

## Evaluasi Pelayanan Teknis PDAM Tirta Dharma Desa Tumale Kecamatan Ponrang Kabupaten Luwu

*Evaluation Of Tirta Dharma PDAM Technical Services Ponrang District, Luwu District*

**Indrajaya<sup>1\*</sup>, Hasbi<sup>1</sup>, Rusida<sup>2</sup>**

Email: indrajaya@unanda.ac.id

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Andi Djemma

<sup>2</sup>Fakultas Pertanian, Universitas Andi Djemma

Diterima: 11 Mei 2024 / Disetujui: 30 Agustus 2024

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan penyediaan air bersih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Kecamatan Ponrang Kabupaten Luwu Desa Tumale. Penelitian menggunakan metode kuantitatif, adapun metode yang digunakan untuk menguji teori-teori tertentu, dengan cara meneliti variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Kecamatan Ponrang Kabupaten Luwu dengan indikator yang ada bahwa pelayanan yang tersedia belum berjalan dengan optimal pada responsiveness, hal ini terjadi karena petugas lapangan belum optimal menyelesaikan masalah, misalnya pada pergantian pipa yang sudah dimakan usia. Nilai konstanta kepuasan pelanggan sebesar 30,89% yang menunjukkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan masih belum optimal.

**Kata Kunci:** Evaluasi, Pelayanan Teknis

### ABSTRACT

*The aim of this research is to determine the quality of clean water provision services that influence customer satisfaction at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Dharma, Ponrang District, Luwu Regency, Tumale Village. The research uses quantitative methods, the method used to test certain theories is by examining these variables. The results of the research show that the quality of clean water supply services at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Dharma, Ponrang District, Luwu Regency with existing indicators shows that the available services have not run optimally in terms of responsiveness, where field officers have not optimally resolved problems, for example in replacing pipes. it has aged. The constant value of customer satisfaction is 30.89%, which shows that the quality of service on customer satisfaction is still not optimal.*

**Keywords:** Evaluation, Technical Services



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

### A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah dalam rangka pemenuhan hak asasi manusia dan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraannya tidak dapat dikatakan telah mencapai taraf yang setinggi-tingginya (Mahendra, 2022; Songgigilan,

2021). Masyarakat tidak mengharapkan penyelenggara pelayanan publik untuk dapat bekerja dengan standar yang sama dengan penerima pelayanan. Untuk dapat mengoptimalkan pelayanan dan memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat, maka instansi pemerintah harus meningkatkan kinerja organisasinya.

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik mengharapkan pelayanan yang prima dan memuaskan (Suprayitno, 2021).

Menurut Mamik (2017), PDAM Tirta Dharma merupakan penyelenggara pelayanan publik yang mengelola air bersih untuk kepentingan masyarakat di Desa Tumale Kecamatan Ponrang Kabupaten Luwu. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna, maka PDAM Tirta Dharma sebagai salah satu BUMN di Kecamatan Ponrang Kabupaten Luwu harus memberikan pelayanan yang prima. Hal ini dikarenakan PDAM merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat (Priyoaji, 2017). Meskipun masih terdapat berbagai permasalahan dan tantangan yang dihadapi PDAM Tirta Dharma dalam memberikan layanan terkait produksi dan distribusi air bersih di Kecamatan Ponrang, Kabupaten Luwu, PDAM Tirta Dharma tetap berupaya keras untuk melayani masyarakat. Hal ini tidak terlepas dari kondisi geografis Kecamatan Ponrang, Kabupaten Luwu yang sangat luas (Juliana, 2018). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma saat ini mampu memproduksi air sebanyak 40 liter per detik. Berdasarkan hasil studi masyarakat, sebanyak tiga puluh persen

responden menyatakan air yang diterima memiliki tekanan yang normal, sekitar tiga perempat menyatakan airnya deras, dan enam puluh enam persen menyatakan airnya bertekanan rendah. Berdasarkan data statistik dari PDAM Tirta Dharma, dapat dipastikan bahwa PDAM Tirta Dharma masih memproduksi air bersih lebih banyak dari yang dibutuhkan. Namun, hal ini tidak berarti bahwa kebutuhan masyarakat telah terpenuhi, karena pasokan air baku masih belum mencukupi untuk memenuhi kebutuhan penduduk yang terus bertambah. Banyak permasalahan yang timbul akibat ketidaksesuaian antara kebutuhan masyarakat dengan ketersediaan air bersih, terutama terkait dengan layanan distribusi air bersih kepada masyarakat yang belum optimal dan dapat berdampak pada ketersediaan air bersih di seluruh Kecamatan Ponrang, Kabupaten Luwu, khususnya di Desa Tumale (Amrulloh, 2022).

Desa Tumale merupakan salah satu desa layanan PDAM Tirta Dharma yang memberikan layanan air bersih. Desa Tumale kerap kali mengalami kendala dalam penyaluran air bersih. Banyak masyarakat yang masih merasa kurang puas dengan buruknya kualitas layanan PDAM Tirta Dharma, yang menandakan

bahwa kualitas layanan tersebut masih jauh dari harapan masyarakat. Keluhan pertama yang dialami Desa Tumale saat ini terkait dengan penambahan cabang pipa air yang seharusnya dapat menambah debit air setiap harinya, namun masyarakat merasa hal tersebut tidak terpenuhi. Saat warga menyampaikan keluhan, PDAM langsung menanggapi, menanggapi, dan menjamin akan segera menindaklanjutinya. Namun, penanganan keluhan oleh PDAM kerap kali lamban dan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Kedua, masyarakat Dusun Mataallo merasa kurang puas dengan layanan PDAM karena selain masyarakat tidak mendapatkan pasokan air yang baik saat musim hujan, air yang masuk ke rumah warga juga tidak mencukupi, bahkan di beberapa rumah warga tidak mengalirkan air hingga seminggu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan penyediaan air bersih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Kecamatan Ponrang Kabupaten Luwu Desa Tumale.

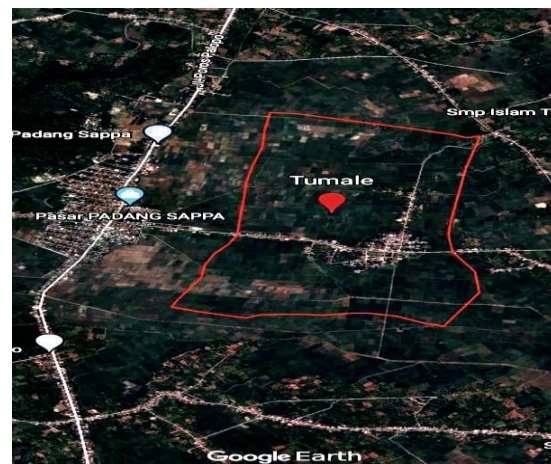
## B. METODE PENELITIAN

Data dikumpulkan di lokasi penelitian dengan metode observasi langsung, kuesioner, wawancara dengan

pihak terkait, dan dokumentasi. Dengan melihat variabel-variabelnya, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu teknik yang digunakan untuk menguji teori-teori tertentu. Variabel-variabel ini biasanya dipantau menggunakan perangkat penelitian sehingga data numerik dapat diperiksa menggunakan teknik statistik yang berlaku saat ini.

### 1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Desa Tumale, Kecamatan Ponrang, Kabupaten Luwu. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei dan Juni 2022.



Gambar 1. Peta Lokasi Penelitian

### 2. Sumber Data

Informasi yang digunakan adalah data statistik berbasis dokumentasi kinerja sektor air bersih dari PDAM Kabupaten Luwu. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari instansi terkait dan perpustakaan yang mendukung penelitian ini. Data primer juga akan

dikumpulkan dari hasil wawancara dengan pejabat PDAM dan pejabat berwenang, selain data sekunder. Data ini berupa rincian peraturan perundang-undangan yang dimaksudkan untuk mendorong pertumbuhan industri air bersih.

### 3. Evaluasi Informasi

Uji validitas dilakukan untuk menilai keabsahan instrumen (kuesioner) yang digunakan untuk mengumpulkan data. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir kuesioner dapat secara akurat dan definitif mencerminkan pokok bahasan yang diteliti. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor masing-masing indikator dengan skor keseluruhan indikator variabel. Hasil korelasi kemudian dibandingkan dengan nilai kritis pada ambang batas signifikansi 0,05. Instrumen yang dapat mengukur apa yang dimaksudkan dikatakan valid jika dapat mengukur apa yang dimaksudkan. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan seberapa dekat data yang diperoleh dengan deskripsi variabel yang dimaksudkan.

Tujuan uji reliabilitas adalah untuk memastikan apakah pengguna instrumen mengalami konsistensi dalam pengukuran, atau, dengan kata lain, apakah perangkat menghasilkan hasil yang konsisten ketika sering digunakan pada berbagai periode. Uji reliabilitas dilakukan dengan

menggunakan Teknik Alpha Gronbach, menurut Riduwan (2019). Suatu instrumen dianggap reliabel jika koefisien reliabilitasnya, atau alpha, adalah 0,60 atau lebih tinggi. Ketergantungan dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus alpha yang disarankan oleh (Riduwan, 2019). Alat pengolah data SPSS digunakan untuk pengujian validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini.

Metode analisis yang akan digunakan adalah analisis deskriptif persentase. Metode ini digunakan untuk meneliti suatu variabel dalam penelitian. Analisis deskriptif persentase ini diolah dengan cara membagi jumlah jawaban dengan jumlah responden dikalikan 100%.

Dalam penelitian ini, tanggapan terhadap kuesioner yang disebarakan akan dihitung menggunakan rumus persentase, yaitu jumlah total responden dibagi dengan jumlah balasan yang diterima, lalu dikalikan dengan jumlah yang telah ditetapkan, 100%, untuk menilai tanggapan

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas digunakan untuk mengetahui layak atau tidaknya suatu item untuk digunakan. Uji validitas atau yang sering disebut dengan uji ketepatan atau presisi suatu alat ukur dalam mengukur apa yang diukur. Menurut Sugiyono

(2017) data dalam penelitian ini dikatakan valid jika memiliki nilai korelasi  $> 0,30$  atau nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dimana nilai  $df = N-2$  dan dalam penelitian ini  $N = 51$  dan jika mengikuti rumus  $df = 51-2 = 49$ .

Jadi nilai  $r_{tabel}$  dalam penelitian ini untuk  $df = 49 = 0,281$  maka pernyataan tersebut dikatakan valid. Untuk lebih jelasnya berikut ini adalah data uji validitas.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Butir Pernyataan Nomor	Validitas		Keterangan
			$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	
1	Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,891	0,281	Valid
		X2	0,929	0,281	Valid
		X3	0,890	0,281	Valid
		X4	0,837	0,281	Valid
		X5	0,937	0,281	Valid
		X6	0,891	0,281	Valid
		X7	0,930	0,281	Valid
		X8	0,890	0,281	Valid
		X9	0,837	0,281	Valid
		X10	0,937	0,281	Valid
		X11	0,891	0,281	Valid
		X12	0,929	0,281	Valid
		X13	0,890	0,281	Valid
		X14	0,837	0,281	Valid
		X15	0,937	0,281	Valid
2	Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0,734	0,281	Valid
		Y2	0,783	0,281	Valid
		Y3	0,788	0,281	Valid
		Y4	0,803	0,281	Valid
		Y5	0,850	0,281	Valid
		Y6	0,734	0,281	Valid
		Y7	0,811	0,281	Valid
		Y8	0,788	0,281	Valid

Sumber Data: Hasil Olahan Penelitian 2023

Sebagai alat ukur kepuasan pelanggan dan mutu pelayanan di PDAM Tirta Dharma Kecamatan Ponrang Kabupaten Luwu, Tabel 1 di atas berkaitan dengan hasil uji validitas dengan seluruh indikator pernyataan. Berdasarkan hal tersebut, diperoleh hasil nilai  $r_{hitung}$  keseluruhan lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ , yaitu sebesar 0,281. Temuan ini mendukung kesimpulan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner dinilai valid.

Bila subjek secara konsisten memberikan jawaban yang sama terhadap pertanyaan kuesioner dari waktu ke waktu, alat tersebut dianggap reliabel. Sampai ditemukan nilai Cronbach Alpha untuk setiap variabel penelitian, reliabilitas suatu pernyataan dipastikan menggunakan program komputer SPSS 20. Bila Cronbach Alpha lebih dari 0,60, maka hasil uji dianggap kredibel. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas.

Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,981	Reliabel
Kepuasan Pelanggan(Y)	0,905	Reliabel

Sumber Data: Hasil Olahan Penelitian 2023

Berdasarkan data diatas diperoleh hasil bahwa seluruh item pernyataan yang terdapat pada kuesioner memenuhi standar konsistensi dan reliabilitas atau keandalan karena seluruh pernyataan pada setiap variabel memiliki nilai  $> 0,06$ .

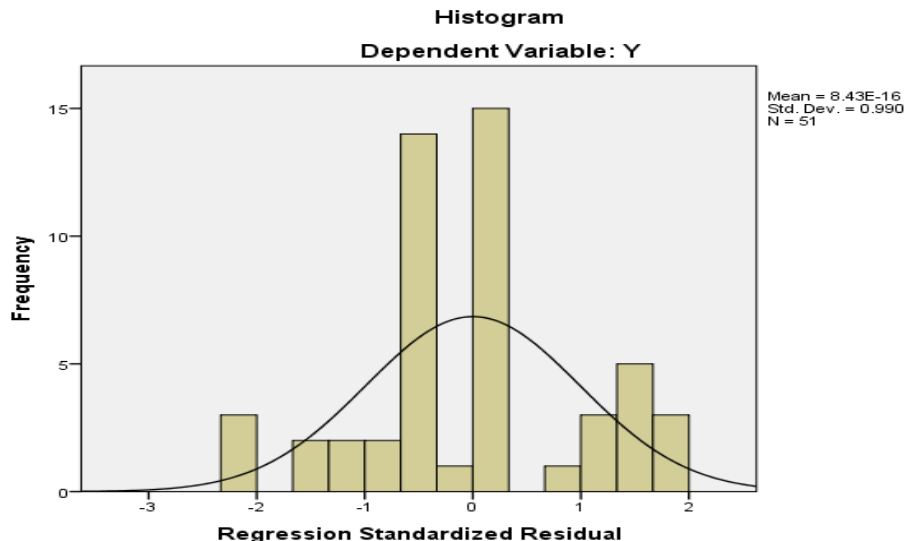
Selanjutnya analisis regresi linier sederhana ini dimaksudkan untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Kecamatan Ponrang Kabupaten Luwu. Analisis regresi linier sederhana menggunakan program SPSS versi 20. Hasil analisis menggunakan program SPSS versi 20 diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.897	2.737	11.289	.000
	Kualitas Pelayanan	.009	.049	.027	.849

Sumber Data: Hasil Olahan Penelitian 2023



Gambar 2. Grafik Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Persamaan regresi di atas memiliki nilai konstanta sebesar 30.897. Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel bebas dianggap konstan, maka kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap

kepuasan pelanggan. Nilai konstanta kepuasan pelanggan sebesar 30.897 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

yang dirasakan oleh pelanggan. Dengan nilai koefisien  $X = 0,009$  menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif. Semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.

Selanjutnya, pengujian hipotesis parsial bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian hipotesis parsial dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.897	2.737		11.289	.000
	Kualitas Pelayanan	.009	.049	.027	.191	.849

Sumber Data: Hasil Olahan Penelitian 2023

Untuk variabel kualitas layanan,  $T_{(hitung)}$  adalah 0,191 dan  $T_{(tabel)}$  adalah 2,010. Variabel kepuasan pelanggan (X) tidak dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan (X), menurut kriteria pengujian  $T_{(hitung)} < T_{(tabel)}$ .

Penelitian ini melibatkan 51 konsumen PDAM di Desa Tumale sebagai responden. Berdasarkan analisis deskriptif peneliti, diketahui bahwa PDAM Tirta Dharma Kecamatan Ponrang Kabupaten Luwu memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik. Hal ini dikarenakan masing-masing faktor kualitas pelayanan yaitu assurance, empathy, responsiveness, dan tangibles memiliki nilai rata-rata yang cukup positif, hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden penelitian yang merupakan pelanggan PDAM merasa senang terhadap pelayanan yang diterimanya dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Pengujian secara parsial

(t) menghasilkan hasil sebesar  $0,191 < 2,010$  yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis penelitian diperoleh hasil regresi dengan persamaan  $Y = 30,897 + 009X$ . Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa 30,897 berarti variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Dharma Kecamatan Ponrang Kabupaten Luwu. Ketersediaan peralatan yang digunakan oleh manajer dan personel kantor, serta kapasitas staf, loket, dan bagian personalia untuk memuaskan pelanggan, merupakan contoh bagaimana perusahaan beroperasi dan memberikan layanan yang baik. Secara operasional, bukti konkret dapat berupa: (1) ketersediaan peralatan modern yang membantu staf loket dalam melayani pelanggan dengan cepat; (2) peralatan yang memungkinkan staf hubungan

pelanggan menunjukkan layanan selama mereka bekerja di perusahaan; dan (3) kemahiran dan kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan.

Bukti konkret ditampilkan sesuai dengan cara penggunaannya dalam memberikan layanan kepada klien dan dikaitkan dengan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan klien terhadap layanan yang mereka terima memerlukan bukti konkret atas layanan berkualitas tinggi.

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma, Kecamatan Ponrang, Kabupaten Luwu, menyediakan layanan air bersih. Namun, ada indikasi bahwa layanan tersebut belum beroperasi sebagaimana mestinya. Hal ini disebabkan petugas lapangan belum mengganti pipa yang rusak karena usia. Angka kepuasan pelanggan yang konsisten sebesar 30,89% menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kualitas layanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Amrulloh, R. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pdam Intan Banjar. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, 9(2), 128-142.

- Juliana, S. (2018). Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bengkalis Kabupaten Bengkalis. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 4(2), 549-558.
- Mahendra, R. D., Musa, R., & Ashad, H. (2022). Evaluasi Kinerja PDAM Kabupaten Luwu: Studi Kasus Kecamatan Belopa Dan Belopa Utara. *Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains*, 1(10), 52-61.
- Mamik, F. A. (2017). Evaluasi Eksisting dan Upaya Perbaikan Pelayanan SPAM PDAM Kota Mojokerto (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).
- Priyoaji, D. M. (2017). Evaluasi Pelayanan Air Minum Pada Daerah Pelayanan IPAM Babat, PDAM Lamongan (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).
- Riduwan. 2019. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung Alfabeta
- Septa Juliana. 2018. *Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bengkalis Kabupaten Bengkalis*.
- Songgigilan, G. (2021). *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009*. *LEX ADMINISTRATUM*, 9(7).
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & B*. Bandung: Alfabeta
- Suprayitno, M., Kusumastuti, D. I., & Wahono, E. P. (2021). Evaluasi kinerja PDAM Tirta Jasa di Kabupaten Lampung Selatan. *Rekayasa: Jurnal Ilmiah Fakultas Teknik Universitas Lampung*, 25(2), 36-41.