan baik

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat memadai dan baik	23	26,44
2	memadai dan baik	43	49,43
3	Kurang memadai dan tidak baik	14	16,09
4	Tidak memadai dan tidak baik	7	8,05
Jumlah		87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 12 di atas menunjukkan bahwa Tanggapannya atas Peralatan dan perlengkapan pelayanan memadai dan baik, 26,44 persen menyatakan sangat memadai dan baik dan 49,35 persen menyatakan memadai dan baik. Sedangkan yang menyatakan kurang memadai dan kurang baik terdapat 16,09 persen dan 8,05 persen lainnya menyatakan kurang memadai dan kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa peralatan dan perlengkapan yang dimiliki perusahaan masih sangat minim sehingga merupakan kendala pelayanan. Ini berarti bahwa keberadaan peralatan dan perlengkapan untuk menunjang kelancaran pelayanan saat ini kondisinya sudah tidak layak sehingga memerlukan peralatan yang baru.

Selanjutnya berdasarkan jawaban responden dapat diketahui bahwa Kebersihan dan kerapian petugas dalam melayani pelanggan menunjukkan 26,44 persen responden menyatakan sangat bersih dan rapi, kemudian 54,02 persen responden menyatakan setuju bahwa Kebersihan dan kerapian petugas dalam melayani pelanggan. Ini berarti bahwa Kebersihan dan kerapian petugas dalam melayani pelanggan sudah cukup baik, walaupun sisanya 13,79 persen responden

menyatakan sikap kurang setuju dalam arti menyatakan kurang bersih dan rapi. Ini berarti bahwa Kebersihan dan kerapian pakaian petugas dalam melayani pelanggan belum sepenuhnya memuaskan pelanggan PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai.

Tabel 13 : Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kebersihan dan kerapian petugas dalam melayani pelanggan

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat bersih dan rapi	23	26,44
2	Bersih dan rapi	47	54,02
3	Kurang bersih dan rapi	12	13,79
4	Tidak bersih dan rapi	5	5,75
Jumlah		87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

(b) Keandalan (Reliability)

Keandalan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan. Ada pula yang mendefinisikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Hal ini berarti tingkat kehandalan di mata pelanggan, meliputi kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, yang meliputi catatan transaksi yang lengkap, kredibilitas/bonafiditas/citra perusahaan dan daya tarik keunggulan kualitas pelayanan

Menurut Zahruli (2006) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pelanggan. Keandalan diukur dengan tindakan pelayanan yang akurat oleh pegawai PDAM, profesionalisme dalam menangani keluhan pelanggan oleh para pegawai PDAM, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan

Keandalan mempunyai arti kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu tertentu. Keandalan adalah kemungkinan produk untuk tidak berfungsi pada periode waktu tertentu. Yang intinya reliabilitas (kepercayaan) adalah saat seluruh Informan percaya bahwa pelayanan kesehatan di tempat kesehatan tertentu bagi mereka sangat memuaskan dan seperti yang diharapkan

Hal – hal yang mencakup Reliability (keandalan) menurut Moekijat (2002), menyebutkan hal – hal yang mencakup Reliability (Keandalan) yaitu:

1) Keterampilan Petugas

Psikologi Industri menyatakan bahwa keterampilan kerja adalah kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya (As'ad 2000). Jadi keterampilan kerja dapat diartikan sebagai hasil yang dapat dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan atau tugas yang bersangkutan.

Keterampilan kerja antara orang yang satu dengan orang yang lainnya dalam situasi kerja adalah perbedaan karakteristik individual. Disamping itu, orang yang sama dapat membentuk penampilan kerja yang berbeda dalam situasi yang berbeda pula. Dari sinilah dapat disimpulkan bahwa kerja seseorang dipengaruhi oleh faktor situasi (As'ad, 2000).

Tabel 14 : Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Keterampilan petugas dalam melayani pelanggan

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat terampil	34	39,08
2	Terampil	38	43,68
3	Kurang terampil	11	12,64
4	Tidak terampil	4	4,60
Jumlah		87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 14 di atas menunjukkan bahwa Tanggapannya atas Keterampilan petugas dalam melayani pelanggan, terampil, 43,68 persen menyatakan sangat terampil 39,08 persen. Sedangkan yang menyatakan kurang terampil terdapat 12,64 persen dan 4,6 persen lainnya menyatakan tidak terampil. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum petugas telah terampil dalam memebrikan pelayanan kepada pelanggan di PDAM Tirta Kualo Tangjungbalai.

Menurut Indrawijaya (2009), bahwa penampilan kerja adalah *successful role astrievement* yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya. Dengan kata lain penampilan kerja sebagai kesuksesan seorang dapat melaksanakan pekerjaannya. Jadi penampilan kerja dapat diartikan sebagai hasil hanya dicapai

oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan adalah tugas yang bersangkutan. Prestasi kerja seseorang bergantung pada keinginannya (motivasi) untuk berprestasi dan kemampuan untuk melakukannya. Ada tiga variabel yang mempengaruhi perilaku dan penampilan kerja yaitu individu, variabel organisasi dan variabel psikologi. Hasil dari perilaku individu di dalam organisasi tampak dalam bentuk penampilan kerja. Sehingga, didalam organisasi variabel organisasi dan variabel psikologi tidak hanya mempengaruhi perilaku tetapi juga penampilan kerja seseorang. Penampilan kerja adalah perilaku yang berkaitan langsung dengan tugas-tugas pekerjaan dan yang perlu diselesaikan untuk mencapai karakteristik individu ini memerlukan penyesuaian terhadap situasi tempat kerja dan organisasinya dan pada umumnya sikap terhadap pekerjaan dapat mempengaruhi kerja atau demikian pula sebaliknya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa keterampilan petugas merupakan hasil interaksi antara motivasi dan kemampuan pada diri seseorang. Orang yang tinggi motivasinya, tetapi rendah kemampuannya, Akan menghasilkan penampilan kerja yang rendah pula. Begitu pula orang yang kemampuannya, dan motivasinya rendah dan penampilan kerja tinggi diperlukan adanya orang yang memiliki motivasi dan kemampuan tinggi (Indrawijaya, 1999).

2) Petugas tepat waktu dalam melayani pelanggan

Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik, maka sebuah unit pelayanan yang handal harus menjalankan beberapa fungsi, salah satu diantaranya adalah fungsi menyelenggarakan pelayanan dengan melengkapi sarana dan pra sarana yang dibutuhkan pada saat bekerja. Secara umum dalam

sebuah instansi sarana itu merupakan salah satu bagian dari lingkungan kerja yang akan mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan. Menurut Yandianto (2000) sarana adalah sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Tabel 15 : Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas kecepatan petugas dalam melayani pelanggan

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat cepat	43	49,43
2	Cepat	32	36,78
3	Kurang cepat	8	9,20
4	Tidak cepat/lambat	4	4,60
Jumlah		87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 15 di atas menunjukkan bahwa tanggapannya atas kecepatan petugas dalam melayani pelanggan, terampil, 49,43 persen menyatakan sangat cepat dan 36,78 persen menyatakan cepat. Sedangkan yang menyatakan kurang cepat terdapat 9,20 persen dan 4,6 persen lainnya menyatakan tidak cepat atau lambat. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum petugas telah terampil dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di PDAM Tirta Kualo Tangjungbalai.

3) Pelayanan petugas tidak membedakan satu dengan lainnya.

Berdasarkan tabel 16 menunjukkan bahwa tanggapannya atas Pelayanan petugas tidak membedakan pelanggan satu dengan lainnya, 41,38 persen menyatakan sangat setuju dan 39,08 persen menyatakan setuju. Sedangkan yang menyatakan kurang setuju terdapat 13,79 persen dan 4,6 persen lainnya menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum petugas telah dapat memberikan pelayanan dengan tidak membedakan pelanggan satu dengan lainnya di PDAM Tirta Kualo Tangjungbalai.

Tabel 16 : Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Pelayanan petugas tidak membedakan pelanggan satu dengan lainnya

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	36	41,38
2	Setuju	34	39,08
3	Kurang Setuju	12	13,79
4	Tidak Setuju	5	5,75
	Jumlah	87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

(c) **Ketanggapan (Responsiveness)**

Ketanggapan (Responsiveness) adalah yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam

kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

Variabel ketanggapan (responsiveness) terdiri atas tiga indikator yang meliputi hal-hal berikut. 1. Petugas cepat tanggap atas keluhan pelanggan. 2. Petugas tanggap terhadap masalah yang dihadapi pelanggan. 3. Petugas cepat melayani permohonan sambungan baru.

Tabel 17 : Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas cepat tanggap atas keluhan pelanggan

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	46	52,87
2	Setuju	28	32,18
3	Kurang Setuju	9	10,34
4	Tidak Setuju	4	4,60
Jumlah		87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 17 di atas menunjukkan bahwa tanggapannya atas Petugas cepat tanggap atas keluhan pelanggan, sebesar 52,87 persen menyatakan sangat setuju dan 32,18 persen menyatakan setuju. Sedangkan yang menyatakan kurang setuju terdapat 10,34 persen dan 4,6 persen lainnya menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum petugas telah dapat memberikan pelayanan Petugas sudah cukup cepat tanggap atas keluhan pelanggan di PDAM Tirta Kualo Tangjungbalai.

Ketanggapan adalah hal penting yang harus dimiliki oleh seorang petugas pelayanan, karena dengan ketanggapan ini masyarakat yang dilayani atau

pelanggan akan merasa sangat puas apabila cepat ditanggapi atas semua keluhan yang telah disampaikan.

Tabel 18 : Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas tanggap terhadap masalah yang dihadapi pelanggan

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	48	55,17
2	Setuju	26	29,89
3	Kurang Setuju	9	10,34
4	Tidak Setuju	4	4,60
Jumlah		87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 18 di atas menunjukkan bahwa tanggapannya atas Petugas tanggap terhadap masalah yang dihadapi pelanggan, sebesar 55,17 persen menyatakan sangat setuju dan 29,89 persen menyatakan setuju. Sedangkan yang menyatakan kurang setuju terdapat 10,34 persen dan 4,6 persen lainnya menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum petugas telah dapat memberikan pelayanan Petugas sudah cukup cepat tanggap atas keluhan pelanggan di PDAM Tirta Kualo Tangjungbalai. Ini berarti bahwa kecepatan anggapan petugas dalam melayani pelanggan masih sangat kurang dari harapan dan keinginan pelanggan sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan yang diterimanya.

Berdasarkan jawaban responden menurut tingkat kecepatan petugas dalam melayani permohonan sambungan baru, sebesar 39,08 persen responden menyatakan setuju, 27,59 persen menyatakan sangat setuju dengan kecepatan

pelayanan sambungan baru. Ini berarti bahwa pelayanan terhadap sambungan baru dari calon pelanggan sudah cukup baik serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kemudian 19,54 persen responden menyatakan kurang setuju dan hanya 13,79 persen responden menyatakan tidak setuju. Ini berarti bahwa dalam menangani sambungan permohonan pelanggan baru masih ada kendala atau terjadi kelambatan dalam merespon apa yang menjadi keinginan masyarakat.

Tabel 19 : Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas cepat melayani permohonan sambungan baru

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	34	39,08
2	Setuju	24	27,59
3	Kurang Setuju	17	19,54
4	Tidak Setuju	12	13,79
	Jumlah	87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Berdasarkan jawaban responden hanya 3,0 persen responden yang tidak setuju, 58 persen responden menyatakan kurang setuju. Ini membuktikan bahwa penanganan masalah keluhan perlu ditingkatkan mengingat masih banyaknya masalah yang kurang mendapatkan perhatian yang serius. Kemudian 27,0 persen dan 12,0 persen responden menunjukkan setuju dan sangat setuju terhadap cepat tanggapnya petugas dengan keluhan pelanggan. Ini berarti bahwa dari jawaban responden terkesan petugas belum maksimal melaksanakan penanganan yang berkaitan dengan keluhan. Mengenai petugas tanggap terhadap masalah yang dihadapi pelanggan menunjukkan bahwa hanya 2,0 persen responden yang

menyatakan tidak setuju, 62,0 persen responden menyatakan kurang setuju. Ini membuktikan bahwa tingkat ketanggapan petugas pelayanan perlu ditingkatkan dalam usaha memberi yang lebih baik. Kemudian 23,0 persen dan 13,0 persen responden menunjukkan setuju dan sangat setuju.

(d) Keyakinan (Assurance)

Keyakinan (Assurance) adalah kecakapan aparat dalam menjamin kerahasiaan para masyarakat yang dilayani. Dalam hubungan ini untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dari PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai, maka diperlukan adanya keramahan petugas dalam arti dapat memberikan informasi secara tuntas dan menyeluruh kepada pelanggan. Variabel ini terdiri atas tiga indikator, yang meliputi hal-hal berikut. 1. Petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. 2. Petugas dalam memberikan pelayanan selalu melaksanakan secara tuntas dan menyeluruh. 3. Petugas mampu memberikan penjelasan /berkomunikasi dengan baik.

Berdasarkan jawaban responden pada tabel 20 tergambar dengan jelas bahwa 41,38 persen responden menunjukkan setuju, 39,08 persen responden menyatakan sangat setuju atas keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Ini berarti bahwa dalam hal memberikan pelayanan tidak cukup hanya berbekal dengan pengetahuan, tetapi perangai petugas yang ramah-tamah dan santun merupakan hal pokok juga dalam memberi jasa pelayanan. Kemudian 10,0 persen responden menyatakan kurang setuju terhadap pelayanan yang ramah dan sopan. Ini membuktikan bahwa hanya sebagian kecil pelanggan

kurang mendapat keramahan pelayanan. Demikian pula dengan memberikan pelayanan selalu melaksanakan secara tuntas dan menyeluruh, 51,0 persen responden menunjukkan kurang setuju. Ini berarti bahwa tugas pelayanan belum mencapai sasaran yang diharapkan. Di pihak lain 36,0 persen responden menyatakan setuju dan sebanyak 13,0 persen responden menyatakan sangat setuju dengan pelayanan petugas yang tuntas dan menyeluruh.

Ini berarti bahwa baru sebagian saja pelaksanaan tugas dapat diselesaikan dengan tuntas dan menyeluruh. Selanjutnya kemampuan petugas memberikan penjelasan /berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan, sebanyak 51,0 persen responden menyatakan setuju dan 13,0 persen responden menyatakan sangat setuju bahwa komunikasi itu penting. Ini berarti bahwa hubungan petugas dengan pelanggan sudah terjalin dengan baik. Kemudian 35,0 persen responden menyatakan pendapat kurang setuju dan hanya 1,0 persen responden yang menyatakan tidak setuju bahwa petugas mampu memberikan penjelasan dengan baik. Ini berarti bahwa komunikasi dengan pelanggan perlu ditingkatkan lagi agar pelanggan mendapat informasi yang lebih jelas tentang kondisi pelayanan.

Tabel 20 : Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	34	39,08
2	Setuju	44	50,57
3	Kurang Setuju	6	6,90
4	Tidak Setuju	3	3,45
	Jumlah	87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Berdasarkan jawaban responden tentang keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan, hanya 3,45 persen responden yang tidak setuju, 6,90 persen responden menyatakan kurang setuju. Ini membuktikan bahwa penanganan masalah keluhan perlu ditingkatkan mengingat masih banyaknya masalah yang kurang mendapatkan perhatian yang serius. Kemudian 39,08 persen dan 50,57 persen responden menunjukkan setuju dan sangat setuju terhadap keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan. Ini berarti bahwa dari jawaban responden terkesan petugas belum maksimal melaksanakan penanganan yang berkaitan dengan keluhan. Ini membuktikan bahwa hanya sebagian kecil pelanggan kurang mendapat keramahan pelayanan.

Tabel 21 : Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas dalam memberikan pelayanan selalu melaksanakan secara tuntas dan menyeluruh

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	30	34,48
2	Setuju	41	47,13
3	Kurang Setuju	12	13,79
4	Tidak Setuju	4	4,60
Jumlah		87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 21 di atas menunjukkan bahwa tanggapannya atas Petugas dalam memberikan pelayanan selalu melaksanakan secara tuntas dan menyeluruh, sebesar 34,48 persen menyatakan sangat setuju dan 47,13 persen menyatakan setuju. Sedangkan yang menyatakan kurang setuju terdapat 13,79 persen dan 4,6 persen lainnya menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan

bahwa secara umum petugas telah dapat memberikan pelayanan selalu melaksanakan secara tuntas dan menyeluruh di PDAM Tirta Kualo Tangjungbalai. Ini berarti bahwa kecepatan tanggapan petugas dalam melayani pelanggan masih sangat kurang dari harapan dan keinginan pelanggan sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan yang diterimanya.

Mengenai petugas mampu memberikan penjelasan /berkomunikasi dengan baik menunjukkan bahwa hanya 5,75 persen responden yang menyatakan tidak setuju, 13,79 persen responden menyatakan kurang setuju. Ini membuktikan bahwa tingkat ketanggapan petugas pelayanan perlu ditingkatkan dalam usaha memberi yang lebih baik. Kemudian 39,08 persen dan 41,38 persen responden menunjukkan setuju dan sangat setuju.

Tabel 22 : Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas mampu memberikan penjelasan /berkomunikasi dengan baik

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	36	41,38
2	Setuju	34	39,08
3	Kurang Setuju	12	13,79
4	Tidak Setuju	5	5,75
Jumlah		87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Demikian pula dengan memberikan pelayanan selalu melaksanakan secara tuntas dan menyeluruh, 51,0 persen responden menunjukkan kurang setuju. Ini berarti bahwa tugas pelayanan belum mencapai sasaran yang diharapkan. Di pihak lain 36,0 persen responden menyatakan setuju dan sebanyak 13,0 persen

responden menyatakan sangat setuju dengan pelayanan petugas yang tuntas dan menyeluruh. Ini berarti bahwa baru sebagian saja pelaksanaan tugas dapat diselesaikan dengan tuntas dan menyeluruh. Selanjutnya kemampuan petugas memberikan penjelasan /berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan, sebanyak 51,0 persen responden menyatakan setuju dan 13,0 persen responden menyatakan sangat setuju bahwa komunikasi itu penting. Ini berarti bahwa hubungan petugas dengan pelanggan sudah terjalin dengan baik. Kemudian 35,0 persen responden menyatakan pendapat kurang setuju dan hanya 1,0 persen responden yang menyatakan tidak setuju bahwa petugas mampu memberikan penjelasan dengan baik. Ini berarti bahwa komunikasi dengan pelanggan perlu ditingkatkan lagi agar pelanggan mendapat informasi yang lebih jelas tentang kondisi pelayanan.

5.1.4 Empati (Empathy)

Dimensi Empati adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Secara umum, dimensi ini memang dipersepsi kurang penting dibandingkan dimensi reliability dan responsiveness di mata kebanyakan pelanggan. Sudah studi yang dilakukan Frontier selama beberapa tahun terakhir untuk berbagai industri mengkonfirmasi hal ini. Tetapi, untuk kelompok pelanggan “*the have*” dimensi ini bisa menjadi dimensi yang paling penting. Ini sesuai dengan teori perkembangan kebutuhan manusia dari “Maslow”. Pada tingkat semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer. Setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi. Dua kebutuhan terakhir dari teori Maslow inilah yang banyak berhubungan dengan dimensi empati. Pelanggan mau

egonya seperti gengsinya dijaga dan mereka mau statusnya di mata banyak orang dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan terus menerus oleh perusahaan penyedia jasa.

Menurut Keller, (2007) berpemahaman bahwa empati (*emphaty*) adalah perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Buttle, (2008) mengatakan bahwa perhatian khusus untuk individu terhadap segala kebutuhan dan keluhan pelanggan, dan adanya komunikasi yang baik antara karyawan ritel dengan pelanggan. Hoolbrook, (1999) mengatakan bahwa dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari karyawan ritel atas pelanggan akan berpengaruh juga pada kepuasan pelanggan, karena pelanggan akan merasa diperhatikan oleh perusahaan yaitu apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh pihak perusahaan.

Hubungan kepedulian dengan kepuasan konsumen adalah kepedulian mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Clarke, and Flaherty, 2005). Semakin baik persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah (Combs and Ketchen, 1999).

Variabel empati terdiri atas tiga indikator, yang meliputi hal-hal di bawah ini. 1. Petugas bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan. 2. Petugas memberikan rasa adil kepada setiap pelanggan. 3. Petugas berpenampilan baik dalam memberikan pelayanan.

Tabel 23 : Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	36	41,38
2	Setuju	34	39,08
3	Kurang Setuju	12	13,79
4	Tidak Setuju	5	5,75
Jumlah		87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 23 di atas diketahui bahwa sikap penuh perhatian terhadap pelanggan dalam memberikan pelayanan yang optimal terlihat sebanyak 13,79 persen responden menyatakan kurang setuju. Ini membuktikan bahwa keinginan dan harapan pelanggan untuk mendapat perhatian petugas belum dapat terlaksana dengan baik. Selanjutnya, 39,08 persen responden menyatakan setuju dan 41,38 persen responden menyatakan sangat setuju dengan sikap petugas yang penuh perhatian. Ini berarti bahwa masih belum maksimalnya keinginan petugas pelayanan untuk memberi perhatian kepada pelanggan sehingga dapat menimbulkan kesan kurang simpati.

Sementara itu, memberikan rasa adil dalam pelayanan sangat penting untuk kepuasan pelanggan sebanyak 34,48 persen responden menyatakan sangat

setuju, 47,13 persen responden menyatakan setuju. Ini berarti bahwa keadilan dalam hal pelayanan masih dirasakan kurang dalam upaya peningkatan kepuasan yang diterima pelanggan.

Tabel 24 : Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas memberikan rasa adil kepada setiap pelanggan

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	30	34,48
2	Setuju	41	47,13
3	Kurang Setuju	12	13,79
4	Tidak Setuju	4	4,60
	Jumlah	87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Tabel 25 : Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Petugas berpenampilan baik dalam memberikan pelayanan

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	36	41,38
2	Setuju	34	39,08
3	Kurang Setuju	12	13,79
4	Tidak Setuju	5	5,75
	Jumlah	87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Selanjutnya, 56,0 persen responden menyatakan kurang setuju terhadap sikap rasa adil petugas dengan pelayanan pelanggan. Ini membuktikan bahwa rasa keadilan yang diinginkan oleh pelanggan semakin jauh dari harapannya yang

merupakan ciri pelayanan masih sangat rendah. Berkaitan dengan penampilan baik yang ditunjukkan petugas dalam melaksanakan tugas, 15,0 persen responden menyatakan sangat setuju, 56,0 persen responden menyatakan setuju. Ini berarti bahwa penampilan baik yang ditunjukkan petugas sudah sesuai dengan keinginan pelanggan dan kondisi seperti ini harus tetap dipertahankan, bahkan perlu ditingkatkan. Kemudian 29,0 persen responden menyatakan kurang setuju. Ini berarti bahwa masih ada beberapa petugas pemberi jasa pelayanan kurang memperhatikan penampilan.

Menurut Maibom (2014) essensial dari empati adalah:

“The term empathy denotes a range of emotional responses we have to what others feel or the situation they are in, such as sympathy, empathic anger, or compassion, in addition to some form of appreciation of their psychological state. it also sometimes denotes a purely cognitive state of understanding another. (Istilah empati menunjukkan berbagai respons emosional yang kita miliki terhadap apa yang orang lain rasakan atau situasi yang mereka hadapi, seperti simpati, kemarahan empatik, atau belas kasih, di samping beberapa dari penghargaan terhadap keadaan psikologis mereka. itu juga kadang-kadang menunjukkan keadaan kognitif yang murni untuk memahami yang lain)”

Lebih lanjut Djauzy (2004) mengungkapkan kemampuan empati yang ditunjukkan oleh individu akan dapat membantunya memahami orang lain secara emosional dan intelektual. Selain itu alasan empati itu penting menurut Decety (2012):

“Empathy is thought to have a key role in motivational bases for moral development. Empathy is an essential ingredient in psychotherapy and a necessary component of patient physician interactions. These are some good reasons to be interested in empathy. (Empati harus memiliki peran kunci dalam basis motivasi untuk pengembangan moral. Empati adalah unsur penting dalam psikoterapi dan komponen penting dari interaksi dokter pasien. Ini adalah beberapa alasan bagus untuk tertarik pada empati)”

Bahkan Barack Obama juga menuturkan mengenai pentingnya empati dalam suatu organisasi (Matravers, 2017):

“Empathy is one of the catchwords of our times. in the course of his political career, barack obama has repeatedly called on people to address what he sees as an empathy deficit: an inability or an unwillingness to see the world from the perspective of those less fortunate than ourselves. (Empati adalah salah satu semboyan di zaman kita. Dalam perjalanan karier politiknya, barack obama telah berulang kali meminta orang untuk mengatasi apa yang ia lihat sebagai defisit empati: ketidakmampuan atau keengganan untuk melihat dunia dari perspektif mereka yang kurang beruntung daripada diri)”

Menurut Muhsin dan Ikhsani (2017) terdapat pengaruh secara simultan antara dimensi empati terhadap kepuasan pengguna jasa. Ia juga menyatakan terdapat pengaruh secara simultan antara empati pegawai terhadap pelayanan sebesar 61,3%. Pengaruh secara parsial variabel komunikasi non formal 12,5%, disiplin kerja 3,8%, kompetensi pegawai 13,2% sedangkan empati 16,6%. Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa dimensi empati memiliki peran yang cukup besar dalam peningkatan pelayanan publik. Begitu pentingnya empati sehingga empati menjadi dasar bagi manusia untuk bertindak.

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2005) salah satu syarat kualitas pelayanan publik adalah pada aspek SDM dalam bentuk empati: “Dalam kaitannya dengan sumber daya manusia, dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik. Di samping itu, petugas pelayanan juga harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.” Maksud dari memahami dan mengoperasikan pola interaksi yang terjalin antara satu pegawai dengan pegawai lainnya dalam dunia kerja. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, hubungan rekan

kerja di PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai terbentuk sangat baik. Interaksi yang dilakukan antar pegawai dilakukan dengan penuh kebersamaan. Bahkan antar-seksi saling membantu ketika pelayanan membeludak. Penelitian ini juga dipertegas bahwa pengaruh empati dalam interaksi sosial adalah sebagai kemampuan perorangan untuk dapat atau mampu memanifestasikan dirinya ke dalam atau di dalam peranan orang lain, yang disebabkan adanya hubungan atau interaksi antara 2 (dua) orang atau lebih di mana dalam interaksi tersebut kedua individu tersebut mempunyai kedekatan hubungan, kedekatan kerja sama (Rogers, 2003).

Selanjutnya faktor pendorong timbulnya empati adalah pemimpin. Pemimpin dalam penelitian ini adalah seseorang yang mampu memberikan pengaruh dan kepercayaan terhadap pegawainya agar pegawai mampu melakukan sesuatu sesuai dengan perintah pemimpinnya. Pemimpin di PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai adalah Direktur dan ada juga Kepala Seksi yang membawahi beberapa staff. Direktur sebagai pemimpin tertinggi di PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai senantiasa memberikan motivasi kepada para staffnya untuk selalu menjalankan maklumat pelayanan. Selain faktor pemimpin dan hubungan kerja faktor pendorong lainnya adalah waktu pelayanan. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa pelayanan di PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai berlangsung dari pukul 08.00 pagi sampai pukul 20.00 malam. Pelayanan ini dikhususkan pada pelayanan kependudukan saja. Kemudian yang lebih mainstream-nya adalah staff pelayanan kependudukan mulai pukul 08.00-0.00 tidak ada penggantian petugas. Namun hal tersebut dapat mereka tangani karena jumlah pelayanan di malam hari

tidak seramai pelayanan di pagi dan siang hari. Lalu yang menjadi pertanyaan adalah, “petugas lebih mengerti kebutuhan masyarakat pada saat pagi hari dengan jumlah peayanan yang banyak ataukah pada malam hari dengan jumlah pelayanan yang sedikit?”

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa pegawai lebih mampu untuk berempati dengan masyarakat ketika pagi hari, meskipun pada waktu pagi hari jumlah pengguna layanan cukup banyak dibandingkan dengan pelayanan malam. Faktor pendorong terakhir yang mampu mendorong seseorang untuk mengembangkan empati adalah perasaan akan tanggung jawabnya terhadap tugas yang melekat pada dirinya sebagai petugas pelayanan publik di PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai.

Harmon dan Mayer (2014) mengatakan bahwa bertindak dengan cara yang bertanggung jawab secara pribadi mengakui bahwa tindakan seseorang lah yang mempengaruhi kepuasan rakyat. Jadi logikanya sangat tepat jika petugas akan terdorong untuk tetap memahami keinginan masyarakat karena rasa tanggung jawabnya terhadap tugas dan perannya sebagai abdi negara. Meskipun terdapat rasa keterpaksaan mungkin di dalam benak pegawai, namun tidak dapat dimungkiri, mau tidak mau, suka tidak suka petugas pelayanan di PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai harus memahami kebutuhan masyarakat dan juga berorientasi pada pelayanan. Namun setelah dilakukan wawancara ternyata petugas tidak merasa berat dengan tugas dan tanggung jawabnya sebagai petugas pelayanan publik.

5.1.6. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2012:150) : *satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product's perceived performance (or outcome) to expectations* (kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dirasakan produk (atau hasil) dengan harapan). Menurut Yamit (2013:78) kepuasan pelanggan adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk atau jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Menurut Daryanto dan Setyabudi (2014:37) kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian emosional dari pelanggan setelah penggunaan suatu produk, di mana harapan dan kebutuhan terpenuhi. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan emosional dari pelanggan setelah upaya pemenuhan atau penggunaan suatu produk dengan mengevaluasi apa yang diharapkan dan yang diterimanya selama proses pembelian.

Tabel 26 : Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas kontinuitas air PDAM Kota Tanjungbalai

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	29	33,33
2	Puas	32	36,78
3	Kurang Puas	18	20,69
4	Tidak Puas	8	9,20
	Jumlah	87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Berdasarkan jawaban responden dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap kontinuitas air PDAM Kota Tanjungbalai memperlihatkan adanya variasi. Tabel 26 di atas menunjukkan bahwa distribusi responden menurut tanggapannya atas kontinuitas air PDAM Kota Tanjungbalai menunjukkan sebesar 33,33 persen menyatakan sangat setuju atas kontinuitas air PDAM Kota Tanjungbalai dan 36,78 persen menyatakan setuju. Sedang responden yang menyatakan kurang puas atas kontinuitas air PDAM Kota Tanjungbalai 20,69 persen dan 9,20 persen lainnya menyatakan tidak puas.

Tabel 27 : Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas kualitas air PDAM Kota Tanjungbalai

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	29	33,33
2	Puas	32	36,78
3	Kurang Puas	18	20,69
4	Tidak Puas	8	9,20
Jumlah		87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Sama halnya dengan kontinuitas air, maka dalam hal kualitas air PDAM Kota Tanjungbalai, menunjukkan sebesar 33,33 persen menyatakan sangat setuju atas kontinuitas air PDAM Kota Tanjungbalai dan 36,78 persen menyatakan setuju. Sedang responden yang menyatakan kurang puas atas kontinuitas air PDAM Kota Tanjungbalai 20,69 persen dan 9,20 persen lainnya menyatakan tidak puas atas kualitas air PDAM Kota Tanjungbalai.

Tabel 28 : Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas tingkat kepuasan terhadap pencatatan meter air

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	36	41,38
2	Puas	34	39,08
3	Kurang Puas	12	13,79
4	Tidak Puas	5	5,75
Jumlah		87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Selanjutnya untuk melihat tingkat kepuasan terhadap pencatatan meter air, 41,38 persen responden menyatakan sangat puas dengan pencatatan meter air, 39,08 persen responden menyatakan puas, sedangkan 13,79 persen responden menyatakan cukup puas dengan pencatatan meter air. Ini berarti bahwa pelaksanaan pencatatan dirasakan sangat perlu diperhatikan untuk mendapat keakuratan hasil pencatatan sehingga tidak terjadi fluktuasi pembayaran yang mencolok akibat kesalahan petugas. Responden yang merasa tidak puas terhadap pencatatan meter air hanya 5,75 persen.

Tabel 29 : Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas tingkat kepuasan pelanggan dari kecepatan penanganan keluhan

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	23	26,44
2	Puas	37	42,53
3	Kurang Puas	16	18,39
4	Tidak Puas	11	12,64
Jumlah		87	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2018

Mengenai tingkat kepuasan pelanggan dari kecepatan penanganan keluhan menunjukkan bahwa hanya 26,44 persen responden menyatakan kecepatan penanganan keluhan dapat memuaskan pelanggan, 42,53 persen responden merasa cukup puas atas kecepatan penanganan keluhan, dan 18,39 persen responden menyatakan bahwa kecepatan penanganan keluhan dirasakan tidak memuaskan pelanggan. Ini berarti bahwa jadwal penanganan masalah keluhan belum sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan.

Berdasarkan jawaban responden diperoleh rata-rata tingkat kepuasan dari kontinuitas air, pencatatan meter air, lokasi pembayaran, dan kecepatan penanganan keluhan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Kota Tanjungbalai dari kontinuitas air belum dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan secara optimal. Demikian juga halnya dengan tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Tanjungbalai yang diukur dari pencatatan meter air bahwa kualitas pelayanan dari pencatatan water meter dan lokasi pembayaran dirasakan masih perlu ditingkatkan. Tingkat kepuasan pelanggan yang diukur dari kecepatan penanganan keluhan bahwa kualitas pelayanan PDAM Kota Tanjungbalai dari kecepatan penanganan keluhan masih dirasakan lambat dan memerlukan penanganan yang lebih serius. Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Tanjungbalai belum mencapai tingkat yang optimal. Ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Tanjungbalai yang menyangkut keempat aspek yang

telah diuraikan sebelumnya masih dirasakan kurang memenuhi harapan pelanggan sehingga tingkat kepuasan pelanggan yang diterima saat ini belum optimal.

4.3. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Sebagaimana telah dijelaskan dalam Bab II, bahwa penelitian ini menggunakan hipotesis, yaitu ada dua hipotesis yang diajukan :

- 1) Ada pengaruh signifikan secara bersama-sama faktor berwujud (tangible) keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), dan empati (emphaty), terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai .
- 2) Ada pengaruh positif dan signifikan faktor berwujud (tangible) keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), dan empati (emphaty) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai .

Untuk menguji hipotesis tersebut diterima atau ditolak, maka akan dilakukan dengan analisis statistik dengan menggunakan korelasi dan regresi sederhana. Untuk mengetahui adanya hubungan antara dua variabel atau lebih maka digunakan analisis korelasi. Korelasi yang digunakan adalah model korelasi Product Moment (Perason), dan Korelasi Ganda. Korelasi Product Moment digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih secara sendiri-sendiri (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 dan Y), sedangkan. Korelasi Ganda digunakan untuk mengetahui hubungan variabel independen secara bersama-sama (X_1 , X_2 , X_3 X_4 , X_5) terhadap variabel dependent (Y). Untuk mengetahui apakah

koefisien korelasi tersebut signifikan atau tidak, dapat dikonsultasikan dengan r pada tabel product moment, dengan kriteria sebagai berikut :

Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka koefisien korelasi signifikan.

Jika r hitung $\leq r$ tabel, maka koefisien korelasi tidak signifikan.

Untuk mengetahui berapa besar (persentase) pengaruh variabel independen terhadap variabel dependent baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama dilakukan dengan Koefisien Determinasi (D).

5.3.1. Analisis Korelasi Perason (Product Moment)

Sebagaimana telah dijelaskan dalam Bab III sebelumnya bahwa dalam penelitian ini terdiri dari 5 variabel bebas, yaitu (faktor berwujud (tangible) keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), dan empati (emphaty),) dan satu variabel terikat kepuasan pelanggan (Y), yang dapat dijelaskan dengan menggunakan kriteria penafsiran koefisien korelasi sebagai berikut :

Tabel 30 : Penafsiran Koefisien Korelasi

INTERVAL KOEFISIEN	TINGKAT HUBUNGAN
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,00	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2012.

Berdasarkan pada tabel Penafsiran Koefisien Korelasi, hasil perhitungan antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat dapat dirangkum dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 31 : Hubungan antar Variabel Penelitian Berdasarkan Korelasi Perason (Product Moment)

NO	HUBUNGAN ANTAR VARIABEL	Nilai r Hitung (r Pearson)	INTERPRETASI HUBUNGAN
1	Tangible – Kepuasan Pelanggan (X1 – Y)	0,457	Sedang
2	Reliability – Kepuasan Pelanggan (X2 – Y)	0,582	Sedang
3	Resposiveness – Kepuasan Pelanggan (X3 – Y)	0,257	Rendah
4	Assurance – Kepuasan Pelanggan (X4 – Y)	0,643	Kuat
5	Emphaty - Kepuasan Pelanggan (X5 – Y)	0,458	Sedang

Berdasarkan tabel penafsiran koefisien korelasi di atas, maka hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini. Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa dari sembilan macam hubungan antar variabel tersebut hanya satu hubungan yaitu antara Assurance (keyakinan) dengan Kualitas Pelayanan Publik (X4– Y) yang mempunyai tingkat hubungan *kuat* ($r = 0,643$) dan sebaliknya terdapat satu macam hubungan yang mempunyai tingkat hubungan *rendah*, yaitu antara responsivitasr dengan kepuasan pelanggan (X3 – Y). Sedangkan untuk ketiga macam hubungan antar variabel lainnya yaitu : Tangible – Kepuasan Pelanggan (X1 – Y), Reliability – Kepuasan Pelanggan (X2 – Y) dan Emphaty - Kepuasan Pelanggan (X5 – Y) mempunyai tingkat hubungan *sedang*. Hal ini berarti bahwa tingkat hubungan antar varaibel penelitian berbeda antara satu variabel dengan variabel lainnya.

Untuk mengetahui tingkat signifikansi hubungan antar variabel tersebut, maka hasil hitung koefisien korelasi dari masing-masing hubungan antar variabel akan dikonsultasikan dengan r tabel Product Moment. Untuk tingkat signifikansi 5% dan jumlah sampel sebanyak 87, nilai r tabel = 0,199.

Jika $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$, maka koefisien korelasi signifikan.

Jika $r_{\text{hitung}} \leq r_{\text{tabel}}$, maka koefisien korelasi tidak signifikan.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka dapat diketahui bahwa seluruh hasil r hitung untuk sembilan hubungan antar variabel tersebut adalah lebih besar jika dibandingkan dengan nilai r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh hubungan antara variabel penelitian tersebut adalah *signifikan*. Dengan demikian maka seluruh hipotesis dapat diterima.

5.3.2. Analisis Korelasi Ganda dan Koefisien Determinasi

Analisis Korelasi Ganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent secara bersama-sama dengan variabel dependen. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi ganda diperoleh hasil nilai $R = 0,470$. Dengan tingkat signifikansi 5 % (0,05) dengan jumlah sampel 87 nilai r tabel = 0,199. Hal ini berarti bahwa nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel ($0,436 > 0,199$). Dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel berwujud (tangible) keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), dan empati (emphaty) secara bersama-sama mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil uji statistik tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kedua hipotesis, yaitu : (1) Ada pengaruh signifikan secara bersama-sama faktor berwujud (tangible) keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness),

keyakinan (assurance), dan empati (emphaty), terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai. (2) Ada pengaruh positif dan signifikan faktor berwujud (tangible) keandalan (reliability), ketanggapan (responsivenes), keyakinan (assurance), dan empati (emphaty) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai, secara keseluruhan dapat diterima.

Untuk mengetahui berapa besar (persentase) pengaruh variabel berwujud (tangible) keandalan (reliability), ketanggapan (responsivenes), keyakinan (assurance), dan empati (emphaty), secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), maka digunakan Koefisien Determinasi (R^2) dengan rumus : $D = R^2 \times 100 \%$. $D = (0,846)^2 \times 100\% = 0,716$. Berdasarkan rumus tersebut diperoleh hasil perhitungan diperoleh nilai $R^2 = 0,716$. Hal ini berarti bahwa Pengaruh berwujud (tangible) keandalan (reliability), ketanggapan (responsivenes), keyakinan (assurance), dan empati (emphaty), terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai adalah sebesar 71,6 persen, sedangkan sisanya 29,4 persen dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel berwujud (tangible) keandalan (reliability), ketanggapan (responsivenes), keyakinan (assurance), dan empati (emphaty), tersebut.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka dapat diketahui bahwa berwujud (tangible) keandalan (reliability), ketanggapan (responsivenes), keyakinan (assurance), dan empati (emphaty), terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai, baik secara langsung maupun tidak langsung, secara simultan atau parsial, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai.

Semakin baik baik ketersediaan fasilitas yang berwujud (*tangible*) diukur berdasarkan penilaian pelanggan (responden) terhadap kemampuan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai yang berkaitan dengan tempat pelayanan yang nyaman dan memadai, peralatan dan perlengkapan yang baik, serta prosedur pelayanan yang sama bagi semua pihak dalam menampilkan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi, maka akan semakin meningkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai.

Semakin baik tinggi keandalan (*reliability*) diukur berdasarkan penilaian pelanggan (responden) terhadap kemampuan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai yang berkaitan dengan kesiapan petugas setiap saat diperlukan, ketepatan waktu pelayanan, dan berkaitan dengan ada tidaknya pembedaan pelanggan satu dengan lainnya dalam melaksanakan jasa dengan tepat dan terpercaya, maka akan semakin meningkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai.

Semakin baik ketanggapan (*responsiveness*) diukur berdasarkan penilaian pelanggan (responden) terhadap kemampuan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai yang berkaitan dengan ketanggapan petugas atas keluhan dan masalah yang dihadapi pelanggan serta kecepatan dalam melayani sambungan baru dalam membantu memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, maka akan semakin meningkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai.

Semakin baik keyakinan (*assurance*) diukur berdasarkan penilaian pelanggan (responden) terhadap kemampuan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai

yang berkaitan dengan keramahan dan kesopanan, pemberian pelayanan secara tuntas dan menyeluruh, serta memberikan penjelasan dengan baik dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, maka akan semakin meningkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai.

Semakin baik empati (*emphaty*) diukur berdasarkan penilaian pelanggan (responden) terhadap kemampuan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai yang berkaitan dengan sikap dan perhatian petugas, berlaku adil pada setiap pelanggan, dan berpenampilan baik dalam memberi perhatian secara individu kepada pelanggan, maka akan semakin meningkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kualo Kota Tanjungbali adalah sebuah perusahaan yang mengelola dan mensuplai kebutuhan air bersih untuk wilayah Tanjungbali. Dalam rangka memenuhi kebutuhan air bersih tersebut, PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbali terus melakukan perbaikan kualitas layanan dengan meningkatkan kualitas air yang dikirim, menambah jumlah kapasitas produksi dan juga melalui perbaikan sistem jaringan distribusi. PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbali berharap dapat mendistribusikan air bersih secara merata dan seimbang diseluruh lokasi jaringan sesuai dengan kebutuhannya masingmasing.

Tujuan dari PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbali adalah untuk memenuhi kebutuhan air bersih dan air minum dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah. Adapun visi

dari PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbali adalah terwujudnya kemampuan untuk memberikan pelayanan air bersih secara tepat kualitas, tepat kuantitas dan tepat kontinuitas. Sedangkan misi PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbali yaitu meningkatkan kesehatan masyarakat Tanjungbali melalui kegiatan usaha air bersih yang dikelola secara profesional dan berorientasi kepada keuntungan dengan tetap memperhatikan kepentingan umum serta kelestarian lingkungan. Harapan PDAM untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata tidak sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi kinerja PDAM setelah menggunakan produk atau jasa dari PDAM. Setiap hari banyak pengaduan dari pelanggan mengenai keburukan kinerja PDAM dalam keseriusannya mengelola air.

Kurang berkualitasnya layanan PDAM pada pelanggan dilihat dari tekanan air yang rendah, aliran tidak kontinyu, tingginya angka kebocoran dalam system perpipaan (*unaccounted for water*) dan tidak digarapnya pasar potensial. Hal ini juga bisa terlihat dari rendahnya cakupan layanan (*service area*) PDAM dibandingkan dengan wilayah administrasi kota besar. Dewasa ini PDAM pada umumnya sering memperlihatkan kinerja yang dikelola kurang atau jarang ditangani oleh tenaga-tenaga profesional, kurangnya modal, dan kurangnya penguasaan teknologi, serta lemahnya manajemen pengelolaan PDAM, baik dalam sumber dana, Sumber Daya Manusia dan kelembagaan. Kinerja PDAM tersebut akan menjadi penilaian masyarakat Kota Tanjungbali dalam mempersepsi pelayanan yang ditampilkan oleh PDAM.

Persepsi dari pelanggan saat pembelian kurang lebih dipengaruhi oleh kinerja serta kualitas produk dan jasa yang seharusnya diberikan secara maksimal kepada pelanggan, karena pelanggan merupakan prioritas utama perusahaan dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Secara langsung maupun tidak langsung berbagai kritikan yang dilontarkan pelanggan tersebut ditujukan kepada kualitas pelayanan PDAM yang merupakan masukan guna peningkatan kualitas pelayanan produk dan jasa. Setiap pelanggan mempunyai persepsi yang berbeda mengenai kualitas pelayanan yang merupakan terbentuknya sikap dari evaluasi keseluruhan terhadap kinerja dalam jangka panjang, tetapi persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan tidak mengharuskan pelanggan menggunakan produk atau jasa dari sebuah perusahaan tersebut terlebih dulu sebelum memberikan penilaian.

Maka ada empat alasan mengapa kualitas pelayanan harus bermutu yaitu pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan, persaingan yang semakin tajam, pemahaman yang semakin baik pada pelanggan dan pelayanan menanamkan kepuasan (Lestianti, 2018). Kualitas pelayanan prima seharusnya ditampilkan oleh Badan Umum Milik Negara khususnya PDAM sebagai satu-satunya perusahaan pengolah air bersih, dengan tujuan untuk menghasilkan pelanggan dengan perasaan senang dalam berhubungan dengan bisnis air ini. Kualitas pelayanan prima juga dipengaruhi oleh penilaian-penilaian yang bersifat intangible (tidak berwujud) yaitu emosi pada saat berhubungan dengan sebuah produk maupun jasa sebagai luapan emosi yang ditandai oleh perasaan puas maupun tidak puas dalam mempersepsi performance sebuah produk

atau jasa sesuai dengan kebutuhannya masing-masing atau pun dengan harapan pelanggan. Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. Dua hal yang menjadi pertimbangan utama perusahaan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan adalah, pertama karena semakin mahal biaya perolehan pelanggan baru dalam iklim kompetisi yang sedemikian ketat, kedua adalah adanya kenyataan bahwa tingkat profitabiliti perusahaan berbanding lurus dengan pertumbuhan hubungan antara perusahaan dan pelanggan secara permanen.

Loyalitas pelanggan berawal dari penilaian pelanggan terhadap kualitas produk atau jasa yang diterimanya (persepsi) berdasarkan harapan yang telah terkonsep dalam pikirannya. Harapan tersebut muncul dari produk atau jasa yang telah diterima sebelumnya (pengalaman) serta berita dari mulut ke mulut yang sampai pada pelanggan. Penilaian tersebut akan menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan. Pelanggan akan merasa puas jika kualitas yang diberikan telah sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Namun sebaliknya jika kualitas produk atau jasa yang diberikan kurang atau berada di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa.

Arminsyah (2017) mengemukakan bahwa, “Terjadinya loyalitas merek pada konsumen disebabkan oleh adanya pengaruh kepuasan dan ketidakpuasan terhadap merek tersebut yang terakumulasi secara terus – menerus disamping adanya persepsi tentang kualitas produk. Agar pelanggan tetap loyal, maka

perusahaan harus meyakinkan pelanggannya bahwa perusahaan tersebut mampu memberikan produk atau jasa yang bernilai secara terus menerus”. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Harapan itu biasanya bertumpu pada sebuah citra dari produk atau jasa pada sebuah perusahaan, bila suatu perusahaan bisa mempertahankan citranya serta memberikan harapan yang dibutuhkan pelanggan dalam rangka menjaga kepuasan pelanggan maka tidak menutup kemungkinan perusahaan tersebut mendekati keuntungan yang setinggi-tingginya. Sebaliknya bila hasil akhir yang diberikan pada pelanggan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, diduga akan terjadi ketidakpuasan pelanggan.

Dampak dari hal tersebut citra perusahaan menjadi negatif. Citra negatif yang melekat pada suatu produk membawa pengaruh negatif bagi pelanggan dan sebaliknya apabila citra positif melekat pada suatu produk akan membawa pengaruh positif bagi pelanggan. Pelanggan yang mengkonsumsi suatu produk dengan citra tertentu secara otomatis akan melekat citra produk tersebut pada diri pelanggan. Citra produk yang baik dapat dibangun melalui pelayanan yang baik pula dari produsen sehingga akan menjadikan pelanggan enggan untuk mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan dari produsen lain. Nasution (2004:114) menyatakan, “Apabila citra produk yang disampaikan oleh pelanggan berkaitan dengan pembelian barang atau jasa yang dibeli, maka pelanggan biasanya melakukan tindakan-tindakan voice action (mengkritik) atau public action (melakukan tindakan). Sedangkan Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan keperluan pelanggan dipenuhi.

Konsumen yang loyal adalah metode yang penting dalam mempertahankan keuntungan dari para pesaing, mengingat memiliki konsumen yang loyal berarti konsumen memiliki keengganan menjadi pelanggan bagi pesaing”. Harapan pelanggan mengenai kepuasan yang selalu berubah hampir menuntut kepiawaian produsen, karena kepuasan itu sesungguhnya perantara bagi produsen menuju perbaikan kualitas pelayanan. Secara umum kualitas adalah dimensi global dan relatif tidak sensitif terhadap perbedaan segmen, oleh karena itu bila ingin membangun total kepuasan pelanggan dalam jangka panjang komitmen terhadap kualitas pelayanan akan memberikan *pay-off* yang etimpal (Irawan, 2003:21).

PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut. Di pihak lain pelayanan kepada pelanggan yang sudah terpasang belum optimal. Keluhan-keluhan terhadap pelayanan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai, baik dari pelanggan maupun calon pelanggannya yang menyebabkan pelanggan menjadi kurang puas, antara lain kontinuitas air yang belum memenuhi target atau standar pelayanan, lokasi atau tempat pembayaran hanya berada di tempat-tempat tertentu, serta kecepatan penanganan keluhan yang kurang efektif sehingga

membutuhkan waktu lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan. Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Proses penanganan keluhan yang efektif mulai identifikasi disertai dengan penentuan sumber yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh.

