

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah  
Air Minum Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat  
Terhadap Kepuasan Konsumen**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



Oleh :

**DINA ARDIYANTI**  
NIM. 2019B1B022

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MATARAM 2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM BINTANG BANO KABUPATEN SUMBAWA BARAT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Oleh :

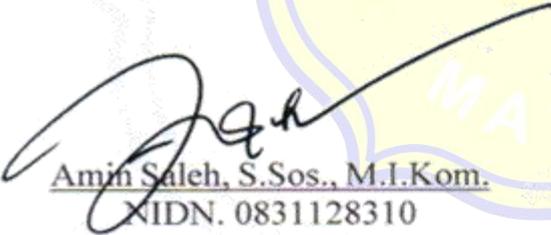
**DINA ARDIYANTI**

Untuk Memenuhi Ujian Akhir  
Pada Tanggal, 30 Juni 2023

Menyetujui  
**Pembimbing**

**Pembimbing 1**

**Pembimbing 2**

  
Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom.

NIDN. 0831128310

  
✓ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.

NIDN. 0822048901

Mengetahui,  
**Ketua Program Studi Administrasi Publik**

  
✓ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.

NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM  
BINTANG BANO KABUPATEN SUMBAWA BARAT  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

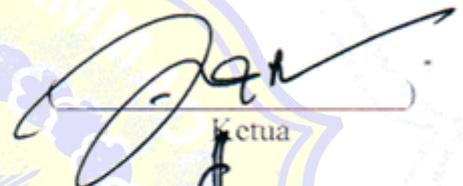
Oleh :

**DINA ARDIYANTI**

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 30 Juni 2023  
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom  
NIDN. 0831128310

  
Ketua

Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP  
NIDN. 0822048901

  
Anggota I

Iwin Ardyawin, S.Sos, MA  
NIDN. 0818059002

  
Anggota II

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
Dr. H. Muhammad Ali, M.Si  
NIDN. 0806066801

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lainnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dala naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka. Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70.

Mataram, 5 Juli 2023  
Mahasiswa



Dina Ardiyanti  
2019B1B0022



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DINA ARDIYANTI  
 NIM : 2019B1B022  
 Tempat/Tgl Lahir : SETELUK ATAS, 26 JULI 2000  
 Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK  
 Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 No. Hp : 085 337 502 415  
 Email : dinaardiyanti07@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis\* saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum  
Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat Terhadap Kepuasan Konsumen

*Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 43%*

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 5 Juli 2023

Penulis



DINA ARDIYANTI  
 NIM. 2019B1B022

Mengetahui,  
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.  
 NIDN. 0802048904

\*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DINA ARDIYANTI  
NIM : 2019B1B022  
Tempat/Tgl Lahir : SETEL UE ATAS, 26 Juli 2000  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
No. Hp/Email : 085 337502415  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Bontang  
Baru Kabupaten Sumbawa Barat Terhadap Kepuasan Konsumen

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 5 Juli .....2023  
Penulis



DINA ARDIYANTI  
NIM. 2019B1B022

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.  
NIDN. 0802048904

## MOTTO

“ Kalau Berhasil Bukan Berarti Dia Hebat dan Kalau Gagal Bukan Berarti Dia Gak Becus, Karena Tidak Ada Pahala Yang Tertukar dan Perjuangan Yang Tidak Menuai Hasil, Karena Sukses Yang Sesungguhnya ialah Ketika Kita Bisa Sukses dan Mensukseskan Orang Lain”



## PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan nikmat, rahmad dan hidayahNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini, yang saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya Bapak Dinal Ardi dan Ibu Dewi Hartati yang telah berjuang lebih keras tanpa kata lelah.
2. Keluarga saya Ibu Eni, Nenek, Atto, Kakek dan lainnya yang selalu support dan memberikan semangat.
3. Kepada adik laki- laki saya Akhdan Hawari dan adik perempuan saya Kamelia Farha.
4. Orang – orang yang selalu menemani dalam suka dan duka.
5. Teman – teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu, menemani dan saling menguatkan.

## UCAPAN TERIMAKASI

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan nikmat, rahmad dan hidayahNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul ‘‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat Terhadap Kepuasan Konsumen’’

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, izinkan saya menyampaikan ucapan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

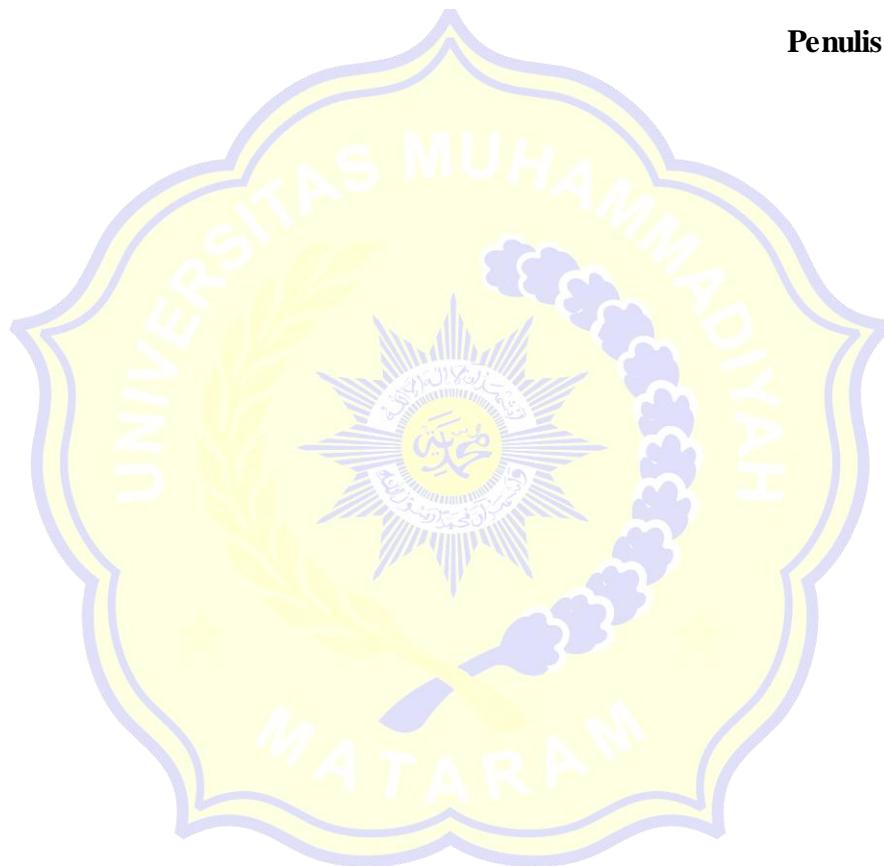
1. Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram, Bapak Drs. Abdul Wahab.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M. Si.
3. Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Dr. Rossy Maunofa Hidayat, S.IP., M.IP.
4. Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Amin Saleh, S. Sos, M.I.Kom dan Selaku Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik dan Selaku Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Bapaj M. Aprian Jailani, S.AP, M.AP Selaku Sekretaris Program Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Yang penulis cintai dan hormati, yakni kepada kedua orang tua yang sudah

berusaha payah mendukung saya dan slalu memberikan motivasi tiadahentinya.

7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian Skripsi ini.

Mataram, Mei 2023

**Penulis**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur Allah SWT atas segala Rahmat yang dilimpahkan-Nya sehingga pada akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Kualitas Peayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Sumbawa Barat Terhadap Kepuasan Konsumen”. Penulis membuat skripsi ini untuk memenuhi Sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP).

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Mataram, 3 Juli 2023

**Penulis**

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM BINTANG BANO KABUPATEN SUMBAWA BARAT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Dina Ardiyanti<sup>1</sup>, Amin Saleh<sup>2</sup>, Rahmad Hidayat<sup>3</sup>  
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan secara parsial dan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Perusahaan Umum Air Minum Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat. Pada penelitian ini Kualitas pelayanan diukur dari lima dimensi yaitu terdiri dari *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggaan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati). Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang berupa ringkasan Perusahaan Perumdam Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat, yang selanjutnya dilakukan pengukuran Kualitas pelayanan melalui penyebaran angket dengan lima dimensi yaitu, *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggaan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati).

Dari pengukuran kualitas pelayanan yang diukur dari lima dimensi menunjukkan bahwa secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dibuktikan dengan nilai t-hitung > nilai t-tabel. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan Perumdam Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan Nilai F-hitung dari persamaan regresi sebesar 9,301 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000b < 0,005$  menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif secara simultan antara variabel independent dengan variabel dependen. Jika dibandingkan anatara nilai F hitung dengan F tabel maka diperoleh hasil bahwa nilai F hitung sebesar  $9,301 > F$  tabel sebesar 3,11. Oleh karena itu hasil signifikan sehingga penelitian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Perumdam

**THE INFLUENCE OF THE SERVICE QUALITY OF BINTANG BANO REGIONAL PUBLIC WATER COMPANIES, WEST SUMBAWA REGENCY, ON CUSTOMER SATISFACTION**

*Dina Ardiyanti<sup>1</sup>, Amin Saleh<sup>2</sup>, Rahmad Hidayat<sup>3</sup>*  
*Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences*  
*Mataram Muhammadiyah University*

**ABSTRACT**

*This study was conducted to ascertain the partial and simultaneous effect of service quality on customer satisfaction at the Public Water Company of Bintang Bano, West Sumbawa Regency. In this study, the quality of service is evaluated along five dimensions: tangibility, dependability, responsiveness, assurance, and empathy. This study employs a quantitative research methodology. This study uses secondary data in the form of a summary of the Perumdam Bintang Bano Company, West Sumbawa Regency, which is measured by measuring service quality via questionnaires with five dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance (Guarantee), and Empathy. The measurement of service quality in five dimensions shows that it partially has a positive and significant effect on customer satisfaction, as evidenced by the t-count value > t-table value. The hypothesis in this study is that the service quality of Perumdam Bintang Bano, West Sumbawa Regency, has a positive effect on customer satisfaction, with an F-value of 9.301 and a significance value of  $0.000b < 0.005$ , indicating that there is a simultaneous positive relationship between the independent variables and the dependent variable. If we compare the calculated F value with the F table, the result is that the calculated F value is 9.301, and the F table is 3.11. Therefore, the results are significant, so  $H_0$ 's research is rejected, and  $H_a$ 's research is accepted.*

**Keywords:** *Service Quality, Consumer Satisfaction, Perumdam*



## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISONALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II <u>TINJAUAN PUSTAKA</u></b> .....	<b>8</b>
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Kajian Teori .....	10
2.2.1 Kepuasan Konsumen.....	10
2.2.2 Konsep Kualitas .....	10
2.2.3 Teori Pelayanan Publik .....	11
2.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan .....	17
2.2.5 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).....	20
2.3 Kerangka Berfikir.....	21
2.4 Hipotesis .....	22

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	24
3.4 Teknik Penentuan Responden .....	24
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	28
3.5.1 Variabel Penelitian .....	26
3.5.2 Definisi Operasional.....	27
3.6 Skala Pengukuran .....	28
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.8 Teknik Analisis Data .....	30
3.8.1 Uji Analisis Kualitas Data.....	30
3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Umum Perumdam Bintang Bano .....	34
4.1.1 Gambaran Umum .....	34
4.1.2 Jumlah Pelanggan Perumdam Bintang Bano .....	35
4.1.3 Maksud dan Tujuan Perusahaan .....	36
4.1.4 Sifat Usaha Perusahaan .....	36
4.1.5 Visi dan Misi Perusahaan .....	37
4.1.6 Pegawai Perusahaan Perumdam Bintang Bano .....	37
4.2 Gambaran Umum Responden .....	39
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	41
4.4 Uji Validitas dan Reabilitas.....	42
4.4.1 Uji Validitas .....	42
4.4.2 Uji Realibilitas .....	44
4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
4.5 Pembahasan .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan .....	56
5.3 Saran .....	56

**Daftar Pustaka**

**Lampiran – Lampiran**



## DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1.	Hasil Penelitian Terdahulu .....	8
2.	Jumlah Pelanggan Perumdam Bintang Bano Tahun 2022 .....	25
3.	Jumlah Pelanggan Perumdam Bintang Bano Tahun2022 .....	35
4.	Data Pegawai Perumdam Bintang Bano Tahun 2022 .....	38
5.	Karakteristik Responden .....	39
6.	Rekapitulasi jawaban responden erhadap Kualitas pelayanan .....	41
7.	Uji Validitas kenyataan/persepsi .....	43
8.	Uji Normalitas .....	46
9.	Uji T .....	47
10.	Uji F .....	48
11.	Variabel Reability .....	49
12.	Variabel Responsivenes .....	50
13.	Variabel Assurance .....	51
14.	Variabel Empaty .....	52
15.	Variabel Tangible .....	53

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam penyediaan pelayanan publik, peran pemerintah sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik yang mengarah kepada pandangan pemerintah yang memberikan pelayanan sebagai fasilitator, pengarah maupun sebagai penggerak pelayanan publik. Pelayanan publik adalah suatu tindakan atau usaha yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi atau suatu organisasi dalam meningkatkan sesuatu yang diharapkan dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas, pelayanan pemerintah sangat bergantung kepada jenis pelayanannya sehingga pemerintah bertanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan akan memberikan kesan yang baik dan merasa puas dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kesan yang diberikan oleh pelanggan akan buruk. Sehingga pemerintah harus dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan dan dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Seperti Perusahaan Umum Daerah Air Minum Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan dengan memenuhi kebutuhan air minum untuk kehidupan dasar yang harus tersedia secara berkelanjutan untuk peningkatan kesehatan dan kualitas hidup dengan memenuhi prinsip – prinsip kualitas, kuantitas, kontinuitas dan keterjangkauan bagi

masyarakat.

Air minum adalah kebutuhan dasar kehidupan manusia yang harus tersedia secara berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari – hari misalnya, mencuci pakaian, mandi, mengelola makanan, keperluan industri, dan lain – lain. Hal tersebut sesuai dengan Undang- Undang Dasar 1945 pasal 33 yang menyatakan bahwa bumi, air, serta kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara untuk dipergunakan sebesar – besarnya bagi kemakmuran masyarakat.

Indonesia adalah salah satu Negara yang kaya akan air, namun pada perkembangannya air sebagai sumber daya yang semakin langka dan relative tidak terdapat sumber pengantinya. Perubahan musim dapat menjadi permasalahan mendasar yang masih terjadi, seperti pada musim hujan sebagai akibatnya beberapa bagian di Indonesia mengalami kelipahan air yang sangat besar sehingga mengakibatkan terjadinya banjir dan kerusakan lainnya. Dengan demikian, dibuatlah filosofi untuk menentukan bagaimana mengelola sumber daya alam, seperti sumber daya air untuk kehidupan bernegara yang dicantumkan dalam Undang – undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2019 tentang sumber daya air berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Di Kabupaten Sumbawa Barat sendiri terdapat Perusahaan Air Minum (PDAM) yang dibangun berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 26 Tahun 2008, yang berubah status menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat, berdasarkan peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air

Minum. Perubahan tersebut merupakan amanat sesuai dengan pasal 12 ayat 1 dan pasal 79 Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah yang menyatakan Perusahaan Umum Daerah harus menggunakan nama dan setiap BUMD dibentuk satuan pengawas intern yang merupakan satuan pengawas intern perusahaan.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat merupakan perusahaan dibidang pelayanan air minum di Kabupaten Sumbawa Barat yang dimana mengalir kebeberapa wilayah di Kabupaten Sumbawa Barat yaitu, Taliwang, Jereweh, Poto Tano, Brang Rea, Brang Ene, Seteluk, Sekongkang, Kertasari, dan Labuhan Lalar

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Bintang Bano merupakan perusahaan dibidang jasa yang memenuhi kebutuhan air minum dengan penyelenggaraan sistem penyediaan air minum yang harus memenuhi prinsip – prinsip kualitas, kuantitas, kontinuitas dan keterjangkauan bagi masyarakat. Namun Perumdam Bintang Bano masih banyak dengan masalah. Berdasarkan observasi pertama peneliti, masih banyak pelanggan Perumdam Bintang Bano yang masih mengeluh dengan aliran air yang disalurkan.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Bintang Bano sendiri telah mengalirkan air sebanyak 201,6 liter/detik, yang dimana sumber air baku yang digunakan berasal dari air permukaan (sungai), mata air dan air tanah. Meskipun begitu masih banyak pelanggan yang mengeluh dengan aliran air yang tidak lancar dan pembayaran yang tidak sesuai dengan penggunaan, sehingga banyak pelanggan yang memilih untuk menggunakan air sumur bor.

Dengan adanya ketersediaan air bersih bagi masyarakat Sumbawa Barat, maka Perumdam Bintang Bano harus memberikan kualitas pelayanan yang memenuhi tuntutan kualitas, kuantitas, kontinuitas, keterjangkauan bagi masyarakat dan kecepatan pelayanan yang terus mengalami dinamika perubahan. Kualitas pelayanan harus sesuai dengan PERMENPAN Reformasi Birokrasi RI Nomor 19 Tahun 2021 tentang standar pelayanan merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi pendayagunaan Aparatur Negara yang digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara masyarakat maupun aparatur pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan PERMENPAN Reformasi Birokrasi RI Nomor 92 Tahun 2021 pada pasal 1 ayat 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga Perumdam Bintang Bano harus bisa memberikan pelayanan yang memuaskan dengan memperhatikan sistem pelayanannya misalkan keterbukaan Perumdam Bintang Bano yang masih tertutup akan keluhan masyarakat yang masih diabaikan oleh Perumdam Bintang Bano. Kualitas pelayanan publik yang diberikan Perumdam Bintang Bano agar dapat memberikan kebutuhan masyarakat di Kabupaten Sumbawa Barat maka harus memberikan adanya pelayanan yang berkualitas atau kepuasan pelanggan sebagai karakteristik suatu produk yang dapat memenuhi kebutuhan, agar memberikan kualitas

pelayanan secara nyata kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam aktivitas yang bersifat jasa dan dapat menciptakan keuntungan bagi perusahaan sehingga layanan serta produk yang berkualitas sangat berperan penting membentuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan tingkat pengendalian yang dibutuhkan guna meningkatkan tingkat kesempurnaan untuk memenuhi harapan pelanggan dalam mengetahui kualitas sebuah pelayanan publik, sesuai dengan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 perihal pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan dan dapat dijadikan bahan dalam memutuskan suatu kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan publik misalnya dengan melakukan survei kepuasan masyarakat seperti hasil penelitian (Hidayat et al., 2021) yang menyatakan bahwa hasil survei kepuasan masyarakat terhadap implementasi program K3 bernilai baik atau puas didata masyarakat dengan indikator angka persentase antara 70% - 85% terhadap pelayanan publik yang sudah dilakukan.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan peneliti di atas terkait dengan kualitas pelayanan publik, maka Perumdam Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat sangat berperan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam kualitas air dan biaya pelanggan. Hal ini dikarenakan masih banyak pelanggan yang mengalami permasalahan terhadap pelayanan yang

diberikan oleh Perumdam Bintang Bano. Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Mium Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat Terhadap Kepuasan Konsumen”*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengkaji permasalahan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Perusahaan Umum Air Minum Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat ?
- 2) Bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Perusahaan Umum Air Minum Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat ?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan**

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial pada Perumdam Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Perumdam Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

- 1) Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi bagi

peneliti selanjutnya yang berminat pada masalah yang sama.

## 2) Secara Praktis

Diharapkan penelitian ini menjadi bahan masukan untuk Perusahaan Umum Daerah Air Minum Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat untuk merumuskan kebijakan dalam memperbaiki kualitas pelayanan.

## 3) Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) dibidang studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.



**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Hasil Penelitian Terdahulu**

**Tabel 1**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Nama/ Tahun	Judul	Metode penelitian/Hasil penelitian	Persamaan/ Perbedaan
1.	Feni Jeni Wardani (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Mayang Kota Jambi	Metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan hasil penelitian kualitas pelayanan pada PDAM tersebut dalam keadaan baik dan konsumen merasa puas dengan Kualitas pelayanan yang diberikan.	Sama – sama meneliti tentang Kualitas peyanan pada PDAM, dengan perbedaan terletak pada metode penelitian dan lokasi penelitian
2.	(Abdul Gofur, 2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadapp Kepuasan Pelanggan	Metode penelitian yang digunakan adalah penelitin kualitatif, dengan hasil penelitian bahwa Kualitas pelayanan dan harga memeiliki pengaruh yang positif dan	Sama – sama meneliti tentang kualitas pelayanan dengan perbedaan terletak pada

			<p>signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil secara parsial kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga perusahaan harus meningkatkan lagi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan</p>	<p>lokasi penelitian dan metode penelitian yang digunakan</p>
3.	<p>Revi Selvia Septiani (2018)</p>	<p>Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bekasi</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, dengan hasil penelitian bahwa pelayanan yang diberikan pihak PDAM yang dirasakan oleh pelanggan sudah baik, tetapi masih ada pegawai yang kurang sepenuh hati dalam melayani pelanggan</p>	<p>Sama – sama meneliti tentang kualitas pelayanan pada PDAM dengan perbedaan terletak pada lokasi penelitian dan metode penelitian yang digunakan</p>

## **2.2 Kajian Teori**

### **2.2.1 Kepuasan Konsumen**

Menurut peraturan Menteri Perdagangan RI No. 72 Tahun 2020 pasal 1 ayat 1 konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Dalam meningkatkan suatu keuntungan dalam pemasaran yaitu dengan cara meningkatkan penjualan serta memenuhi kebutuhan konsumen sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan maupun kualitas jasa. Kepuasan konsumen merupakan suatu harapan maupun keinginan konsumen terhadap suatu jasa atau produk yang digunakan. Kepuasan konsumen adalah perasaan yang diberikan konsumen disaat konsumen merasakan keinginan dan kebutuhan terpenuhi sesuai dengan harapan (Tjiptono,2012).

### **2.2.2 Konsep Kualitas**

Kualitas adalah karakteristik suatu produk untuk kebutuhan konsumen terhadap suatu produk sehingga konsumen merasa terpenuhi dan memuaskan kebutuhan pengguna sesuai dengan standar Kualitas yang telah ditetapkan. Suatu produk akan dikatakan berkualitas jika suatu produk dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada pengguna sesuai dengan yang diharapkan konsumen atas barang atau jasa.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat merupakan salah satu perusahaan jasa yang harus memenuhi tuntutan

kualitas, kuantitas, kontinuitas dan keterjangkauan bagi masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu menyeimbangkan harapan para pengguna jasa publik dengan penerima layanan.

### **2.2.3 Teori pelayanan publik**

#### **1) Definisi Pelayanan Publik**

Berdasarkan PERMENPAN Reformasi Birokrasi RI No. 92 Tahun 2021 pada pasal 1 ayat 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasad/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Afandi (2018), pelayanan publik pada hakikatnya adalah melayani masyarakat yang merupakan kewajiban instansi Negara sebagai pegawai Negeri, pelayanan publik yang diberikan diharapkan berasal dari kualitasnya yang semakin membaik. Jadi, peran pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan publik mengaruh pada misi untuk menjadi penggerak, pengarah, fasilitator dalam penyediaan pelayanan publik. Pemerintah daerah memiliki peran aktif dalam memberikan pelayanan publik untuk mendorong partisipasi masyarakat. Unsur – unsur pokok dalam pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

(1) Rencana atau strategy yang digunakan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan.

(2) Sruktur digunakan untuk mencapai suatu tujuan organisasi, sehingga

diperlukan diperlukan adanya struktur organisasi yang dapat dijabarkan dalam tugas – tugas dan fungsinya.

- (3) Sistem merupakan sistem informasi yang harus dibuat sedemikian rupa untuk memudahkan hubungan kerja secara cepat dan benar, baik sarana maupun prasarana sesuai dengan kemajuan teknologi tanpa mengurangi efisiensi dan efektivitas.
- (4) *Staff* yang dimana diupayakan dapat didukung oleh staf yang sesuai dengan bidangnya melalui rekrutasi yang baik.
- (5) *Style* merupakan tingkah laku dari manajer atau penampilan dalam mencapai sasaran organisasi.
- (6) *Share value atau superordinate goals* adalah konsep bimbingan yang diintruksikan oleh organisasi kepala para anggotanya.

## 2) Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi harapan pengguna jasa publik penerima pelayanan tersebut. Dalam harapan pengguna jasa dengan kualitas pelayanan yang diberikan aparat birokrasi pemerintahan sering terjadinya ketidakpuasan pada masyarakat sebagai pengguna publik.

Menurut Tjiptono (2011) menjelaskan kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen produk dan jasa dan ketepatan peniriman memenuhi harapan konsumen, jadi kualitas pelayanan tingkat permintaan konsumen yang berbeda keuntungan dari produk dan layanan yang tepat sehingga sesuai dengan harapan konsumen.

Harapan konsumen adalah mendapatkan pelayanan yang baik dan Kualitas yang baik dari perusahaan dalam melayani, jika Kualitas pelayanan tersedia dan memuaskan maka dapat memenuhi kebutuhan dan harapan, jika pelanggan tidak puas dengan layanan yang diberikan maka belum berkualitas.

Menurut Nurcahaya (2016) pertanyaan atau pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut :

- 1) Distribusi yaitu variabel yang digunakan untuk mengetahui ketersediaan air yang rutin, kuantitas air yang meningkat, ketersediaan air yang perlu ditambah serta pendistribusian air yang lancar.
- 2) Kualitas produk yaitu variabel yang digunakan untuk mengetahui Kualitas air saat ini seperti tingkat kejernihan, bau dan rasa.
- 3) Pencatatan meter yaitu variabel yang digunakan untuk mengetahui kesopanan dan profesionalitas suatu karyawan pencatatan meter, perhitungan meter yang tepat dan kondisi meter.
- 4) Pembayaran yaitu variabel yang digunakan untuk mengetahui kejelasan jadwal pembayaran rekening, ketersediaan loket, kesetaraan biaya dengan jumlah pemakaian air,kecepatan prosedur pembayaran.
- 5) Penanganan adalah variabel yang digunakan untuk mengetahui kecepatan penyelesaian pengaduan, kemudahan dalam melaporkan pengaduan, keramahan sikap petugas penerima pengaduan, keadilan dalam penyelesaian masalah.
- 6) Tarif yaitu variabel yang digunakan untuk mengetahui tarif air yang

memadai, kewajaran tarif, kesesuaian penggolongan pelanggan, penyesuaian tarif air, kenaikan tarif air setiap tahunnya serta kesediaan membayar.

Menurut PERMENPAN Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 unsur SKM meliputi :

- 1) Persyaratan mengacu pada persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengelola jenis layanan tertentu secara efektif, yang mencakup aspek teknis dan administratif.
- 2) Standar prosedur pelayanan meliputi sistem, mekanisme, dan prosedur yang dirancang untuk mengatur pemberian pelayanan baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan, yang meliputi penanganan pengaduan.
- 3) Waktu penyelesaian mengacu pada durasi yang diperlukan untuk melaksanakan keseluruhan proses layanan secara penuh untuk setiap jenis layanan yang berbeda.
- 4) Biaya atau tarif adalah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam rangka pengelolaan atau akses layanan yang disediakan oleh penyelenggara. Jumlah spesifik dari biaya ini ditentukan melalui kesepakatan antara operator dan masyarakat umum.
- 5) Spesifikasi produk adalah hasil dari pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan kondisi yang telah ditetapkan sebelumnya.

- 6) Kompetensi pelaksana mengacu pada kualitas esensial yang harus dimiliki oleh pelaksana, yang mencakup berbagai atribut seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Tingkah laku seorang pelaksana mengacu pada sikap yang diperlihatkan oleh petugas pada saat memberikan pelayanan.
- 8) Rekomendasi dan umpan balik terkait pengelolaan pengaduan meliputi penetapan dan pelaksanaan prosedur penanganan pengaduan dan tindak lanjut selanjutnya.
- 9) Sarana dan prasarana meliputi berbagai sumber daya yang berfungsi sebagai sarana untuk mencapai tujuan dan sasaran. Infrastruktur mengacu pada kerangka dasar yang berfungsi sebagai landasan utama untuk pelaksanaan proses tertentu. (usaha, pembangunan, proyek).

Menurut Zeithalm dalam Lilis Setyowati (2017:7), Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu *Tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empaty* (Empati). Masing – masing dimensi memiliki indikator – indikator sebagai berikut :

- 1) Dimensi *Tangibel* (berwujud), terdiri atas indikator :
  - a) Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan
  - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c) Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d) Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan

- e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) Dimensi *Reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator :
- a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - b) Memiliki standar dalam pelayanan yang jelas
  - c) Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan), terdiri atas indikator :
- a) Merespon setiap pemohon atau pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan cermat
  - c) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - d) Semua keluhan pelanggan dirispon petugas
- 4) Dimensi *Assurance* (jaminan), terdiri atas indikator :
- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5) Dimensi *Empaty* (Empati), terdiri atas indikator :
- a) Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan
  - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d) Petugas melayani dengan sikap tidak deskriminatif (membeda – bedakan)

Menurut Kotler, sebagaimana dikutip dalam Sinambela (2006:4), pelayanan mengacu pada setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau organisasi yang menghasilkan kepuasan, terlepas dari kurangnya hubungan fisik dengan suatu produk. Seperti yang dinyatakan oleh Lukman (2000: 8), jasa mengacu pada kegiatan yang dilakukan untuk individu atau badan, yang dapat menghasilkan keuntungan finansial dan kepuasan, meskipun tidak terkait dengan objek yang nyata.

Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik (2012:2), pelayanan publik adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak terlihat dan terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dan karyawan atau sebagai akibat penawaran oleh organisasi jasa dengan tujuan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan. Menurut Lovelck dalam Duadji (2013:30), menjelaskan layanan adalah hal-hal yang ketika diterapkan pada suatu produk, meningkatkan keefektifan atau nilainya bagi pelanggan.

#### **2.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan, tidak jarang dijumpai berbagai kendala yang menghambat berfungsinya pelayanan tersebut secara optimal, salah satunya adalah adanya pelayanan publik yang kurang memadai. Menurut Moenir (2015), terdapat kekurangan dalam penyediaan layanan publik yang ditandai dengan ketidakcukupan dan inefisiensi.

- 1) Kurangnya kesadaran tentang tugas atau kewajiban yang termasuk

dalam lingkup mereka, menyebabkan keadaan apatis terhadap kewajiban tersebut, dicontohkan dengan penyediaan layanan dengan cara acuh tak acuh tanpa disiplin kerja.

- 2) Ketiadaan dan ketidakcukupan sistem, prosedur, dan metode kerja menghambat berjalannya mekanisme kerja dengan baik.
- 3) Organisasi tugas layanan yang tidak memadai menyebabkan salah urus tugas, mengakibatkan kebingungan, penumpukan tugas, dan penanganan tugas yang tidak lengkap.
- 4) Penghasilan karyawan yang tidak memadai, yang tidak dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup, menyebabkan rasa resah di antara karyawan, mendorong mereka untuk mencari sumber pendapatan tambahan selama jam kerja melalui cara alternatif.
- 5) Kemampuan karyawan tidak memadai untuk tugas yang diberikan, akibatnya mengarah pada pekerjaan yang gagal memenuhi standar yang ditetapkan.
- 6) Kurangnya penyediaan layanan yang memadai menyebabkan penurunan efisiensi dan penyelesaian masalah tertunda.

Menurut Moenir (2015), sangat penting bagi layanan untuk memenuhi berbagai faktor pendukung untuk memastikan berfungsinya layanan yang berorientasi masyarakat secara efektif.

- 1) Faktor kesadaran mengacu pada proses kognitif yang melibatkan refleksi dan evaluasi, yang mengarah pada pengembangan kepercayaan diri, ketenangan, ketahanan, dan keseimbangan dalam

jiwa individu. Kualitas-kualitas ini berfungsi sebagai dasar untuk tindakan dan perilaku selanjutnya. Kesadaran berfungsi sebagai kerangka fundamental yang mendasari esensi perilaku atau tindakan selanjutnya. Kesadaran kerja mengacu pada keadaan kognitif di mana individu memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang tugas yang diberikan kepada mereka, menunjukkan kemampuan untuk menghasilkan laporan kerja yang akurat dan komprehensif, dan menunjukkan kemahiran dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

- 2) Konsep faktor aturan memegang peranan penting dalam pelaksanaan berbagai tindakan dan perilaku oleh individu. Untuk membangun rasa arah dan tujuan dalam suatu organisasi, sangat penting bahwa semua anggota terikat oleh aturan organisasi, sehingga memungkinkan mereka menelaraskan tindakan mereka dengan pedoman yang ditentukan.
- 3) 3) Faktor organisasi mencakup layanan yang menunjukkan kesamaan dengan organisasi dalam arti luas. Organisasi mengawasi struktur yang memerlukan tanggung jawab yang ditentukan, pembagian kerja berdasarkan keahlian, dan operasi fungsional dalam setiap departemen sesuai dengan tugas yang diberikan dan upaya untuk pertumbuhan organisasi.
- 4) Faktor penghasilan merupakan faktor penentu yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Mengabaikan faktor ini, meskipun tidak

memenuhi kebutuhan fisik dasar, dapat menyebabkan kecemasan dan berdampak negatif pada kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan. Konsekuensinya, karyawan dapat dipaksa untuk melakukan pekerjaan tambahan di luar tanggung jawab yang telah ditentukan untuk memenuhi kebutuhan mereka.

- 5) Faktor kemampuan dan keterampilan diakui sebagai penentu kualitas layanan yang signifikan. Hal ini dikarenakan pegawai yang memiliki atribut tersebut biasanya bertanggung jawab untuk melaksanakan tugasnya di bidang jasa dan berhubungan langsung dengan masyarakat setiap hari. Konsekuensinya, sangat penting bahwa tugas atau penugasan kerja dilaksanakan dengan cara yang mahir dan cepat, sementara juga memenuhi preferensi semua pemangku kepentingan yang terlibat. Peningkatan kemampuan pegawai dapat dilakukan melalui pelaksanaan bimbingan dan petunjuk kerja, serta pemberian kesempatan pendidikan dan pelatihan khusus bagi pegawai.
- 6) Faktor fasilitas pelayanan meliputi berbagai jenis perlengkapan, alat kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai instrumen bantuan sosial bagi individu yang terkait dengan organisasi kerja. Fasilitas layanan memainkan peran penting dalam memperlancar proses kerja, melayani individu yang tertarik, dan menumbuhkan rasa kepuasan.

#### **2.2.5 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan yang melayani dibidang jasa, yang merupakan salah satu usaha milik daerah

yang bertugas menyalurkan air bersih yang layak pakai untuk masyarakat, yang dimana perusahaan air minum tersebut diawasi oleh daerah.

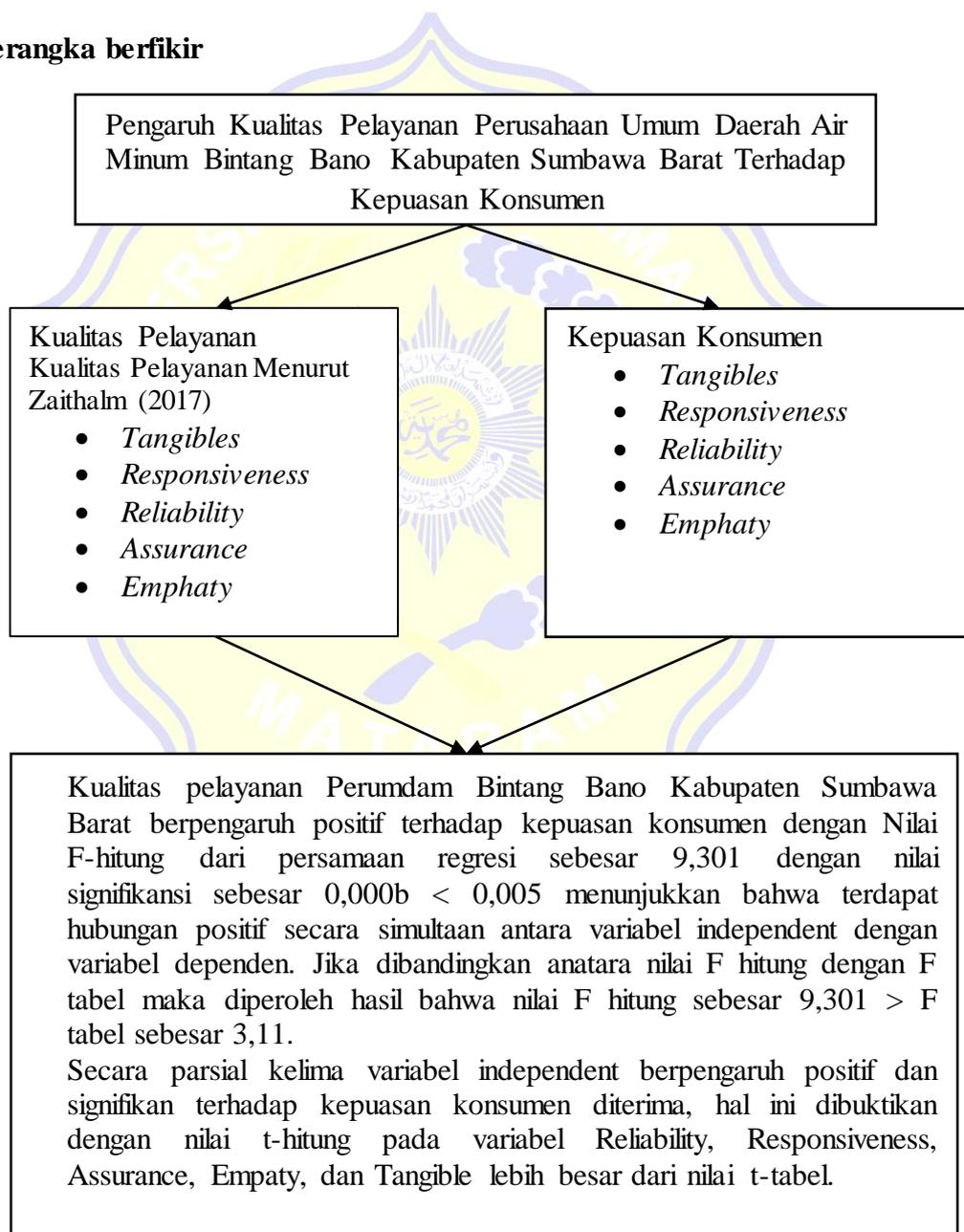
Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat No. 5 Tahun 2022 pasal 80 ayat 2 tentang Kelola yaitu tata Kelola perusahaan yang baik terdiri dari prinsip, transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandiriandan kewajiban. Yang bertujuan untuk mendorong pengelolaan Perumdam secara professional, efisien dan efektif serta memberdayakan fungsi dan meningkatkan kemandirian organ PDAM.

PDAM berfungsi untuk melayani masyarakat dibidang air bersih dan berfungsi untuk mensejahterakan masyarakat baik ekonomi rendah maupun menengah keatas. Secara garis besar tugas dan fungsi Perumdam adalah memberikan pelayanan dan pendistribusian air bersih kepelanggan guna meningkatkan derajat serta Kesehatan masyarakat dan melaksanakan pembangunan daerah turut serta mewujudkan dan meningkatkan penyelenggaraan kemanfaatan dan pelayanan umum kepada masyarakat sebagai sumber pendapatan air daerah dan peyelenggaraan pelayanan jasa.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) telah diatur dalam Undang – undang RI No. 17 Tahun 2019 pasal 6 dan 7 yang Negara menjamin hak rakyat atas air guna memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari – hari bagi kehidupan yang sehat dan bersih dengan jumlah yang cukup, kualitas yang baik, aman, terjaga keberlangsungannya dan terjangkau dan

sumber air tidak dapat dimiliki atau dikuasai oleh perseorangan, kelompok masyarakat, atau badan usaha. Tujuan perusahaan jasa tersebut yaitu membantu melayani masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum dengan memberikan ketentraman, keadilan agar mencapai tujuan masyarakat yang menjaga kestabilan dan kedamaian.

### 2.3 Kerangka berfikir



## 2.4 Hipotesis

Sugiyono (2014:273) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan

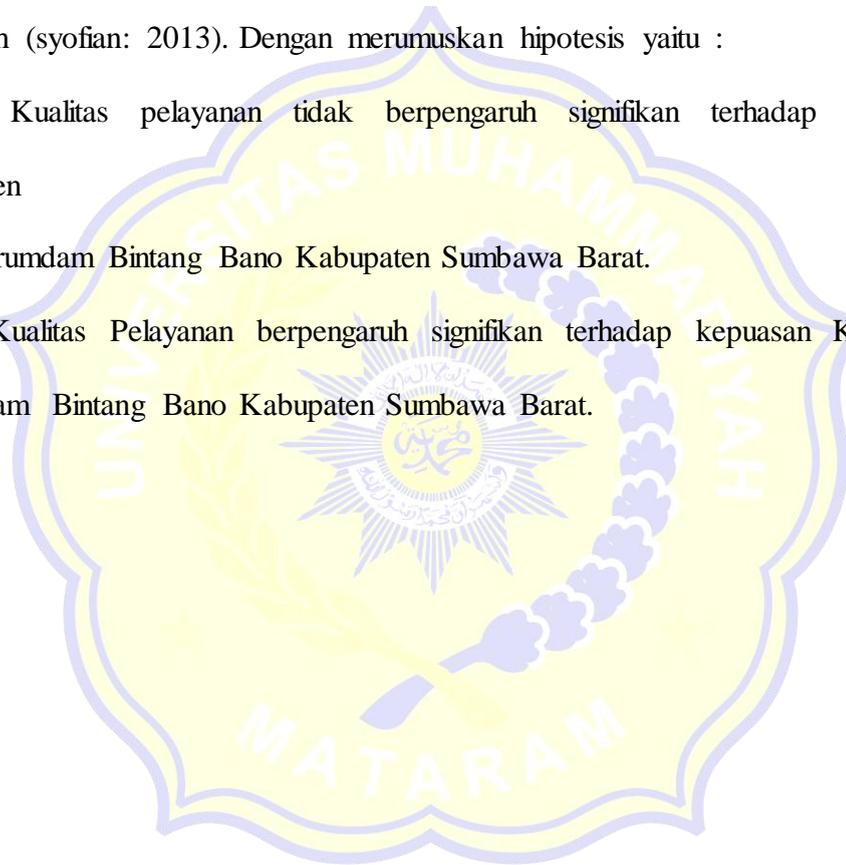
Masalah penelitian yang diajukan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan hipotesis asosiatif. Hipotesis asosiatif adalah hipotesis yang telah dirumuskan untuk memberikan jawaban pada permasalahan yang bersifat hubungan atau pengaruh (syofian: 2013). Dengan merumuskan hipotesis yaitu :

Ho : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

Perumdam Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat.

Ha : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Konsumen

Perumdam Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Pada dasarnya metode penelitian adalah hal utama yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan tujuan serta mendapatkan jawaban dan permasalahan yang terjadi sesuai dengan metode penelitian yang digunakan. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang mengkaji secara sistematis suatu fenomena dengan mengumpulkan data menggunakan Teknik atau perhitungan statistic. Sugiono (2014:11) metode kuantitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivism, yang digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan informasi melalui alat penelitian, analisis data bersifat statistic kuantitatif, dan tujuannya untuk menguji hipotesis yang diberikan.

Dengan metode penelitian kuantitatif ini peneliti dapat melakukan penelitian secara interaktif yaitu suatu hal yang berkaitan dengan komunikasi dua arah, hubungan timbal balik, hal-hal yang saling menguntungkan melalui komunikasi dengan sumber responden, yang bertujuan untuk mengetahui secara terperinci dan detail mengenai Perumdam Bintang Bano KSB dengan menggunakan sumber data secara intensif mengenai apa yang mereka ketahui mengenai Perumdam Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat di Jln. Soekarno-Hatta No.3 Taliwang, Kabupaten Sumbawa Barat. Waktu penelitian yang digunakan peneliti yaitu kurang lebih 2 bulan, yang dimana terhitung dari 27 Maret 2023 sampai dengan 30 April 2023.

### **3.3 Jenis dan Sumber Penelitian**

Sumber data adalah asal sumber subjek yang akan di peroleh oleh peneliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis data yaitu sebagai berikut:

- 1) Data primer adalah pengambilan data dengan cara wawancara, pengamatan, angket dan dokumen sehingga peneliti dapat terjun mengamati dan menulis jawaban secara langsung dari objek peneliti. Data primer yang digunakan peneliti adalah angket yang disebarakan kepada pelanggan Perumdam Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat
- 2) Data Skunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber yang terkait dan digunakan untuk mendukung data primer melalui, dokumentasi, kepustakaan, majalah, koran ataupun arsip yang berkaitan dengan obyek yang akan diteliti.

### **3.4 Teknik Penentuan Responden**

Sugiyono (2014:119) menyatakan bahwa populasi adalah domain umum yang terdiri dari objek atau subjek yang menunjukkan karakteristik tertentu yang

ditentukan oleh penenliti untuk mempelajarinya dan menarik kesimpulan darinya. Jadi populasinya tidak hanya terdiri dari manusia, tetapi juga benda dan benda alam lainnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang merupakan pelanggan rumah tangga pada Perumdam Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat sebanyak 19.483 pelanggan, yang dirincikan sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Jumlah Pelanggan Perumdam Bintang**  
**Bano Kabupaten Sumbawa Barat**  
**Tahun 2022**

No	Golongan	Jumlah
1	Taliwang	7,252
2	Jereweh	529
3	Poto Tano	1,481
4	Brang Rea	2,003
5	Berang Ene	1,125
6	Seteluk	1,115
7	Sekongkang	829
8	Kartasari	1,202
9	Labuhan Lalara	1,048
Total		16,548

Sumber : Perusahaan Umum Daerah Air Minum Bintang Bano,2022

Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyino (2014: 120), sampel merupakan perwakilan dari ukuran populasi dan karakteristik populasi. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel probabilitas yang dikenal sebagai pengambilan sampel acak sederhana, dengan margin kesalahan yang telah ditentukan sebelumnya sebesar 10%. Di bidang penelitian, Sevilla (1960)

mengusulkan suatu metode untuk memperkirakan ukuran sampel yang sesuai, yang melibatkan penggunaan rumus Slovin. yakni:

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)}$$

Dimana :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

d : Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerace*)

Berdasarkan rumus Slovin tersebut maka perhitungan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{16548}{1 + 16548(0.1)^2}$$

$$n = \frac{16548}{1 + 165,48}$$

n = 99,399327 (dibulatkan menjadi 100)

### 3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

#### 3.5.1 Variabel Penelitian

Sugiyono (2014: 63) menyatakan bahwa variabel penelitian adalah segala sesuatu yang peneliti definisikan untuk dipelajari dalam bentuk apapun, guna memperoleh informasi tentang apa yang sedang dipelajari dan menarik kesimpulan darinya. Variabel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah titik perhatian yang sudah ditetapkan dalam suatu penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel yaitu variabel independent (X) Perumdam Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat serta variabel dependen (Y) yaitu Kualitas pelayanan Perumda Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat.

**Gambar 1**  
**Skema Penelitian**



Keterangan :

X : Perumdam Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat

Y : Kualitas Pelayanan Perumda Bintang Bano Sumbawa Barat.

### **3.5.2 Definisi Operasional**

1) PDAM adalah perusahaan yang melayani dibidang jasa yang merupakan salah satu usaha milik daerah untuk memberikan air bersih yang layak pakai untuk masyarakat umum. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) bertugas melayani dan menyalurkan air bersih untuk masyarakat umum yang dipegang daerah dan diawasi oleh aparatur eksekutif ataupun legislative.

2) Kualitas Pelayanan merupakan pelayanan yang bisa menyeimbangkan keinginan para pengguna jasa umum dengan penerima layanan tersebut. Hal yang perlu dipertimbangkan saat meningkatkan Kualitas layanan adalah pembagian kerja harus diperhitungkan.

### **3.6 Skala Pengukuran**

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan peneliti untuk

dijadikan acuan menentukan Panjang pendeknya interval yang digunakan dalam alat ukur kemudian alat ukur tersebut bila ginukan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono,2014:15). Menurut Sugiyono (2014:136) skala Likert adalah skala pengukuran untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang suatu kejadian sosial, kemudian variabel yang diukur dijabarkan menjadi indicator variabel sehingga indicator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur dalam Menyusun rangkaian intrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan.

Skala Likert yang digunakan peneliti dalam bentuk checklist yang masing – masing jawaban diberikan skor, sangat setuju (SS) diberikan skor 5, setuju (ST) diberikan skor 4, ragu – ragu (RG) diberikan skor 3, tidak setuju (TS) diberikan skor 2, dan sangat tidak setuju (STS) diberikan skor 1.

### **3.7 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan hal yang paling penting dalam penelitian karena dtujuan utama penelitian adalah mengambil data, pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber ataupun berbagai cara. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui:

#### **1) Observasi**

Peneliti melakukan observasi dengan menggunakan tinjauan pengamatan dengan panca indera secara langsung dilokasi penelitian, yang bertujuan untuk untuk lebih mengenal situasi yang berada di lokasi tersebut dan dapat mendapatkan hasil penelitan yang lebih banyak. Observasi yang dilakukan

peneliti adalah meninjau secara langsung kegiatan karyawan dan pelayanan yang diberikan di Perumdam Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan Perumdam Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat.

## 2) Kuisisioner (Angket)

Angket adalah pengumpulan data yang menggunakan rangkaian pertanyaan untuk mengetahui dan menyelesaikan suatu masalah. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan angket tertutup yang diberikan kepada responden dengan pertanyaan yang jawabannya di checkli styang masing – masing jawaban diberikan skor, sangat setuju (SS) diberikan skor 5, setuju (ST) diberikan skor 4, ragu – ragu (RG) diberikan skor 3, tidak setuju (TS) diberikan skor 2, dan sangat tidak setuju (STS) diberikan skor 1.

Metode ini digunakan peneliti untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan Perumda Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan kegiatan penelitian.

## 3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan mencatat atau melihat suatu laporan yang dapat diperoleh melalui surat – surat resmi, transkrip buku laporan, foto, dan sebagainya. Metode ini digunakan untuk mengetahui data Perumdam Kabupaten Sumbawa Barat dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan kegiatan penelitian.

### **3.8 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data digunakan setelah peneliti

menerima informasi dan informasi dari hasil kuesioner. Analisis data meliputi validitas dan reabilitas untuk mengetahui hubungan antara variabel independent dan dependen untuk memeriksa tanda, besaran dan pentingnya hubungan antara dua variabel, dalam penelitian ini, proses analisis data dijelaskan sebagai berikut :

### **3.8.1 Uji Analisis Kualitas Data**

#### **1) Uji Validitas**

Uji validitas dapat digunakan untuk mengetahui keakuratan kuesioner yang disebarkan menurut Mundir (2012) diberikan perkalian/koeffisien momen pearson ( $r$  hitung) lebih besar dari  $r$  tabel, maka pertanyaan atau pernyataan lolos uji validitas. Disisi lain, jika  $r$  hitungan kurang dari  $r$  tabel maka pertanyaan atau pernyataan gagal uji validitas. Untuk menentukan kelayakan maka menggunakan rumus korelasi untuk menghitung validitas instrument momen produk atau disebut juga korelasi pearson.

#### **2) Uji Realibilitas**

Uji realibilitas ini menunjukkan seberapa konsisten sebuah alat ukur Ketika dijalankan dua kali atau lebih dari gejala yang sama. Menurut Rusyadi dkk (2018) adalah nilainya *Alpha Cronbach* variabel independent dan dependen lebih besar dari atau sama dengan 0,6. Maka variabel bebas dan terikat lolos uji reabilitas, sebaliknya jika nilainya *Alpha Cronbach* untuk variabel independent dan dependen kurang dari 0,6 dibandingkan variabel independent dan terikat maka gagal dalam uji realibilitas.

### 3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah metode statistik yang menguji ukuran hubungan kausal atau sebab akibat antara variabel sebab akibat. Faktor penyebab biasanya dilambangkan dengan X, disebut juga predictor, sedangkan variabel efek ditandai dengan Y, juga dikenal sebagai respon. Fungsi analisis regresi linear berganda menentukan pengaruh dari dua atau lebih variabel independent. Cara mencari nilai koefisiennya regresi dapat dilakukan sesuai dengan output dari tabel koefisien.

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Ghozal (2013), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel campuran atau residual regresi berdistribusi normal dalam model regresi. Seperti diketahui, uji-t dan uji-F mengasumsikan bahwa residunya mengikuti terdistribusi secara normal, dan ketika asumsi ini dilanggar, uji statistik untuk ukuran tersebut menjadi valid sampel kecil.

#### 2) Uji F

Menurut Ghozal (2013), uji-F statistik pada dasarnya menunjukkan jika semuanya benar dengan variabel dependen atau independent termasuk dalam model efek yang sama pada uji-F dari variabel dependen.

#### 3) Uji T

Uji T menurut Ghazali (2013), uji-t statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa kuat pengaruh variabel independent terhadap

variabel dependen. Mengenai uji-t statistic, kriteria uji hipotesis parsial

(uji- t) adalah sebagai berikut :

a) jika probabilitas signifikansi  $> \alpha = 0,05$ , berarti variabel bebasnya tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b) Jika probabilitas signifikansi  $\leq \alpha = 0,05$  berarti variabel independent berpengaruh signifikan untuk variabel dependen.

c) Jika t hitung, nilai t-tabel berarti variabel bebas berpengaruh variabel tak bebas. Uji-t adalah subtes yang menguji setiap efek variabel independent secara terpisah untuk variabel tertentu. Itu bisa dilakukan dengan membandingkan skor-t dengan tabel-t atau lihat kolom signifikansi untuk setiap skor-t, prosedur uji-t identic dengan uji-f ( dilihat dengan menggunakan perhitungan SPSS untuk koefisien regresi/ entry lengkap model) atau bisa diganti dengan metode pengujian Langkah demi Langkah.

