

# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PDAM BANDARMASIH DENGAN KEPUASAN PELANGGAN KOTA BANJARMASIN

JULITA NUR FADELA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN MUHAMMAD ARSYAD ALBANJARI

BANJARMASIN

E-mail: [Baejuly98@gmail.com](mailto:Baejuly98@gmail.com)

## ABSTARK

JULITA NUR FADELA, NPM. 16.12.0201 “Hubungan Kualitas Pelayanan PDAM Bandarmasih Dengan Kepuasan Pelanggan Kota Banjarmasin”. Bimbingan Bapak H. Abdul Wahid sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Sitna Hajar Malawat sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan PDAM Bandarmasih dengan kepuasan pelanggan Kota Banjarmasin. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan cara menyebar kuesioner kepada responden. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik Non-probability sampling dengan jenis sampling jenuh. Analisa data menggunakan statistik dalam perhitungannya dengan bantuan program IBM SPSS Statistic 24 for windows.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Kantor PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin. Berdasarkan nilai p tabel pada taraf signifikan 0,05 pada N 30 sebesar 0,364 karena nilai p hitung 0,384 > dari p tabel 0,364 maka  $H_0$  berhubungan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Kantor PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTARK**

*JULITA NUR FADELA, NPM. 16.12.0201 "Relationship Between Bandarmasih PDAM Service Quality With Bandarmasih City Customer Satisfaction". Guidance by Mr. H. Abdul Wahid as Principal Advisor and Mrs. Sitna Hajar Malawat as Counselor.*

*The purpose of this study was to determine the relationship between the service quality of PDAM Bandarmasih with Banjarmasin City customer satisfaction. The research method uses a quantitative approach to the type of descriptive research. Data was collected by distributing questionnaires to respondents. The sample is determined using a Non-probability sampling technique with saturated sampling type. Data analysis uses statistics in its calculations with the help of the IBM SPSS Statistics 24 for windows program.*

*The results showed the Service Quality and Customer Satisfaction at PDAM Bandarmasih Banjarmasin City. Based on the p table value at a significant level of 0.05 at N 30 of 0.364 because the p value of 0.384 > from the p table of 0.364 then Ho is related. Thus it can be concluded that there is a relationship between service quality and customer satisfaction at the Bandarmasih PDAM Office in Banjarmasin.*

**Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.**

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (basic human need). Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi sosial.

Fungsi sosial maupun fungsi ekonomi yang dimiliki air dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena seiring dengan pertambahan penduduk maka kebutuhan air tidak dapat dipungkiri akan semakin meningkat. Maka dalam menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik negara yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang biasanya lebih dikenal sebagai PDAM. PDAM tersebar diseluruh daerah dan kota di Indonesia termasuk Kota Banjarmasin.

Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada di Kota Banjarmasin, PDAM Bandarmasih sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat, demikian pula halnya pentingnya keberadaan PDAM di Kota Banjarmasin. Untuk saat ini pelayanan yang diberikan oleh PDAM Bandarmasih kepada masyarakat antara lain: Pemasangan baru, perbaikan dan pembayaran rekening serta pelayanan air itu sendiri.

Harapan PDAM untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata belum sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM. Dalam tahun 2019 pihak PDAM melakukan Saran Kritik Pelanggan (SKP), banyaknya keluhan dari pelanggan yang diterima pihak PDAM diantaranya saluran air sering macet, lebih mendengarkan keluh kesah masyarakatnya, jangan sering air mati, semoga PDAM bisa meningkatkan kualitas air bersih dimusim kemarau, tingkatkan kualitas pelayanan air

jernih, jangan sering-sering air mati aaliran airnya susah kalau mau mandi sama nyuci, lebih melakukan pembenahan lebih baik untuk pelayanan masyarakatnya, lebih ditingkatkan lagi kinerja, nelpon call center sering sibuk, dan tekanan air pada musim hujan keruh.

PDAM sebagai public service dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan membangun kualitas pelayanan publik yang baik, sesungguhnya perusahaan bisa membangun hubungan baik dengan masyarakat dan legitimasinya dimata publik. Terhadap keluhan yang diberikan oleh pelanggan, pihak PDAM menggolongkan keluhan tersebut menjadi dua sesuai dengan beratnya masalah yaitu, keluhan yang langsung dapat ditangani PDAM misalnya kebocoran pipa pelanggan. Jika keluhan yang harus menunggu atau pending terjadi karena memerlukan waktu beberapa hari untuk melakukan pengecekan terlebih dahulu untuk mengetahui sumber masalahnya.

Salah satu yang memperburuk krisis sampai saat ini adalah buruknya kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah terutama di sektor pelayanan publik. Sebagai pelanggan PDAM, masyarakat akan merasakan kejenuhan bila hasil produksi pelayanan tidak memuaskan sehingga pelanggan akan memilih jalan keluar lain seperti pemasangan air sumur. Hal tersebut dapat berdampak pada penurunan jumlah pelanggan.

Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan PDAM harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut, karena tujuan organisasi sektor publik adalah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Sebagian masyarakat Kota Banjarmasin sendiri memandang bahwa pelayanan PDAM dianggap belum bisa memberikan hasil produksi yang baik. Karena masyarakat lebih cenderung melihat pada hasil produksi. Munculnya berbagai keluhan dan sorotan

publik terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Bandarmasih merupakan tantangan bagi perusahaan tersebut untuk meningkatkan kualitasnya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM, maka dari itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai “Hubungan Kualitas Pelayanan PDAM Bandarmasih dengan Kepuasan Pelanggan Kota Banjarmasin”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Konsep Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

menyatakan bahwa kualitas jasa/pelayanan berfokus pada lima dimensi yaitu:

1. Bukti Langsung (Tangibles)
2. Keandalan (Reliability)
3. Daya Tanggap (Responsiveness)
4. Jaminan (Assurance)
5. Empati (Empathy)

### **2. Standar Pelayanan Publik**

standar pelayanan publik membantu masyarakat untuk mengukur suatu pelayanan dipemerintah atau menjadikan acuan bagi masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah yang kualitas dan kuantitas suatu pelayanan sudah disediakan oleh pemerintah daerah, petugas pelayanan hanya tinggal menjalankan sesuai dengan prosedur, pelayanan yang baik adalah yang bisa memberi pelayanan kepada masyarakat melebihi standar pelayanan publik yang telah ditentukan. Bagi pemerintah standar pelayanan publik ini sangat penting atau sangat diperlukan oleh pemerintah karena dijadikan tolak ukur (benchmark).

### **3. Faktor yang mempengaruhi pelayanan**

faktor yang sering mempengaruhi dalam pelayanan tidak hanya dipemerintah saja faktor ini sering terjadi juga disawasta atau perusahaan. Lebih tepatnya yang membuat jadi berpengaruh pelayanan itu antara lain

kesadaran manusia, menganggap remeh aturan yang telah ditetapkan, petugas atau karyawan kurang terampil dan kemampuan yang lemah dan pengalaman petugas atau karyawan kurang, hal yang kecil itu membuat pengaruh besar untuk pemerintah, membuat visi misi instansi pemerintah tidak mencapai tujuannya.

### **4. Konsep Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Dan juga kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dalam konsep kepuasan pelanggan, terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja.

### **5. Pentingnya Kepuasan Pelanggan**

dasarnya tujuan dari pemerintah adalah untuk melayani dan menciptakan kepuasan masyarakat. Dengan terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan manfaat lain membuat pemerintah saling berkomunikasi dengan masyarakat langsung.

### **6. Bentuk-Bentuk Kepuasan**

bentuk bentuk kepuasan masyarakat dalam pelayanan pemerintah, dari itu lah pemerintah tahu apakah masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

### **7. Faktor Yang Mengevaluasi Kepuasan**

1. Kinerja (performance) Karakteristik operasi pokok dari inti (Core Product) yang dibeli.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (Features), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalkan kelengkapan interior dan eksterior.
3. Keandalan (Reliability) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi yaitu sejauhmana karakteristik desain dan operasi

memenuhi standar yang ditentukan sebelumnya.

5. Daya tahan (Durability) berkaitan dengan berapa lama tersebut dapat bisa digunakan.

Dimensi ini mencakup umur teknismaupun umur ekonomis.

6. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi kenyamanan mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan.

7. Estetika yaitu daya tarik terhadap panca indra.

## **8. Pengertian PDAM**

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap Provinsi, Kabupaten, dan Kotamadya di seluruh Indonesia.

Perusahaan air minum yang dikelola negara secara modern sudah ada sejak jaman penjajahan Belanda pada tahun 1920an dengan nama Waterleiding sedangkan pada pendudukan Jepang perusahaan air minum dinamai Suido Syo.

Tak hanya peningkatan kapasitas produksi dan penambahan jaringan perpipaan, PDAM Bandarmasih juga melakukan banyak terobosan dalam pengembangan perusahaan yakni pengembangan perusahaan yakni pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), Teknologi Informasi, kemudahan dalam pembayaran rekening dan one day service untuk sambungan baru.

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif merupakan suatu pendekatan di dalam penelitian untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji data statistik yang akurat. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur hubungan kualitas pelayanan PDAM Bandarmasih

dengan kepuasan pelanggan Kota Banjarmasin.

### **2. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif atau metode survey. Metode penelitian Kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini.

### **3. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin. Peneliti memilih lokasi ini, karena di Kota Banjarmasin banyak pelanggan yang kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan PDAM.

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah masyarakat yang berlangganan air bersih di PDAM.

### **4. Populasi dan Sampel**

Populasi

populasi adalah suatu objek atau subyek yang berada pada wilayah dan memenuhi syarat yang telah ditentukan yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian.

Sampel

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sampling jenuh sebanyak 30 sampling. Dengan tujuan keterbatasan tenaga dan waktu penulis mengejar target yang telah ditentukan.

### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian yaitu lembaran angket atau kuesioner.

## PEMBAHASAN

**Tabel 4.1 Jenis Kelamin**

No	Keterangan	F	%
1	Laki-Laki	17	57
2	Perempuan	13	43,3
Jumlah		30	100

Berdasarkan tabel 4.1 pada jenis kelamin pelanggan PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin berjumlah 30 orang dengan komposisi, 17 orang laki-laki atau sebesar 57% dan perempuan sebanyak 13 orang atau sebesar 43,3%.

## 2 Usia Pelanggan

**Tabel 4.2 Usia Pelanggan**

No	Keterangan	F	%
1	17 – 24 Tahun	6	20
2	25 – 34 Tahun	9	30
3	35 – 49 Tahun	12	40
4	50 – 64 Tahun	3	10
5	65 Tahun	-	-
Jumlah		30	100

Berdasarkan tabel 4.2 pada usia pelanggan bahwa interval umur paling banyak berada pada interval umur antara 35-49 tahun dengan jumlah 12 orang atau 40%, sedangkan interval lainnya 25-34 tahun berjumlah 9 orang atau 30%, 17-24 tahun berjumlah 6 orang atau 20%, 50-64 tahun berjumlah 3 orang atau 10%, dan 65 tahun tidak ada.

**Tabel 4.3 Pekerjaan Pelanggan**

No	Keterangan	F	%
1	Pelajar/Mahasiswa	6	20
2	Pegawai Negeri	3	10
3	Pegawai Swasta	12	40
4	Buruh	-	-
5	Pedagang	9	30
Jumlah		30	100

Berdasarkan tabel 4.3 pada pekerjaan pelanggan PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin interval pekerjaan yang paling banyak berada pada interval pegawai swasta dengan jumlah 12 orang atau 40%, sedangkan interval lainnya pedagang berjumlah 9 orang atau 30%, pelajar/mahasiswa berjumlah 6 orang atau 20%, pegawai negeri berjumlah 3 orang atau 10%, dan buruh tidak ada.

**Tabel 4.5 Indikator****Keandalan**

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden					Jumlah skor	Mean
		S B	B	C B	T B	S T B		
1.	Kemudahan dalam pembayaran diloket-loket pembayaran atau rekening?	3	20	5	2	-	115	3,83
2.	Mengenai pelaksanaan pencatatan rumah anda?	-	18	1 2	-	-	108	3,60

Sumber Data dibuat 2019

Berdasarkan tabel 4.5 pada indikator keandalan. Dari 30 responden yang diteliti pada pernyataan pembayaran diloket-loket pembayaran atau rekening, 3 responden memilih dengan sangat baik (SB), 20 responden memilih dengan baik (B), 5 responden memilih dengan cukup baik (CB), 2 responden memilih dengan tidak baik (TB), dan tidak ada responden memilih tanggapan sangat tidak baik (STB). Dengan skor keseluruhan yaitu 115, dan jumlah mean (nilai rata-rata) sebesar 3.83.

Kemudian berdasarkan tabel 4.5 pada indikator keandalan. Dari 30 responden yang diteliti pada pernyataan mengenai pelaksanaan pencatatan rumah, 18 responden memilih dengan baik (B), 12 responden memilih dengan cukup baik (CB), dan tidak ada responden yang memilih tanggapan sangat baik (SB), tidak baik (TB), sangat tidak baik (STB). Dengan skor keseluruhan yaitu 108, dan jumlah mean (nilai rata-rata) sebesar 3.60.

**Tabel 4.6 Indikator Daya Tanggap**

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden					Jumlah skor	Mean
		S B	B	C B	T B			
1.	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi?	-	2 2	7	1		111	3,70
2.	Kecepatan Karyawan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan?	4	1 3	1 2	-		109	3,63

Sumber Data dibuat 2019

Berdasarkan tabel 4.6 pada indikator daya tanggap. Dari 30 responden yang diteliti pada pernyataan kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi, 22 responden memilih dengan baik (B), 7 responden memilih dengan cukup baik (CB), 1 responden memilih dengan tidak baik (TB), dan tidak ada responden yang memilih tanggapan sangat baik (SB) dan sangat tidak baik (STB).

Dengan skor keseluruhan yaitu 111, dan jumlah mean (nilai rata-rata) sebesar 3.70. Kemudian pada tabel 4.6 pada indikator daya tanggap. Dari 30 responden yang diteliti pada pernyataan kecepatan karyawan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, 4 responden memilih dengan sangat baik (SB), 13 responden memilih dengan baik (B), 12 responden memilih dengan cukup baik (CB), 1 responden memilih dengan sangat tidak baik (STB), dan tidak ada responden yang memilih tanggapan tidak baik (TB). Dengan skor

keseluruhan yaitu 89, dan jumlah mean (nilai rata-rata) sebesar 3.10.



**Tabel 4.7 Indikator Jaminan**

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden					Jumlah skor	Mean
		S B	B	C B	T B	S T B		
1.	Keamanan dan kesopanan petugas penerima pengaduan dalam memberikan layanan?	1	2 3	6	-	-	115	3,83
2.	Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan?	-	2 3	7	-	-	113	3,77

Sumber Data dibuat 2019

Berdasarkan tabel 4.7 pada indikator jaminan. Dari 30 responden yang diteliti pada pernyataan keamanan dan kesopanan petugas penerima pengaduan dalam memberikan layanan, 1 responden memilih dengan sangat baik (SB), 23 responden memilih dengan baik (B), 6 responden memilih dengan cukup baik (CB), dan tidak ada responden yang memilih tanggapan tidak baik (TB) dan sangat tidak baik (STB). Dengan skor keseluruhan yaitu 115, dan jumlah mean (nilai rata-rata) sebesar 3.83.

Kemudian berdasarkan tabel 4.7 pada indikator jaminan. Dari 30 responden yang diteliti pada pernyataan keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan, 23 responden memilih dengan baik (B), 7 responden memilih cukup baik (CB), dan tidak ada responden yang memilih tanggapan sangat baik (SB), tidak baik (TB), dan sangat tidak baik (STB). Dengan skor keseluruhan yaitu

113, dan jumlah mean (nilai rata-rata) sebesar 3.77.

**Tabel 4.8 Indikator Kepedulian**

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden					Jumlah skor	Mean
		S B	B	C B	T B	S T B		
1.	Kepekaan petugas penerima keluhan maupun pengaduan dalam memberikan pelayanan?	-	20	5	5	-	105	3,50
2.	Mengenai sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya?	-	21	9	-	-	111	3,70

Sumber Data dibuat 2019

Berdasarkan tabel 4.8 pada indikator kepedulian. Dari 30 responden yang diteliti dari pernyataan kepekaan petugas penerima keluhan maupun pengaduan dalam memberikan pelayanan, 20 responden memilih dengan baik (B), 5 responden memilih dengan cukup baik (CB), 5 responden memilih dengan tidak baik (TB), dan tidak ada responden yang memilih tanggapan sangat baik (SB) dan sangat tidak baik (STB). Dengan skor keseluruhan yaitu 105, dan jumlah mean (nilai rata-rata) sebesar 3.50.

Kemudian berdasarkan tabel 4.8 pada indikator kepedulian. Dari 30 responden yang diteliti dari pernyataan mengenai sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya, 21 responden memilih dengan baik (B), 9 responden memilih dengan cukup baik (CB), dan tidak ada responden yang memilih tanggapan sangat baik (SB), tidak baik (TB), dan sangat tidak baik (STB). Dengan skor keseluruhan yaitu 111, dan jumlah mean (nilai rata-rata) sebesar 3.77.

**Tabel 4.9 Indikator Kesesuaian Harapan**

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden					Jumlah skor	Mean
		S B	B	C B	T B	S T B		
1.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kemauan Pelanggan?	6	2 4	-	-	-	126	4,20
2.	Karyawan memberikan pelayanan yang baik?	2	2 3	2	3	-	114	3,80
3.	Respon keluhan yang cepat diatasi?	3	1 2	1 1	4	-	104	3,47

Sumber Data dibuat 2019

Berdasarkan tabel 4.9 pada indikator kesesuaian harapan. Dari 30 responden yang diteliti dari pernyataan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kemauan Pelanggan, 6 responden memilih dengan sangat baik (SB), 24 responden memilih dengan baik (B), dan tidak ada responden yang memilih tanggapan cukup baik (CB), tidak baik (TB), sangat tidak baik (STB). Dengan skor keseluruhan yaitu 126, dan jumlah mean (nilai rata-rata) sebesar 4.20.

Kemudian berdasarkan tabel 4.9 pada indikator kesesuaian harapan. Dari 30 responden yang diteliti dari pernyataan karyawan memberikan pelayanan yang baik, 2 responden memilih dengan sangat baik (SB), 23 responden memilih dengan baik (B), 2 responden memilih dengan cukup baik (CB), 3 responden memilih dengan tidak baik (TB), dan tidak ada responden yang memilih tanggapan sangat

tidak baik (STB). Dengan skor keseluruhan yaitu 114, dan jumlah mean (nilai rata-rata) sebesar 3.80.

Kemudian berdasarkan tabel 4.9 pada indikator kesesuaian harapan. Dari 30 responden yang diteliti pada pernyataan respon keluhan yang cepat diatasi, 3 responden memilih dengan sangat baik (SB), 12 responden memilih baik (B), 11 responden memilih dengan cukup baik (CB), 4 responden memilih dengan tidak baik (TB), dan tidak ada responden yang memilih tanggapan sangat tidak baik (STB). Dengan skor keseluruhan yaitu 104, dan jumlah mean (nilai rata-rata) sebesar 3.47.

**Tabel 4.10 Indikator Minat Berkunjung Kembali**

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden					Jumlah skor	Mean
		S B	B	C B	T B	S T B		
1.	Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan?	4	16	7	3	-	111	3,70
2.	Berminat berkunjung kembali karena fasilitas yang disediakan memadai?	13	18	8	1	-	112	3,73

Sumber Data dibuat 2019

Berdasarkan tabel 4.10 pada indikator minat berkunjung kembali. Dari 30 responden yang diteliti pada pernyataan berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan, 4 responden memilih dengan sangat baik (SB), 16 responden memilih dengan baik (B), 7 responden memilih dengan cukup baik (CB), 3 responden memilih dengan tidak baik (TB), dan tidak ada responden memilih tanggapan sangat tidak baik (STB). Dengan skor keseluruhan 111, dan jumlah mean (nilai rata-rata) sebesar 3.70.

Kemudian berdasarkan tabel 4.10 pada indikator minat berkunjung kembali. Dari 30 responden yang diteliti pada pernyataan berminat berkunjung kembali karena fasilitas yang disediakan memadai, 13 responden memilih dengan sangat baik (SB), 18 responden memilih dengan baik (B), 8

responden memilih dengan cukup baik (CB), 1 responden memilih dengan tidak baik (TB), dan tidak ada responden yang memilih tanggapan sangat tidak baik (STB). Dengan skor keseluruhan 112, dan jumlah mean (nilai rata-rata) sebesar 3.73.

**Tabel 4.11 Indikator Kesediaan**

**Rekomendasi**

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden					Jumlah skor	Mean
		S B	B	C B	T B	S T B		
1.	Merekomendasikan kantor PDAM kepada masyarakat karena pelayanan yang diberikan baik?	6	24	-	-	-	126	4,20
2.	Merekomendasikan kantor PDAM Bandarmasih kepada masyarakat karena fasilitas yang disediakan memadai?	3	18	8	1	-	113	3,77

Sumber Data dibuat 2019

Berdasarkan tabel 4.11 pada indikator kesediaan rekomendasi. Dari 30 responden yang diteliti pada pernyataan merekomendasikan kantor PDAM kepada masyarakat karena pelayanan yang diberikan baik, 6 responden memilih dengan sangat baik (SB), 24 responden memilih dengan baik (B), dan tidak ada responden yang memilih tanggapan cukup baik (CB), tidak baik (TB), dan sangat tidak baik (STB). Dengan skor keseluruhan 126, dan jumlah mean (nilai rata-rata) sebesar 4.20.

Kemudian berdasarkan tabel 4.11 pada indikator kesediaan merekomendasi. Dari 30 responden yang diteliti pada pernyataan merekomendasikan kantor PDAM Bandarmasih kepada masyarakat karena

fasilitas yang disediakan memadai, 3 responden memilih dengan sangat baik (SB), 18 responden memilih dengan baik (B), 8 responden memilih dengan cukup baik (CB), 1 responden memilih dengan tidak baik (TB), dan tidak ada responden yang memilih tanggapan sangat tidak baik (STB). Dengan skor keseluruhan 113, dan jumlah mean (nilai rata-rata) sebesar 3.77.

Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan dalam penelitian ini menggunakan statistik dalam perhitungan dengan dibantu program. Dalam perhitungan kolerasi berkisar antara 1 atau -1, maka hubungan semakin erat, jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Berikut hasil output dari, mengenai hubungan variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Untuk itu PDAM Bandarmasih harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut, karena tujuan sektor publik adalah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Jadi munculnya berbagai keluhan dan sorotan publik terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Bandarmasih merupakan tantangan bagi perusahaan tersebut untuk meningkatkan kualitasnya.

Sudah menjadi tugas penyedia jasa untuk membuktikan atau menyatakan yang tidak nyata sesuatu yang dapat memberikan bukti fisik dan citra penawaran abstrak mereka sehingga pelanggan dapat merasakan jasa-jasa pelayanan yang diberikan perusahaan untuk kemudian di evaluasi oleh pelanggan. Akan tetapi jika pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang ada, maka pelanggan tersebut akan meninggalkan perusahaan. Oleh karena itu, "kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan" Alma (2007).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya serta menurut data yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan lalu dianalisa, maka dapat disimpulkan bahwa hasil Hubungan Kualitas Pelayanan PDAM Bandarmasih dengan Kepuasan Pelanggan Kota Banjarmasin diperoleh nilai P hitung sebesar 0,384 kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai P tabel pada taraf sigmifikan 0,05 pada N 30 sebesar 0,364. Dikarenakan nilai P hitung 0,384 maka lebih > dari P tabel yaitu 0,364 maka  $H_0$  berhubungan.

Dengan adanya pihak PDAM mengadakan SKP (Saran Kritik Pelanggan) yang dilihat

pada tahun 2019, terdapat banyak keluhan dari pelanggan PDAM Bandarmasih. Dengan demikian PDAM Bandarmasih harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut, karena tujuan organisasi sektor publik adalah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Jadi munculnya berbagai keluhan dan sorotan publik ini terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Bandarmasih merupakan tantangan bagi perusahaan tersebut untuk meningkatkan kualitasnya. Pada SKP tahun 2019 disini banyaknya pelanggan yang mengeluhkan seringnya air mati. Faktor kendala ini lah yang harus ditangani oleh pihak PDAM, terhadap keluhan yang diberikan pelanggan pihak PDAM menggolongkan keluhan tersebut menjadi dua sesuai dengan beratnya masalah yaitu, keluhan yang langsung dapat ditangani misalnya pipa yang bocor. Jika keluhan yang harus menunggu atau pending terjadi karena memerlukan waktu beberapa hari untuk melakukan pengecekan. Karena adanya faktor kendala tersebut masyarakat kota banjarmasin sendiri masih memandang bahwa pelayanan PDAM dianggap belum bisa memberikan hasil produksi yang baik.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan, maka dapat diajukan beberapa saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi PDAM disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Memberikan pelatihan kepada pegawai agar dapat meningkatkan sumber daya manusia dan untuk kepuasan pelanggan PDAM dapat meningkatkan lagi dan memperhatikan indikator yang masih belum memuaskan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aritonang, R, Lerbin, R.2005. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim, Amin (2008). Teori dan Konsep Pelayanan publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar maju

Lund, A., & Lund, M. (2012). Spearman's rank-order Correlation using SPSS Statistic. Laerd statistic

Ade Syarif Maulana, (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOL, Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2

Suwardi, (2011). Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan, Politeknik Negeri Semarang.

Bandur, Agustinus. (2012). Penelitian Kuantitatif Desain dan Analisis Data Dengan SPSS. Yogyakarta: CV Budi

Hasan, Iqbal. (2008), Analisis Data Penelitian dengan Statistik (cetakan Ketiga), Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Undang-Undang:

Undang-Undang 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Pasal 33 ayat (3)

KEMENPAN No.25 Tahun 2004

Jurnal:

Andi Riyanto. 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan pada PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi

Penta Lestari Budiati Masrifani, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin

Skripsi

Januar Effendi Panjaitan & Ai Lili Yulianti. 2016. Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cabang JNE Bandung

Afrinda Kharista, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya)