

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK AIR BERSIH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA KUPANG**

**Jems Yerison Kanaf<sup>1</sup>, Ira Irawati<sup>2</sup>, Mas Halimah<sup>3</sup>**

*Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia<sup>1,2,3</sup>*

E-mail: jameskanaf1928@gmail.com

### **ABSTRAK**

*Air bersih merupakan sumber daya alam yang menjadi salah satu kebutuhan pokok hajat hidup masyarakat Indonesia. Dalam prakteknya, pelayanan air bersih dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum atau PDAM. Namun pada kenyataannya, banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa kualitas pelayanan air bersih tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, Khususnya di Kota Kupang. Pelayanan Publik Air Bersih yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Kota Kupang belum sesuai dengan standar kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan air bersih. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur besaran pengaruh kualitas pelayanan publik air bersih yang ditinjau dari aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pelanggan. Metode dalam penelitian ini menggunakan survey dengan pendekatan kuantitatif. Hasil Penelitian diperoleh skor p-value dari aspek Tangibles sebesar 0,259 yang berarti tidak adanya pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kemudian pada aspek Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy secara berurutan diperoleh skor p-value sebesar 0,045, 0,005, 0,048, dan 0,039. Keempat aspek tersebut mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kepuasan Pelanggan.*

### **ABSTRACT**

*Clean water is the natural resource that become one of the basic needs of life for Indonesian people. Practically, clean water services are managed by the Regional Water Company of PDAM. But in fact many people complain that the quality of clean water services is not expected especially in Kupang City. The Clean Water Public Service conducted by the Kupang City Regional Company is under the standards of quality, quantity and continuity of clean water services. This study aims to measure the effect of the quality of clean public services in terms of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy on customer satisfaction. The method uses in this study is a survey with a quantitative approach. The results of the study obtained a p-value score of 0.045, 0.005, 0.048 and 0.039 are obtained. These four aspects have a positive influence on customer satisfaction.*

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

## PENDAHULUAN

Air merupakan sumber daya alam yang menjadi salah satu kebutuhan pokok hajat hidup masyarakat Indonesia. Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 33 Ayat 3 disebutkan bahwa bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Begitu pentingnya air bersih ini sehingga penyediaan akses akan air bersih menjadi salah satu sasaran pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*). Sejalan dengan itu, Pemerintah menjadikan akses akan air bersih menjadi salah satu agenda prioritas sesuai yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005-2025, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN ke-III 2015-2019), yang mana akses akan air bersih harus mencapai 100%. Pencapaian akses 100% ini terdiri dari 15% akses air bersih harus memenuhi kebutuhan dasar dan 85% akses air bersih harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Pemenuhan kebutuhan dasar menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 14 Tahun 2010 ialah sebanyak 15 liter/orang/hari, sedangkan untuk Standar Pelayanan Minimal adalah 60 liter/orang/hari.

Sebagian besar pelanggan PDAM masih belum dilayani air bersih sesuai dengan persyaratan kualitas, kuantitas dan kontinuitas (3K). Data

menunjukkan bahwa kualitas air yang didistribusikan oleh PDAM kepada masyarakat mengalami penurunan dari 81,11% Tahun 2018 menjadi 48,48% Tahun 2019. Penurunan kualitas air ini dipengaruhi oleh kualitas air baku yang menurun serta efektifitas kerja unit pengelolaan air. (Kementerian PUPR, 2020).

Terkait persoalan kontinuitas atau jam operasi layanan air bersih, masih banyak PDAM yang belum mampu mengoperasikan layanan air sampai 24 jam hal ini dikarenakan PDAM belum dapat melakukan efisiensi energi sehingga pelayanan yang diberikan masih bergiliran. Rata-rata jam operasi layanan PDAM pada Tahun 2018 yaitu 19,05 jam dan mengalami peningkatan 19,12 jam pada Tahun 2019. (Kementerian PUPR, 2020)

Permasalahan lain terkait pelayanan air bersih yaitu minimnya infrastruktur yang dimiliki oleh PDAM dimana distribusi air yang tidak mengalir beberapa hari disebabkan karena pecahnya pipa air PDAM, kecilnya diameter pipa untuk mengalirkan air, selain itu banyak keluhan masyarakat mengenai pipa yang sudah terpasang tetapi debit air yang mengalir hanya sedikit dan tidak sesuai dengan pemakaian air yang dibutuhkan masyarakat sementara itu tagihan setiap bulannya tetap serta tidak adanya embung air atau bak untuk menampung air saat musim kemarau dan menyebabkan kualitas air menjadi keruh dan tidak bisa diminum. (Ombudsman.go.id.2021)

(Elfany, Nasti, 2014:14) dan dalam penelitiannya mengatakan bahwa faktor-faktor yang menghambat maksimalnya pelayanan air bersih yang diberikan kepada masyarakat yaitu kurangnya tenaga lapangan yang membantu pemeliharaan sarana dan prasarana yang ada, kemudian kualitas air yang didistribusikan masih kurang baik serta kurang informatifnya pihak UPT Air Minum kepada pelanggan jika ada terjadi gangguan dalam pelaksanaan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan air bersih kepada masyarakat Kota Kupang dilaksanakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bening Lontar atau (PDAM) Kota Kupang berdasarkan Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum. Sebelum PDAM Kota Kupang mulai beroperasi, masyarakat Kota Kupang dilayani oleh PDAM Kabupaten Kupang dan UPTD Air Bersih Kota Kupang serta aset dari PDAM Kota Kupang seluruhnya berasal dari aset UPTD Air Bersih Kota Kupang yang terbentuk pada Tahun 2003. Tujuan didirikannya PDAM Kota Kupang adalah untuk menyediakan pelayanan air bersih berdasarkan standar kualitas, kuantitas dan kontinuitas (3K) kepada warga Kota Kupang. Standar Pelayanan Minimal (SPM) PDAM Kota Kupang antara lain, Pelayanan Air minum kepada masyarakat yang terdiri dari pelayanan teknis dan pelayanan pengaduan. PDAM Kota Kupang melayani masyarakat sebagai

pelanggan di enam (6) kecamatan di Kota Kupang. Berikut ini akan di tampilkan jumlah pelanggan PDAM Kota Kupang dan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1. Jumlah Pelanggan  
Perusahaan Daerah Air Minum  
Kota Kupang**

<b>Nama Kecamatan</b>	<b>Pelanggan</b>
Alak	3.227
Maulafa	3237
Oebobo	3.038
Kota Raja	419
Kelapa Lima	603
Kota Lama	379
<b>Jumlah</b>	<b>10.903</b>

Sumber: PDAM Kota Kupang  
Tahun 2021

Dalam pendistribusian air bersih keseluruhan pelanggannya, PDAM Kota Kupang Tahun 2021 menggunakan 21 sumber air baku dan hanya 2 sumber yang tidak beroperasi, sumber air baku terdiri dari sumur bor, sungai serta sumber mata air tertentu dengan kapasitas produksi air bersih keseluruhannya mencapai 296,26 Ltr/dtk. Tetapi dalam pelayanannya kapasitas produksi PDAM tidak berbanding lurus dengan kebutuhan pelanggan PDAM Kota Kupang yang mencapai 533,40 Ltr/dtk dengan pemakaian rata-rata >50 Ltr/org/hari yang mengakibatkan banyak pelanggan tidak terlayani air bersih. Selain itu, rata-rata jam operasional pompa sistem produksi PDAM Kota Kupang hanya 9 jam/hari dan secara langsung tidak sesuai dengan standar kualitas

pelayanan air bersih dalam hal kontinuitas.

Selain itu, berbagai pengaduan masyarakat terkait kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan air bersih PDAM Kota Kupang akan di tampilkan pada tabel berikut ini :

**Tabel 2. Pengaduan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang**

Uraian	Pengaduan Tahun 2020	Pengaduan Tahun 2021
Rekening Air	0	3
Non Teknik Lainnya	0	8
Air Tidak Mengalir	24	474
Pipa Bocor	0	110
Air Kecil, Keruh	4	90
WM: Mati/Buram/ Tertanam	0	65
Kerusakan Stop Kran	0	44
Pipa Putus	2	61
Teknik lainnya	18	77
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>949</b>

Sumber : PDAM Kota Kupang Tahun 2021

Keluhan dan pengaduan tersebut semakin diperparah dengan kondisi iklim Kota Kupang yang mengalami musim kemarau pada bulan juli sampai agustus, yang mengakibatkan sumber air baku PDAM Kota Kupang mengalami penurunan sebanyak 30% sampai 50%. Selain itu, air yang didistribusikan berwarna kuning dan tidak layak di konsumsi.

(Ombudsman.go.id/Perwakilan NTT Tahun 2020).

Observasi yang dilakukan oleh peneliti Tahun 2021 dijumpai beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan air bersih. Permasalahan yang paling menonjol ialah pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Kupang tidak tepat waktu. Selain itu, banyak pelanggan yang kecewa dikarenakan rekening pembayaran yang meningkat. Kemudian minimnya fasilitas fisik yang dimiliki oleh PDAM Kota Kupang.

Dengan memperhatikan permasalahan serta fenomena-fenomena empirik tentang kualitas pelayanan air bersih di PDAM Kota Kupang. Maka, dapat dirumuskan tujuan dari penelitian ini adalah Untuk Mengukur Besaran Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Air bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang.

## KAJIAN PUSTAKA

### Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki salah satu makna secara global yang mengarah kepada kepuasan penerima layanan atau pelanggan (konsumen). Hal ini didukung dengan pendapat para ahli seperti (Schiffman dan Wiseblit, 2019:168) dalam buku yang berjudul “*Consumer Behavior*” atau perilaku konsumen. Konsep yang dikemukakan ini mengarah kepada perilaku berdasarkan hak yang dimiliki untuk mencari, memilih, membeli dan menggunakan serta menilai suatu

produk pelayanan. Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat dikatakan bahwa terdapat keeratan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penerima layanan atau pelanggan.

Selain itu, secara spesifik dijelaskan bahwa kualitas pelayanan bukan sekedar pada instansi atau perusahaannya saja melainkan pada aparat yang bertugas untuk menjalankan fungsi untuk melayani pelanggan atau konsumen. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh (Triguno, 1997:58) bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan petugas layanan dalam memberikan pelayanan, sikap sopan dan ramah dalam pelayanan, serta ada profesionalitas aparat pelayanan. Sesuai dengan penjelasan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan dikatakan berkualitas jika penyedia layanan dalam hal ini instansi atau perusahaan mampu untuk memaksimalkan kemampuan aparatnya dalam melayani.

#### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Dalam perkembangannya kualitas pelayanan disebut juga sebagai *SERVQUAL* “*Service Quality*” dan pada awalnya dimensi kualitas pelayanan terbagi menjadi 10 dimensi kemudian dirasa saling tumpang tindih antara dimensi yang satu dan lainnya maka daripada itu (Parasuraman et al., 1985:48), menyederhanakan 10 dimensi tersebut menjadi 5 dimensi untuk mengukur dan menilai kualitas pelayanan, *Pertama*, Tangibles (Bukti

Langsung) mengacu pada penampilan fasilitas yang terlihat dan peralatan yang digunakan untuk melayani dalam kondisi baik untuk pelanggan. *Kedua*, Reliability (Kehandalan) berkaitan dengan kemampuan dalam hal pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme dalam menjalankan tupoksi kerja yang tinggi, sehingga dapat menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa keluhan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. *Ketiga*, Responsiveness (Daya tanggap) mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk merespon keinginan pelanggannya dengan segera. *Keempat*, Assurance (Jaminan) merupakan bentuk kepastian dari suatu pelayanan. Kepastian yang dimaksud yaitu kecepatan, ketepatan serta kemudahan dalam pelayanan. Selain itu, secara khusus berkaitan dengan “*Personality Behavior*” (perilaku) pemberi layanan, jika watak atau karakter itu benar-benar baik maka akan menciptakan pelayanan yang baik atau positif (adanya kepercayaan dari penerima layanan) dan hal ini juga berlaku sebaliknya.

sehingga konsumen yang menerima pelayanan merasa pas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. *Kelima*, Empathy (Empati) didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk memberikan perhatian pribadi dan peduli kepada

pelanggannya. Bentuk perhatian pribadi yang berikan berkaitan dengan pemahaman mereka terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan atau bahkan keluhan dari pelanggannya. Secara substantif dikatakan bahwa merupakan kunci untuk membangun hubungan yang baik antara instansi atau perusahaan dengan pelanggannya melalui suatu perhatian secara pribadi (merasakan dan menempatkan posisi mereka dari dua sisi yaitu pemberi atau penerima layanan).

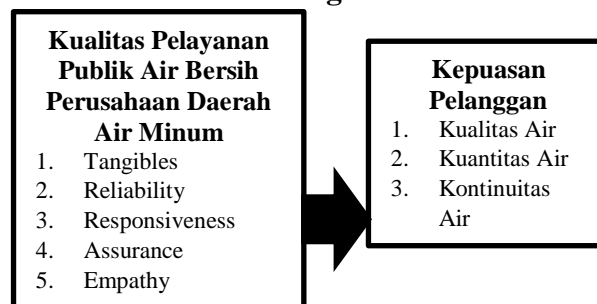
### Konsep Kepuasan Pelanggan

Banyak terdapat definisi tentang kepuasan pelanggan dari berbagai literatur dengan sudut pandang yang berbeda-beda. Beberapa ahli mengemukakan pendapatnya seperti, menurut (Tse dan Wilton, 1988) dalam jurnal mereka yang berjudul *Models of Consumer Satisfaction Formation*, mereka mengatakan bahwa kepuasan pelanggan ialah respon langsung maupun tidak langsung pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau beberapa norma kinerja lainnya dan kinerja nyata dari produk yang dirasakan oleh pelanggan. Selain itu, secara khusus (Kotler dan Keller, 2006) mengatakan bahwa kepuasan itu berkaitan dengan perasaan pelanggan, dalam hal ini perasaan senang ataupun kecewa dari perbandingan hasil produk pelayanan dengan harapan yang diciptakan. Selanjutnya, menurut (Gasperz, 2008) kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana

kebutuhan pelanggan, keinginan pelanggan dan harapan pelanggan dapat dirasakan serta terpenuhi melalui produk pelayanan yang dikonsumsi. Penjelasan-penjelasan sebelumnya mengarah kepada persepsi positif maupun negatif dalam diri penerima layanan atau konsumen dalam terhadap produk pelayanan yang ditawarkan dan diberikan oleh instansi atau perusahaan. Jika penerima layanan merasa puas dengan layanan yang diberikan maka akan memberikan persepsi yang positif begitupula sebaliknya dan bahkan dalam persepsi tersebut bersifat memperbaiki ataupun membangun.

Beberapa manfaat yang dapat dirasakan dari terciptanya kepuasan pelanggan yaitu harmonisnya hubungan antara penyedia layanan (instansi atau perusahaan), adanya loyalitas dan kepercayaan dari pelanggan (tidak berpikir dua kali untuk memakai ulang pelayanan sebelumnya) serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang semuanya menguntungkan instansi atau perusahaan.

**Gambar 1. Kerangka Pikir**



Sumber : Diolah Oleh Penulis 2022

### Hipotesis

Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Air Bersih yang meliputi dimensi, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kuantitatif dengan jenis survey eksplanatory yang dianalisis secara statistik. Informasi atau data primer untuk penelitian ini dihimpun melalui survey dengan menggunakan angket yang diisi oleh responden.

Variabel kualitas pelayanan yang dianalisis terdiri dari 5 Dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Dari ke- 5 dimensi tersebut, terdapat 17 indikator. Variabel Kepuasan Pelanggan dengan 3 indikator.

Teknik dalam menentukan sampel menggunakan metode (*Stratified Random Sampling*) dengan rumus yang dipergunakan ialah rumus Slovin, alhasil sampel diperoleh sebanyak 100 orang responden.

Teknik analisis dalam penelitian ini berupa, Uji Validitas dan Reliabilitas instrumen penelitian selanjutnya Analisis Deskriptif, Analisis Korelasi Pearson, Analisis Regresi Multiple.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Evaluasi Instrumen Penelitian

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai p-value untuk setiap item lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan yang dipergunakan di dalam penelitian ini valid. Selanjutnya dalam evaluasi Reliabilitas dilakukan secara deskriptif dengan menghitung statistik alpha cronbach. Item-item dari suatu laten variabel (dimensi atau konstruk dinyatakan reliabel jika nilai alpha cronbachnya lebih besar dari 0,6. Dari hasil perhitungan ditemukan bahwa alpha cronbach lebih besar dari 0,6 dan dapat dikatakan bahwa instrumen yang dipergunakan bersifat reliabel.

### Analisis Regresi

Dalam operasionalisasinya, konstruk kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) didekomposisi ke dalam lima dimensi dan setiap dimensi dievaluasi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Analisis hubungan sebab akibat yang melibatkan satu variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan dengan lima variabel penjelas (*Tangibles*, *Reliability*, *Reponsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*). Untuk kondisi seperti ini maka analisis yang dipergunakan adalah analisis multiple. Berikut ini, model regresi berbentuk :

$$\text{Kepuasan} = \beta_0 + \beta_1 \text{Tangibles} + \beta_2 \text{Reliability} + \beta_3 \text{Responsiveness} + \beta_4 \text{Assurance} + \beta_5 \text{Empathy} + \text{Kekeliruan}$$

Pengaruh direpresentasikan oleh koefisien regresi beta. Sebelum dilanjutkan ke analisis tahap inferensi,

maka perlu untuk mengevaluasi validitas dan dari hasil taksiran parameter ini melalui identifikasi permasalahan data yang meliputi adanya multikolinearitas dan data pencilan.

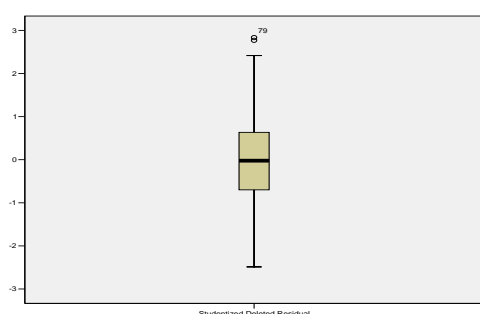
**Tabel 3. Parameter Model (VIF)**

Regresor	VIF
Tangible	2,637
Reliability	3,092
Responsiveness	2,565
Assurance	4,084
Empathy	3,924

Sumber : Data primer diolah penulis, 2022

Data pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai Variance Inflation Faktor (VIF) tidak lebih besar dari angka 5. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada indikasi multikolinearitas dalam data.

**Gambar 2. Box-Plot dari Studentized Deleted Residual**

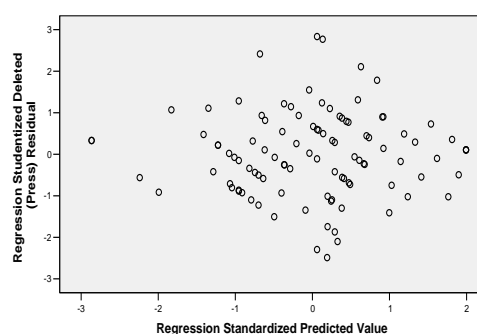


Sumber : Data primer Diolah Penulis, 2022

Gambar 2 diatas menunjukkan bahwa terdapat dua nilai pencilan. Namun demikian kedua pencilan ini bukan merupakan nilai ekstrim

sehingga keberadaannya tidak akan mempengaruhi hasil analisis.

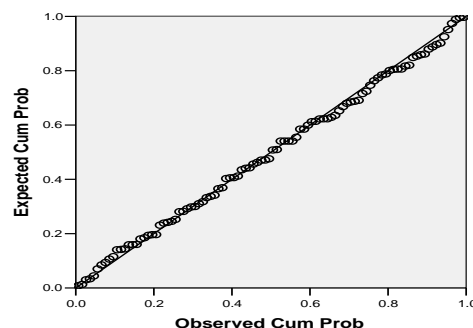
**Gambar 3. Diagram Pencar dari Residual dan Nilai Prediksi**



Sumber : Data Primer Diolah Penulis, 2022

Gambar 3. Diatas menunjukkan bahwa tidak adanya pola kecenderungan dari penyebaran residual yang menyempit atau melebar mengikuti kenaikan nilai prediksi. Baik pada nilai besar ataupun nilai kecil dari nilai prediksi, plot residual menyebar secara merata. Hal ini mengindikasikan bahwa asumsi homokedastisitas terpenuhi.

**Gambar 4. Plot Peluang dari Residual**



Sumber : Data Primer Diolah Penulis, 2022

Gambar 4 diatas menunjukkan pemenuhan asumsi normalitas melalui plot peluang dan residual. Plot peluang yang menunjukkan residual yang memenuhi asumsi normalitas adalah plot yang membentuk garis lurus. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kekeliruan model memenuhi asumsi normalitas.

#### **Pengaruh *Tangibles* Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang**

Hipotesis Statistik :

$$H_0: \beta_1 \leq 0$$

(Tingkat *Tangibles* Tidak Berpengaruh Positif)

$$H_1: \beta_1 > 0$$

(Tingkat *Tangibles* Berpengaruh Positif)

Statistik Uji :

$$P - value = P(t_{n-k} \geq 0,650) = 0,259$$

Keputusan :

$$P - value = 0,259 > 0,05, H_0, \text{ tidak ditolak}$$

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh positif Kualitas Pelayanan Publik Air Bersih yang ditinjau dari aspek *Tangibles* pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Kupang.

#### **Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang**

Hipotesis Statistik :

$$H_0: \beta_2 \leq 0$$

(Tingkat *Reliability* Tidak Berpengaruh Positif)

$$H_1: \beta_2 > 0$$

(Tingkat *Reliability* Berpengaruh Positif)

Statistik Uji :

$$P - value = P(t_{n-k} \geq 1,708) = 0,045$$

Keputusan :

$$P - value = 0,045 < 0,05, H_0, \text{ ditolak}$$

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif Kualitas Pelayanan Publik Air Bersih yang ditinjau dari aspek *Reliability* pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang.

#### **Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang**

Hipotesis Statistik :

$$H_0: \beta_3 \leq 0$$

(Tingkat *Responsiveness* Tidak Berpengaruh Positif)

$$H_1: \beta_3 > 0$$

(Tingkat *Responsiveness* Berpengaruh Positif)

Statistik Uji :

$$P - value = P(t_{n-k} \geq 2,661) = 0,005$$

Keputusan :

$$P - value = 0,005 < 0,05, H_0, \text{ ditolak}$$

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif Kualitas Pelayanan Publik Air Bersih yang ditinjau dari aspek

*Responsiveness* pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang.

### **Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang**

Hipotesis Statistik :

$$H_0: \beta_4 \leq 0$$

(Tingkat Assurance Tidak Berpengaruh Positif)

$$H_1: \beta_4 > 0$$

(Tingkat Assurance Berpengaruh Positif)

Statistik Uji :

$$P - value = P(t_{n-k} \geq 1,677) = 0,048$$

Keputusan :

$$P - value = 0,048 < 0,05, H_0, \text{ ditolak}$$

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif Kualitas Pelayanan Publik Air Bersih yang ditinjau dari aspek Assurance pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang.

### **Pengaruh Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang**

Hipotesis Statistik :

$$H_0: \beta_5 \leq 0$$

(Tingkat Assurance Tidak Berpengaruh Positif)

$$H_1: \beta_5 > 0$$

(Tingkat Assurance Berpengaruh Positif)

Statistik Uji :

$$P - value = P(t_{n-k} \geq 1,777) = 0,039$$

Keputusan :

$$P - value = 0,048 < 0,05, H_0, \text{ ditolak}$$

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif Kualitas Pelayanan Publik Air Bersih yang ditinjau dari aspek Empathy pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel-variabel kualitas pelayanan publik air bersih (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*) terhadap kepuasan pelanggan. Diperoleh, skor p-value sebesar 0,259 > taraf signifikansi 0,05 pada aspek *Tangibles* (ketampakan fisik) maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya fasilitas fisik seperti gedung utama, kendaraan operasional, tempat parkir, loket pembayaran serta komputer yang dimiliki oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang dalam menunjang pelayanan publik air bersih secara langsung tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam hal Kualitas, Kuantitas dan Kontinuitas.

Pada aspek *Reliability* (Kehandalan) diperoleh skor p-value sebesar 0,045 ≤ taraf signifikansi 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya kemampuan, keahlian serta

profesionalitas kerja pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang dalam pelayanan publik air bersih mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) diperoleh skor p-value sebesar  $0,005 \leq$  taraf signifikansi 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya respon dari pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang untuk menyelesaikan keinginan dari pelanggan tentang pelayanan air bersih mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Pada aspek *Assurance* (Jaminan) diperoleh skor p-value sebesar  $0,048 \leq$  taraf signifikansi 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya jaminan dari pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang dalam hal ketepatan, kecepatan, serta kepastian pelayanan publik air bersih mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Pada aspek *Empathy* (Kepedulian) diperoleh skor p-value sebesar  $0,039 \leq$  taraf signifikansi 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya kepedulian dari pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang terhadap kebutuhan pelanggan dalam hal pelayanan publik air bersih berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Elfany, Nasti, T. T. (2014). Pelayanan Pengadaan Air Bersih Oleh Unit Pelaksana Teknis (Upt) Air Minum Kota Dumai Tahun 2011-2012. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Gaspersz, Vincent. (2008). *Total Quality Management*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kementerian PUPR. (2020). *Buku Kinerja BUMD Air Minum 2020*. [https://airminum.ciptakarya.pu.go.id/api/uploads/dokumentasi/kategori\\_2/kategori\\_2\\_20211201121014.pdf](https://airminum.ciptakarya.pu.go.id/api/uploads/dokumentasi/kategori_2/kategori_2_20211201121014.pdf)
- Kotler, P and Keller, K.L. (2006). *Marketing Mangement* 12th Edition Upper Saddler River, N.J. *Pearson Edition, Inc*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). Consumer Behavior 12th Edition. In *Pearson* (Vol. 53, Issue 9).
- Triguno.1997. Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta. Golden Terayon Press.
- Tse, D.K and Wilton, P.C. (1988). *Models Of Consumer Satisfaction Formation : An Extention*.

*Journal Of Marketing Research*  
(Vol. 35, No. 3), pp 204-212.

Ombudsman Republik Indonesia.

[https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--menanti-air-](https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--menanti-air-mengalir)

[mengalir](https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--menanti-air-mengalir). Diakses 1 Juni 2022.

Ombudsman Republik Indonesia.

Perwakilan: Nusa Tenggara

Timur.

[https://ombudsman.go.id/perwaki-](https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--air-bersih-dan-janji-wali-kota)

[lan/news/r/pwkinternal--air-](https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--air-bersih-dan-janji-wali-kota)

[bersih-dan-janji-wali-kota](https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--air-bersih-dan-janji-wali-kota).

Diakses 1 Juni 2022.

Undang-Undang Dasar Negara

Republik Indonesia Tahun 1945

Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor

6 Tahun 2013 Tentang

Perusahaan Daerah Air Minum.