

## **PENGARUH RESPONSIVITAS PEGAWAI KANTOR PDAM KOTA MALANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH**

**Sesarius Rindo, Sugeng Rusmiwari, Dewi Citra Larasati**

Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggadewi

E-mail: 46rindo@gmail.com

**Abstract :** Basically, implementation of public service is one of the country functions in order to create people prosperity. However, there is still given yet maximum public service since there are complaints from the society, the existence of employees among the public is required to be more responsive on the public demand, so that this can create customer satisfaction as the service users. Type of research is quantitative research; data collection techniques are questionnaire and documentation; data presentation techniques are through crosstabs and simple regression analysis. Data analysis technique uses regression analysis to test on the instruments' validity and reliability, for Statistic test, homogeneity test, model testing and hypothesis testing to test on the simple regression coefficient using *t* test. The research results show that there are positive and significant effects of Employee Responsiveness on Public Satisfaction with percentage by 29,7%, with regression coefficient value by 0,545 and *r-square* value by 0,297.

**Keywords:** *Responsiveness, Customer Satisfaction*

Abstrak : Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Namun pelayanan publik yang diberikan masih belum maksimal karena masih adanya keluhan dari masyarakat, keberadaan pegawai ditengah masyarakat dituntut lebih responsive terhadap kebutuhan masyarakat, demi menciptakan kepuasan pengguna jasa layanan. Jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi, teknik penyajian data melalui tabulasi silang, analisis regresi sederhana. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi untuk menguji Validitas dan Reliabilitas Instrumen, Uji Statistik, Uji homogenitas, pengujian model dan pengujian Hipotesis dengan menguji koefisien regresi sederhana menggunakan uji *t*. Hasil peneliti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Responsivitas Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan dengan prosentase sebesar 29,7%, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,545 dan nilai *r square* sebesar 0,297.

**Kata Kunci :** *Responsivitas, Kepuasan Pelanggan*

### **PENDAHULUAN**

Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Pelayanan publik yang dimaksud adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk, atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara penyedia pelayanan publik. Pada dasarnya penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat. Namun disisi lain pelayanan publik yang diberikan masih belum maksimal karena masih adanya keluhan dari masyarakat. Adanya keluhan yang disampaikan masyarakat terhadap lembaga, menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan belum dapat memenuhi keinginan masyarakat selaku pengguna jasa. Dengan

meningkatnya kesadaran masyarakat akan pemenuhan kebutuhan pelayanan yang berkualitas, tentunya harus diimbangi daya tanggap aparat.

Sebagai perusahaan pelayanan publik yang ada di daerah, PDAM sangat butuh keberadaannya ditengah masyarakat begitu juga dengan PDAM Kota Malang, sebagai sarana penyedia air minum dengan luas wilayah Kota Malang berkisar 252,10 km<sup>2</sup> serta jumlah penduduk yang meningkat setiap tahunnya tentunya kebutuhan akan air bertambah, hal ini dapat menimbulkan ketidak seimbangan ketersediaan air akan kebutuhan masyarakat. Untuk penyedia pelayanan air bersih di Kota Malang sejauh ini masih belum sepenuhnya teratasi, hal ini disampaikan oleh Direktur Teknik PDAM Kota Malang Teguh Cahyono dalam Lensa Indonesia masih ada 35.000 KK yang belum menikmati layanan air bersih (<http://www.lensaIndonesia.com>). Kondisi ini tentunya menciptakan krisis kepercayaan masyarakat pada birokrasi dalam menyelenggarakan layanan publik.

Ketidakpuasan pelanggan ini bisa dikatakan sebagai salah satu tanda kurangnya responsivitas pegawai PDAM dalam mengatasi permasalahan, kebutuhan dan keluhan pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Menurut Dwiyanto (2014 :149) responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan kebutuhan, dan mengembangkannya kendala berbagai program pelayanan. Rendahnya responsivitas pegawai terhadap keluhan, kebutuhan pelanggan akan menimbulkan sikap skeptis (ragu-ragu / kurang percaya). Maka masyarakat merasa bosan mengadakan keluhan, sehingga angka pengaduan dibeberapa instansi pelayanan publik relatif rendah.

Tapi perlu disadari bahwa rendahnya angka pengaduan ini bukan menggambarkan kepuasan pelanggan, namun justru sebaliknya pelanggan merasa tidak yakin dengan hasil yang diperoleh setelah pengaduan. Responsivitas yang ditunjukan dengan ketidakselarasan pelayanan dan kebutuhan masyarakat merupakan kegagalan suatu organisasi dalam menjalankan visi dan misi organisasi. Dengan demikian PDAM Kota Malang bertanggung jawab, jika mereka dinilai memiliki responsivitas tinggi terhadap apa yang menjadi kebutuhan, keluhan dan aspirasi pelanggan (masyarakat). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh responsivitas pegawai kantor PDAM Kota Malang terhadap kepuasan pelanggan dalam penyediaan air bersih.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. menurut Creswell (2014) merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Lokasi penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang. Populasi (Sugiyono, 2011) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang dan sebagian pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang. Sampel (Sugiyono, 2011) merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili), teknik penentuan sampel menggunakan *purposive sampling* (Sugiyono, 2011) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 20, diantaranya 5 orang pimpinan pegawai PDAM Kota Malang dan 15 orang pelanggan PDAM Kota Malang. Teknik Pengumpulan Data menggunakan Kuesioner (Sugiyono, 2011), dan Dokumentasi Arikunto (dalam Rada 2011:23), Teknik Penyajian Data dilakukan dengan empat macam cara diantaranya adalah : 1. Dilakukan dalam bentuk tabulasi silang (Sumber : Arikunto, 2010), 2. Analisis regresi sederhana dengan bantuan program SPSS 20, untuk melihat pengaruh antar variabel dan indikator dengan akurasi yang sangat tinggi setelah melalui proses validitas dan reliabilitas data. 3. bentuk grafik, chart, dan diagram. Analisis data dalam bentuk kalimat, dimana ada kesimpulan yang mengikuti setiap gambar yang disajikan.

Teknik Analisis Data, (Sugiyono, 2011) dan Sanjojo (2011: 77) analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi dengan bantuan program SPSS Versi 20, dengan menguji Validitas dan Reliabilitas Instrumen (Sanjojo, 2011). 2. Uji Statistik untuk menguji normalitas galat, Uji homogenitas. 3. Pengujian model, 4. Pengujian Hipotesis dengan Langkah-langkah menguji koefisien regresi secara menyeluruh menggunakan uji F. Uji F untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. 2. Menguji koefisien regresi secara individu menggunakan uji t. Uji t dipakai untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen, (Sandjojo, 2011).

## PEMBAHASAN

### Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

#### 1. Uji Validitas Instrumen

Untuk dapat mengetahui bahwa setiap instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid maka perlu dilakukan uji coba. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen adalah rumus korelasi *Pearson's Product Moment* (PPM) dengan bantuan perangkat lunak SPSS 20 dengan kaidah keputusan :

Kaidah keputusan : Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  berarti valid

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  berarti tidak valid.

Distribusi (Tabel r) pada taraf sig 5% dan n = 20

Table Hasil Uji Validitas Variabel Responsivitas Pegawai (X)

| Item No | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Kesimpulan |
|---------|--------------|-------------|------------|
| 1       | 0.780        | 0.444       | Valid      |
| 2       | 0.781        | 0.444       | Valid      |
| 3       | 0.770        | 0.444       | Valid      |
| 4       | 0.762        | 0.444       | Valid      |
| 5       | 0.702        | 0.444       | Valid      |
| 6       | 0.762        | 0.444       | Valid      |
| 7       | 0.799        | 0.444       | Valid      |
| 8       | 0.550        | 0.444       | Valid      |
| 9       | 0.524        | 0.444       | Valid      |
| 10      | 0.851        | 0.444       | Valid      |

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

| Item No | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Kesimpulan |
|---------|--------------|-------------|------------|
| 1       | 0.831        | 0.444       | Valid      |
| 2       | 0.817        | 0.444       | Valid      |
| 3       | 0.592        | 0.444       | Valid      |
| 4       | 0.881        | 0.444       | Valid      |
| 5       | 0.805        | 0.444       | Valid      |
| 6       | 0.630        | 0.444       | Valid      |
| 7       | 0.651        | 0.444       | Valid      |
| 8       | 0.451        | 0.444       | Valid      |
| 9       | 0.596        | 0.444       | Valid      |
| 10      | 0.564        | 0.444       | Valid      |
| 11      | 0.603        | 0.444       | Valid      |
| 12      | 0.820        | 0.444       | Valid      |
| 13      | 0.671        | 0.444       | Valid      |
| 14      | 0.642        | 0.444       | Valid      |
| 15      | 0.799        | 0.444       | Valid      |
| 16      | 0.827        | 0.444       | Valid      |
| 17      | 0.493        | 0.444       | Valid      |
| 18      | 0.618        | 0.444       | Valid      |
| 19      | 0.618        | 0.444       | Valid      |
| 20      | 0.833        | 0.444       | Valid      |
| 21      | 0.591        | 0.444       | Valid      |
| 22      | 0.467        | 0.444       | Valid      |
| 23      | 0.476        | 0.444       | Valid      |

Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) setiap butir pertanyaan lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  (0.444), oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan dinyatakan valid sehingga pertanyaan-pertanyaan dapat digunakan untuk mengukur variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Untuk dapat mengetahui bahwa setiap variabel dalam penelitian ini reliabel maka perlu dilakukan uji coba. Rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas suatu variabel adalah rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan perangkat lunak SPSS 20 dengan kaidah keputusan :

Kaidah keputusan :     Jika  $r_{11} > r_{tabel}$  berarti reliabel  
                                   Jika  $r_{11} < r_{tabel}$  berarti tidak reliabel.

Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

| Variabel | $r_{11}$ | $r_{tabel}$ | Kesimpulan |
|----------|----------|-------------|------------|
| X        | 0.895    | 0.456       | Reliabel   |
| Y        | 0.942    | 0.456       | Reliabel   |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas ( $r_{11}$ ) setiap variabel lebih besar dari nilai  $r$  tabel (0.456), oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan untuk setiap variabel dinyatakan reliabel sehingga pertanyaan-pertanyaan dapat digunakan untuk mengukur setiap variabel dalam penelitian ini dalam rangka pengumpulan data.

### Uji Statistik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui bahwa sampel yang digunakan berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas adalah :

Data berdistribusi normal, jika nilai sig (signifikansi)  $> 0,05$ .

Data berdistribusi tidak normal, jika nilai sig (signifikansi)  $< 0,05$ .

Output SPSS 20 Uji Normalitas Data Kolmogorov-Smirnov Test

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |                       |                    |
|------------------------------------|----------------|-----------------------|--------------------|
|                                    |                | Responsivitas Pegawai | Kepuasan Pelanggan |
| N                                  |                | 20                    | 20                 |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           | 35,30                 | 54,05              |
|                                    | Std. Deviation | 4,601                 | 10,821             |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | ,189                  | ,109               |
|                                    | Positive       | ,154                  | ,103               |
|                                    | Negative       | -,189                 | -,109              |
| Kolmogorov-Smirnov Z               |                | ,847                  | ,486               |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                | ,470                  | ,972               |
| a. Test distribution is Normal.    |                |                       |                    |
| b. Calculated from data.           |                |                       |                    |

Berdasarkan uji normalitas menggunakan SPSS 20 dengan Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh nilai KSZ Variabel Responsivitas Pegawai (X) sebesar 0.847 dan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0.486, dan nilai sig. lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

#### 2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui bahwa sampel yang digunakan berasal dari populasi yang mempunyai varians yang homogen. Dasar pengambilan keputusan uji homogenitas adalah :

Jika nilai sig (signifikansi)  $> 0,05$  maka varian dari dua atau lebih kelompok populasi data adalah sama. Jika nilai sig (signifikansi)  $< 0,05$  maka varian dari dua atau lebih kelompok populasi data adalah tidak sama.

Dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS 20, maka diperoleh nilai signifikansi uji homogenitas seperti tabel berikut :

Output SPSS 20 Uji Homogenitas Data

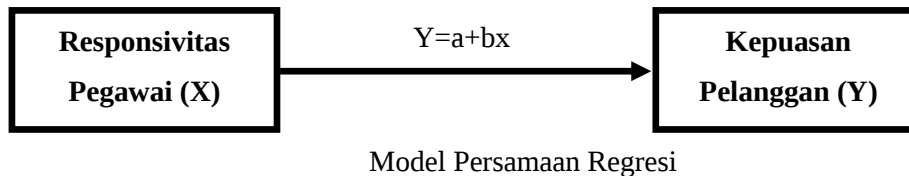
| Test of Homogeneity of Variances |  |
|----------------------------------|--|
| Kepuasan Pelanggan               |  |

| Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|------------------|-----|-----|------|
| ,713             | 3   | 12  | ,563 |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel Kepuasan Pelanggan (Y) berdasarkan variabel Responsivitas Pegawai (X) adalah  $0.563 > 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel dalam penelitian ini adalah sama atau homogen.

### Pengujian Model

Model persamaan regresi dalam penelitian ini disajikan seperti pada gambar berikut:



Dari model regresi diatas, terdapat koefisien regresi dengan persamaan yaitu :

$$Y = a + bx$$

$$Y = 8,788 + 1,282X$$

Berdasarkan persamaan tersebut didapatkan nilai konstanta positif dan nilai koefisien regresi positif, artinya terdapat hubungan yang positif atau searah antara responsivitas pegawai dengan kepuasan pelanggan. Jika Responsivitas Pegawai dinaikan 1% maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 10,7.

### Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan pengujian model, kemudian dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Hipotesis yang diajukan akan disimpulkan melalui perhitungan nilai koefisien regresi dan signifikansi untuk setiap variabel yang diteliti. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Responsivitas Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hipotesis yang diuji sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_{xy} = 0$$

$$H_a : \beta_{xy} > 0$$

Dari hasil analisis regresi sederhana dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 20, maka didapat koefisien regresi antara X dengan Y ( $\beta_{xy}$ ) adalah 0,545. Nilai koefisien regresi tersebut selanjutnya diuji signifikansinya dengan membandingkan nilai  $t_{tabel}$ . Bila menggunakan  $t_{tabel}$  untuk  $n-1=19$  dan taraf signifikansi 5% maka  $t_{tabel} = 2,093$ . Ketentuan bila  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Tetapi sebaliknya bila  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dari hasil perhitungan ternyata  $t_{hitung} = 2,759 > t_{tabel} = 2,093$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian koefisien regresi 0,545 itu signifikan. Dari temuan ini dapat dibuktikan bahwa

terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Responsivitas Pegawai (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Hasil pengujian hipotesis yang diperoleh dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS 20, seperti yang nampak pada tabel berikut :

Rangkuman Pengujian Hipotesis

| Variabel                                            | Koefisien Regresi | T <sub>hitung</sub> | T <sub>tabel</sub> | Keterangan |
|-----------------------------------------------------|-------------------|---------------------|--------------------|------------|
| Responsivitas Pegawai (X)<br>Kepuasan Pelanggan (Y) | 0,545             | 2,759               | 2,093              | Signifikan |

### Perhitungan Hubungan Antar Variabel yang Dihipotesiskan

Dengan menggunakan perangkat lunak SPSS 20, diperoleh nilai koefisien determinasi variabel Responsivitas Pegawai (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,297, yang berarti bahwa besarnya pengaruh Responsivitas Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penyediaan Air Bersih adalah sebesar 29,7%, sedangkan sisanya 70,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Output SPSS 20 Prosentase Pengaruh Variabel X dan Y

| Model Summary                                    |                   |          |                   |                            |
|--------------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                                            | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                                | ,545 <sup>a</sup> | ,297     | ,258              | 9,321                      |
| a. Predictors: (Constant), Responsivitas Pegawai |                   |          |                   |                            |

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel Responsivitas Pegawai (X) yang merupakan variabel bebas (*independent variable*), dan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) yang merupakan variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Responsivitas Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan dengan prosentase sebesar 29,7%. Hal ini dilihat dari nilai koefisien regresi variabel X dan Y sebesar 0,545 dan nilai  $r_{\text{square}}$  sebesar 0,297. Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dijelaskan bahwa Responsivitas Pegawai PDAM Kota Malang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penyediaan Air Bersih.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J.W. 2014. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : PustakaPelajar.
- Dwiyanto, A. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Dwiyanto, dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press

Sandjojo, N. 2011. *Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan  
Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung :Alfabeta

Internet :

1. Lensaindonesia.com, 2016, *Target rampung 2019 seluruh KK di Kota Malang dipasang saluran PDAM ( online )*,  
(<http://www.lensaindonesia.com/2016/01/22/target-rampung-2019-seluruh-kk-di-kota-malang-dipasang-saluran-pdam.html>) diakses 10 juni 2016
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (online),  
([blog.lapor.go.id/images/dasar\\_hukum/PP\\_96\\_2012.pdf](http://blog.lapor.go.id/images/dasar_hukum/PP_96_2012.pdf)), diakses 07 Juni 2016
3. Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Online),([www.slideshare.net/perencanakota/uu25-2009-pelayanan-publik](http://www.slideshare.net/perencanakota/uu25-2009-pelayanan-publik)) diakses 07 Juni