

FAKTOR LINGKUNGAN, NILAI-NILAI, DAN SUMBER DAYA YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH DI PDAM TIRTA ANOM KOTA BANJAR

Oleh :

Deden Haria Garmana

(Dosen STIA Sebelas April Sumedang)

Abstrak

Penelitian ini memfokuskan pada pengaruh variabel X1 (faktor lingkungan), X2 (faktor nilai-nilai), dan X3 (faktor sumber daya) terhadap variabel Y (kualitas pelayanan) yang dilakukan sebagai usaha untuk mengukur berapa besar faktor lingkungan, nilai-nilai, dan sumber daya yang mempengaruhi kualitas pelayanan air bersih di PDAM Tirta Anom Kota Banjar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode eksplanatif yang akan menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis yang diajukan. Teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan menggunakan teknik studi kepustakaan dan teknik studi lapangan. Pemakaian alat analisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai/karyawan PDAM Tirta Anom Kota Banjar yang berjumlah 196 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling atau sampling acak sederhana. Dari hasil perhitungan penarikan sampel, didapat jumlah sampel sebanyak 66 orang pegawai/karyawan pada PDAM Tirta Anom Kota Banjar. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah analisis jalur (path analysis). Hasil penelitian menunjukkan fakta bahwa berdasarkan pengujian hipotesis, faktor lingkungan (X1), faktor nilai-nilai (X2), dan faktor sumber daya (X3) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y). Hipotesis penelitian yang mengemukakan bahwa faktor lingkungan (X1), nilai-nilai (X2), dan sumber daya (X3) berpengaruh secara parsial dan secara simultan terhadap kualitas pelayanan (Y), hasilnya menunjukkan bahwa secara parsial pengaruh faktor sumber daya (X3) adalah yang paling besar terhadap kualitas pelayanan (Y) disusul dengan pengaruh faktor nilai-nilai (X2) dan faktor lingkungan (X1). Secara simultan faktor lingkungan, nilai-nilai, dan sumber daya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan air bersih di PDAM Tirta Anom Kota Banjar.

Kata Kunci: *Lingkungan, Nilai-Nilai, sumber Daya, Kualitas Pelayanan*

A. Pendahuluan

Agar tujuan pelayanan publik (*public service*) pemerintah dapat dirasakan di daerah-daerah secara merata, maka pemerintah mengubah sistem pemerintahan dari sistem pemerintahan yang “*sentralistis*” kepada sistem pemerintahan “*desentralistis*” dalam wujud pembentukan daerah otonom dan pemberian otonomi daerah kepada Kabupaten dan Kota yang ada di seluruh Indonesia, yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Dengan demikian Kabupaten dan Kota di seluruh wilayah Negara Republik Indonesia, diberikan kesempatan untuk dapat berkembang dan membangun daerahnya dan melayani masyarakat sesuai dengan aspirasi masyarakat yang ada di daerah bersangkutan, tanpa ada monopoli atau campur tangan dari pemerintah pusat yang terlalu jauh.

Sehubungan dengan hal tersebut selain perusahaan daerah yang mengutamakan kemanfaatan umum (*public utility*) maka wajar, apabila daerah dapat pula mendirikan perusahaan daerah seperti PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) yang khusus dimaksudkan untuk memberikan pelayanan (*service*) air bersih kepada masyarakat di daerah di samping sebagai salah satu sumber penghasilan daerah. Perusahaan Daerah dewasa ini pada umumnya merupakan perusahaan yang tidak mengutamakan pada keuntungan (*profit*) semata-mata, melainkan juga ditujukan bagi terwujudnya “fungsi sosial perusahaan” untuk masyarakat di daerah itu. Dengan kata lain perusahaan daerah disamping sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah juga sebagai “*public service and public utility*”.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Anom Kota merupakan bagian dari pemerintahan Kota Banjar yang berperan sebagai perusahaan daerah, yang mampu menghasilkan pendapatan asli daerah. Berpedoman pada Kebijakan Tentang Perusahaan Daerah Air Minum, bahwa keberadaan Perusahaan Daerah

Air Minum merupakan tuntutan organisasi guna pemberian pelayanan kebutuhan air bersih bagi masyarakat serta menunjang keberhasilan dan menghimpun sumber keuangan daerah dari sektor pengelolaan air bersih.

PDAM Tirta Anom adalah Perusahaan Daerah Air Minum yang ada di Kota Banjar, yang pendiriannya berdasarkan Peraturan Daerah Kota Banjar Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pendirian Perusahaan Air Minum Tirta Anom Kota Banjar. PDAM Tirta Anom merupakan bagian dari Pemerintah Kota Banjar, yang keberadaannya sangat berperan dalam pemberian pelayanan (*service*) air bersih pada masyarakat Kota Banjar di samping sebagai pemasukan pendapatan asli daerah Kota Banjar, sedangkan untuk jajaran direksi terbentuk pada tanggal 13 Desember 2004 dengan landasan hukum berdasarkan pada Keputusan Walikota Banjar Nomor 821.2/Kpts.461/KEPEG/2004 tentang Pengangkatan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Anom Kota Banjar.

Keberadaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan tuntutan kebutuhan pelayanan akan air bersih pada masyarakat, selain itu merupakan tuntutan organisasi guna menunjang keberhasilan dan menghimpun sumber keuangan daerah dari sektor pengelolaan air bersih. Sumber pendapatan asli daerah ini harus dikelola dengan baik secara terpadu dan berkesinambungan sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai pengguna air bersih dari PDAM. Air bersih merupakan kebutuhan pokok bagi kehidupan penduduk, termasuk penduduk Kota Banjar. Dikaitkan dengan pengadaan air bersih, organisasi yang bertanggung jawab untuk mensuplai air dan melayani kebutuhan air bersih bagi penduduk Kota Banjar tersebut adalah PDAM Tirta Anom Kota Banjar.

Kualitas pelayanan air bersih dari PDAM Tirta Anom Kota Banjar merupakan harapan masyarakat pelanggan air bersih di Kota Banjar. Menurut

Kotler (dalam Tjiptono, 2004 : 61) "Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan". Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan (PDAM) melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Berdasarkan kenyataan di lapangan mengenai pelayanan air bersih kepada para pelanggan, kelihatannya belum optimal, hal ini terlihat dari keluhan-keluhan yang diajukan oleh pelanggan kepada PDAM.

Tabel 1.1
KONDISI PELAYANAN PDAM TIRTA ANOM KOTA BANJAR
TERHADAP PELANGGAN

Tahun	Jenis Keluhan Pelanggan		
	Air tidak lancar	Air keruh dan tidak sehat	Air mengalir tidak merata
2014	4 kasus di daerah pelayanan air bersih PDAM Kec. Purwahaerja dan 2 kasus di daerah pelayanan air bersih PDAM Kec. Pataruman	3 kasus di daerah pelayanan air bersih PDAM Kec. Pataruman dan 1 kasus di daerah pelayanan air bersih PDAM Kec. Banjar	2 kasus di daerah pelayanan air bersih PDAM Kec. Banjar
2015	3 kasus di daerah pelayanan air bersih PDAM Kec. Banjar dan 3 kasus di daerah pelayanan air bersih PDAM Kec. Pataruman	2 kasus di daerah pelayanan air bersih PDAM Kec. Purwahaerja dan 1 kasus di daerah pelayanan air bersih PDAM Kec. Banjar	2 kasus di daerah pelayanan air bersih PDAM Kec. Banjar
2016	2 kasus di daerah pelayanan air bersih PDAM Kec. Banjar	2 kasus di daerah pelayanan air bersih PDAM Kec. Banjar	3 kasus di daerah pelayanan

	dan 2 kasus di daerah pelayanan air bersih PDAM Kec.Pataruman	dan 1 kasus di daerah pelayanan air bersih PDAM Kec. Pataruman	air bersih PDAM Kec. Purwaharja
--	---	--	---------------------------------

Sumber : PDAM Tirta Anom Kota Banjar, 2016

Maka dalam hal ini timbul pertanyaan sebagai berikut: Mengapa pelayanan PDAM Tirta Anom Kota Banjar terhadap para pelanggan dirasakan tidak memuaskan dalam arti banyak keluhan-keluhan dari pelanggan. Faktor-faktor apa yang menyebabkan tidak memuaskannya pelayanan yang diberikan PDAM terhadap pelanggan.

B. Lingkungan (*Environment*)

Untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan, manajemen perlu memperhatikan dua faktor lingkungan yang pokok yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal dari organisasi. Menurut Suwarsono (1998 : 4) faktor pokok tersebut adalah “faktor eksternal yang yang tidak terkontrol oleh perusahaan dan faktor internal yang sepenuhnya berada dalam kendali perusahaan”. Faktor eksternal merupakan lingkungan bisnis yang melingkupi operasi perusahaan yang daripadanya muncul peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) bisnis.

Sedangkan pendapat Saladin (1997 : 35) menyatakan bahwa: “Lingkungan adalah faktor-faktor yang berada di luar jangkauan perusahaan yang dapat menimbulkan suatu peluang atau ancaman”. Selanjutnya menurut pendapat Robbins (1995 : 226) menjelaskan bahwa: “Lingkungan adalah sebagai segala sesuatu yang berada di luar batas-batas organisasi”. Lebih lanjut dikatakan bahwa untuk menyatakan lingkungan organisasi cukup mudah yaitu: ‘ambil saja alam semesta, kurangi bagian yang mewakili organisasi, sisanya adalah lingkungan’.

Sedangkan pengaruh lingkungan luar tidak langsung terdiri dari ekonomi, teknologi, politik dan sosial yang dapat mempengaruhi iklim dimana organisasi itu menjalankan misinya. Pengaruh lingkungan luar terhadap para manajer akan berbeda satu sama lain, dan hal ini sangat tergantung dari tujuan organisasi, kedudukan dan fungsi manajer itu dalam organisasi. Namun demikian manajer puncak suatu organisasi yang bertanggung jawab terhadap jalannya organisasi akan mempunyai kepentingan yang lebih besar terhadap lingkungan luar dibandingkan dengan manajer di bawahnya.

Manajer puncak memegang kunci sebagai penggerak dan pembimbing terhadap orang-orang yang terlibat dalam organisasi untuk melakukan penyesuaian terhadap kondisi lingkungan luar yang dihadapi. Dalam menghadapi keadaan yang kurang menentu ini, diperlukan ketanggapan dari para manajer, dan selanjutnya dapat mengantisipasinya melalui berbagai upaya dalam rangka menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan luar.

Mengenai faktor-faktor lingkungan tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam dua bentuk yaitu faktor lingkungan mikro dan lingkungan makro. Menurut Saladin (1997 : 37) yang dimaksud dengan lingkungan mikro adalah lingkungan yang secara langsung berkaitan dengan lingkungan, yang mempengaruhi perusahaan. Sedangkan lingkungan makro adalah kekuatan-kekuatan yang timbul dan berada di luar jangkauan serta biasanya terlepas dari situasi operasional perusahaan.

Lingkungan mikro ini terdiri dari: pelanggan, pemasok, pesaing dan publik (masyarakat). Sedangkan lingkungan makro terdiri dari: faktor ekonomi, faktor demografi, faktor geografi, faktor teknologi, faktor pemerintah, faktor sosial dan faktor politik

C. Nilai-Nilai (*Values*)

Kemampuan dan perilaku manajerial adalah bersumber dari sistem pribadi mereka, seperti dalam menentukan tujuan, minat, aspirasi, harapan, tingkah laku pribadi dan falsafah para manajer. Bagi seseorang nilai adalah suatu standar dalam proses mengambil keputusan, yang bukan hanya menentukan cara penentuan pilih akhir, tetapi juga menentukan bagaimana cara yang harus dilakukan untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Ibrahim (2004:138) yang dimaksud dengan nilai-nilai adalah sesuatu yang khas penting dalam perilaku organisasi karena dapat secara langsung mempengaruhi hasil, seperti kinerja atau pembinaan sumber daya manusia, dan dapat juga secara tidak langsung mempengaruhi perilaku terutama attitude dan persepsi. Nilai-nilai juga dapat berbeda refleksinya dalam berbagai lingkungan sosial dan budaya organisasi.

Dari keadaan ini akan mengakibatkan bahwa nilai juga berfungsi sebagai kriteria untuk melakukan suatu pilihan terhadap berbagai peristiwa yang dihadapinya. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sistem nilai para manajer dalam suatu organisasi akan berbeda satu sama lain, karena itu para manajer yang menghadapi kumpulan fakta yang sama, mungkin akan mengambil keputusan yang berbeda.

Informasi dan data yang bersifat fisik relatif mudah diketahui dan dihitung, tetapi lain halnya dengan yang bersifat non-fisik yang menyangkut nilai-nilai yang digambarkan dalam bentuk interaksi para manajer dengan bawahan di lingkungan organisasi. Nilai-nilai yang dimiliki oleh anggota organisasi khususnya manajer cukup penting untuk diperhitungkan dan di evaluasi, karena dengan nilai ini akan menentukan selain menyangkut pilihan mengenai hasil akhir yang dicapai, juga akan menentukan bagaimana cara untuk mencapainya.

D. Sumber Daya (*Resources*)

Seperti halnya adanya pengaruh lingkungan luar yang mempengaruhi perusahaan yang ada pada pilihan tentang strategi yang dijalankan, dan untuk mengukur strategi dalam pencapaian tujuan organisasi maka perlu membandingkan kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan. Dalam organisasi perlu ada pengaturan sumber daya melalui manajemen yang baik. Menurut Pendapat Hasibuan (2002 : 9) menyatakan bahwa: “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur pemanfaatan sumber daya dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”. Manajemen ini terdiri dari 6 (enam) unsur (6 M) yaitu : *men, money, methode, materials, machine, dan market.*

Menurut Nisjar dan Winardi (1997 : 108) bahwa: “Kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan tersebut dapat diidentifikasi melalui cara memperhatikan bidang-bidang sumber-sumber daya sesuatu bisnis, seperti misalnya manajemennya, struktur finansialnya, dan produk-produknya”. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa, ukuran kekuatan dan kelemahan dari suatu organisasi dapat diukur salah satunya dengan kekuatan sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi.

Kesadaran manusia akan sumber daya bukan suatu hal yang baru. Dengan kemampuan sumber daya, maka berbagai kegiatan organisasi akan berjalan dengan lancar. Martoyo (2000:6), sumber daya adalah alat mencapai tujuan atau kemampuan memperoleh keuntungan dari kesempatan-kesempatan tertentu, atau meloloskan diri dari kesukaran. Sehingga dengan demikian perkataan sumber daya (*resources*) mendahului personase perkataan itu merefleksikan appraisal manusia. jadi perkataan sumber daya tidak menunjukkan suatu benda atau suatu substansi, melainkan kepada suatu fungsi di mana suatu fungsi operasional untuk mencapai tujuan tertentu, seperti memenuhi kepuasan.

Dengan kata lain sumber daya merupakan suatu abstraksi yang mencerminkan appraisal manusia dan berhubungan dengan suatu fungsi atau operasi.

Menurut pendapat Zimmerman (dalam Martoyo, 2000 : 6) dengan tepat mengatakan: *“Resources are not, they becomes”*. Artinya bahwa sumber daya berkembang dan mengkerut secara dinamis menurut irama kegiatan dan kebutuhan manusia. Dalam hal ini faktor yang menentukan adalah dunia industri dan perkembangan teknologi, dimana di dalamnya peranan sumber daya manusia amatlah penting dan tidak bisa diabaikan keberadaannya dalam sebuah organisasi.

Dari pernyataan teori di atas bahwa perlu ada pengaturan dan perhatian yang baik terhadap sumber daya manusia dalam organisasi. Sebab sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu daripada tujuan organisasi. Dengan demikian sumber daya manusia perlu dikelola dengan baik, melalui manajemen sumber daya manusia.

E. Pembahasan

1. Faktor Lingkungan (X1)

Untuk mengetahui kondisi variabel faktor lingkungan X1, maka peneliti melakukan pengukuran dengan menggunakan angket yang terdiri dari 10 item pertanyaan. Setelah peneliti melakukan pengolahan data terhadap 10 item pertanyaan Faktor Lingkungan (X1). Distribusi proporsi dari 66 responden untuk masing-masing kategori kualitas berturut-turut adalah baik (0,0 %), cukup baik (31,22 %) kurang baik (42,65 %) dan Tidak Baik (26,13 %). Berikut ini hasil untuk masing-masing item sebagaimana tercantum pada tabel berikut di bawah ini

Tabel E.1 Kriteria Penilaian Faktor Lingkungan (X1)

NO	ITEM PERTANYAAN	KATEGORI KUALITAS
1	Adanya sumber air baku yang mencukupi untuk dikelola oleh PDAM	Baik
2	Adanya pilihan sumber air bagi pasokan air ke PDAM	Cukup
3	Adanya jumlah air yang banyak untuk diolah.	Baik
4	Adanya teknologi filterisasi/penyaringan air yang memadai.	Baik
5	Adanya pompa distribusi air yang berteknologi canggih	Cukup
6	adanya instalasi pengolahan yang baik	Cukup
7	Adanya areal hutan/pegunungan yang memungkinkan menyimpan cadangan air banyak.	Cukup
8	Adanya daerah aliran sungai yang memungkinkan dijadikan sumber pasokan air.	Baik
9	Adanya perubahan jumlah penduduk yang berdampak pada peningkatan jumlah pelanggan.	Cukup
10	Adanya kemampuan daya beli dari masyarakat yang berpengaruh terhadap peningkatan pelanggan	Cukup
KESELURUHAN		Cukup

Berdasarkan tabel 1 untuk melihat pada dimensi Faktor Lingkungan (X1) terlihat bahwa secara keseluruhan kebanyakan responden mengatakan bahwa faktor lingkungan baik lingkungan secara keseluruhan cukup. Hal ini terutama menyangkut sumber daya alam berupa sumber air baku yang masih satu sumber yaitu mengandalkan sungai Citanduy, yang apabila dimusim kemarau debit air tersebut menurun sangat rendah. Dan hal ini menjadi

persoalan yang sangat penting sebab inti pelayan dari PDAM adalah penyediaan air bersih bagi kepentingan hidup masyarakat secara keseluruhan. Disamping itu pula bahwa teknologi penunjang operasional dalam pengeolahan air bersih masih belum baik. Hal ini diindikasikan oleh terkadang masih terjadinya air yang tidak bersih dan kelihatan keruh, sehingga berdampak pada air yang tidak sehat untuk diminum, dan apabila hal tersebut tidak dapat di atasi maka akan berdampak pada kesehatan masyarakat pelanggan di Kota yang mengkonsumsi air bersih dari PDAM Tirta Anom Kota Banjar. Sementara itu bahwa kondisi geografis Kota Banjar juga memungkinkan sangat kurang dalam ketersediaan sumber air, disebabkan masih kurangnya penghijauan berupa hutan-hutan yang dapat menyediakan dan menyimpan cadangan air yang banyak, dan pada akhirnya faktor kependudukan yang semakin bertambah banyak memungkinkan akan semakin bertambah pula kebutuhan akan pelayanan air bersih untuk di konsumsi.

2. Faktor Nilai-Nilai (X2)

Untuk mengetahui kondisi variabel faktor Nilai-Nilai X2, maka peneliti melakukan pengukuran dengan menggunakan angket yang terdiri dari 7 item pertanyaan. Peneliti melakukan pengolahan data terhadap 7 item pertanyaan Faktor Nilai-Nilai (X2). Distribusi proporsi dari 66 responden untuk masing-masing kategori kualitas berturut-turut adalah baik (11,21 %), cukup baik (46,17 %) kurang baik (23,92 %) dan tidak baik (18,7 %). Berikut ini hasil untuk masing-masing item sebagaimana tercantum pada tabel berikut di bawah ini :

Tabel E. 2 Kriteria Penilaian Faktor Nilai-Nilai (X2)

NO	ITEM PERTANYAAN	KATEGORI KUALITAS
11	Adanya perilaku yang jujur dalam melaksanakan tugas.	Cukup Baik
12	Adanya sikap tanggung jawab terhadap tugas dan pekerjaan	Cukup
13	Adanya motivasi kerja yang tinggi dari pegawai.	Baik
14	Adanya penunjukan sikap yang profesional dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan.	Cukup
15	Adanya tingkat pendidikan dari aparat yang mendukung terhadap pekerjaan	Cukup
16	Adanya kreatifitas dalam melaksanakan pekerjaan	Cukup
17	Adanya sikap yang inovatif dalam mengembangkan kemampuan organisasi.	Cukup
KESELURUHAN		Cukup

Berdasarkan tabel 2 untuk melihat pada dimensi Faktor Nilai-Nilai (X2) terlihat bahwa secara keseluruhan kebanyakan responden mengatakan bahwa faktor secara keseluruhan faktor nilai-nilai cukup baik. Permasalahan nilai-nilai yang berlaku dalam PDAM adalah menyangkut kinerja pegawai yang dalam hal ini mengenai bagaimana pelayanan yang dilaksanakan kepada masyarakat. Seperti menyangkut sikap yang jujur mempunyai keunggulan dan visi yang dapat terealisasi. Ada beberapa yang menjadi kelemahannya yaitu sikap tanggung jawab dan motivasi pelayanan yang perlu di tingkatkan. Berdasarkan hasil observasi di lapangan salah satu sikap yang jujur misalnya dalam pencatatan meteran yang pada biasanya tidak disaksikan oleh pelanggan, dan pelanggan juga banyak yang tidak mengontrol pada catatan

meteran yang ada disetiap rumahnya. Dan kadang hal ini menimbulkan beberapa permasalahan dengan pelanggan akibat dari pencatatan yang memang menurut pendapat dan perkiraan pelanggan tidak seharusnya lebih mahal dan penggunaan yang tidak seharusnya lebih banyak. Permasalahan yang lain juga seperti dalam profesionalitas pegawai yang dalam pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan perlu ditunjukkan dengan apabila pelanggan mengeluh dan bahkan merasa tidak puas maka perlu dibuktikan dengan hal-hal yang menyangkut data-data kongkrit seperti catatan meteran air bersih yang diperlihatkan secara langsung.

3. Faktor Sumber Daya (X3)

Untuk mengetahui kondisi variabel faktor Sumber Daya X3, maka peneliti melakukan pengukuran dengan menggunakan angket yang terdiri dari 8 item pertanyaan. Peneliti melakukan pengolahan data terhadap 8 item pertanyaan Faktor Sumber Daya (X3). Distribusi proporsi dari 66 responden untuk masing-masing kategori kualitas berturut-turut adalah baik (5,1 %), cukup baik (72,4 %) kurang baik (22,4 %) dan tidak baik (0,0 %). Berikut ini hasil untuk masing-masing item sebagaimana tercantum pada tabel berikut di bawah ini :

Tabel E. 3 Kriteria Penilaian Faktor Sumber Daya (X3)

NO	ITEM PERTANYAAN	KATEGORI KUALITAS
18	Adanya tingkat pendidikan yang tinggi dari aparat.	Cukup

19	Adanya kemampuan penguasaan teknologi pengolahan air bersih.	Cukup
20	Adanya kemampuan yang baik dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan	Cukup
21	Adanya anggaran yang memadai bagi peningkatan hasil olahan air bersih.	Baik
22	Adanya anggaran yang memadai untuk menunjang operasional PDAM	Cukup
23	Adanya prasarana yang memadai yang menunjang terhadap pelayanan air bersih.	Cukup
24	Adanya peralatan yang memadai bagi operasional pengolahan air	Cukup
25	Adanya peralatan yang memadai bagi pendistribusian air	Cukup
KESELURUHAN		Cukup

Berdasarkan tabel 3, untuk melihat pada dimensi Faktor Sumber Daya (X3) terlihat bahwa secara keseluruhan kebanyakan responden mengatakan bahwa faktor sumber daya dapat dikatakan secara keseluruhan Cukup. Permasalahan kualitas sumber daya manusia, modal dan prasarana bagi faktor sumber daya keseluruhan merupakan hal yang penting. Sumber daya yang ada masih kurang dalam pendidikan pegawai yang belum memadai, anggaran dari yang dikelola oleh PDAM belum memadai dan pemerintah daerah pun belum maksimal dalam pemberian modal bagi operasional pelayanan PDAM lebih baik hal ini berdampak pada keterbatasan prasarana yang dimiliki.

4. Kualitas Pelayanan (Y)

Untuk mengetahui kondisi variabel Kualitas Pelayanan, maka peneliti melakukan pengukuran dengan menggunakan angket yang terdiri dari 27 item pertanyaan. Setelah peneliti melakukan pengolahan data terhadap 27 item pertanyaan Kualitas Pelayanan (Y), Distribusi proporsi dari 66 responden

untuk masing-masing kategori kualitas berturut-turut adalah baik (0,0 %) Kurang Baik (27,6 %) dan Tidak Baik (72,4 %). Berikut ini hasil kualitas pelayanan untuk masing-masing item sebagaimana tercantum dalam tabel berikut di bawah ini:

Tabel E. 4 Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan (Y)

NO	ITEM PERTANYAAN	KATEGORI KUALITAS
26	Adanya kemampuan memberikan kepuasan pelayanan pada pelanggan	Cukup
27	Adanya kesinambungan atas pelayanan yang diberikan.	Cukup
28	Adanya perimbangan antara kemampuan melayani dengan permintaan pelanggan	Cukup
29	Adanya keterbukaan dalam pemberian informasi pelayanan yang diberikan.	Cukup
30	Adanya kemampuan menjelaskan informasi mengenai prosedur dalam pemberian pelayanan.	Cukup
31	Memahami pelanggan	Cukup
32	Menerima keluhan pelanggan	Cukup
33	Adanya kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan.	Cukup
34	Adanya ketepatan waktu terhadap pelayanan yang diberikan.	Cukup
35	Adanya konsistensi dalam pemberian layanan dengan ketentuan pelayanan dan pelaksanaan.	Cukup
36	Realisasi layanan langsung	Cukup
37	Tepat janji.	Cukup

38	Adanya persyaratan terhadap suatu objek pelayanan	Cukup
39	Adanya sarana dan prasarana yang memadai	Cukup
40	Adanya dukungan yang menunjang pemberian layanan	Baik
41	Jaminan kebersihan air.	Baik
42	Ketepatan dan kecepatan layanan.	Kurang Baik
43	Adanya rasa aman pada waktu menerima pelayanan	Cukup
44	Adanya rasa nyaman dalam menerima pelayanan.	Kurang Baik
45	Adanya keadilan dalam memberikan pelayanan	Baik
46	Adanya kecepatan pelayanan yang diberikan pada pelanggan.	Cukup
47	Sikap ramah dalam pelayanan	Cukup
48	Tidak diskriminasi dalam pemberian layanan.	Cukup
49	Adanya konsistensi antara janji layanan dengan pelaksanaan.	Cukup
50	Adanya penghargaan yang tinggi kepada pelanggan.	Cukup
51	Bersikap mengayomi.	Cukup
52	Bersikap toleransi pada pelanggan	Cukup
KESELURUHAN		Cukup

Berdasarkan tabel 4, untuk melihat pada dimensi Kualitas Pelayanan (Y) terlihat bahwa secara keseluruhan kebanyakan responden mengatakan bahwa kualitas pelayanan air bersih Cukup berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat banyak sekali kekurangan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Anom Kota Banjar dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat. Seperti mengenai kurangnya dukungan yang dapat menunjang terhadap pemberian pelayanan, adanya biaya pelayanan yang

kadang-kadang tidak sesuai dengan dengan jasa pelayanan yang diperoleh, kurang konsistensinya antara janji layanan dengan pelaksanaan layanan pada pelanggan, dan kurangnya kemampuan petugas dalam pelaksanaan pelayanan pada pelanggan. Menurut hasil analisis peneliti hal tersebut merupakan sebagian unsur-unsur yang menjadi ukuran baik atau kurangnya pelayanan terhadap masyarakat pelanggan, dengan ketidaksesuaian antara biaya, persyaratan, dan terlalu panjangnya birokrasi pelayanan yang harus dilakukan, masyarakat pelanggan akan bersikap kurang baik terhadap organisasi yang bersangkutan pada akhirnya akan mengurangi terhadap kepercayaan dari organisasi bersangkutan. Selanjutnya peneliti menganalisis bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM belum berjalan secara maksimal, hal ini seharusnya tidak terjadi karena PDAM merupakan suatu organisasi usaha yang bersifat pelayanan kepada umum yang harus mengutamakan kepentingan pelanggan, sehingga unsur-unsur pelayanan yang sederhana, tepat, cepat, aman, dan adil merupakan bagian dari pelayanan umum yang didambakan oleh pelanggan.

5. Hasil Analisis Kontribusi Pengaruh

Besarnya koefisien jalur faktor lingkungan (X_1), faktor nilai-nilai (X_2), serta faktor sumber daya (X_3), baik secara individual maupun secara bersamaan, serta koefisien jalur dari variabel exogenous terlihat pada tabel di bawah ini :

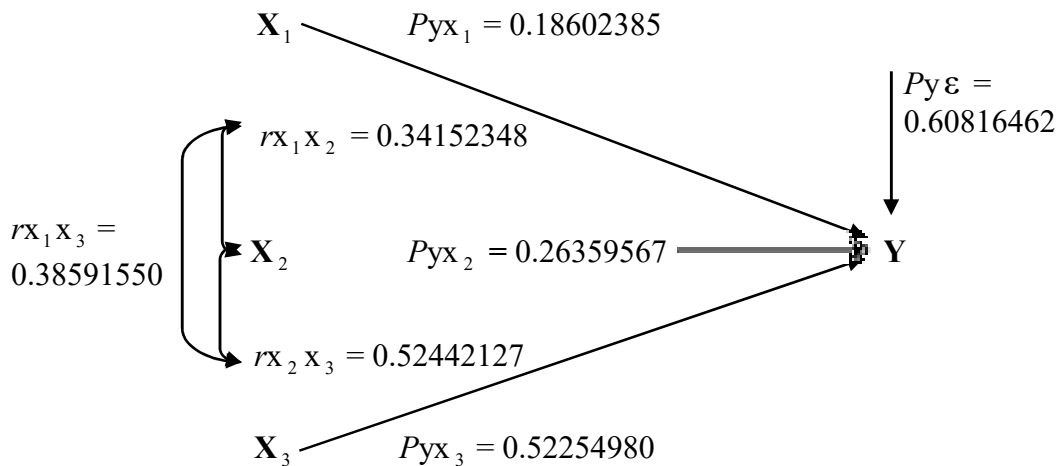
Tabel E. 5 Koefisien Jalur Variabel X_1 , X_2 , X_3 , DAN Variabel Exogenous

Individual			Bersamaan	Exogenous
P_{yx_1}	P_{yx_2}	P_{yx_3}	$R^2 y(x_1x_2x_3)$	$P_{y\epsilon}$

0.18602385	0.26359567	0.52254980	0.63013580	0.60816462
------------	------------	------------	------------	------------

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2016.

Digambarkan dalam bentuk diagram jalur hubungan kausal antara variabel terlihat dalam gambar berikut ini :



Gambar E.1

Diagram Jalur Hubungan Kausal Antara X_1 , X_2 , X_3 , DAN Y

Gambar di atas menunjukkan bahwa :

1. Hubungan kausal faktor lingkungan dengan variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0.18602385.
2. Hubungan kausal faktor nilai-nilai dengan variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0.26359567.
3. Hubungan kausal faktor sumber daya dengan variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0.52254980.
4. Hubungan kausal faktor lingkungan dengan faktor nilai-nilai adalah sebesar 0.34152348.
5. Hubungan kausal faktor lingkungan dengan faktor sumber daya adalah sebesar 0.38591550.

6. Hubungan kausal faktor nilai-nilai dengan faktor sumber daya adalah sebesar 0.52442127.
7. Adapun hubungan dari variabel lain yang tidak diukur dalam penelitian (exogenous) ini adalah sebesar 0.60816462.

Antara faktor X_1 , X_2 , dan X_3 terdapat hubungan korelatif, dan faktor X_1 , X_2 , dan X_3 secara bersama-sama mempengaruhi variabel Y , struktur hubungan variabel tersebut dinyatakan dalam persamaan regresi sebagai berikut :

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Berdasarkan hasil perhitungan regresi melalui SPSS 11. diperoleh nilai regresi sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 4.378 + 0.111 + 0.186 + 0.438$$

Nilai konstanta yang didapat pada persamaan di atas adalah sebesar 4.378, dimana makna dari nilai tersebut adalah bahwa dalam kondisi tetap, faktor lingkungan, faktor nilai-nilai, serta faktor sumber daya dapat mempengaruhi setiap perubahan yang terjadi pada kualitas pelayanan sebesar 4.378 unit satuan. Atau dengan kata lain nilai tingkat kualitas pelayanan adalah sebesar 4.378 unit satuan dengan asumsi bahwa faktor lingkungan, faktor nilai-nilai, serta faktor sumber daya tersebut berada dalam kondisi tetap.

F. Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian ternyata faktor lingkungan mempunyai dampak terhadap PDAM. Seperti sumber air baku yang sangat menentukan kemampuan suplai air bersih kepada pelanggan, sehingga dengan ketersediaan sumber air baku, kemampuan teknologi, kondisi geografis dan demografis akan berpengaruh pula terhadap eksistensi dan kemampuan melayani PDAM kepada masyarakat. akan Faktor lingkungan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas

pelayanan di PDAM Tirta Anom Kota Banjar. Faktor lingkungan mempunyai pengaruh yang positif dan searah terhadap kualitas pelayanan. Implikasi dari arti kata tersebut adalah semakin diperhatikan faktor lingkungan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Faktor nilai-nilai yang ada berbentuk perilaku dan semangat kerja dari pegawai PDAM yang diterima dan dirasakan oleh pelanggan dapat terukur dengan bentuk pelayanan yang diberikan. Seperti motivasi kerja yang tinggi, bertanggung jawab, jujur dalam bertugas dapat menjadi salah satu faktor yang berpengaruh. Faktor nilai-nilai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di PDAM Tirta Anom Kota Banjar. Faktor nilai-nilai mempunyai pengaruh yang positif dan searah terhadap kualitas pelayanan. Implikasi dari makna tersebut adalah semakin baik nilai-nilai yang dimiliki maka akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Sumber daya merupakan faktor yang terbesar, hal ini menyangkut kualitas SDM dari pegawai PDAM dalam rangka melaksanakan pelayanan publik yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan. Faktor sumber daya berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di PDAM Tirta Anom Kota Banjar. Faktor sumber daya mempunyai pengaruh yang positif dan searah terhadap kualitas pelayanan. Implikasi dari arti kata tersebut adalah semakin baik pengelolaan sumber daya maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Faktor sumber daya mempunyai pengaruh individual yang terbesar yaitu 38 % terhadap kualitas pelayanan, faktor nilai-nilai mempunyai pengaruh kedua terbesar yaitu 29 % terhadap kualitas pelayanan, sedangkan faktor lingkungan mempunyai pengaruh yang terkecil yaitu 13 % terhadap kualitas pelayanan, artinya kualitas pelayanan air bersih PDAM Tirta Anom Kota Banjar sebagian besar ditimbulkan oleh faktor sumber daya. Namun demikian faktor lingkungan, faktor nilai-nilai, serta faktor sumber daya secara bersama-sama

mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan air bersih di PDAM Tirta Anom Kota Banjar.

Daftar Pustaka

- Allison, Michael dan Jude Kaye. 2005. *Perencanaan Strategis (Bagi Organisasi Nirlaba)*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dunn, William N. 1998. *Kebijakan Pengantar Analisis Publik* Gadjah Mada Yogyakarta : University Press.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Handoko, Hani, 1997. *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE.
- Henry, Nicholas. 1988. *Administrasi Negara*. (Alih Bahasa Luciana .D.Lontoh) Jakarta : Rajawali.
- Ibrahim, Amin. 2003. *Pokok-Pokok Ilmu Administrasi Publik dan Implementasinya*. Bandung : Program Pascasarjana UNPAD.
- Irawan D, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia.
- Ibrahim R. 1997. *Prospek BUMN dan Kepentingan Umum*. Citra Aditya Bakti : Bandung
- Islamy, M. Irfan. 2000. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Martoyo, Susilo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- Sedarmayanti. 1995. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung. Ilham Jaya.
- Sudarsono. J. 1997. *Pengantar Ekonomi Perusahaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3S.

Sugiyono. 1994. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

Saladin, Djasmin. 1997. *Manajemen Strategi dan Kebijakan perusahaan*. Bandung
: PT. Linda Karya.

Tjiptono, Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.