

## PERSEPSI KEPUASAN PELANGGAN PDAM KOTA PEKALONGAN

Ign. Bayu Andoro<sup>1)</sup>, Dadang Ariwibowo<sup>2)</sup>

STMIK Widya Pratama

ubay@stmik-wp.ac.id<sup>1)</sup>, dadang.stmik.wp@gmail.com<sup>2)</sup>

### Abstrak

*Teknologi informasi kini menjadi kebutuhan masyarakat dalam mencari informasi secara realtime menjadi hal yang dicari. Sistem Informasi Geografis mempunyai kemampuan untuk menghubungkan berbagai data pada suatu titik tertentu di bumi yang menggabungkan dan akhirnya memetakannya. Praktik kedokteran adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh dokter dalam upaya kesehatan terhadap pasien, baik umum, maupun mata dan memiliki jam praktik. Pelayanan kesehatan yang ada di Kabupaten Pemalang kurang di dukung dengan informasi yang jelas dan akurat. Penyakit yang kadang datang secara tiba-tiba membuat pasien membutuhkan tempat berobat terdekat, terlebih jika pasien kesulitan saat mencari informasi tempat praktek dokter. Dengan dibuatkan sistem informasi geografis tempat praktik dokter di wilayah kabupaten Pemalang berbasis web dinamis, sehingga nantinya dapat ditambahkan lokasi tempat praktik dokter lain untuk memberikan informasi kepada masyarakat agar mudah menemukan tempat praktik dokter di kabupaten Pemalang. Dalam pembuatan sistem ini menggunakan metode waterfall yaitu perencanaan, analisis, perancangan, implementasi, pengujian dan pemeliharaan. Alat pengembangan sistem yang digunakan adalah Unified Modeling Language (UML) dan tahap pengujian menggunakan White Box, Black Box, dan User Acceptance Test (UAT). Melalui proses tahap pengembangan dan pengujian tersebut, maka dihasilkan Sistem Informasi Geografis Tempat Praktik Dokter Umum dan Dokter Mata Di Wilayah Kabupaten Pemalang Berbasis Web.*

**Kata kunci:** Pelanggan, Kepuasan, PDAM

### 1. Pendahuluan

Kebutuhan air bersih di Kota Pekalongan merupakan kebutuhan yang paling diutamakan oleh seluruh masyarakat. Dalam memenuhi kebutuhan air bersih tersebut, banyak masyarakat berlangganan air bersih PDAM Kota Pekalongan. Hal ini terlihat tiap tahun jumlah pelanggan PDAM di Kota Pekalongan yang semakin meningkat. Berdasar website <http://pdamkotapekalongan.com> menyatakan bahwa hingga tahun 2016 ini pelanggan PDAM Pekalongan mencapai 26.000. Semakin meningkatnya jumlah pelanggan tentunya semakin banyak pula masalah-masalah yang dihadapi oleh PDAM Pekalongan.

Permasalahan muncul karena adanya gap atau celah antara yang diharapkan konsumen dengan yang didapatkannya. Salah satu cara untuk mengurangi permasalahan konsumen adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang maksimal (service quality) sehingga kepuasan

konsumen dapat terpenuhi. Kualitas pelayanan (service quality) pada penelitian ini meliputi pelayanan (tangible), dapat dipercaya (reliability), bersikap tanggap (responsiveness), dapat menjamin (assurance) dan menunjukkan kesungguhan (empathy)

Kualitas pelayanan yang diteliti terdiri dari 5 dimensi. Dimensi pertama yaitu pelayanan (tangible) yang meliputi cara pembayaran, pelayanan aduan dan ruang tunggu yang nyaman. Dimensi kualitas pelayanan kedua yaitu dapat dipercaya (reliability) yang terdiri dari kelancaran air, mutu air dan petugas pencatat meteran. Untuk dimensi kualitas pelayanan yang ketiga yaitu bersikap tanggap (responsiveness) yang meliputi petugas yang menangani keluhan, dan segera dapat menanganinya. Dimensi kualitas pelayanan yang ke empat yaitu dapat menjamin (assurance) yang meliputi PDAM selalu menjaga kebersihan air, ketepatan penggunaan air bulanan, dan siap melayani. Dimensi kualitas pelayanan ke lima

yaitu kesungguhan (empathy) yaitu pelanggan mudah menyampaikan keluhan, komunikasi dengan PDAM mudah dan pelanggan mudah mendapatkan informasi..

## 2. Alur Penelitian

Berikut adalah alur penelitian pada penelitian yang dilakukan:

### 2.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian survei, jadi dalam pengambilan kesimpulan dilakukan dengan melalui pengujian hipotesis

### 2.2. Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah masyarakat Pekalongan yang menjadi pelanggan PDAM dengan melihat persepsi mereka terhadap variabel pelayanan, dapat dipercaya, bersikap tanggap, dapat menjamin dan menunjukkan kesungguhan . Adapun teknik pengumpulan sampel dengan menggunakan purposive sampling yaitu memilih sampel yang memiliki ciri-ciri sesuai penelitian yaitu responden yang telah menjadi pelanggan PDAM. Besarnya sampel yang diambil berdasarkan pendapat dari Joseph R Hair (1998) yaitu besar sampel dapat diambil sebesar 15 – 20 kali jumlah variabel bebas. Jadi pada penelitian ini  $20 \times 5 = 100$  sampel

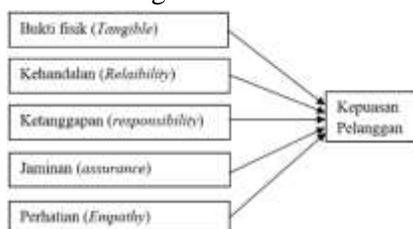
### 2.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan :

1. Kuesioner, Pencarian data dilakukan dengan membagi kuesioner kepada pelanggan PDAM untuk mendapatkan jawaban lebih rinci
2. Wawancara, wawancara dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih detail mengenai obyek penelitian.

### 2.4. Metode Analisis

Pada penelitian ini pengolahan data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Adapun hubungan variabel dapat digambarkan sebagai berikut :



Teknik analisis penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif dengan uji regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi yang dilakukan dengan

menggunakan program SPSS versi 22 Dengan tahapan sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas

Yang dimaksud dengan uji validitas adalah suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai kenyataan. Menurut Sugiyono (2011) bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan tiap skor butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Jika ada butir yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Syarat tersebut menurut Sugiyono (2011) yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut :

- a. Jika  $r \geq 0,30$  maka item-item pertanyaan dikatakan valid
- b. Jika  $r < 0,30$  maka item-item pertanyaan dikatakan tidak valid.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi Product Moment

Atau dapat juga membandingkan nilai signifikan. Jika nilai  $\text{Sign} \leq 0,05$  maka pertanyaan dinyatakan valid

### 2. Uji Reliabilitas

Penggunaan pengujian reliabilitas oleh peneliti adalah untuk menilai konsistensi pada obyek dan data apakah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas apabila instrumen yang digunakan beberapa untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama, yang berarti bahwa reliabilitas berhubungan dengan konsistensi dan akurasi atau ketepatan.

Kriteria Pengujian Test Reliabilitas

1. Menurut Nunally (1981), data reliabel jika nilai cronbach's alpha  $> 0.6$
2. Jika  $r \text{ alpha positif dan } r \text{ alpha} > r \text{ tabel}$  ( $\square ; n-2$ )  $n =$  jumlah sampel ( santoso, 2000 )
3. Menggunakan tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas

NO	INTERVAL	KRITERIA
1	$< 0.200$	Sangat rendah

2	0.200 – 0.399	Rendah
3	0.400 – 0.599	Cukup
4	0.600 - 0.799	Tinggi
5	0.800 – 1.000	Sangat tinggi

### 3. Uji Normalitas

Menurut Ghozali ( 2011 ) mengemukakan bahwa : “ Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengansumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal

Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui

dengan menggunakan grafik normal plot. Dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar penambil keputusan (Ghozali, 2011) :

a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode Kolmogrov Smirnov jika hasil angka signifikansi ( Sig ) lebih kecil dari 0,05 maka data tidak terdistribusi normal.

### 4. Uji Analisis Regresi

Analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan persamaan regresinya sebagai berikut :

$$\hat{Y}_1 = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + b_4.X_4 + b_5.X_5$$

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X1 = Bukti fisik (Tangible)

X2 = Keandalan (Reliability)

X3 = Ketanggapan (Responsibility)

X4 = Jaminan (Assurance)

X5 = Perhatian (Empathy)

### 5. Uji Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2011) Hipotesis diaertikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran hipotesis

harus dibuktikan melalui data yang terkumpul. Rancangan hipotesis dalam penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95% dengan  $\alpha = 5\%$  (0,05), dimana dasar pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak adalah :

1. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas sig ( $0,05 \leq \text{sig}$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya tidak signifikan

2. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas sig ( $0,05 \geq \text{sig}$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya signifikan

Tahapan demi tahapan di atas menggunakan alat bantu software SPSS Version 22.

## 3. Hasil

### 1. Pengambilan Sampel

Pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner ke pelanggan PDAM yang dilakukan selama bulan Januari 2019 dan baru diperoleh sebanyak 130 responden dan didapatkan 110 kuesioner yang lengkap dan 10 kuesioner yang tidak lengkap sehingga data yang sudah terinput sebanyak 110. Adapun hasil input data dapat dilihat pada lampiran.

### 2. Pengujian Validitas

Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Adapun hasil perhitungan pengujian validitas adalah sebagai berikut :

Variabel	Nilai Signifikan	Hasil
X11	0,000	Valid
X12	0,000	Valid
X13	0,000	Valid
X21	0,000	Valid
X22	0,000	Valid
X23	0,000	Valid
X31	0,000	Valid
X32	0,000	Valid
X33	0,000	Valid
X41	0,000	Valid
X42	0,000	Valid

X43	0,000	Valid
X51	0,000	Valid
X52	0,000	Valid
X53	0,000	Valid

Variabel	Nilai Signifikan	Hasil
Y1	0,000	Valid
Y2	0,000	Valid
Y3	0,000	Valid

3. Pengujian Reliabilitas

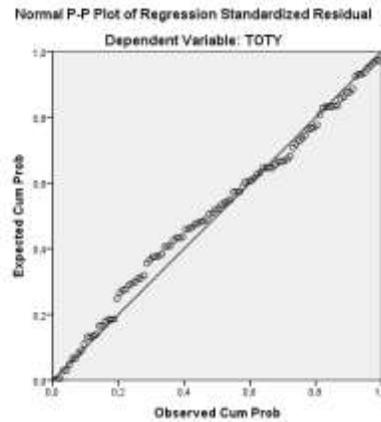
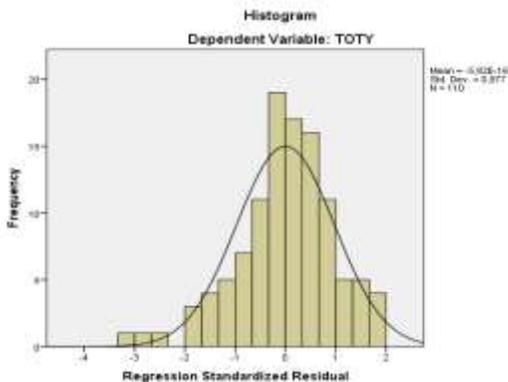
Penggunaan pengujian reliabilitas adalah untuk menilai konsistensi pada obyek dan data, apakah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Adapun tingkat Reliabilitas dari olah data adalah

Variabel	Nilai Cronbach	Reliabilitas
X1	-0,52	Sangat rendah
X2	0,248	Rendah
X3	0,126	Sangat rendah
X4	0,340	Rendah
X5	0,167	Sangat rendah
Y	0,458	Cukup

4. Pengujian Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji normalitas digunakan analisa grafik dan uji Kolmogorov Smirnov.



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		110
Normal	Mean	,0000000
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	,97679498
Most Extreme	Absolute	,073
Differences	Positive	,041
	Negative	-,073
Test Statistic		,073
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Dari pengolahan data dengan menggunakan SPSS didapatkan hasil nilai sign 0,200. Nilai sign 0,2 > 0,05 maka distribusi data dinyatakan normal.

5. Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Regresi Linier Berganda yaitu pada Uji F dan Uji T. Untuk Uji F / simultan digunakan untuk menguji secara simultan / bersama semua variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

Pada olah data Uji F didapatkan nilai Sign 0,000 < 0,05 maka dinyatakan signifikan / menolak Ho artinya terdapat pengaruh secara simultan Pelayanan (x1), Kepercayaan (x2),

Tanggap (x3), Jaminan (x4) dan kesungguhan (x5) terhadap Kepuasan Pelanggan (y).

Sedangkan Uji t digunakan untuk menguji secara parsial (sendiri-sendiri) variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Adapun hasil olah data uji t didapat hasil sebagai berikut :

1. Untuk Uji t Pelayanan (x1) didapat nilai sign  $0,05 \leq 0,05$  maka dinyatakan signifikan / menolak  $H_0$  artinya terdapat pengaruh pelayanan (x1) terhadap kepuasan pelanggan (y)

2. Untuk Uji t Kepercayaan (x2) didapat nilai sign  $0,001 < 0,05$  maka dinyatakan signifikan / menolak  $H_0$  artinya terdapat pengaruh kepercayaan (x2) terhadap kepuasan pelanggan (y)

3. Untuk Uji t Sikap Tanggap (x3) didapat nilai sign  $0,065 > 0,05$  maka dinyatakan tidak signifikan / menerima  $H_0$  artinya tidak terdapat pengaruh Sikap Tanggap (x3) terhadap kepuasan pelanggan (y)

4. Untuk Uji t Jaminan (x4) didapat nilai sign  $0,000 \leq 0,05$  maka dinyatakan signifikan / menolak  $H_0$  artinya terdapat pengaruh Jaminan (x4) terhadap kepuasan pelanggan (y)

5. Untuk Uji t Kesungguhan (x5) didapat nilai sign  $0,000 \leq 0,05$  maka dinyatakan signifikan / menolak  $H_0$  artinya terdapat pengaruh kesungguhan (x5) terhadap kepuasan pelanggan (y)

#### 4. Kesimpulan dan Saran

##### 4.1. Kesimpulan

Dari pengambilan data dan pengolahan data, dapat diambil kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Variabel kepuasan berpengaruh terhadap kepuasan dalam hal ini meliputi kepuasan cara pembayaran, kepuasan layanan aduan dan kepuasan akan ruang tunggu
2. Variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan dalam hal ini meliputi mutu air, kelancaran dan pencatatan penggunaan air
3. Sikap tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan dalam hal ini meliputi penanganan keluhan pelanggan
4. Variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan dalam hal ini meliputi jaminan kebersihan air, ramah dan sebagainya

5. Variabel kesungguhan berpengaruh terhadap kepuasan dalam hal ini meliputi kemudahan menyampaikan keluhan, komunikasi dan informasi

##### 4.1. Saran

1. Dengan mengetahui variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PDAM, maka perlu ditingkatkan lagi variabel tersebut sehingga konsumen dapat semakin puas dengan pelayanan PDAM yang akhirnya menjadi pelanggan yang loyal.
2. Perlu diberikan pelatihan dalam penanganan keluhan konsumen agar segala sesuatu yang menjadi keluhan konsumen dapat segera diatasi

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 1 No 1 April 2006, 2006
- Hair, JF, Multivariate Data Analysis, Fifth Edition, International Edition, Prentice Hall Inc., 1998
- Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran, Prenhalindo, Jakarta, 2001
- Lupiyoadi, Rambat, Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek, PT Salemba Empat, 2004
- Sugiyono, Statistik Untuk Penelitian, Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI), Jawa Barat, 2006
- Umar, Husein, Studi Kelayakan Bisnis, Teknik Menganalisa Rencana Bisnis Secara Komprehensif, Edisi 2, Gramedia Jakarta, 2003.