

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM TIRTA  
KENCANA KOTA SAMARINDAI**

**Erlina Wulansari, Daryono**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 11, Nomor 4, 2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana Kota Samarinda.

Pengarang : Erlina Wulansari

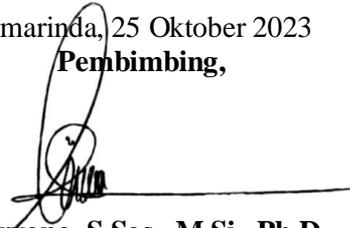
NIM : 1902016031

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 25 Oktober 2023  
**Pembimbing,**

  
**Daryono, S.Sos., M.Si., Ph.D**  
**NIP 19750416 200604 1 001**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b>	: eJournal Administrasi Publik	
<b>Volume</b>	: 11	
<b>Nomor</b>	: 4	
<b>Tahun</b>	: 2023	
<b>Halaman</b>	: 1029-1038	
		<b>Koordinator Program Studi</b> <b>Administrasi Publik</b> <b>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</b> <b>NIP 19830414 200501 2 003</b>

# PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM TIRTA KENCANA KOTA SAMARINDA

Erlina Wulansari <sup>1</sup>, Daryono <sup>2</sup>

## *Abstrak*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur hubungan dan pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana Kota Samarinda Metode penelitian ini adalah kuantitatif berdasarkan jenis masalah yang diselidiki, lokasi, waktu, teknik dan alat ukur yang digunakan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi dan kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dengan jumlah sampel sebanyak 100 pelanggan. Adapun pengujian statistik dengan uji korelasi pearson, regresi linier sederhana, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis dengan uji t. Hasil dari uji korelasi pearson membuktikan bahwa terdapat korelasi atau hubungan yang positif dan signifikan antara kinerja pegawai dengan kepuasan pelanggan. Berdasarkan kategori koefisien korelasi 0,761 yang diartikan memiliki tingkat korelasi kuat. Kemudian terdapat pengaruh yang sedang antara kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dengan kontribusi nilai koefisien determinasi sebesar 49,8% dan sisanya 50,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Berdasarkan hasil uji T menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,857 > 1,984$ ) dan nilai signifikansinya  $0,000 < 0,005$ , yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.*

**Kata Kunci :** *kinerja pegawai, kepuasan pelanggan, perumdam*

## **Pendahuluan**

Kepuasan pelanggan muncul saat pelanggan membandingkan pengalaman mereka dengan harapan mereka saat membeli barang atau jasa dari penyedia. Harapan ini terbentuk melalui pengalaman sebelumnya dalam memanfaatkan barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan sehari-hari. Air memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan serta kemakmuran masyarakat serta merupakan salah satu kebutuhan pokok sehari-hari yang tidak dapat dipisahkan. Dengan adanya air yang cukup maka akan mendorong berkembangnya sektor pembangunan pada masyarakat. Oleh sebab itu dalam pengolahannya dilakukan sedemikian rupa sehingga dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [erlina.wulansari261@gmail.com](mailto:erlina.wulansari261@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Negara Indonesia memiliki tanggung jawab mengelola sumber air, dan pemerintah pusat mendelegasikan sebagian kewenangannya kepada pemerintah daerah dengan membuat dasar hukum tentang sumber daya air yaitu dalam Undang-undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air yang berbunyi “Negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kehidupannya yang sehat, bersih, dan produktif“. Salah satu perusahaan daerah yang tergabung dalam Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan mengelola sumber daya air di setiap daerah adalah Perumdam.

Di Kota Samarinda, terdapat sebuah BUMD yang dikenal sebagai Perumdam Tirta Kencana. Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda adalah badan usaha yang berfokus pada penyediaan jasa air bersih, dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas, kuantitas, dan ketersediaan air bersih secara merata di wilayah tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut, Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda merasa penting untuk terus mengembangkan pelayanannya dengan tingkat profesionalisme yang tinggi. Fokus utama mereka adalah memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan, dengan tujuan memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi. Pemahaman Perumdam atas pentingnya pelayanan yang baik tercermin dari kesadaran bahwa masyarakat, sebagai pelanggan atau konsumen, selalu mengharapkan layanan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi mereka.

Menurut Kotler dan Keller (2009), “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terjadi jika kinerja (hasil) yang dirasakan dari suatu produk (hasil) dibandingkan dengan harapan mereka”. Artinya, kepuasan pelanggan adalah tanggapan emosional yang muncul ketika mereka mengevaluasi pengalaman mereka dalam mengonsumsi suatu produk atau jasa. Dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, Perumdam harus bisa menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan kemudian membuat skala untuk mengukur kepuasan pelanggan tersebut. Berdasarkan studi literatur, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu menurut Kotler (2009) mengatakan “ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya kualitas pelayanan, harga, dan reputasi perusahaan”.

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan atau pegawai (Lubis, 2018). Kinerja pegawai adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas kemudian dibandingkan dengan kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama (Rivai, 2005). Berdasarkan definisi tersebut maka dapat diketahui bahwa kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap tingkat keberhasilan yang menjadi

tujuan perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah termasuk hasil kerja pegawai dalam mewujudkan tujuan perusahaan.

Fenomena yang sangat besar dalam pencapaian tingkat kepuasan pelanggan di Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda adalah masih belum meratanya tekanan air, kuantitas air dan kontinuitas air sampai ke pelanggan, beberapa keluhan-keluhan dari masyarakat melalui prokal samarinda (2022), mengenai pelayanan kurang maksimal dari Perumdam Tirta Kencana seperti kualitas air bersih yang masih di bawah standar, penutupan pemasangan baru, saluran distribusi air yang mati selama beberapa minggu bahkan bulan. Kemudian terdapat beberapa wilayah di Samarinda yang warganya harus membeli air bersih diluar karena tidak bisa mendapatkan air bersih dari Perumdam.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas maka peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Seberapa besar hubungan kinerja pegawai dengan kepuasan pelanggan pada Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda?
2. Seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan pada Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda?

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain disebut dengan pelayanan, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan suatu kepemilikan sesuatu, proses produksinya tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (Azizah, 2018). Pelayanan didefinisikan sebagai produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami (Hardiyansyah,2011).

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 4 disebutkan bahwa ”penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap instansi penyelenggara negara, koperasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan public dan badan-badan hukum yang lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik”.

Dengan merujuk kepada beberapa definisi pelayanan publik yang telah disebutkan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi lain yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai pada aturan dasar dan prosedur yang jelas.

### ***Kinerja Pegawai***

Kinerja pegawai adalah hasil pekerjaan seorang pegawai pada periode waktu tertentu, yang kemudian dibandingkan dengan berbagai standar atau

kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya serta disepakati bersama (Soeprihatin, 1996). Sedangkan Menurut Widodo (2005), menyatakan bahwa “kinerja pegawai atau setiap individu sangat dipengaruhi oleh pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan harapan”. Kinerja sumber daya manusia adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas ataupun kuantitas yang dilaksanakan sumber daya manusia perperiode waktu dalam mencapai tanggung jawab yang diberikan kedepannya (Mangkunegara, 2009).

Jadi pada prinsipnya dapat diambil kesimpulan kinerja pegawai merupakan hasil yang telah ditentukan sebelumnya, selanjutnya hasil kerjanya dibandingkan satu dengan yang lain sehingga dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan kinerja pegawai itu baik atau tidak.

### ***Kepuasan Pelanggan***

Kepuasan merupakan perasaan seseorang saat membandingkan tampilan produk (hasil) dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Pada akhirnya, aktivitas yang dilakukan perusahaan akan memengaruhi nilai yang diberikan oleh pelanggan terkait dengan tingkat kepuasan yang mereka alami. Menurut Engel dalam Budiati et al (2018) mengatakan, “Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi purna beli dimana alternatif pilihan setidaknya memberikan hasil (outcome) yang sesuai atau melampaui harapan pelanggannya”.

“Kepuasan merupakan tingkat perasaan yang dirasakan seorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya” (Supranto, 1997). Dengan demikian, kepuasan pelanggan dalam suatu pelayanan diukur melalui perasaan senang atau kecewa sebagai hasil untuk suatu pelayanan dan membandingkan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Sedangkan menurut Kotler & Amstrong dalam Lubis (2018) menjelaskan “kepuasan pelanggan (customer statisfaction) tergantung pada kinerja anggapan produk relative terhadap eksptasi pelanggan”.

Dari berbagai pendapat para ahli diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang diperoleh dari membandingkan antara harapan dengan kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya. Jika pelanggan merasa senang dan puas mereka cenderung berperilaku baik dan akan membeli atau menggunakannya kembali.

### ***Hipotesis***

Menurut Sugiyono (2022), ”Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian”. Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

#### **1. Hipotesis 1:**

H0 : Tidak terdapat hubungan antara kinerja pegawai dengan kepuasan pelanggan pada Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.

H1 : Terdapat hubungan antara kinerja pegawai dengan kepuasan pelanggan pada Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.

## 2. Hipotesis 2:

H0 : Tidak terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan pada Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.

H1 : Terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan pada Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.

### ***Definisi Konseptional***

Definisi konseptional pada penelitian ini yaitu Kinerja Pegawai (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Kinerja pegawai merupakan hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas pegawai ketika melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan guna mencapai tujuan yang diinginkan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang diperoleh dari perbandingan antara harapan dengan kinerja (hasil) suatu produk yang didapatkan terhadap kinerja yang diharapkan.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian ini adalah kuantitatif berdasarkan jenis masalah yang diselidiki, lokasi, waktu, teknik dan alat ukur yang digunakan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non-Probability Sampling* dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* yang diperoleh sampel sebanyak 100 orang pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner, observasi dan dokumentasi. Adapun pengujian statistik dengan uji korelasi pearson, regresi linier sederhana, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis dengan uji t.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***a. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas***

Berdasarkan pengujian validitas dan reliabilitas yang dilakukan menggunakan *software* IBM SPSS 22. Hasil uji validitas terhadap 30 sampel variabel kinerja pegawai maupun kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dapat dikatakan valid dikarenakan semua hasil nilai nilai r hitung untuk masing-masing item pertanyaan variabel kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan lebih besar dari nilai rtabel sebesar 0.361 hal ini menunjukkan setiap item pertanyaan variabel kinerja pegawai yang dipakai dalam instrument penelitian memiliki hasil yang valid dan bisa digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini. Sedangkan berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diketahui nilai *Cronbach Alpha* dari variabel kinerja pegawai sebesar 0.957 dan variabel kepuasan pelanggan sebesar 0.968. Kedua variabel tersebut memiliki nilai yang lebih besar dari pada 0.60, hal ini menunjukkan maka instrumen dari kedua variabel tersebut yaitu reliabel.

### b. Hasil Uji Koefisien Korelasi Pearson

Tujuan uji korelasi adalah untuk menentukan tingkat keeratan hubungan antar variabel yang dilambangkan oleh koefisien korelasi ( $r$ ). Berikut hasil uji korelasi pearson menggunakan IBM SPSS 22:

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Korelasi Pearson Hubungan Variabel Kinerja Pegawai (X) terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

Correlations			
		Kinerja Pegawai	Kepuasan Pelanggan
Kinerja Pegawai	Pearson Correlation	1	,706**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,706**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Olah Data IBM SPSS Statistics 22, 2023

Berdasarkan hasil uji korelasi pearson antara kinerja pegawai dengan kepuasan pelanggan diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,706 dan signifikansi  $<0,001$  dengan tingkat hubungan yang kuat. Sehingga kedua nilai tersebut menunjukkan adanya korelasi yang positif dan signifikan antara kinerja pegawai dengan kepuasan pelanggan. Artinya bahwa jika kinerja pegawai meningkat maka akan secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini sama dengan pendapat Ratnaasari (2018) menyatakan bahwa kinerja pegawai memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan.

### c. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui proporsi variasi pada nilai dependen yang dapat dijelaskan dengan variable independen dan selain itu (sisanya) dijelaskan oleh variabel lain. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,706 <sup>a</sup>	,498	,493	4,837

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Sumber: Hasil Olah Data IBM SPSS Statistics 22, 2023

Dari hasil pengujian SPSS diperoleh nilai koefisien determinasi R Square sebesar 0,498 yang menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai (X) memiliki kemampuan untuk menjelaskan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 49,8% dan

sisanya 50,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

**d. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

Regresi Linier Sederhana pada penelitian ini merupakan suatu model persamaan yang menggambarkan hubungan atau pengaruh variable kinerja pegawai (X) dengan variable kepuasan pelanggan (Y). Dari penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil berikut:

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,900	3,856		2,308	,023
	Kinerja Pegawai	,798	,081	,706	9,857	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah Data IBM SPSS Statistics 22, 2023

Dari hasil perhitungan diatas maka diperoleh hasil regresi sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) = 8,900 Ini menunjukkan nilai konstan, berarti bahwa nilai koefisian variabel Kinerja Pegawai adalah 8,900
2. Nilai variabel (X) = 0,798 artinya, setiap peningkatan 1% nilai Kinerja Pegawai, maka kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,798.

Berdasarkan dari persamaan uji regresi linier sederhana, diketahui persamaan berikut:

$$\hat{Y} = 8,900 + 0,798X$$

Dapat disimpulkan bahwa hasil dari uji regresi linier sederhana variabel kinerja pegawai (X) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berarti semakin meningkat kinerja pegawai akan semakin puas pelanggan pada Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda.

**e. Hasil Uji Normalitas dan Linieritas**

Berdasarkan hasil uji Komlogorov Smirnov diatas menunjukkan residual data penelitian ini berdistribusi normal, dibuktikan dari nilai Kolmogorov Smirnov dengan nilai signifikansi > 0,05 yaitu 0,083 > 0,05. Artinya, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Dari hasil uji linieritas variable kinerja pegawai pada table diatas maka nilai sig. penyimpangan dari linieritas adalah 0,301, hal tersebut berarti lebih besar dari 0,05. Jadi dapat diambil kesimpulan terdapat hubungan langsung antara variabel kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan yang artinya data yang digunakan linier.

**f. Hasil Uji T**

Penelitian ini menggunakan uji T sebagai pengujian hipotesis. Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh satu variable bebas (kinerja

pegawai) dalam menjelaskan variasi variable secara parsial/individual. Penelitian ini menggunakan uji T sebagai pengujian hipotesis. Hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS 22 menghasilkan hasil uji T yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,900	3,856		2,308	,023
	Kinerja Pegawai	,798	,081	,706	9,857	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah Data IBM SPSS Statistics 22, 2023

Menentukan nilai t tabel dengan rumus  $df$  (degree of freedom) = n (jumlah responden) - k (jumlah variable),  $df=100-2 = 98$ , dengan taraf signifikansi 5% maka diperoleh t-tabel sebesar 1,984.

Tabel diatas menunjukkan besar t hitung adalah 9,857. Artinya nilai t hitung  $> t$  tabel ( $9,857 > 1,984$ ) dan nilai signifikansinya  $0,000 < 0,005$ . Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yaitu terdapat pengaruh kinerja pegawai (X) terhdap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini sesuai dengan pendapat Haya & Nurhayati, (2022), bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan.

Variabel kinerja pegawai pada penelitian ini diukur menggunakan 4 indikator yaitu kualitas kinerja pegawai, kuantitas kinerja pegawai, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Diketahui bahwa skor indikator Kualitas kinerja pegawai sebesar 4,07; Kuantitas kinerja pegawai 3,86; Pelaksanaan Tugas 3,89; dan Tanggung jawab 3,95. Kemudian skor keseluruhan rata-rata jawaban pada variabel kinerja pegawai (X) di Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda sebesar 3,94 di mana skor ini mendekati skor 4 yang dapat diinterpretasikan kinerja pegawai tergolong baik. Kemudian berdasarkan tanggapan rata-rata responden pada variabel kepuasan pelanggan diketahui bahwa skor indikator Kualitas produk 3,83; Harga 3,89; Kualitas pelayanan 3,87; Faktor emosional 3,95. Berdasarkan hal tersebut diketahui keseluruhan rata-rata jawaban pada variabel kinerja pegawai (X) di Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda sebesar 3,88 di mana skor ini mendekati skor 4 yang dapat diinterpretasikan kinerja pegawai tergolong baik. Pegawai harus senantiasa meningkatkan kinerjanya guna tetap menjaga kepercayaan pelanggan serta mencapai kepuasan pada pelanggan. Kepuasan pelanggan akan terjadi jika kinerja yang diberikan pegawai memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan menjadikan pegawai termotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan pada rumusan masalah, tujuan penelitian serta perhitungan yang telah dilakukan maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang kuat antara kinerja pegawai dengan kepuasan pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Hal ini dibuktikan dari hasil uji koefisien korelasi diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,761 yang berarti hubungan bersifat kuat.
2. Terdapat pengaruh yang sedang antara kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dengan kontribusi nilai koefisien determinasi sebesar 49,8% dan sisanya 50,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

### ***Saran***

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan kepada pihak Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dan peneliti selanjutnya yaitu:

1. Pada variable kinerja pegawai menunjukkan hasil jawaban cukup tinggi. Namun berdasarkan tanggapan responden Perusahaan memiliki kelemahan yaitu khususnya pada indikator kuantitas kerja pegawai yang mendapatkan skor terendah, maka dari itu perlu peningkatan kuantitas kinerja dengan pernyataan selama bekerja pegawai Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat. Rekomendasi dari penulis adar para pegawai agar lebih cepat lagi dalam menyelesaikan pekerjaan agar hasil kerja pegawai dapat lebih maksimal.
2. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang sudah dianggap baik menurut tanggapan reponden agar memungkinkan peningkatan di masa depan. Pada variable kepuasan pelanggan khususnya pada indikator kualitas produk yang mendapatkan skor terendah, rekomendasi penulis yaitu diharapkan Perusahaan untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas produk (air) agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan data tingkat pendidikan terakhir diketahui tingkat Pendidikan terbanyak adalah pegawai dengan Pendidikan terakhir SMA, maka Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda, tingkat Pendidikan pegawai harus ditingkatkan, agar dapat memajukan perusahaan dan memudahkan pencapaian tujuan Perusahaan. Tingkat pendidikan yang memadai sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Pegawai yang mempunyai tingkat Pendidikan lebih tinggi karena akan memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas, sehingga dapat memahami dan mengantisipasi perkembangan perusahaan serata memberikan ide-ide guna perbaikan. Selain itu juga melalui pemberian kesempatan pegawai untuk mengikuti pelatihan, pengembangan karir serta promosi jabatan.

4. Dikarenakan pada penelitian ini memiliki koefisien determinasi sebesar 49,8% yang terletak pada kategori sedang, maka diharapkan bisa menggunakan variable-variabel lain agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### Daftar Pustaka

- Azizah, R. R. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng)". *Doctoral Dissertation, Brawijaya University*. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/165706/>
- Budiati, P. L., Noor, M., & Meliyana, D. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin". In *Dinamika Ekonomi Jurnal Ekonomi dan Bisnis* (Vol. 11,1). <https://www.journal.stienasypb.ac.id/index.php/jdeb/article/view/99>.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Haya, S. F., & Nurhayati, N. (2022). "Analisis Kinerja Kepegawaian terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Sari Kota Binjai". *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 605-617. <https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/view/3203>
- J. Supranto (1997). *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka ipta.
- Kotler, Philip, Dan Kevin Lane Keller (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bab Sabruran, Mm, Jakarta: Erlangga.
- Lubis, L. A. P., Cahyono, Y. T., & MM, A. (2018). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada KOPMA UMS)". (*Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta*). <https://eprints.ums.ac.id/67701/>
- Prokal Samarinda. (2022). *Tiga Minggu Air "Macet", Warga Keluhkan Pelayanan Perumdam*. <https://samarinda.prokal.co/read/news/21495-tiga-minggu-air-macet-warga-keluhkan-pelayanan-perumdam.html>
- Ratnasari, A., & Handari, W. (2021). "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Kampoeng Radjoet Binong Bandung Jawa Barat". *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(2) <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1571>
- Rivai, dkk. (2005). *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Undang-undang RI No.5 Tahun 1962 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang-undang RI Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air