

Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Air Bersih PAMSIMAS terhadap Kepuasan Pelanggan di Kelurahan Kuripan Yosorejo Kecamatan Pekalongan Selatan Kota Pekalongan

Syamsul Arifin¹⁾, Bambang Sugiyarto²⁾

¹⁾Pendidikan Teknik Bangunan, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Semarang

²⁾Pendidikan Teknik Bangunan, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Semarang

Email: ¹⁾savingpk1512@gmail.com

 <https://doi.org/10.15294/scaffolding.v14i1.4575>

ABSTRAK

Kebutuhan akan air bersih semakin meningkat sebagai kebutuhan dasar warga di era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat. Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan air bersih adalah dengan membangun Program Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS). Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PAMSIMAS di Kelurahan Kuripan Yosorejo. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan populasi sebanyak 91 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *cluster random sampling*. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis koefisien korelasi dan determinasi berganda, analisis regresi linear berganda, uji F, dan uji t dengan bantuan program SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji parsial variabel bukti fisik memperoleh t hitung 18.699, daya tanggap memperoleh t hitung 12.046, keandalan memperoleh t hitung 16.398, jaminan memperoleh t hitung 15.220, dan empati memperoleh t hitung 18.770 sehingga dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Kelurahan Kuripan Yosorejo. Berdasarkan uji simultan variabel bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati memperoleh nilai F hitung sebesar 120,309 sehingga dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Kelurahan Kuripan Yosorejo.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PAMSIMAS

ABSTRACT

The need for clean water is increasingly recognized as a fundamental requirement for citizens in the era of globalization and rapid technological advancement. One of the government's efforts to improve clean water services is through the implementation of the Community-Based Drinking Water and Sanitation Access Enhancement Program (PAMSIMAS). This research aims to understand the influence of service quality on customer satisfaction levels in the PAMSIMAS program in the Kuripan Yosorejo Urban Village. This study utilized a survey method with a population of 91 respondents. The sampling technique employed was cluster random sampling. Data analysis techniques included validity testing, reliability testing, classic assumption testing, multiple correlation and determination analysis, multiple linear regression analysis, F-test, and t-test using SPSS version 27. The results of the research indicate that based on partial testing, tangible variable obtained a calculated t-value of 18.699, responsiveness obtained a calculated t-value of 12.046, reliability obtained a calculated t-value of 16.398, assurance obtained a calculated t-value of 15.220, and empathy obtained a calculated t-value of 18.770, indicating a significant influence on customer satisfaction in the PAMSIMAS program in the Kuripan Yosorejo Urban Village. Based on simultaneous testing, the physical evidence, responsiveness, reliability, assurance, and empathy variables obtained

a calculated F-value of 120.309, indicating a significant influence on customer satisfaction in the PAMSIMAS program in the Kuripan Yosorejo Urban Village.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, PAMSIMAS

1. PENDAHULUAN

Kebutuhan akan air bersih semakin meningkat sebagai kebutuhan dasar warga di era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat. Namun, di beberapa daerah di Indonesia, masih banyak warga yang belum mendapatkan akses air bersih yang memadai. Demi pemenuhan kebutuhan air bersih sebagai hak dasar warga negara yang dijamin oleh pemerintah, Indonesia membentuk Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM) melalui Peraturan Presiden nomor 90 tahun 2016 tentang Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2020-2024 adalah mencapai 100% akses air minum yang layak, dengan persyaratan bahwa 15% harus bersumber dari air minum aman, dan 30% melalui sistem perpipaan. Hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) 2020 menunjukkan bahwa Indonesia telah mencapai 90,2% akses air minum yang layak, termasuk 20,7% melalui perpipaan. Namun, berdasarkan Studi Kualitas Air Minum Rumah Tangga 2020, hanya 11,9% yang memiliki akses ke air minum aman.

Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan air bersih adalah dengan membangun Program Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS). PAMSIMAS adalah program pemerintah Indonesia yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat di pedesaan dengan menyediakan air minum dan sanitasi yang layak. Peraturan ini menetapkan bahwa PAMSIMAS merupakan salah satu program prioritas nasional dalam rangka meningkatkan akses dan kualitas pelayanan air minum dan sanitasi di pedesaan. Salah satu kelurahan yang menjadi sasaran program PAMSIMAS di Kota Pekalongan adalah Kelurahan Kuripan Yosorejo, Kecamatan Pekalongan Selatan. PAMSIMAS hadir di wilayah ini untuk menyediakan layanan air bersih bagi masyarakat. Namun, tidak semua masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh PAMSIMAS. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu: kualitas pelayanan air bersih, kualitas air yang buruk, ketidaksediaan air yang konsisten, infrastruktur yang tidak memadai, kurangnya informasi dan komunikasi, dan faktor ekonomi.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan pelanggan di sekitar lokasi penelitian, terungkap adanya sejumlah keluhan signifikan terkait layanan PAMSIMAS di Kelurahan Kuripan Yosorejo. Masalah-masalah tersebut meliputi fasilitas kantor yang tidak memenuhi standar, seperti kondisi bangunan dan peralatan yang kurang terawat, serta penampilan pegawai yang kurang rapi yang menyebabkan keraguan terhadap kredibilitas layanan. Selain itu, standar pengukuran meteran air yang tidak jelas, keterlambatan dalam pelayanan, kurangnya informasi yang disampaikan oleh petugas, inkonsistensi jam kerja layanan, kualitas air yang buruk, dan perilaku petugas yang kurang ramah juga menjadi masalah serius. Semua isu ini dapat mengancam tingkat kepuasan pelanggan dan menurunkan penggunaan layanan jika tidak ditangani dengan cepat dan efektif melalui tindakan korektif seperti perbaikan infrastruktur, pelatihan ulang staf, dan peninjauan kebijakan layanan.

Atas dasar kenyataan tersebut, untuk dapat memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PAMSIMAS di Kelurahan Kuripan Yosorejo, penulis termotivasi untuk mengkaji dan meneliti fenomena tersebut. Sehingga, penulis mengangkat skripsi berjudul **“Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Air Bersih PAMSIMAS Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kelurahan Kuripan Yosorejo Kecamatan Pekalongan Selatan Kota Pekalongan”**. Dalam analisis ini, akan dilakukan penilaian terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan air bersih menurut Pasuraman (Kanaf dkk., 2022) yang meliputi dimensi bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) oleh PAMSIMAS.

2. METODE

Penelitian ini mengadopsi metode kuantitatif, yang merujuk pada pendekatan penelitian yang menggunakan data berbentuk kuantitatif untuk menganalisis korelasi antar variabel. Penelitian ini menggunakan metode survei, yaitu metode penelitian yang mengumpulkan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Survei lapangan dilakukan untuk mengumpulkan data dari responden yang berada di lapangan, sedangkan literatur digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber-sumber tertulis. Penelitian ini juga memanfaatkan pendekatan kausal, yang merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antar variabel. Dalam penelitian kausal, peneliti akan menguraikan bagaimana perubahan nilai dalam satu variabel dapat menyebabkan perubahan nilai dalam variabel lainnya (Rosyidah dkk., 2023).

Dalam penelitian ini, evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Pamsimas Kelurahan Kuripan Yosorejo dilakukan dengan menggunakan pendekatan konsep *servqual* yang meliputi dimensi bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati. Bukti fisik merujuk pada fasilitas fisik yang diperlukan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh penyedia dalam berbagai bentuk (Along, 2020). Daya tanggap dalam konteks kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan, keinginan, atau masalah pelanggan dengan tingkat kecepatan, efisiensi, dan efektivitas yang tinggi (Tjiptono, 2004). Keandalan mencakup kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi atau bahkan melebihi janji atau komitmen yang telah mereka buat kepada pelanggan, baik terkait dengan waktu, kualitas, maupun ketepatan (Tjiptono, 2004). Jaminan merupakan pondasi bagi kepuasan pelanggan, di mana penyedia layanan berkomitmen untuk menghasilkan layanan yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan harapan pelanggan (Gasperz, 1997). Empati dalam pelayanan tidak hanya sekedar perhatian, tetapi juga mencakup keseriusan dan simpati terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan (Parasuraman, 2001). Pengukuran persepsi pelanggan menggunakan skala *ordinal* dan skala *likert*.

Sebelum melakukan analisis data, pernyataan dalam angket akan melalui tahap uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat mengukur dengan tepat apa yang dimaksud. Instrumen yang tidak valid akan dieliminasi dan tidak akan digunakan dalam tes berikutnya atau dalam proses analisis data. Data dianggap reliabel jika jawaban tetap konsisten dalam kelompoknya pada waktu yang berbeda. Setelah instrumen dalam angket telah melalui uji validitas dan reliabilitas, mereka akan didistribusikan kembali kepada responden untuk analisis lebih lanjut. Beberapa jenis pengujian yang dilakukan meliputi uji normalitas, multikolonieritas, heteroskedastisitas, analisis koefisien korelasi dan determinasi berganda, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Kuripan Yosorejo, Kecamatan Pekalongan Selatan, Kota Pekalongan dengan waktu pelaksanaan pada bulan agustus sampai oktober tahun 2023. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 91 orang. Sampel diambil menggunakan teknik *probability sampling* dengan model *cluster random sampling*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil merupakan bagian utama artikel ilmiah, berisi : hasil bersih tanpa proses analisis data, hasil pengujian hipotesis. Hasil dapat disajikan dengan table atau grafik, untuk memperjelas hasil secara verbal

Pembahasan merupakan bagian terpenting dari keseluruhan isi artikel ilmiah. Tujuan pembahasan adalah: Menjawab masalah penelitian, menafsirkan temuan-temuan, mengintegrasikan temuan dari penelitian ke dalam kumpulan pengetahuan yang telah ada dan menyusun teori baru atau memodifikasi teori yang sudah ada.

Tabel 1. Elemental compositions of sampling sites (STYLE: JURNAL – TABEL)

Site	TiO ₂ (wt%)	Al ₂ O ₃ (wt%)	MnO (wt%)	MgO (wt%)	Na ₂ O (wt%)
GIJ	0.5	16.4	0.19	2.74	3.00
GPW	0.78	19.0	0.18	4.57	2.55
GSR	0.62	16.3	0.17	3.09	3.09
KLB	0.67	15.7	0.14	5.07	2.59
KSG	1.90	17.1	0.15	3.79	3.33
PWH	0.58	20.9	0.12	1.55	3.00
SKP	0.68	17.8	0.16	3.12	2.75

4. SIMPULAN DAN SARAN

Dari analisis yang telah dilakukan sebelumnya, disimpulkan bahwa dengan uji T secara parsial dimensi bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Kelurahan Kuripan Yosorejo. Selain itu, berdasarkan hasil uji F secara simultan, kelima dimensi pelayanan tersebut secara bersama-sama juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Kelurahan Kuripan Yosorejo. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari PAMSIMAS Kelurahan Kuripan Yosorejo sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa saran dapat diberikan. Pertama, petugas PAMSIMAS perlu menjaga dan memelihara fasilitas fisik dengan baik untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam menerima layanan. Kedua, petugas perlu dilatih untuk responsif terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan dengan sopan dan ramah. Ketiga, konsistensi dalam memberikan layanan air bersih selama 24 jam perlu dipertahankan untuk meningkatkan keandalan pelayanan. Keempat, perlu dilakukan pengecekan dan peningkatan terhadap kualitas air bersih yang disalurkan serta memberikan pelayanan yang menyeluruh terhadap permintaan pelanggan. Kelima, perlakuan yang adil dan penuh perhatian terhadap setiap pelanggan diharapkan agar timbul rasa kepuasan dan kepercayaan. Terakhir, implementasi kelima dimensi pelayanan harus terus dijaga oleh seluruh petugas PAMSIMAS untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan kepada pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada Drs. Bambang Sugiyarto, M.T., Aris Widodo, S.Pd., M.T., dan Listiyono Budi, S.Pd., M.T. sebagai pembimbing yang telah memberikan bimbingan secara sabar dan memberikan arahan sejak tahap awal penulisan hingga artikel jurnal ini selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94-99. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap>. ISSN 2302-2698, e-ISSN 2503-2887.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1). p-ISSN: 1978-5119; e-ISSN: 2776-3005.
- Gasparz, V. (1997). Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa. *Jakarta: Gramedia Pustaka Utama*.

- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Kanaf, J. Y., Irawati, I., & Halimah, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik air bersih terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang. *Jurnal MODERAT*, 8(4), 744-755. <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat>
- Parasuraman, A. V. (2001). Delivering Quality Service (Diterjemahkan oleh Sutanto). *New York: The Free Press*.
- Peraturan Pemerintah. (2015). Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum. *Lembaran Negara No. 345, 28 Desember 2015*.
- Peraturan Presiden. (2016). Peraturan Presiden Nomor 90 Tahun 2016 tentang Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum. *Lembaran Negara No. 232/2016, 31 Oktober 2016*.
- Rosyidah, C. D. D., Rokhmaniyah, & Suhartono. (2023). Pengaruh pemberian penguatan terhadap kedisiplinan belajar siswa kelas IV SDN Sekecamatan Prembun tahun ajaran 2021/2022. *Kalam Cendekia: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 11(01). P-ISSN: 2338-9400, E-ISSN: 2808-2621.
- Sudjana, N. (2000). Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar. *Bandung: PT. Sinar Baru Algensindo*
- Sugiyono. (2016). Memahami Penelitian Kualitatif. *Bandung: Alfabeta*.
- Tjiptono, Fandy. (2004). Strategi Pemasaran. *Edisi Satu. Yogyakarta: Andi*.