

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI WILAYAH KELURAHAN SUNGAI PINANG DALAM KECAMATAN SUNGAI PINANG**

**AGUSTINA PUTRI ANANDAR<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan di wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang.*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang.*

*Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah pada kualitas pelayanan diukur melalui indikator Tangibles, Realibility, Renponsivness, Assurance, Empathy. Selanjutnya pada kepuasan pelanggan diukur melalui indikator kebersihan, harga (tarif), kelengkapan sarana dan prasarana, dan keamanan. Populasi yang digunakan pada penelitian sebanyak 100 orang masyarakat di wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang. Jenis penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan analisis dan pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa kedua variabel yakni kualitas pelayanan ( $x$ ) dan kepuasan pelanggan ( $y$ ) memperoleh nilai  $R_{hitung}$  sebesar 12,55 sedangkan nilai  $R_{tabel}$  untuk jumlah responden 100 adalah sebesar 0,23 dengan tingkat  $\alpha = 0,05$  untuk tes dua sisi. Sehingga jika diamati akan terlihat bahwa nilai  $R_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $R_{tabel}$  yaitu  $= 12,55 > 0,23$ .*

*Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak, artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Product Momen, dan Regresi Linier Sederhana.*

### **PENDAHULUAN**

Pembangunan Nasional merupakan rangkaian upaya pembangunan yang berkesinambungan dan meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa dan Negara, untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Bagaimana mewujudkannya adalah dengan memberikan pelayanan yang seoptimal mungkin kepada masyarakat.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: puput.anandar82@gmail.com

Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah terus melakukan pembangunan disegala bidang baik fisik maupun non fisik. Dimana kesemuanya itu diharapkan mencapai tujuan yang diinginkan. Kegiatan tersebut harus dilakukan diseluruh wilayah Indonesia dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dalam hal ini pembangunan dan pelayanan umum saling terkait dan tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya. Pelayanan umum dapat ditingkatkan apabila ada kegiatan pembangunan dan sebaliknya pembangunan akan berjalan baik dan apabila pelayanan umum dilakukan secara berdayaguna dan berhasil guna untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan nasional.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas terpenting bagi organisasi pemerintah, bahkan bisa dikatakan bahwa tujuan utama birokrasi pemerintah adalah dalam rangka mengatur mekanisme dan prosedur dalam memberikan pelayanan masyarakat, sehingga berbagai kepentingan dan kebutuhan tidak saling bertentangan yang pada gilirannya merugikan semua pihak, untuk itu birokrasi pemerintah yang professional, efektif dan efisien merupakan hal yang menjadi idaman masyarakat sebagai konstumer layanan pemerintah.

Begitu juga halnya dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang dalam distribusi air bersih yang berstatus Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam upaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat dituntut untuk memberikan kepuasan, karena dengan demikian masyarakat akan semakin percaya dengan badan usaha ini dimana sebagai mitra usahanya. Jasa merupakan aktivitas, manfaat dan kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kenyataannya, pelayanan yang diberikan dinilai masih belum memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat. Berbagai keluhan baik yang disampaikan melalui media massa maupun yang disampaikan kepada institusi pengawasan yang ada merupakan bukti akan hal tersebut. Maka tidaklah heran apabila masalah pelayanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri, baik secara khusus atau dalam kaitannya dengan pokok usaha kegiatan organisasi.

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

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda memiliki jumlah pelanggan sebanyak 7.408 dari tahun 2013-2014 yang mana tugas PDAM merupakan abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan diharapkan mempunyai sikap mental, tekad dan semangat, ketaatan dan kedisiplinan untuk

tugas-tugasnya yang sesuai dengan keahliannya masing-masing, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasanya dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan serta mendatangkan kepuasan. Pelanggan yang dimaksud dalam penulisan ini adalah masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang.

### ***Rumusan Masalah***

Berkaitan dengan masalah yang ditemukan dalam penelitian, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan jasa air minum PDAM terhadap kepuasan pelanggan di lingkungan wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam pelayanan air minum di lingkungan Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang?

### ***Tujuan Penelitian***

Penelitian adalah suatu kegiatan tertentu dalam melaksanakan suatu kegiatan seperti penelitian ini tentunya harus mempunyai tujuan yang ingin dicapai dari apa yang akan dilaksanakan. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan jasa yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terhadap Kepuasan pelanggan di wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan jasa PDAM di wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang.

### ***Manfaat Penelitian***

Adapun kegunaan penelitian ini sangat diharapkan untuk:

1. Manfaat Teoritis: sebagai instrument dalam pengembangan ilmu pengetahuan, yang diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmiah tentang pelayanan umum (public service), serta mampu menjadi rujukan dasar bagi pengembangan penelitian yang lebih makro dan kompleks.
2. Manfaat Empiris :
  - a. Memberikan masukan kepada PDAM, khususnya pengelolaan Pelayanan dalam upaya meningkatkan kualitas tenaga kerjanya.
  - b. Sebagai paham informasi bagi peneliti lain, khususnya yang berkaitan dengan PDAM.
  - c. Sebagai bahan pelajaran bagi penulis agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan bermanfaat bagi orang lain.

### ***Kualitas Pelayanan***

Kualitas menurut kamus bahasa Indonesia (2006:621) adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa kosekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa.

Menurut Sinambela (2006:5), terdapat dua hal pokok dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu unsur manusiannya serta sistem manajemen pelayanan-pelayanan dapat lebih berkualitas apabila petugas pelayanan dapat diandalkan, responsive, menyakinkan dan empati. Dapat diandalkan artinya dapat dipercaya, teliti dan konsisten. Responsive berarti tanggap terhadap kebutuhan masyarakat serta cepat dalam memberikan pelayanan. Meyakinkan dalam arti percaya diri, profesional, berkopeten, sehingga memberikan rasa aman bagi yang dilayani, sedangkan empati adalah perhatian, sopan, sabar, dan mau mendengar keluhan pelanggan.

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Agung Kurniawan dalam Harbani Pasolong (2010:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum (Lay,2002:10). 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.

### ***Pengertian Pelayanan***

Menurut kasmir (2005:31), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

### ***Standar Pelayanan***

Menurut Moenir (2010:197) agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan, dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.
2. Cara menyampaikan, penyampaian sesuatu yang berkaitan dengna apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.

3. Waktu penyampaian, menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.
4. Keramahmatan, hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun melalui pelantara.

### ***Pengertian Jasa***

Menurut Zethaml dan Mery Jo Bitner (2006:168) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan jasa adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah kepada konsumen.

Kemudian Kotler (2000:260) menjelaskan lebih lanjut jasa adalah sikap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

### ***Karakteristik Jasa***

Jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu tidak berwujud (*intangibility*), tidak terpisah (*insparibility*), bervariasi (*variability*), dan mudah lenyap (*perishability*) menurut Tjiptono (2011:35)

### ***Kepuasan Pelanggan***

Menurut Tjiptono (2005:145), menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya yang mana kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Pada penelitian ini penulis akan menggunakan jenis pendekatan deskriptif kuantitatif dan jenis penelitiannya studi kasus yang didukung dengan survey atau angket dan wawancara. Sifat penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*Explanatoring Research*) yaitu penelitian yang bertujuan untuk memaparkan dan menjelaskan sifat suatu keadaan yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari gejala tersebut. (Soegiyono, 2006:212)

### ***Definisi Operasional***

Untuk membahas lebih mendalam lagi mengenai pokok masalah dalam penulisan skripsi ini, terutama sekali untuk menguji sampai sejauh mana permasalahan tersebut dapat diteliti, maka penulis merasa perlu untuk menentukan terlebih dahulu definisi operasionalnya. Untuk menjawab dan

membuktikan hipotesis yang ada, maka perlu dilaksanakan pengukuran variable-variabel yang dijadikan indicator dalam penulisan skripsi ini:

1. *Tangibles* atau bukti langsung
2. *Responsiveness* atau daya tanggap
3. *Realibility* atau kehandalan
4. *Assurance* atau jaminan
5. *Empathy* atau empati.

Sedangkan indikator dari kepuasan pelanggan (*dependent variable*) antara lain meliputi ;

1. Kebersihan (Mutu Pelayanan Produksi)
2. Harga (Tarif)
3. Kelengkapan sarana dan prasarana
4. keamanan

### ***Jenis Data***

1. Data Primer, yaitu data diperoleh melalui narasumber dengan cara melakukan wawancara secara langsung dan dipandu melalui pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian yang dipersiapkan sebelumnya oleh peneliti.
2. Data Skunder, yaitu data yang di peroleh melalui beberapa sumber informasi, anantara lain :
  - a. Dokumen-dokumen atau arsip, laporan dan lain-lain.
  - b. Buku-buku ilmiah, hasil penulisan yang relevan dengan penelitian ini. (Sugiyono, 2006:216)

### ***Teknik Pengumpulan Data***

- a. Penelitian Kepustakaan (*library research*), yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan teori dan konsep dari perpustakaan berupa buku-buku ilmiah, buku referensi dan dokumen yang ada hubungannya dengan ruang lingkup penelitian ini yang akan digunakan sebagai landasan pemikiran dan pembahasan.
- b. Penelitian Lapangan (*field work research*) yaitu pengumpulan data dengan berhadapan langsung dengan cara yaitu :
  - Observasi adalah pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti untuk mendapatkan data yang diperlukan
  - Wawancara adalah pengumpulan data dengan memperoleh informasi melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pewawancara dan responden atau obyek penelitian.
  - Angket adalah pertanyaan langsung kepada responden untuk memperoleh jawaban yang merupakan sumber data, yang diperlukan dalam penelitian ini.

### ***Alat Pengukur Data***

Telah dikemukakan diatas, bahwa gejala yang dihadapi adalah gejala kontinum, maka akan ditemukan nantinya data kualitatif dan data kauntitatif yang diperolehnya melalui angket yaitu tanggapan dan pendapat dari responden yang cenderung berlawanan antara responden sesuai dengan kondisi.

Sedangkan mengenai pemberian nilai atau skor yang digunakan untuk indeks yang disusun, menurut Singarimbun dan Effendi (2000:110) mengemukakan bahwa biasanya seorang peneliti menginginkan *range* yang cukup besar sehingga informasi yang dikumpulkan lebih lengkap. Ada penelitian yang menggunakan jenjang 3 (1,2,3), jenjang 5 (1,2,3,4,5), jenjang 7 (1,2,3,4,5,6,7).

### ***Teknik Analisis Data***

Untuk menganalisis data yang diperoleh dalam rangka pengujian hipotesis penulis menggunakan statistik parametris. Adapun teknik yang dipakai untuk menguji hipotesis adalah dengan menggunakan rumus korelasi *product Moment* dan persamaan regresi sederhana. (Sugiyono, 2009:173)

## **HASIL PENELITIAN**

### ***Pembahasan***

Berdasarkan hasil penelitian dapat dibahas lebih lanjut mengenai data yang diperoleh dari warga kelurahan sungai pinang dalam selaku responden. Bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden melalui angket yang disebar ke lapangan. Hal ini dikarenakan beberapa faktor penghambat, serta Adapun analisis adata yang telah diuraikan sebelumnya dapat persamaan regresi sederhana  $Y = a + bx$ , dimana nilai  $a = 12,55$  dan nilai  $b = 0,23$  dan jika dimasukkan kedalam persamaan regresi sederhana menjadi  $Y = 12,55 + 0,23x$ . jadi interprestasinya adalah peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pelanggan, persamaan regresi sederhana tersebut meberikan informasi bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan maka nilai kepuasan pelanggan sebesar 12,55. Jika terjadi atau ada peningkatan kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 12m78.

Berdasarkan analisis-analisis tersebut, maka hipotesis yang penulis ajukan yaitu terdapat pengaruh positif antara variable kualitas pelayanan (X) dengan variable kepuasan pelanggan (Y) pada PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda dapat diterima serta terbukti kebenarannya.

### ***Tangibles ( Bukti langsung )***

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Suatu pelayanan dapat dilihat dari beberapa besar kemampuan pihak PDAM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ketika pelanggan melakukan transaksi di kantor sudah tersedia tempat-tempat khusus

untuk berbagi transaksi baik itu transaksi pembayaran iuran air maupun penanganan keluhan-keluhan pelanggannya.

Kemudian kualitas air dapat dilihat dari bau air, warna air, dan rasa air yang dikonsumsi pelanggan air minum PDAM menurut pelanggan air yang dialirkan air PDAM sudah lumayan baik. Tetapi bau air tersebut masih kurang layak sehingga air perlu diendapkan terlebih dahulu agar bau dari air hilang kemudian baru lah dapat dikonsumsi.

### ***Reliability (Keandalan)***

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya seperti ketepatan dalam menepati janji dapat dikatakan cukup baik, karena menurut responden apabila pelanggan mengalami masalah mengenai saluran air minum PDAM pelanggan bias langsung mengadukan ke kantor PDAM bagian penanganan keluhan yang telah disediakan pihak PDAM sehingga mudah pelanggan menyampaikan keluhan kepada PDAM.

Ketepatan waktu terbilang cukup baik dikarenakan ketepatan petugas layanan yang memulai layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan tetapi petugas layananyang biasanya datang terlambat sehingga layanan yang diberikan kurang maksimal.

Kemudian tentang keandalan petugas dalam menjalankan prosedur pelayanan PDAM warga merasa cukup puas dengan keandalan petugas PDAM meteran dan lain-lain.

### ***Responsiveness (Daya Tanggap)***

Kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas seperti kecepatan pelayanan terbilang cukup baik dikarenakan pihak PDAM semakin didukung dengan alat-alat yang memadai dan canggih kecepatan pelayanan dapat dilakukan, seperti pembayaran yang dilakukan melalui ATM.

Mengenai kemampuan layanan yang dimiliki PDAM adalah cukup baik dikarenakan PDAM selalu didukung dengan alat-alat yang berstandar baik dan canggih sehingga dalam menjalankan tugas lebih mudah, cepat dan hasilnya lebih maksimal.

### ***Assurance (Jaminan)***

Kemampuan dan keterampilan para pegawai untuk menimbulkan rasa percaya kepada para pelanggannya seperti kesopanan yang diberi nilai cukup baik oleh responden karena sangat dirasakan dalam hal menyapa pelanggan baik ketika pelanggan melakukan transaksi sopan dan lembut dalam menyapa para pelanggannya.

Kemudian dari jaminan layanan yang diberikan PDAM terbilang cukup baik dikarenakan jaminan layanan seperti kualitas air sudah dirasakan cukup baik dengan air yang bersih tidak bau dan warna yang bening.



Kemudian dilihat dari ketepatan janji, responden memberikan penilaian cukup baik dikarenakan janji yang diberikan oleh PDAM dirasakan biasa-biasa saja karena ketepatan janji yang diberikan meskipun banyak terlaksana tetapi ada pula yang terlambat bahkan tidak dilaksanakan sama sekali dengan alasan yang tidak jelas.

### ***Empathy***

Perbandingan antara harapan dengan kenyataan terhadap kemudahan dan kejelasan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing-masing pelanggannya. Seperti keadilan responden memberikan nilai cukup baik dikarenakan sebagian besar pelanggannya masih merasa kurang seimbang antara pelayanan yang diberikan dengan jumlah yang harus dibayarkan.

Kemudian dilihat dari kepedulian pihak PDAM terbilang cukup baik dikarenakan salah satu responden mengatakan bahwa keluhan sudah lama disampaikan tetapi tindakan yang dilakukan PDAM belum dilakukan.

Kemudian yang terakhir perhatian PDAM, responden memberikan penilaian cukup baik dikarenakan perhatian masih banyak yang kurang terutama dalam menjaga agar lingkungan disekitar waduk tetap terjaga kebersihannya.

sebagian besar masyarakat masih merasa kurang seimbang antara pelayanan yang diberikan dengan berapa yang harus dibayarkan terhadap pelayanan air bersih PDAM

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan pada penyajian data dan analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan kesimpulan antara lain :

1. Dengan menggunakan analisis *product moment*, diperoleh hasil sebesar 0,59% yang berarti bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda.
2. Dalam analisis regresi linier yang telah diuraikan sebelumnya didapat persamaan regresi sederhana  $Y = 12,55\% + 0,23\%x$ . artinya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. Apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan yang dihasilkan akan mengalami peningkatan sebesar 12,78%.
3. Jadi H1 yang penulis ajukan, bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda, dapat diterima atau terbukti kebenarannya.
4. Sedangkan factor yang menjadi penghambat dalam pelayanan air minum di wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam antara lain:
  - a. Faktor lingkungan (letak geografis) yakni letak daerah yang berbukit atau menanjak sehingga dorongan air sangat sulit naik dan bahkan air tidak dapat mengalir sama sekali.

- b. Mesin yang disediakan PDAM untuk menambah dorongan air ke wilayah kelurahan sungai pinang dalam masih dirasakan kurang maksimal karena seringnya mengalami kerusakan dan tidak mampu merata dalam mendistribusikan air kepelangannya.
- c. Ketersediaan dana untuk PDAM yang minim serta jumlah hutang yang sangat besar sehingga dalam pengembangan pelayanan terhambat.

### **Saran**

1. Pihak PDAM seharusnya tidak melihat dari sisi kerapian pegawainnya saja tetapi lebih memperhatikan kebutuhan pelanggannya seperti menyediakan tempat pembayaran yang nyaman, dan tempat parkir yang baik agar memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi dan mencari tempat parkir kendaraan ketika sedang ramai, serta menyediakan tempat-tempat penyampaian keluhan pelanggan agar pelanggan bias menyampaikan keluhan-keluhan dan pihak PDAM lebih mengerti apa yang dibutuhkan pelanggannya.
2. Menambah daya barupa mesin penambahan daya dorong air agar penyaluran air dirasakan bagi setiap pelanggannya dan menambah perhatian kepada kualitas air dengan menjaga lingkungan disekitar penampungan air dan apabila terjadi masalah dalam penyaluran air sebaiknya pihak PDAM memberikan kejelasan informasi kepada pelanggannya baik berupa brosur yang ditemptelkan di papan informasi maupun brosur yang diberikan langsung ke pelanggan agar pelanggan tidak panik dalam menghadapi masalah air yang tidak mengalir.
3. Perekrutan karyawan PDAM harus disesuaikan dengan pengetahuan dan kemampuan calon karyawan agar pelayanan keryawan dapat dirasakan lebih maksimal dan membuat pelanggan semakin percaya dan yakin dengan menjadi pelanggan PDAM.

### **Daftar Pustaka**

- Boediono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta ; Jakarta.
- Chandra, G. 2006. *Strategi Kepuasan Pelanggan*. Andi Offset ; Yogyakarta.
- Goetsh, davis. 1994. *Total Quality Management*. Salemba Empat ; Jakarta
- Kotler, Philip dan Nancy Lee. 2007. *Marketing In The Public Sector*.
- Laksana , wahab. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Bumi aksara ; Jakarta.
- Lovelock, Cristoper, dan Wrigh Lauren. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks ; Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Selemba Empat ; Jakarta.
- Luthans, Fred. 2004 *Organizational Behaviour*, McGraw-Hill Book, Company, Inc ; New York.
- Mudie, P. and Cottam. 2001. *The Management and Marketing of Services*. Oxford : Butterworth-Hienemann.
- Muhidin, Ali Sambas dan Maman Abdurahman. 2007. *Analisis Korelasi Regresi dan jalur*. Pustaka setia Bandung ; Bandung.
- Moenir. H. A. S. 2007. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara ; Jakarta.

- Nasution. S. 2012. *Metode Research*. PT. Bumi Aksara ; Jakarta.
- Nasution, Nur. M. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia ; Jakarta.
- Oliver, RL. 2008. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill ; New York.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. CV. Alfabeta ; Bandung.
- Prasetijo, Ristiyanti dan John J.O.I Ihalauw. 2005. *Perilaku Konsumen*. Andi Offset ; Yogyakarta.
- Riduwan. 2008. *Dasar-dasar Statistik*. Alfabeta; Bandung.
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. PT. Refika Aditama ; Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*, CV. Alfabeta ; Bandung.
- Sinambela, Poltak Lijan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara ; Jakarta.
- Singarimbun, Masrini dan Sofian Effendi. 2000. *Metode Penelitian Survei (editor)*. PT. Pustaka LP3ES Indonesia ; Jakarta.
- Supranto. J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT Rineka Cipta ; Jakarta.
- Swastha, Basudan Handoko Dani. 2002. *Manajemen Perusahaan Analisis Perilaku Konsumen*. Liberty ; Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Candra. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction Edisi 3*. CV. Andi Offset ; Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Pemasaran Strategik edisi 2*, CV. Andi Offset ; Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV. Andi Offset ; Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Manajemen Jasa*, CV. Andi Offset ; Yogyakarta.
- Walker, Denis. 2011. *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*, Binapura Aksara ; Tangerang.
- Yamane, Jalaludin rakhmad. 1991. *Teknik analisis statistic*, Gramedia ; Jakarta.
- Zeithaml, V.A.,A. Parasuraman, dan L.L. Nerry. 1990. *Deliveering Quality Services, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.

### **Dokumen**

- Undang-undang Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organ dan kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 907/Menkes/SK/VII/2002. Tentang syarat-syarat dan pengawasan kualitas air minum.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Undang-undang Republik indonesia Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen

Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2005 Tentang Pengembangan sistem penyediaan Air minum.

***Sumber Internet***

Departemen Komunikasi dan Informasi, 2009. Mengenal Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan (*customer Satisfaction*).

<http://manajemenfile.com/jurnal.php?id=169&sub=jurnal&page=service=awal=0>  
diakses pada 20 Oktober 2014