SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA PANCUR AJI KOTA SANGGAU

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:

Esti Pratiwi
NIM. E1031181017

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2023

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA PANCUR AJI KOTA SANGGAU

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:

Esti Pratiwi
NIM. E1031181017

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2023

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA PANCUR AJI KOTA SANGGAU

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Esti Pratiwi
NIM.E1031181017

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Hardilina, M.Si
NIP. 195906141985032001

Tanggal:

Dosen Pembimbing Pendamping

Rulida Yuniarsih, S.IP, M.Si
NIP. 198306272006042020

Tanggal:

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA PANCUR AJI KOTA SANGGAU

Oleh:
Esti Pratiwi
NIM.E1031181017

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Jum'at/20 Januari 2023
Waktu : 13.00 WIB
Tempat : Ruang 3

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Dr. Hardilina, M.Si	Rulida Yuniarsih, S.IP, M.Si
NIP.195906141985032001	NIP.198306272006042020
Penguji Utama	Penguji Pendamping
Joko Triyono, S.E, M.Si	Drs. H. Agus Eka, M.Si
NIP.195903071987013002	NIP. 196301231988101001

Disahkan Oleh:
Dekan Fisip Untan

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si
NIP.197205212006041001

ABSTRAK

Esti Pratiwi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji Kota Sanggau. **Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. 2023.**

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji Kota Sanggau. Permasalahan mengenai distribusi air yang seringkali macet, air yang tidak bersih dan kenaikan biaya pemakaian air, menjadi topik menarik untuk diteliti. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Sanggau yang telah terdaftar menjadi pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji Kota Sanggau, sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis pada penelitian ini yaitu menggunakan observasi, dokumen serta menggunakan kuesioner. Untuk menganalisis data pada penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji hekterokedastitas, uji linearitas, uji hipotesis parsial (t), uji koefisien determinasi, dan analisis regresi sederhana menggunakan *SPSS*. Untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji pada penelitian ini menggunakan 5 (lima) indikator kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Berdasarkan uji linearitas, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki nilai signifikan sebesar 0,549 < 0,05 artinya terdapat hubungan yang linear antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan. Hasil yang ditemukan pada uji parsial (t) nilai t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 8,549 dan t tabel sebesar 1,984 artinya bahwa 8,549 > 1,984 dan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Kemudian hasil dari uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh hasil sebesar 0,427 dengan demikian maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan umum daerah air minum tirta pancur aji sebesar 42,7% sisanya 57,3% dipengaruhi oleh diluar variabel bebas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Perusahaan Umum Daerah Air Minum.

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perushaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji Kota Sanggau*". Judul ini dipilih karena pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji diKota Sanggau, tingkat kepuasan masyarakat/pelanggan masih tergolong rendah. Halini disebabkan karena beberapa permasalahan yang terjadi dalam jangka waktu yang cukup lama.

Masalah-masalah yang dihadapi tersebut yaitu distribusi air yangseringkali masih kurang bersih, air yang macet hingga berhari-hari, dan kenaikan biaya pemakaian air yang tiba-tiba melonjak. Peneliti memfokuskan penelitian pada kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji di Kecamatan Kapuas Kelurahan Beringin, Bunut, Ilir Kota, Sungai Sengkuang, Tanjung Kapuas dan TanjungSekayam.

Berdasarkan beberapa masalah yang ditemukan di lapangan dengan pelayanan yang masih kurang optimal tersebut maka masih terdapat banyaknya laporan dan pengaduan atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji Kota Sanggau. Oleh karena itu penulis mengambil rumusan masalah: "Seberapa puaskah pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji Kota Sanggau".

Penulis melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan serta untuk mengetahui

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu penelitian ini juga memiliki manfaat secara teoritis dan praktis. Secara teoritis penelitian ini memilki manfaat sebagai acuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan administrasi tentang pelayanan umum atau pelayanan publik dan menjadi referensi bagi penulis sebagai daftar pustaka dalam penelitian yang berkaitan dengan pelayanan dan kepuasan pelanggan serta menjadi rujukan dasar bagi pengembangan penelitian yang lebih makro dan kompleks.

Manfaat secara praktis yaitu bagi penulis dapat menjadi ilmu pengetahuan masalah birokrasi dan kendala apa saja yang ada di dalam Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji Kota Sanggau dan bagaimana cara mengatasi permasalahan yang ada serta penulis juga dapat mengetahui informasi dan fenomena baru pada saat melakukan penelitian. Kemudian manfaat yang dapat diambil oleh pembaca yaitu menjadi informasi dan referensi. Manfaat bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi serta untuk melengkapi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya secara mendalam.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis asosiatif yaitu untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan alat penelitian, menganalisis data kuantitatif atau statistik, dan menguji tes yang telah ditentukan hipotesis. Metode yang bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh atau hubungan antara satu variabel atau lebih.

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,549

< 0,05 artinya bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian dari hasil uji parsial (t) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji Kota Sanggau dengan nilai 8,547 > 1,984 dan diketahui nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 42,7% sedangkan pengaruh lainnya atau yang diluar variabel bebas yaitu sebesar 57,3%, nilai ini diperoleh berdasarkan data primer yang diolah dengan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan dari penelitian yang telah dipaparkan, maka penulis mempresentasikan beberapa saran agar dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji Kota Sanggau guna tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan serta dapat memberikan dan mengambil manfaat untuk memberikan pelayanan yang lebih baik serta mendapatkan kepuasan konsumen. Adapun beberapa saran tersebut yaitu:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan diharapkan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji lebih cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan.
2. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji diharapkan untuk terus memberikan motivasi bagi pegawai agar mampu mengoptimalkan kinerja agar lebih memperhatikan pengaduan atau keluhan dari para pelanggan.

3. Melakukan survei kepuasan secara berkala untuk bahan evaluasi kinerja dan pelayanan serta mengetahui hambatan atau kekurangan apa saja yang sering ditemui pada pelanggan.
4. Pengecekan meteran secara berkala untuk meminimalisir kesalahan pada meteran yang mengakibatkan pembayaran pemakaian air yang tidak sesuai.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Esti Pratiwi

Nomor Mahasiswa : E1031181017

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperolah gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 20 Januari 2023

Yang membuat pernyataan

Esti Pratiwi

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"JANGAN MENILAI SAYA DARI KESUKSESAN, TETAPI NILAI SAYA DARI SEBERAPA SERING SAYA JATUH DAN BERHASIL BANGKIT KEMBALI." – NELSON MANDELA

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tua, Ayah **Mujiyono** dan Ibu **Eva Sukaisih** serta saudara saya **Rizky Ramadhani** yang memberikan segala hal yang terbaik, doa-doa, semangat serta motivasi yang tiada hentinya.
2. Seluruh keluarga saya yang selalu memotivasi untuk penyelesaian skripsi.
3. Teman-teman saya yang selalu ada disisi saya baik suka maupun duka.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat rahmat, hidayah serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji Kota Sanggau".** Skripsi ini ditulis guna untuk melengkapi tugas dan syarat menyelesaikan studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena tidak terlepas dari berbagai keterbatasan dan kemampuan. Sehingga kiranya pembaca dapat memberikan kritik, saran serta masukan kepada penulis yang bersifat membangun untuk memperbaiki agar menjadi lebih baik dan penulis berharap agar usulan penelitian ini dapat disempurnakan melalui penelitian-penelitian berikutnya.

Penyelesaian dan keberhasilan penulisan usulan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan Dosen Pembimbing yang memberikan kritik, saran, motivasi serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi. Serta dari berbagai pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung memberikan dukungan, bantuan moril, kesempatan, dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

2. Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unviversitas Tanjungpura Pontianak.
3. Ira Patriani, S.IP, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Bima Sujendra, S.IP, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Dr. Hj. Hardilina, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama dan Rulida Yuniarsih, S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan bantuan selama proses penulisan skripsi.
6. Joko Triyono, S.E, M.Si selaku Dosen Penguji Pertama dan Drs. H. Agus Eka, M.Si selaku Dosen Penguji Pendamping yang telah banyak memberikan kritik dan saran guna untuk memperbaiki skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Rulida Yuniarsih, S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
8. Pembantu Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha, Staf Perpustakaan, serta Staf Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak yang membantu dalam perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
9. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji Kota Sanggau atas bantuan dan kerjasama yang baik dalam memberikan data dan informasi sehingga penulisan usulan penelitian ini dapat terselesaikan.
10. Seluruh keluarga penulis yang telah mendukung dan memberikan kasih sayang, perhatian serta doa-doa.

11. Teman-teman Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak terutama teman-teman seangkatan Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2018 yang telah memberikan semangat dan dorongan dalam penyelesaian penulisan usulan penelitian ini.
12. Seluruh pihak yang turut serta terlibat dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Semoga segala kebaikan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat membantu bagi yang memerlukannya.

Pontianak, 20 Januari 2023
Penulis

Esti Pratiwi
NIM.E1031181017

DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
RINGKASAN SKRIPSI iii
PERNYATAAN KEASLIAN vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian 10
1.3 Pembatasan Masalah 10
1.4 Rumusan Masalah 10
1.5 Tujuan Penelitian 11
1.6 Manfaat Penelitian 11
1.6.1 Manfaat Teoritis 11
1.6.2 Manfaat Praktis 11
BAB II KAJIAN PUSTAKA 13
2.1 Teori 13
2.1.1 Kualitas Pelayanan 13
2.1.2 Kepuasan Pelanggan 15
2.1.3 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan 17
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan 18
2.3 Kerangka Pikir Penelitian 21
2.3.1 Hubungan Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan 21
2.4 Hipotesis 22
2.5 Definisi Konsep dan Definisi Operasional Variabel Penelitian 23
2.5.1 Definisi Konsep 23
2.5.2 Definisi Operasional 24
BAB III METODE PENELITIAN 30
3.1 Jenis Penelitian 30
3.2 Langkah-Langkah Penelitian 30

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian....32
3.4 Populasi dan Sampel....34
3.4.1 Populasi....34
3.4.2 Sampel....34
3.5 Teknik Pengumpulan Data....36
3.6 Alat Pengumpulan Data....37
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Pengumpulan Data....38
3.7.1 Uji validitas....38
3.7.2 Uji reliabilitas....45
3.8 Teknik Analisis Data....47
3.8.1 Uji Asumsi Klasik....47
3.8.2 Uji Hipotesis....50
3.8.3 Analisis Regresi Sederhana....50
3.8.4 Analisis Koefisien Determinasi....51
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN....52
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Sanggau....52
4.2 Gambaran Umum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji 58
4.2.1 Data Umum....58
4.2.2 Visi dan Misi....59
4.2.3 Tujuan dan Fungsi Perusahaan....60
4.2.4 Struktur Organisasi....60
4.2.5 Wewenang dan Tugas....63
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN....65
5.1 Deskripsi Variabel Penelitian....65
5.1.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X)....65
5.1.2 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)....67
5.1.3 Deskripsi Responden....69
5.2 Uji Hipotesis (t)....71
5.3 Pembahasan....72
5.3.1 Uji Normalitas....72
5.3.2 Uji Linearitas....73
5.3.3 Uji Heterokedastisitas....74
5.3.4 Analisis Regresi Sederhana....76
5.3.5 Uji Koefisien Determinasi....77

BAB VI PENUTUP 78
6.1 Kesimpulan 78
6.2 Implikasi 80
6.3 Saran 81
6.4 Keterbatasan Penelitian 81
DAFTAR PUSTAKA 84
LAMPIRAN 87

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Operasional 25

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian 33
Tabel 3. 2 Skoring Item Pernyataan 38
Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan 40
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan 44
Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan 46
Tabel 3. 6 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan 47

Tabel 4. 1 Luas area per Kecamatan di Kabupaten Sanggau 53
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Kabupaten Sanggau 56
Tabel 4. 3 Jumlah penduduk di Kabupaten Sanggau 57
Tabel 4. 4 Jumlah Pegawai Perusahaan Umum Daerah Air MInum Tirta Pancur Aji 63

Tabel 5. 1 Distribusi Nilai Responden Tentang Variabel Kualitas 66
Tabel 5. 2 Distribusi Nilai Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan .. 69
Tabel 5. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 70
Tabel 5. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia 70
Tabel 5. 5 Uji Hipotesis Parsial (t) 71
Tabel 5. 6 Uji Normalitas 73
Tabel 5. 7 Uji Linearitas 74
Tabel 5. 8 Hasil Uji Regresi Sederhana 76
Tabel 5. 9 Uji Koefisien Determinasi 77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian 22

Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kabupaten Sanggau..... 54

Gambar 5. 1 Uji Heteroskedastitas 75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perusahaan Daerah Air Minum adalah salah satu bentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mempunyai misi mendistribusikan air bersih kepada masyarakat yang kinerjanya diawasi oleh badan eksekutif dan legislatif daerah. Pelayanan air minum diserahkan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah melalui peraturan daerah yang kemudian dilimpahkan kepada instansi terkait yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk mengelola sumber daya air sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai perusahaan penyedia air bersih harus mampu memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat dengan memenuhi persyaratan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas (*sustainability*). Selain hal-hal tersebut, tujuan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah untuk menyediakan lapangan pekerjaan, membantu pertumbuhan ekonomi dan memperoleh keuntungan yang akan digunakan untuk pembangunan daerah.

Seperti yang diketahui bahwa air merupakan bagian penting dari kehidupan di bumi, dan hampir semua kegiatan inti di bumi membutuhkan air. Air juga merupakan salah satu sumber kehidupan dan hal yang paling dekat dengan makhluk hidup. Selain itu, air sangat penting dalam menunjang kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat, karena air yang memenuhi kebutuhan akan mendorong berkembangnya semua sektor pembangunan masyarakat. Namun dalam kehidupan

makhluk hidup khususnya manusia, tidak hanya memerlukan air tetapi juga air yang bersih dan layak. Air bersih yang dimaksud adalah dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia, seperti air bersih yang tidak berwarna dan tidak berbau. Air yang berkualitas adalah air yang memenuhi beberapa persyaratan tersebut, sebagaimana diketahui bahwa seluruh makhluk hidup membutuhkan air untuk kebutuhan minum, makan, dan kegiatan lainnya. Kualitas air yang disalurkan sangat penting untuk diperhatikan karena akan sangat mempengaruhi beberapa aspek kehidupan terutama kesehatan, hal ini dikarenakan jika air yang dikonsumsi tidak berkualitas baik maka dapat menimbulkan gangguan kesehatan.

Indonesia merupakan negara yang dikenal sebagai negara hukum dengan berbagai kekayaan alam, oleh karena itu terdapat peraturan perundang-undangan yang khusus mengatur mengenai kekayaan alam yang ada di Indonesia termasuk air yaitu pada Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (3) dengan bunyi "bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat". Dalam peraturan ini diketahui bahwa seluruh rakyat Indonesia dapat menikmati sumber daya alam yang ada dan dapat digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan serta dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Peraturan ini dibuat agar semua sumber daya alam yang ada di Indonesia tidak disalahgunakan untuk kepentingan individu ataupun kelompok, oleh karena itu pentingnya tenaga-tenaga profesional untuk menjaga kelestarian, kebersihan dan pengelolaannya. Untuk itu perlunya campur tangan dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas air bersih yang akan didistribusikan kepada masyarakat.

Sesuai Pasal 10 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa daerah berhak memanfaatkan sumber daya alam yang ada di wilayahnya serta berkewajiban memelihara dan melindungi lingkungan hidup sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Mengingat wilayah Indonesia yang luas dan sumber daya alam yang melimpah, pemerintah telah menetapkan undang-undang bahwa setiap daerah harus mampu mengelola dan bertanggung jawab atas sumber daya alam yang ada karena setiap pemerintah daerah memiliki pemahaman yang baik tentang keunggulan sumber daya yang dimiliki di wilayahnya. Seluruh pemerintah daerah berupaya membentuk badan usaha daerah untuk mengatur dan mengelola sumber daya alam, salah satunya air yang diwujudkan melalui pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Latar belakang berdirinya Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tingkat II Sanggau Nomor 4 Tahun 1991 tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum yang terakhir diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2008. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji mulai beroperasi pada tanggal 20 November 2008.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2008 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji. Pada peraturan tersebut termuat tujuan dibentuknya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yaitu pada Pasal 5 yang berbunyi “tujuan pendirian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pancur Aji yaitu terpenuhinya kebutuhan air bersih bagi masyarakat, terwujudnya peningkatan ekonomi daerah dan menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah”. Selain itu kegiatan pokok perusahaan yaitu untuk

memberikan pelayanan air bersih yang sehat dan memenuhi syarat bagi masyarakat dalam wilayah Kabupaten Sanggau.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi: Terwujudnya PDAM Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau yang sehat dan bermartabat. *Misi:* memberikan pelayanan prima dalam penyediaan air bersih, memberikan kontribusi kepada daerah melalui peningkatan produktivitas dan efisiensi perusahaan serta meningkatkan profesionalisme dan kesejahteraan sumber daya manusia.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji ini juga merupakan salah satu penyumbang pendapatan asli daerah dengan jumlah yang cukup besar dan membantu dalam meningkatkan perekonomian daerah di Kabupaten Sanggau. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji ini sendiri memiliki beberapa sambungan pelanggan yang terbagi di 13 unit operasi. Berikut adalah tabel pelanggan dari 13 cabang tersebut.

Tabel 1. 1
Unit Operasi Perusahaan Umum Daerah Air MInum Tirta Pancur Aji

No	Unit operasi	Jumlah pelanggan
1.	Balai Karangan	2.425
2.	Balai Sebut	318
3.	Batang Tarang	285
4.	Beduai	129

5.	Bodok	445
6.	Bonti	268
7.	Entikong	1.023
8.	Kembayan	422
9.	Meliau	801
10.	Mukok	437
11.	Sanggau	6.179
12.	Sosok	433
13.	Tayan	462

Sumber: *PDAM Tirta Pancur Aji Tahun 2022*

Berdasarkan tabel diatas unit operasi perusahaan umum daerah air minum tirta pancur aji dengan jumlah pelanggan paling banyak yaitu Sanggau sebanyak 6.179 pelanggan, Balai Karangan sebanyak 2.425 pelanggan, Entikong sebanyak 1.023 pelanggan, Meliau 801 pelanggan, Tayan sebanyak 462 pelanggan, Bodok sebanyak 445 pelanggan, Mukok 437 pelanggan, Sosok 433 pelanggan, Kembayan 422, Balai Sebut 318 pelanggan, Batang Tarang 285 pelanggan, Bonti 268 pelanggan, dan Beduai dengan jumlah pelanggan paling kecil yaitu sebanyak 129 pelanggan.

Dengan unit operasi yang cukup luas dan dengan jumlah pelanggan yang cukup besar maka Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji memiliki kendala-kendala yang terjadi dalam menjalankan tujuan dan tugas-tugasnya. Dalam mencapai tujuannya terdapat perbedaan antara keinginan dan kenyataan di lapangan

yang menimbulkan suatu masalah yaitu tidak terwujudnya apa yang telah ditentukan sebagai tujuan dari perusahaan. Sebagian dari masalah yang ditemukan yaitu sebagai berikut: Pertama, distribusi air kepada pelanggan sering kali masih belum bersih. Permasalahan ini masih kerap kali ditemukan dimana air yang dialirkan kepada pelanggan belum cukup bersih untuk digunakan pada kegiatan sehari-hari. Beberapa faktor yang mempengaruhi hal ini yaitu pipa air yang sedang dalam perbaikan dan sumber air yang diambil langsung dari sungai dan membutuhkan waktu untuk diolah. Berikut beberapa keluhan pelanggan mengenai permasalahan ini seperti yang dikutip dari laman komentar media sosial *Facebook* PDAM Kab. Sanggau yaitu: *"Kualitas air nya musti diperhatikan". "PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) bisakah di minum air macam gini bagus ganti nama jak". "Jangan hanya tampilan kantor yang memukau tetapi perlu ada pelayanan publik yang maksimal. Kami masyarakat harapkan air yang bersih bukan comberan".*

Kedua, air tidak mengalir hingga beberapa hari. Permasalahan di lapangan ini sampai sekarang masih ditemukan, dimana pada beberapa titik wilayah memang belum dapat mengalir setiap hari. Adanya pergiliran pengaliran air pada beberapa wilayah tertentu ini dikarenakan jaringan instalasi air yang sudah lama dan belum adanya pembaruan oleh karena itu terdapat kebocoran-kebocoran yang tidak diketahui dikarenakan kedalaman pipa yang cukup dalam sehingga terdapat kesulitan dalam memperbaikinya. Berikut beberapa keluhan pelanggan mengenai permasalahan ini seperti yang dikutip dari laman komentar media sosial *Facebook* PDAM Kab. Sanggau: *"Kalau gini terus jadi malas bayar air, bayar tiap bulan*

pun tetap airnya macet". "Terhitung sampai hari ini sudah 5 hari di Jalan Riam air macet". "Banyak masalah yang harus diselesaikan di PDAM terutama masalah penyaluran air ke masyarakat yang masih belum bisa dimaksimalkan".

Dari beberapa masalah yang telah dipaparkan di atas, berikut ini merupakan data mengenai laporan pengaduan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji Kota Sanggau.

Tabel 1. 2
Data Pengaduan Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air MInum Tirta Pancur Aji Tahun 2021

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah	Tindakan
1.	Pipa bocor/pecah	18	Terlayani
2.	Pemakaian tinggi	63	Terlayani
3.	Air tidak mengalir	29	Terlayani
4.	Gangguan meteran	21	Terlayani

Sumber: *Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji Tahun 2021*

Berdasarkan tabel diatas pelanggan paling banyak melakukan pengaduan masalah jumlah pemakaian yang tinggi sebanyak 63 pelanggan dan sudah dilayani, kemudian sebanyak 29 pelanggan melakukan pengaduan masalah air yang tidak mengalir, 21 pelanggan melakukan pengaduan masalah gangguan pada meteran dan 18 pelanggan melakukan pengaduan mengenai masalah pipa yang bocor/pecah.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh setiap lembaga, organisasi atau perusahaan yang memberikan pelayanan dalam rangka melindungi dan

meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan mengevaluasi kepuasan pelanggan secara terus menerus dan mengevaluasi kepuasan pelanggan secara terus menerus. Mengidentifikasi kelemahan untuk melakukan peningkatan dan perbaikan berdasarkan kebutuhan.

Pelayanan yang diberikan oleh masing-masing perusahaan dalam setiap hal sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan dalam artian jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi pelanggan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik dan begitu juga sebaliknya jika kepuasan pelanggan rendah maka artinya kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang baik. Memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal sesuai dengan harapan merupakan hal yang mendasari kepuasan dari masyarakat begitu pula bagi pelanggan dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji.

Tingkat kualitas pelayanan setiap badan usaha atau lembaga tidak dapat dilihat semata-mata dari sudut pandang badan usaha atau lembaga tersebut, tetapi juga harus dinilai dari sudut pandang pelanggan. Pelayanan merupakan faktor terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam industri jasa. Selain itu penilaian dari pelanggan juga dibutuhkan sebagai alat untuk mengatur strategi pelayanan yang mana hal tersebut dapat mengukur kelemahan serta kekurangan yang ada pada sebuah perusahaan, agar dapat diperbaiki sehingga mencapai pelayanan yang prima.

Segala sesuatu yang dapat dirasakan pelanggan ditawarkan oleh organisasi, lembaga, instansi, atau badan dianggap sebagai kualitas pelayanan. Tentunya setiap perusahaan, lembaga, atau instansi berusaha memberikan pelayanan yang bermutu

tinggi untuk memenuhi tuntutan dan kepuasan masyarakat. Pemenuhan kebutuhan dan keluhan pelanggan, serta ketepatan sasaran atau bukti fisik yang sesuai dengan harapan pelanggan merupakan beberapa contoh kualitas pelayanan.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji juga berusaha untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggannya yang mana perusahaan ini bekerja untuk menampung banyak keinginan dan aspirasi pelanggan untuk mencapai pemenuhan keinginan pelanggan. Akan tetapi banyak konsumen yang terus mengeluh karena kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan ini belum mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji ini tidak sepenuhnya buruk, beberapa masalah dan keluhan pelanggan sudah dapat dilayani dan ditangani dengan baik. Namun beberapa keluhan pelanggan yang belum bisa dioptimalkan pelayanannya ini dikarenakan terdapat masalah yang menjadi faktor terhambatnya pemberian pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Terdapat lima dimensi kualitas layanan menurut Kotler dan Keller (2016, 442) yaitu:

1. Kepekaan/daya tanggap (*Responsiveness*), adalah ketersediaan dan kesiapan dari pemberi layanan kepada pelanggan secara tanggap/cepat.
2. Jaminan (*Assurance*), adalah kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam mengatasi resiko dan bahaya serta untuk menciptakan rasa percaya.
3. Kehandalan (*Reliability*), adalah kemampuan yang diberikan dari perusahaan penyedia jasa untuk memberi pelayanan kepada para konsumen yang dijanjikan dengan cepat, akurat, memuaskan serta dapat diandalkan.
4. Bukti fisik/langsung (*Tangibles*), adalah meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan dan perlengkapan pegawai, sarana komunikasi serta penampilan dari karyawan.

5. Empati (*Empathy*), adalah kemudahan dalam membangun komunikasi dengan para pelanggan dan memberikan perhatian yang diberikan secara khusus kepada pelanggan.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan fenomena yang ditemui dilapangan terdapat permasalahan-permasalahan yang terjadi di dalam pelayanan terutama dalam segi kualitas yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji Kabupaten Sanggau seperti:

1. Air yang didistribusikan kepada pelanggan tidak bersih.
2. Air yang seringkali macet hingga beberapa hari.
3. Rendahnya kepuasan pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan beberapa fenomena yang telah dijelaskan diatas, penulis memfokuskan penelitian pada kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji di Kecamatan Kapuas Kelurahan Beringin, Bunut, Ilir Kota, Sungai Sengkuang, Tanjung Kapuas dan Tanjung Sekayam.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan pertanyaan yang penulis buat dan akan dijawab pada proses penelitian. Oleh karena itu rumusan masalah yang diajukan yaitu “Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pancur Aji Kota Sanggau?”.

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan.
2. Untuk mendeskripsikan kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi tentang pelayanan umum atau pelayanan publik dan menjadi referensi bagi penulis sebagai daftar pustaka dalam penelitian yang berkaitan dengan pelayanan dan kepuasan pelanggan serta menjadi rujukan dasar bagi pengembangan penelitian yang lebih makro dan kompleks.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi penulis: Untuk mengetahui tentang birokrasi instansi PDAM dan kendala yang dihadapi, serta upaya instansi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Selain itu, ketika melakukan studi, penulis mungkin mendapatkan informasi dan fenomena baru.
b. Manfaat bagi pembaca: Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi sekaligus referensi.

c. Manfaat bagi penelitian selanjutnya: Dapat digunakan sebagai bahan referensi dan pelengkap bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut secara mendalam.