

**KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI KUNCI KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
TIRTA BALURAN KABUPATEN SITUBONDO**

**SERVICE QUALITY AS THE KEY TO CUSTOMER SATISFACTION AT
THE TIRTA BALURAN REGIONAL DRINKING WATER COMPANY,
SITUBONDO REGENCY**

Nina Sa'idah Fitriyah¹⁾, Siti Nur Latifa²⁾, Fajriyat³⁾, Miftahurrohman⁴⁾,
^{1,2,3,4} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
 Universitas Abdurachman Saleh Situbondo
 *Email: ninasaidah@unars.ac.id

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, khususnya dalam sektor pelayanan public seperti penyediaan air bersih. PDAM Tirta Baluran Kabupaten Situbondo sebagai penyedia layanan air minum dituntut untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya guna memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Baluran Kabupaten Situbondo. Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dengan metode survey melalui penyebaran kuesioner kepada 344 pelanggan sebagai responden. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan keabsahan dan konsistensi instrument penelitian, dimana seluruh item dinyatakan valid dan reliable. Uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas dan heteroskedastisitas, dan hasilnya menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi asumsi tersebut. Analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F) mendukung hasil tersebut dengan nilai t hitung sebesar 20,047 dan F hitung sebesar 401,867, keduanya menunjukkan signifikansi tinggi. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,540 menunjukkan bahwa 54% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan terbukti secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Baluran Kabupaten Situbondo.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Service quality is one of the main factors that determine the level of customer satisfaction, especially in the public service sector, such as the provision of clean water. PDAM Tirta Baluran Situbondo Regency, as a drinking water service provider, is required to maintain and improve the quality of its services to meet

the expectations and needs of the community. This study aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at PDAM Tirta Baluran Situbondo Regency. This study uses a quantitative type with a survey method through the distribution of questionnaires to 344 customers as respondents. Validity and reliability tests are carried out to ensure the validity and consistency of the research instrument, where all items are declared valid and reliable. The classical assumption test included the normality and heteroscedasticity tests, and the results showed that the regression model used met these assumptions. Simple linear regression analysis shows that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a significance value of $0.000 < 0.05$. The partial test (t-test) and simultaneous test (F-test) supported the results with a t-count value of 20.047 and an F-count of 401.867, both of which showed high significance. A determination coefficient value (R^2) of 0.540 indicates that 54% of the variation in customer satisfaction can be explained by the quality of service. Thus, improving the quality of service has been proven to significantly increase customer satisfaction at PDAM Tirta Baluran Situbondo Regency.

Keywords: *Service Quality; Public Service; Customer Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Penyediaan air bersih menjadi salah satu kebutuhan fundamental masyarakat yang berperan krusial dalam mendukung kualitas hidup dan kesehatan public (*Word Health Organization* 2011:3). Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 mengenai Sistem Penyediaan Air Minum, pemerintah berkomitmen menjamin akses setiap individu terhadap air minum yang memenuhi standar kualitas untuk mendukung kehidupan yang sehat dan produktif. Dalam implementasinya, pemerintah daerah melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki tanggung jawab utama dalam penyediaan air bersih bagi komunitas di wilayah kerjanya.(PP No. 122 Tahun 2015)

Dalam era kemajuan teknologi dan peningkatan kesadaran publik terhadap standar layanan pemerintah, tuntunan konsumen terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Baluran mengalami eskalasi yang signifikan. Harapan masyarakat tidak lagi terbatas pada kontinuitas pasokan air, melainkan meluas pada aspek kualitas air, stabilitas tekanan, efisiensi proses administrasi, dan kecepatan penanganan pengaduan (Tjiptono, 2017:243). Berdasarkan kerangka teori kualitas layanan yang dikembangkan

oleh Parasuraman et al. (1988) yang mencakup dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, serta konsep kepuasaan konsumen menurut Kotler & Keller (2016), studi ini dirancang untuk mengeksplorasi hubungan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Baluran.

Penelitian ini memfokuskan kajian mendalam pada koridor strategis JL. Basuki Rahmat di Kabupaten Situbondo untuk memperoleh data yang akurat. Hasil penelitian diharapkan menjadi model evaluasi layanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Baluran di wilayah lain serta memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan sesuai kebutuhan pelanggan. Penelitian ini bertujuan mengkaji pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan serta merumuskan strategi peningkatan layanan yang dapat diimplementasikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Baluran.

Fokus penelitian pada kawasan strategis JL. Basuki Rahmat di Kabupaten Situbondo dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang presisi dan dapat diandalkan. Temuan penelitian diproyeksikan dapat menjadi acuan evaluasi layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Baluran di zona lainnya, sekaligus memberikan sumbangan teoretis dan aplikatif dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan yang responsif terhadap kebutuhan konsumen. Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak berbagai dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan serta merancang strategi pengembangan layanan yang dapat diterapkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Baluran.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, khususnya pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Baluran di Kabupaten Situbondo. Rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Baluran. Sejalan dengan itu, tujuan penelitian ini adalah untuk

menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antara kedua variabel tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontibusi penting dalam pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Baluran di Kabupaten Situbondo. Adapun Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo. Dengan tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dengan tujuan menguji hipotesis melalui pengumpulan dan analisis data statistik (Sugiyono, 2022). Penelitian lapangan dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo, yang berlokasi di Jl. Pb. Sudirman No.02, Patokan, Kecamatan Situbondo. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama tiga bulan, dari tanggal 3 Maret hingga 30 Juni 2025.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dipilih sebagai paradigma penelitian karena memungkinkan pengukuran variabel-variabel penelitian secara objektif, sistematis, dan terukur melalui data numerik yang dapat dianalisis menggunakan teknik statistik yang tepat. (Sugiyono, 2017:7) Paradigma kuantitatif memiliki karakteristik positivistik yang menekankan pada objektivitas generalisasi, dan kemampuan prediksi berdasarkan hubungan sebab-akibat antar variabel. (Neuman, 2014:96).

Pemilihan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini berdasarkan pada beberapa pertimbangan metodologis yang fundamental. (Creswell, 2014:4) Pertama, penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai ada tidaknya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan sebagai variabel

independen terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen, yang memerlukan pengujian statistik untuk membuktikan atau menolak hipotesis tersebut. (Umar, 2005:55) Kedua, penelitian ini berupaya mengukur besaran pengaruh dan tingkat korelasi antara kedua variabel secara kuantitatif, sehingga memerlukan instrumen pengukiran yang valid dan reliabel serta teknik analistik yang sesuai. (Sugiyono, 2017:121) Ketiga, penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan temuan yang dapat digeneralisasi kepada populasi yang lebih luas, yaitu seluruh pelanggan PDAM Tirta Baluran, sehingga memerlukan sampel yang representatif dan teknik sampling yang tepat. (Creswell, 2014:157)

Ditinjau dari tujuan penelitiannya, penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian deskriptif-eksplanatori (*eksplanatory research*). (Umar, 2005:17) Aspek deskriptif dalam penelitian ini tercermin upaya untuk menggambarkan, mengidentifikasi, dan menguraikan karakteristik dari variabel-variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berdasarkan persepsi responden. (Sugiyono, 2017:11) Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis mengenai fakta-fakta dan karakteristik populasi atau fenomena tertentu secara akurat, tanpa melalukan manipulasi atau intervensi terhadap variabel yang diteliti. (Neuman, 2014:38) Dalam konteks penelitian ini, aspek deskriptif mencakup penggambaran profil responden, distribusi jawaban responden terhadap setiap indikator kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, serta tingkat persepsi responden terhadap kedua variabel tersebut. (Sugiyono, 2017:25)

Sementara itu, aspek eksplanatori dalam penelitian ini tercermin pada upaya untuk menjelaskan hubungan kausal antara variable independen dan variabel dependen, yaitu sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. (Creswell, 2014:75) Penelitian eksplanatori bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis hubungan sebab akibat antara variabel-variabel penelitian, serta menguji teori atau hipotesis yang telah dikembangkan berdasarkan landasan teoritis yang relevan. (Neuman, 2014:63) Penelitian ini berupaya menjelaskan mengapa dan bagaimana

kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta mengukur besaran pengaruh tersebut secara kuantitatif melalui analisis regresi linier sederhana. (Umar, 2005:142)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan berbagai uji statistic untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Baluran Kabupaten Situbondo dengan melibatkan 344 responden. Uji validitas dilakukan menggunakan program SPSS versi 22 untuk memastikan instrument kuesioner mampu mengukur aspek yang hendak diteliti dengan tepat. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua item pernyataan untuk variable kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari r table (0,1058), dengan nilai berkisar antara 0,466 hingga 0,658 untuk semua indicator. Uji reliabilitas menggunakan teknik Cronbach Alpha mengonfirmasi konsisten internal kedua variable dengan skor masing-masing 0,853, untuk variable kualitas pelayanan sebesar 0,814, keduanya melampaui batas minimum 0,60 sehingga instrument dinyatakan reliable.

Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas dan uji heteroskedastisitas menunjukkan hasil yang memenuhi syarat kelayakan model regresi. Uji normalitas secara grafik menggunakan normal probability plot memperlihatkan bahwa titik-titik data tersebar di area sekitar garis diagonal, mengindikasikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas data. Sementara itu, uji heteroskedastisitas melalui grafik Scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tersebar baik atas, bawah, samping kanan dan samping kiri angka nol pada sumbu Y, yang berarti tidak terjadi pelanggaran asumsi heteroskedastisitas pada model regresi.

Uji regresi linier sederhana menghasilkan persamaan $Y = 3,268 + 0,514X + e$ dengan nilai signifikansi 0,000 yang jauh lebih kecil dari batas kritis 0,05, menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara statistic sangat signifikan dan dapat diandalkan. Koefisien regresi positif sebesar 0,514 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit kualitas

pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,514 unit. Uji parsial (uji t) menunjukkan nilai t hitung sebesar 20,047 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternative diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Uji simultan (uji F) menghasilkan sebesar 401,867 dengan tingkat signifikansi 0,000, menunjukkan bahwa secara statistic model regresi yang digunakan sangat signifikan dan dapat diterima. Nilai F hitung yang sangat besar ini mengindikasikan bahwa variable kualitas pelayanan memiliki kemampuan yang sangat kuat dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variable kepuasan pelanggan. Terakhir uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai R sebesar 0,735 yang mengindikasikan korelasi positif yang kuat antara kedua variable, dengan nilai R Square sebesar 0,540 atau 54% yang berarti variable kualitas pelayanan mampu menjelaskan 54% dari variasi yang terjadi pada variable kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya 46% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,539 yang hamper sama dengan R Square menunjukkan bahwa model cukup stabil dan reliable, sementara Standard Error of the Estimate sebesar 1,874 menunjukkan tingkat kesalahan standar yang relative kecil dan akurasi model yang baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan berbagai penelitian pada Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Baluran Kabupaten Situbondo adalah kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Indikator kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memengaruhi kepuasan baik secara parsial maupun simultan. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Baluran menghadapi tantangan seperti kehilangan air, tingkat pelayanan yang belum optimal, dan kapasitas reservoar yang tidak sesuai kebutuhan pelanggan. Masalah distribusi air juga berdampak pada kepuasan pelanggan, terutama terkait kontinuitas layanan, kualitas air, dan respons terhadap

keluhan. Penelitian lain menunjukkan bahwa faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah kesungguhan pelayanan, responsivitas, kepercayaan, dan kemampuan memberikan jaminan layanan yang baik. Penerapan konsisten faktor-faktor tersebut akan meningkatkan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Umar, H. (2005). Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis. Jakarta: RajaGrafindo Persada.