

**Pengaruh Distribusi Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan
di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum
Tirta Danau Tempe Kabupaten Wajo**

Andi Bau Salman¹, Andi Jamaluddin², Andi Bakti³, Rama⁴

¹⁻³⁻⁴Institut Ilmu Hukum dan Ekonomi Lamaddukelleng Sengkang

²STIE Tri Dharma Nusantara Makassar

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh distribusi air bersih terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Danau Tempe Kabupaten Wajo. Selain itu juga untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi distribusi air bersih terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bersifat empiris deskriptif. Lokasi penelitian di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Danau Tempe Kabupaten Wajo. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis data deskriptif yaitu dengan memaparkan atau menggambarkan hasil studi lapangan dan hasil studi literatur, kemudian menganalisa data yang diperoleh dan selanjutnya digunakan untuk membahas permasalahan yang ada sehingga mampu memberikan gambaran empirik dan faktual, baik yang bersifat deskriptif kualitatif maupun yang bersifat sosiologis tentang Pengaruh Distribusi Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan penelitian ini diperoleh hasil bahwa:

1. Sikap dan kualitas layanan serta kualitas air bersih yang mengacu pada ketepatan dan fasilitas yang menunjang serta penjelasan yang kongkrit membuat masyarakat sangat puas;
2. Kepuasan pelanggan dipengaruhi: lokasi strategis yang membuat jangkauan pengaliran dapat dikondisikan dengan cepat; perekrutan orang yang berkompeten sebagaimana keahlian di bidangnya membuat kualitas dari layanan makin direspon baik oleh masyarakat; fasilitas dengan teknologi modern seperti penyediaan layanan pembayaran berbasis teknologi web dan aplikasi android, IOS; dan pola kerja sama dengan Bank, Serta akses Pembayaran terpadu yang tersedia di Mini Market memudahkan masyarakat untuk membayar dengan tepat waktu, Kendaraan operasional yang cukup.

Kata Kunci: *distribusi air, kepuasan pelanggan, perumda air minum, sengkang*

PENDAHULUAN

Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe merupakan perusahaan umum daerah yang dinaungi langsung oleh pemerintah daerah Kabupaten Wajo berdasarkan dengan

ditetapkannya Ranperda Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe, sebagaimana dengan amanah UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe memiliki beberapa titik di Kabupaten Wajo di antaranya adalah SPAM IKK Tempe yang berlokasi di Jl. Mesjid Raya yang sekaligus menjadi objek utama dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, selain karena lokasinya yang strategis Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe merupakan tempat peneliti bekerja, sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian dan mendapatkan data yang dibutuhkan.

Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe memiliki jangkauan lokasi yang cukup luas, meliputi beberapa titik distribusi di Kecamatan Tempe di antaranya Tokampu, Jl. A.P. Pettarani, Jl. A. Pallawarukka, Jl. H. A. Tanjong, Jl. Merpati, Jl. Elang, Jl. Tekukur, Jl. Nuri, Jl. Sultan Hasanuddin, Jl. Wolter Monginsidi, dan Jl. Kelapa. SPAM IKK Tempe menempati lokasi yang strategis karena berada di tengah tengah area jangkauan distribusinya, menyebabkan SPAM IKK Tempe menjadi jantung pengaliran air bersih dan menjadi harapan masyarakat sekitar untuk memenuhi kebutuhan untuk keperluan sehari hari mereka. Dengan kondisi yang strategis itu Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe wajar dan patut jika dalam kinerja dan pelayanannya menjadi perhatian utama di daerah Kab. Wajo. Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe difasilitasi sarana transportasi sebanyak 4 unit mobil sebagai sarana pendistribusian air untuk menjangkau wilayah kerjanya. Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe mampu mensuplai air bersih dengan tepat waktu kepada masyarakat.

Perubahan adalah penentu utama bagi individu, kelompok, dan organisasi, termasuk perusahaan. Perubahan selalu ada dan selalu mempengaruhi fungsi organisasi mana pun. Salah satu karakteristik penting dari perbedaan adalah kecepatannya, yang telah meningkat secara signifikan hari ini. Memahami dan mengelola perubahan dalam suatu organisasi harus menjadi salah satunya kegiatan mendasar dalam pengelolaan masing-masing organisasi, termasuk perencanaan semua kegiatan peningkatan, khususnya, proses yang diterapkan dalam organisasi. Selain memiliki 6 orang karyawan yang disupervisi langsung oleh Andi Dedy Ahmad Iqbal, SH sebagai Direktur, Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe difasilitasi dengan fasilitas kantor dan peralatan pompa yang mumpuni serta jaringan filterisasi air yang berkualitas tinggi untuk menjaga kualitas air yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut. Maka tidak heran jika Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe menjadi harapan besar bagi masyarakat untuk tetap sksis memberikan pelayanan terbaik dalam penyuluran air bersih.

Pada dasarnya yang sangat dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk kelangsungan hidup adalah air, sehingga air menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan masyarakat. Masyarakat memperoleh air bersih dengan dua macam cara, pertama secara langsung mengambil dari alam seperti melalui sumber mata air dan sumur. Kedua menggunakan jasa atau layanan air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum.

Dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Pasal 18 disebutkan bahwa sebagai bentuk tanggung jawab Negara mengenai pengelolaan sumber daya air, maka pemerintah pusat mendelegasikan sebagian kewenangannya kepada pemerintah daerah. Selanjutnya pemerintah daerah Kabupaten/Kota membentuk Perusahaan

Daerah Air Minum di wilayahnya masing-masing sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum menyebutkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sebagai penyelenggara sistem penyediaan air minum, yang memiliki wewenang untuk melakukan pengelolaan air baku menjadi air minum dan pemerintah daerah yang berwenang dalam penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum bertanggungjawab untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan air baku untuk kebutuhan pengembangan sistem penyediaan air minum sesuai dengan kewenangannya.

Air bersih telah menjadi hal yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat dan menjadi kebutuhan pokok. Sebagaimana diketahui bahwa kebutuhan akan air bersih semakin meningkat seiring dengan bertambahnya penduduk. Air bersih digunakan terutama untuk kebutuhan hidup sehari-hari seperti air minum, memasak, mencuci dan lain-lain. Untuk itu perlu diupayakan agar kebutuhan akan air bersih senantiasa dapat terpenuhi disertai mutu pelayanan yang baik.

PDAM merupakan salah satu instansi yang sering mendapat keluhan dari masyarakat sebagai konsumen mengenai kualitas pelayanannya. Keluhan tersebut antara lain mengenai penanganan pengaduan yang responnya lambat, kebocoran pipa air sehingga distribusi air bersih kepada Konsumen terganggu, Kualitas air yang buruk, waktu pendistribusian yang tidak maksimal dan lain sebagainya. Berbagai keluhan terhadap pelayanan PDAM baik dari pelanggan lama maupun calon pelanggan baru menyebabkan konsumen tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM.

Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa PDAM memiliki tugas dan fungsi untuk melayani masyarakat dalam pemerataan distribusi air bersih yang diselenggarakan oleh BUMD, namun pada kenyataannya PDAM belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. PDAM memiliki banyak tugas dan fungsi antara lain memberikan pelayanan terhadap pelanggan atau konsumen dengan rincian tugas merencanakan teknis dibidang pemasaran produk dan hubungan masyarakat, pelayanan pelanggan terhadap perhitungan dan penagihan pemakaian air, melaksanakan dan menyelenggarakan pemasaran produk dan hubungan masyarakat, pelayanan pelanggan terhadap perhitungan dan penagihan pemakaian air.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang penilaian lembaga tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dalam pendistribusian air bersih adalah dengan memperbaiki system pelayanan, administrasi, meningkatkan sumber daya manusia yang berkompeten, serta menjalin kerja sama yang baik antara pihak distributor Air bersih dengan masyarakat sebagai konsumen. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang penilaian lembaga tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan.

Peneliti Terdahulu

Wagianti, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, tahun 2019, dengan judul "Pengaruh Pelayanan Distribusi Air Bersih terhadap Kepuasan Konsumen

di PDAM Tirta Muaro Kabupaten Tebo Kantor Cabang Sungai Bengkal”. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Pelayanan distribusi air bersih terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PDAM Tirta Muaro Kabupaten Tebo kantor cabang sungai bengkal didasarkan perolehan nilai R Square senilai 78,0% dan sisanya senilai 22,0% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Novida Anggraini, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Tahun 2017, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang”. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif cukup terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang. Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 56.9%, dan terlihat faktor-faktor lain di luar variabel sebesar 43.1%. Berdasarkan uji hipotesis (uji t) didapat nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar 7.331 dan t tabel 1.676.

Henny Puspitasari, 2009 dengan Judul “Pelayanan Distribusi Air Bersih Di Perusahaan Daerah Air Minum Surakarta, (Studi Tentang Daya Tanggap dan Kehandalan Petugas Terhadap Keluhan Pelayanan Distribusi Air Bersih)” Dari hasil penelitian, kapasitas produksi air yang dihasilkan oleh PDAM Surakarta kurang mencukupi kebutuhan pelanggan PDAM Surakarta apalagi jika musim kemarau tiba, akibatnya di beberapa daerah mengalami masalah pendistribusian air bersih. Untuk memperbaiki pelayanan distribusi air bersih, PDAM Surakarta seharusnya menambah kapasitas produksi air dengan melakukan perbaikan terhadap sumur dalam dan menambah jumlah sumur dalam untuk mendukung pelayanan pendistribusian air bersih, agar produksi air yang dihasilkan menjadi optimal.

Hipotesis

Adapun hipotesis atau perkiraan sementara dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Distribusi air bersih sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan umum daerah (Perumda) air minum tirta danau tempe kabupaten Wajo.
2. Faktor-faktor distribusi air bersih yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan umum daerah (Perumda) air minum Tirta Danau Tempe di antaranya adalah kualitas air bersih, harga

Defenisi Operasional

Distribusi menurut Komaruddin Sastrodipoera (2007:57), adalah gerakan barang, dan semua hal termasuk pengertian gerakan, dari pabrik ke pengguna, melalui saluran distribusi, mencakup kegiatan yang luas yang berhubungan dengan gerakan produk akhir yang efisien dari ujung garis produksi kepada konsumen dengan arus fisik suatu produk dari produsen ke konsumen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan arus bahan dan produk akhir dari tempat asal ke tempat pemakai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan mendapatkan laba.

Kepuasan Pelanggan menurut Tjiptono & Chandra, (2012:137), kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi

produk bersangkutan. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Operasionalisasi pengukuran kepuasan pelanggan bisa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan (importance), kinerja, dan faktor ideal.

Pelanggan menurut Lupiyoadi (2001:134), adalah seorang individu yang secara continue dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Digunakan pendekatan kuantitatif karena karena teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistic dengan menggunakan regresi linear sederhana. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada suatu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

Jenis data yang digunakan adalah jenis data kuantitatif dapat digunakan dalam penelitian ini agar dapat dijelaskan secara numerik untuk mengetahui informasi berupa angka yang akan diperoleh dari laporan yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Data primer merupakan data yang didapatkan langsung dari hasil penelitian melalui observasi, wawancara, dan kuesioner dengan pengguna pelanggan. Data primer pada penelitian ini adalah hasil pengisian angket yang diisi oleh pelanggan. daftar pertanyaan yang diberikan maupun melalui penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu: Studi kepustakaan dari beberapa sumber seperti jurnal, buku, dan bahan bacaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.; Kuesioner (pertanyaan tertulis) dengan responden dari pelanggan; dan Pengamatan langsung (observasi).

Populasi merujuk pada sekelompok orang yang memiliki kecocokan dalam satu atau beberapa hal dan yang membentuk masalah produk dalam suatu penelitian khusus (Santoso dan Tjiptono, 2001). Populasi adalah jumlah keseluruhan satuan-satuan yang karakteristiknya hendak diteliti. Dalam penelitian ini populasi diambil dari masyarakat yang berada pada Resort Penyaluran SPAM IKK Tempe, diantaranya Tokampu, Jl. A.P. Pettarani, Jl. A. Pallawarukka, Jl. H. A. Tanjong, Jl. Merpati, Jl. Elang, Jl. Tekukur, Jl. Nuri, Jl. Sultan Hasanuddin, Jl. Wolter Monginsidi, dan Jl. Kelapa sebanyak 400 orang yang tersebar pada wilayah tersebut.

Prof.Dr.Suharsimi Arikunto (2002:112) menyatakan bahwa penarikan sampel apabila kurang dari 100 lebih baik menggunakan semua sehingga penelitiannya merupakan peneliti populasi. Selanjutnya, jika subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% tingkat kelonggaran. Sebab subyek >100 yaitu sebesar 400 maka tingkat kelonggarannya 10%, dari 10% tingkat kelonggaran (kesalahan) maka artinya 90% tingkat kebenarannya dan untuk menentukan besarnya sampel digunakan rumus

(Slovin 2001) Adapun jumlah sampel yang digunakan yang sudah didapatkan sebesar 80 responden.

Metode analisis data yang digunakan untuk memecahkan masalah yang dikemukakan untuk pembuktian hipotesis yaitu Persamaan regresi linier sederhana. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen, variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Danau Tempe Kabupaten Wajo. (Y). Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang diduga berpengaruh terhadap variabel dependen. Variabel independen yaitu pelayanan distribusi air bersih (X).

$$y = \alpha + \beta x$$

$$\alpha = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$\beta = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Di mana;

x = Variabel Terikat (Pelayanan Distribusi Air)

y = Variabel bebas (Kepuasan Pelanggan)

α = Konstanta

β = Koefisien regresi

n = Jumlah responden

Uji Parsial (*t*) Untuk menentukan koefisien spesifik yang mana tidak sama dengan nol, uji tambahan diperlukan dengan menggunakan uji *t*. Uji statistik *t* pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2005) signifikansi koefisien parsial ini memiliki distribusi *t* dengan derajat kebebasan *n-k-1*, dan signifikan pada $\alpha = 0,05$.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Di mana:

t = Nilai uji *t*

r = nilai korelasi

n = besarnya sampel

Dengan membandingkan nilai *t* hitungannya dengan *t* tabel. Apabila *t* tabel > *t* hitung, maka *H0* diterima dan *H1* ditolak. Apabila *t* tabel < *t* hitung, maka *H0* ditolak dan *H1* diterima dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 5\%$) dengan nilai *df* (degree of

freedom), $n-k-1$ ($100-4-1$) = 95. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis (uji F) secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh pelayanan distribusi air bersih terhadap variabel terikatnya, yaitu kepuasan pelanggan.

$$F = \frac{R^2(N - M - 1)}{m(1 - R^2)}$$

Di mana;

R^2 = koefisien kolerasi ganda

N = jumlah sampel

m = jumlah predictor

Untuk mengukur suatu variabel yang ada maka digunakan skala likert, di mana masing-masing pertanyaan akan diberi skor 1 sampai 5 dengan tingkat kepercayaan 95%. Bobot masing-masing jawaban yaitu: Jawaban sangat setuju diberi skor 5, Jawaban setuju diberi skor 4; Jawaban ragu-ragu diberi skor 3; Jawaban tidak setuju diberi skor 2; Jawaban Sangat tidak sangat diberi skor 1.

Metode kuantitatif dilakukan dengan menyusun dan menghitung jawaban pada tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian. Untuk itu dibuat kriteria pengklafikasian yang mengacu pada ketentuan-ketentuan yang dikemukakan oleh Husein Umar terkait rentang skala.

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Di mana;

RS = Rentang Skor

n = Jumlah Responden

m = Jumlah alternatif

PEMBAHASAN

Dari penelitian ini data responden disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan kelompok-kelompok pelanggan.

Kelompok I terdiri dari: Sosial Umum (S1), meliputi: Hydrant Umum, KM/WC Umum Non Komersil dan Terminal Air. Sosial Khusus (S2), meliputi: Panti Asuhan, Yayasan Sosial dan Tempat Ibadah.

Kelompok II terdiri dari: Rumah Tangga 3 (R3) adalah rumah tangga dengan kegiatan usaha kecil, Rumah Tangga 1 (R1) adalah rumah tangga dengan tipe $< 21 \text{ m}^2$, Rumah Tangga 2 (R2) adalah rumah tangga dengan tipe $\geq 21 \text{ m}^2$ rumah tangga yang berada pada lokasi pengembangan pelayanan, seperti: Wartel ≤ 3 KBU, Warung Rokok,

Warung Makan(tidak permanen), Toko Kecil (tanpa identitas nama toko), Usaha Indekos atau Asrama ≤ 3 kamar, Penjahit (tidak mampu karyawan), Salon (tidak mempunyai karyawan) dan Laundry (sebagai pengepul). Rumah Tangga 4 (R4) adalah rumah tangga dengan kegiatan usaha yang berada di Jalan Kota atau Jalan Provinsi atau Jalan Nasional dan atau rumah tangga yang terletak pada lokasi perumahan yang ditetapkan dengan Keputusan Direksi dengan tipe ≥ 54 m² dan atau rumah tangga yang berada pada lokasi pengembangan pelayanan, seperti: Wartel ≥ 3 KBU, Warung Rokok, Warung Makan (tidak permanen), Toko Kecil (tanpa identitas nama toko), Usaha Indekos atau Asrama ≥ 3 kamar, Penjahit (tidak mempunyai karyawan), Salon (tidak mempunyai karyawan) dan Laundry (sebagai pengepul).

Kelompok III terdiri dari: Sekolah (P1) meliputi: Play Group, Taman Kanak-Kanak (TK), Sekolah Dasar (SD) atau Sederajat, Sekolah Menengah Pertama (SMP) atau Sederajat, Sekolah Menengah Atas (SMA) atau Sederajat dan Perguruan Tinggi (Akademi, Institut, Sekolah Tinggi, Universitas) atau Sederajat. Pemerintahan (P2) meliputi: sarana milik Instansi Pemerintah, sarana milik Instansi kepolisian, dan sarana milik Instansi TNI.

Kelompok IV terdiri dari: Niaga 1 (N1) meliputi: BUMD, praktek dokter (Umum, Spesialis, Gigi, Hewan), kantor profesi (Notaris, PPAT, Pengacara, Penasihat Hukum, Akuntan Publik, Psikolog, Konsultan Tanah, Konsultan Pajak, Kontraktor, Konsultan Bangunan), Lembaga/Yayasan/Organisasi Non Sosial, Rumah Makan, praktek bidan, Apotek dan Toko Obat, Salon, Rias Pengantin, Potong Rambut, Asrama/Indekost, Studio Photo, Optical, Losmen, Hotel Non Bintang, Catering, Panti Pijat, Gedung Olah Raga, Stasiun Radio Swasta, Penjahit/Konveksi, Sanggar Kebugaran, KM/WC yang dikomersilkan, Travel Agent, Kursus, Usaha Persewaan Sepeda Motor/mobil, Warung Air, Laundry/Binatu, Bengkel dan Tempat Cucian Sepeda Motor, Home Stay dan Warnet.

Niaga 2 (N2) meliputi: BUMN, Kantor Instansi Swasta (Bank, Asuransi, Koperasi, Lembaga Pembiayaan/Leasing, Developer, Pemasaran, Distributor), Badan Usaha Swasta baik Badan yang tidak berbentuk Badan Hukum maupun yang berbentuk Badan Hukum, Dealer Sepeda Motor dan Dealer Mobil, Rumah Sakit dan Klinik Swasta, Hotel Berbintang, Restaurant, Gedung Pertemuan, Balai Pengobatan, Laboratorium Swasta, Tempat Hiburan (Billiard, Karaoke, Pub, Diskotik, Kafe, Bioskop), Bengkel dan Tempat Cucian Mobil, Pompa Bensin, Percetakan, Toserba, Swalayan, Mall, Lembaga Pendidikan, Usaha Peternakan, Pabrik, Usaha Air Mineral, Usaha Air Minum Isi Ulang, Kolam Renang Swasta, Stasiun Televisi Swasta, dan Gedung Pertunjukan.

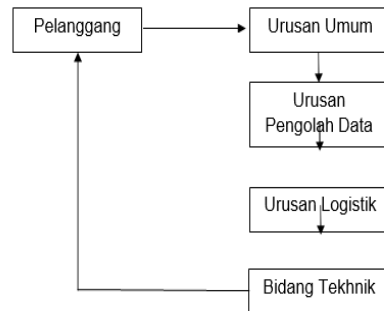
Tabel 1. Kelompok Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe

No	Kelompok	Pelanggan
1	I	Sosial Umum (S1)
		Sosial Khusus (S2)
2	II	Rumah Tangga 1 (R1)
		Rumah Tangga 2 (R2)
		Rumah Tangga 3 (R3)
		Rumah Tangga 4 (R4)
3	III	Sekolah (P1)
		Pemerintahan (P2)
4	IV	Niaga 1 (N1)

Niaga 2 (N2)

Sumber: Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe

Gambar 1. Alur Prosedur Keluhan Pelanggan



Sumber: Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe

Tabel 2. Jumlah Keluhan Air Kotor Januari-April 2022

No	Bulan	Dilaporkan	Dikerjakan	Belum Dikerjakan
1	Januari	22	22	0
2	Februari	10	10	0
3	Maret	41	41	0
4	April	11	11	0

Sumber: Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe

Tabel 3. Jumlah Keluhan Air Mati atau Keran Macet Januari-Mei 2022

No	Bulan	Dilaporkan	Dikerjakan	Belum Dikerjakan
1	Januari	3	3	0
2	Februari	1	1	0
3	Maret	7	7	0
4	April	12	12	0
5	Mei	4	3	1

Sumber: Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe

Tabel 4. Jumlah Keluhan Kebocoran Pipa Air Januari-Mei 2022

No	Bulan	Dilaporkan	Dikerjakan	Belum Dikerjakan
1	Januari	2	2	0
2	Februari	1	1	0
3	Maret	2	2	0
4	April	6	5	1
5	Mei	2	1	1

Sumber: Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe

Tabel 5. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Usia		Jenis Kelamin	
	25-30	35-40	Laki-laki	Perempuan
Jumlah	47	33	29	51

Responden				
-----------	--	--	--	--

Sumber: Pengolahan Data

Tabel 6. Variabel X

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe Kabupaten Wajo mendistribusikan air bersih kepada saya setiap hari dengan tepat waktu	14	47	10	5	4
2	Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe Kabupaten Wajo memberikan pelayanan yang cepat (responsive) kepada saya dengan penyampaian keluhan dan kebocoran pipa	19	57	1	2	1
3	Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe Kabupaten Wajo memberikan ketersediaan fasilitas dan kecepatan petugas dalam melayani keluhan pelanggan untuk membuktikan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.	17	61	2	0	0
4	Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe Kabupaten Wajo memahami apa yang saya butuhkan	20	53	5	2	0
5	Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe Kabupaten Wajo memiliki akses komunikasi yang baik	46	32	2	0	0

Sumber: Pengolahan Data

Tabel 7. Variabel Y

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Air Minum Tirta Danau Tempe memberikan kepuasan mengenai kualitas air yang dihasilkan atau dipasarkan oleh Perusahaan.	22	46	10	5	3
2	Air Minum Tirta Danau Tempe memberikan kepuasan mengenai harga yang diberikan perusahaan (keterjangkauan harga untuk pelanggan).	43	22	11	2	2
3	Air Minum Tirta Danau Tempe memberikan kestabilan harga yang ditetapkan oleh perusahaan.	10	55	10	4	1
4	Air Minum Tirta Danau Tempe memberikan kepuasan mengenai ketepatan waktu dalam pengiriman air ke pelanggan.	27	43	7	2	1
5	Air Minum Tirta Danau Tempe memberikan respon perusahaan terhadap komplain yang diajukan pelanggan.	31	44	2	2	2
6	Air Minum Tirta Danau Tempe memberikan profesionalitas kerja para karyawan perusahaan dalam melayani pelanggan.	27	43	5	1	4
7	Air Minum Tirta Danau Tempe memberikan ketersediaan karyawan dalam menerima setiap permintaan dari para pelanggan	20	37	17	7	9
8	Air Minum Tirta Danau Tempe memberikan sistem administrasi dalam proses transaksi (pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan)	33	41	5	0	1
9	Air Minum Tirta Danau Tempe memberikan ketepatan waktu dalam proses manapun penyampaian hasil	18	57	3	0	2

	transaksi					
--	-----------	--	--	--	--	--

Sumber: Pengolahan Data

Gambar 2. Regression Notes

Output Created		12-SEP-2022 01:47:55
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	80
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT VAR00002 /METHOD=ENTER VAR00001.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,67
	Memory Required	2400 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Sumber: Pengolahan Data SPSS

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Distribusi Air ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,989 ^a	,979	,978	1,466

a. Predictors: (Constant), Distribusi Air

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7717,806	1	7717,806	3592,215	,000 ^b
	Residual	167,582	78	2,148		
	Total	7885,387	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Distribusi Air

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,763	1,088		3,459	,001
	Distribusi Air	2,090	,035	,989	59,935	,000

Dari output diketahui bahwa nilai F hitung = 3592,215, dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel pengaruh distribusi air bersih atau dengan kata lain ada pengaruh variabel pengaruh distribusi air bersih (x) terhadap variabel kepuasan pelanggan atau variabel (y) dari *tabel model summary* besar pengaruh regresi dari variabel distribusi air bersih terhadap variabel kepuasan pelanggan dapat menjelaskan besarnya nilai corelasi atau hubungan yaitu R sebesar 0,989 dari output tersebut di peroleh koefisien determinasi atau R square sebesar 0.979 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas pengaruh distribusi air bersih terhadap variabel terikat atau variabel kepuasan pelanggan atau variabel adalah sebesar 97,9%.

Pengaruh distribusi air bersih terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Danau Tempe Kabupaten Wajo.

Dengan dilengkapi fasilitas sarana transportasi sebanyak 4 unit mobil sebagai sarana pendistribusian air untuk menjangkau wilayah kerjanya. Dalam Kegiatan Kerjanya, Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe mampu menyuplai air bersih dengan tepat waktu kepada masyarakat, ini jelas terlihat dari hasil Observasi dan penelitian langsung oleh penulis diperoleh data sebanyak 85% dari pelanggan yang memberikan tanggapan positif berdasarkan pengalaman dan fasilitas yang di dapatkan pada pelayanan penyaluran air bersih yang lakukan oleh Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe.

Masyarakat juga yang sangat mengapresiasi kehadiran Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe yang selama ini juga memberikan peluang besar bagi masyarakat untuk turut serta berpartisipasi dan bergabung menjadi bagian dari Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe dilihat dari aktifnya merekrut Masyarakat untuk menjadi tenaga kerja atau karyawan pada kantor tersebut, selain itu masyarakat juga mengapresiasi atas pelayanan untuk kemudahan dalam melakukan transaksi dengan membangun pola kerja sama dengan Bank Sehingga memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan pembayaran tepat waktu.

Langaji Salah Satu pelanggan yang beralamat di Jl. Wr. Monginsidi dengan dengan Kode Rayon 203018, Kode Diameter 0.50, Kode Gol 22, Kodewil 2030, Wilayah PDAM Pusat 6, sangat berterimah kasih atas pelayanan yang dia dapatkan dari karyawan Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe, karena beberapa waktu lalu pernah mengalami ketidak sesuaian pembayaran dengan pemakaian debit air membuat yang bersangkutan komplain dengan Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe, kemudian dalam penyelesaian kendalanya mampu di tangani dengan baik oleh petugas Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK tempe dengan temapt waktu dan penjelasan yang sangat membantu. Terkait ketidaksesuaian pembayarannya, yakni petugas menjelaskan bahwa terjadi kemacetan dalam tehnologi pembaca meteran air yang di tgunakan sehingga tidak bisa berfungsi dengan baik, petugas pun langsung sigap mengganti dengan meteran yang baru, dan memberikan dispesnassi atau keringanan terhadap pembayaran untuk bulan tersebut sesuai dengan waktu ketidak sesuaian yang didapatkannya.

Zainuddin seorang penggang yang beralamat di Jl. Kelapa dengan dengan Kode Rayon 103013, Kode Diameter 0.50, Kode Gol 22, Kodewil 2030, Wilayah PDAM Pusat 3, juga sangat puas dengan pelayanan Perumada Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK

Tempe yang telah membantunya untuk mendapatkan suplai air bersih saat melakukan hajatan pernikahan putranya, petugas dengan cepat mengantarkan air sesuai dengan permintaannya untuk memenuhi kebutuhan air bersih pada hajatan tersebut.

Dalam menjalankan aktivitasnya Direktur Perumada Air Minum Tirta Danau Tempe, sangat menuntun kepada semua petugas untuk mengedepankan pelayanan yang cepat, nyaman dan bersih mengingat, bahwa tugas untuk mensuplai air sebagai kebutuhan pokok masyarakat dan merupakan amanah yang sangat mulia, karena berhubungan dengan keberlangsungan hidup layak masyarakat. Olehnya itu petugas harus sigap dan bersih baik dalam kantor maupun petugas yang bekerja di lapangan, Direktur Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe juga hampir setiap hari menghibau kepada petugas untuk jujur dan disiplin dalam menjalankan amat yang diberikan kepadanya demi berkembangnya Perumada Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe dimasa yang akan datang,

Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe Juga selalu berinovasi untuk menjamin kepuasan pelanggan dengan mengembangkan teknologi penyulingan air bersih yang canggih dan mampu meningkatkan kualitas air bersih dari tahun tahun sebelumnya, dan menyesuaikan diri dalam pelayanan fasilitas kemudahan berbasis teknologi dan informasi modern seperti mengembangkan sistem pembayaran berbasis Aplikasi Adroid dan IOS untuk memudahkan pelanggan dalam bertransaksi pembayaran tanpa harus ke kantor, tinggal mendapatkan aplikasi yang telah disediakan oleh Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe kemudian mengikuti petunjuk penggunaan, pelanggan sudah bisa melakukan transaksi pembayaran langsung di aplikasi atau melalui rekening bank pelanggan, dan juga telah dibuka pola kerja sama dengan berbagai Bank yang mensupport kegiatan Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe.

Selain kemudahan dalam bertransaksi Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe juga selalu mencanangkan kegiatan sosial kemasyarakatan tentang penggunaan air bersih yang baik dan benar serta pentingnya air bersih demi keberlanjutan hidup sehat masyarakat Kabupaten Wajo khususnya di Kecamatan Tempe.

Dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe juga menyediakan layanan aduan atau kritik dan saran melalui situs resmi, media sosial, dan kontak person untuk masyarakat, agar dengan mudah memberikan informasi tentang keluhannya tanpa harus ke kantor untuk mendapatkan pelayanan dengan sigap, kemudian petugas akan melayani sesuai dengan keluhan pelanggan pada titik yang telah diinformasikan.

Faktor yang mempengaruhi distribusi air bersih terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) air Minum Tirta Danau Tempe Kabupaten Wajo.

Meskipun pada dasarnya, Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe belum bisa memberika pelayan 100% maksimal di wilayah kerjanya, ini juga di lihat dari beberapa pelanggan yang masih medapatkan keluhan megenai kualitas air yang kadang keruh dan Meteran Air yang kadang tidak berfungsi dengan maksimal, untuk itu Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe, berusaha dengan maskimal lebih baik lagi dalam melakukan perbaikan perbaikan dari titik yang dirasa berpotensi besar tidak bejalan maksimal dan menjadi prioritas perhatian dalam pelayanannya.

Dia antara faktor yang sangat berpengaruh terhadap layanan pendisrtibusian air bersih

adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Air

Air merupakan sumber kehidupan manusia, karena tanpa adanya air manusia tidak akan bertahan hidup. Untuk terus dapat melangsungkan hidup, maka kebutuhan akan air harus selalu dipenuhi. Oleh karena itu, penyediaan akan air bersih atau air minum yang sehat selalu menjadi tuntunan, tidak terkecuali bagi masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat Kab. Wajo Kec. Tempe. Sebagaimana di negara-negara berkembang pada umumnya dalam meningkatkan produk pengolahan air bersih untuk mendapatkan hasil air yang berkualitas mengembangkan teknologi canggih.

Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe juga menjadi tuntutan utama dalam berinovasi dan mengembangkan teknologi baru seiring dengan perkembangan zaman yang mampu menunjang keinginan pelanggan untuk mendapatkan kualitas air yang baik. Seperti baru-baru ini telah diluncurkan sistem teknologi penyaringan air bersih berbasis sanitasi pengolahan limbah air yang dapat di daur ulang untuk di gunakan kembali pada masyarakat dengan kapasitas terbatas.

Dengan kualitas air yang baik yang sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup masyarakat juga terhadap kepuasan pelanggan dalam menjadi konsumen pada Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe.

2. Keterjangkauan Harga Untuk Pelanggan

Sebagian besar Responden memberikan penilaian positif terhadap kepuasan pelanggan. Penilaian positif oleh responden disebabkan karena penetapan harga oleh Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe mampu dijangkau oleh umumnya pelanggan. Tidak hanya disitu Pengelola Selalu menjaga Kestabilan harga yang ditetapkan oleh perusahaan, dengan mempertimbangkan aspek kemampuan masyarakat, mengingat kondisi sebagian masyarakat dalam kawasan wilayah kerja Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe, dalam taraf ekonomi masih tergolong Pas Pasan. Meskipun pada dasarnya juga masyarakat dengan pekerjaan yang layak juga banyak, tetapi agar harga dapat menyesuaikan dengan keluarga kurang mampu maka di tetapkan harga yang memang dapat dijangkau oleh keluarga yang penghasilannya di bawah rata rata, untuk pemenuhan air bersih untuk masyarakat.

3. Kepuasan mengenai ketepatan waktu dalam pengiriman air ke pelanggan

Lokasi Penyaluran Perumda Air Minum tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe yang memiliki lokasi pegunungan merupakan salah satu faktor yang membuat Penyaluran kadang lambat dalam penerapan teknologi baru seperti pengaturan rute air dengan pipa yang sulit pemasangannya karena pipa yang dipasang harus simetris, selanjutnya lambatnya dalam penggantian jalur baru pada permukiman penduduk terbilang cukup lama karena wilayah akses yang berkelok dan ketinggian yang membuat Perumda Air minum tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe harus berinovasi bersarkan kondisi wilayah daerah itu. Meskipun pada hakikatnya selama ini, pelanggan tergolong puas, namun dalam perkembangan masyarakat perkotaan yang sangat pesat, membuat Perumda Air minum tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe harus lebih meningkatkan inovasi demi pelayanan dan kualitas yang baik.

Salah satu penunjang Perumda Air minum Tirta Danau Tempe dalam pelayanan

penyaluran air bersih adalah Penyediaan alat transportasi pelayanan atau pengangkutan air. Faktor yang yang satu ini juga tidak kalah pentingnya, berkaitan dengan pelayanan langsung kepada pelanggan, untuk itu meskipun saat ini telah difasilitasi kendaraan operasional beberapa unit yang beroperasi dengan baik, yang mampu memberikan respon positif terhadap pelayanan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe, namun tetap harus menjadi perhatian utama dalam pemenuhan kuota kendaraan, mengingat tahun tahun yang akan datang jangkaun Perumda Air Minum Tirata Danau Tempe yang semakin luas, tentu membutuhkan volume kendaraan siap pakai yang mumpuni, demikian juga kendaraan yang harus di perbaharui kembali, harus menjadi perhatian dalam pemeliharaan kendaraan yang maksimal.

Kendaraan operasional yang baik seperti kendaran pengangkut air juga harus menjadi prioritas pemeliharaan dengan baik, karena air adalah konsumsi utama pelanggan harus terjamin kualitasnya, mulai dari kebersihan dan kecepatan pengantaran. Kondisi seperti ini menjadi penilaian utama dalam pelayanan penyaluran air bersih kepada pelanggan Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe Kab. Wajo.

Selain dari uraian di atas peneliti juga meneliti pola pembayaran bulanan dari jumlah pelanggan yang tercatat di Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe, berdasarkan hasil laporan keuangan dapat digambarkan setiap bulan, pola pembayaran pelanggan 90% lancar sebagaimana pada lampiran dalam karya tulis ini, sehingga dapat disimpulkan kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirat Danau Tempe terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai dikatakan cukup memuaskan.

Meski demikian direktur Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe tetap melakukan pembaharuan dan selalu mengevaluasi kinerja pegawai stiap bulannya. Serta rutin mengkaji pengalaman petugas dalam bekerja di lapangan untuk membahas berbagai bentuk kekurangan dan kendala yang dialami untuk dicarikan solusi. Direktur juga selalu rutin mengunjungi setiap cabang Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe untuk, memastikan secara langsung semua kualitas fasilitas yang sekarang digunakan oleh cabang tersebut.

Faktor yang yang satu ini juga tidak kalah pentingnya, berkaitan dengan pelayanan langsung kepada pelanggan, untuk itu meskipun saat ini telah difasilitasi kendaraan operasional beberapa unit yang beroperasi dengan baik, yang mampu memberikan respon positif terhadap pelayanan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe, namun tetap harus menjadi perhatian utama dalam pemenuhan kuota kendaraan, mengingat tahun tahun yang akan datang jangkaun Perumda Air Minum Tirata Danau Tempe yang semakin luas, tentu membutuhkan volume kendaraan siap pakan yang mumpuni, demikian juga kendaraan yang harus di perbaharui kembali, harus menjadi perhatian dalam pemeliharaan kendaraan yang maksimal.

Kendaraan operasional yang baik seperti kendaran pengakut air juga harus menjadi prioritas pemeliharaan dengan baik, karena air adalah konsumsi utama pelanggan harus terjamin kualitasnya, mulai dari kebersihan dan kecepatan pengantaran. Kondisi seperti ini menjadi penilaian utama dalam pelayanan

penyaluran air bersih kepada pelanggan Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe Kab. Wajo.

Peneliti juga meneliti pola pembayaran bulanan dari jumlah pelanggan yang tercatat di Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe, berdasarkan hasil laporan keuangan dapat digambarkan setiap bulan, pola pembayaran pelanggan 90% lancar sebagaimana pada lampiran dalam karya tulis ini, sehingga dapat disimpulkan kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe terhadap pelayanan yang di berikan oleh pegawai dikatakan cukup memuaskan.

Memberikan respon perusahaan terhadap komplain yang diajukan pelanggan. Dalam keberadaanya di Kabupaten Wajo. Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe, Selalu terbuka, dengan masukan serta saran yang diberikan oleh masyarakat, baik itu dalam bentuk Komplasi secara tertulis dan aspirasi langsung di kantor pelayanan. Sebagaimana pernyataan Direktur bahwa “ kami selalu terbuka dan transparan kepada masyarakat, dalam menyampaikan keluhan dan kendalanya, terkait pelayanan dan fasilitas lapangan yang tidak baik, karena akan menjadi masukan besar untuk memperbaiki, dan meningkatkan kualitas agar masyarakat percaya dan sepadan dengan hak dan kewajibannya”. Dari pernyataan tersebut bahwa respon masyarakat memang sangat dibutuhkan sebagai kritik dan intropeksi diri untuk lebih menyesuaikan dan meningkatkan kualitas layanan sebagai perusahaan yang melayani kebutuhan hidup masyarakat.

Direktur Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe tetap melakukan pembaharuan dan selalu mengevaluasi kinerja pegawai setiap bulannya. Serta rutin mengkaji pengalaman petugas dalam bekerja di lapangan untuk membahas berbagai bentuk kekurangan dan kendala yang dialami untuk dicarikan solusi.

Direktur juga selalu rutin mengunjungi setiap cabang Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe untuk, memastikan secara langsung semua kualitas fasilitas yang sekarang digunakan oleh cabang tersebut. Profesionalitas kerja para karyawan perusahaan dalam melayani pelanggan sebagai mana frekuensi komentar positif dari hasil wawancara kepada responden, adalah mengenai profesionalitas kerja karyawan Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe. Informasi yang di rangkum dalam penelitian menggambarkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh petugas lapangan sangat memuaskan, karena kinerja petugas terbilang sangat profesional ketika melakukan tugasnya. Petugas dalam melakukan perbaikan selalu memberikan hasil yang maksimal dan tepat waktu ketika dipanggil, responnya yang sopan dan ramah dalam melayani kendala masyarakat membuat kesan baik di mata para pelanggan, meskipun dengan situasi yang sulit untuk di selesaikan dengan waktu yang singkat petugas selalu membangun komunikasi yang baik kepada pelanggan.

4. Ketersedian karyawan dalam menerima setiap permintaan dari para pelanggan

Sebagaimana Anjuran dari Direktur Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe, Bahwa Prioritas Kerja dalam perekrutan tenaga kerja, diprioritaskan kepada masyarakat lokal, untuk lebih memudahkan dalam memetakan wilayah dan lebih mengenal medan distribusi air. Demikian juga dengan tenaga ahli , dalam keberadaannya tenaga ahli merupakan salah satu faktor penunjang pelayanan pelanggan yang sangat berpengaruh dalam kualitas perbaikan sarana dan prasarana pada Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe, sehingga dalam pelaksanaannya,

pelanggan mampu mempercayakan untuk melakukan perbaikan apabila itu di perlukan dengan cepat, selain ahli pada bidang sarana dan prasarana lapangan, ahli dalam administrasi perkantoran juga sangat dibutuhkan pada pengelolaan administrasi kantor sehingga pelanggan dengan mudah mengakses informasi yang berkaitan, dengan keterbukaan informasi, laporan kegiatan sampai keuangan.

Selain itu tenaga ahli dalam bidang teknologi informasi juga tidak kalah pentingnya dalam peranan pelayanan akses bagi pelanggan mengingat kebutuhan pelayanan yang menuntut serba instan dan cepat sehingga dibutuhkan yang mampu menunjang pelayanan kepada masyarakat dalam perekrutannya, Direktur juga sangat memprioritaskan putra daerah yang memang memiliki kualifikasi yang baik. Terkait dengan hal itu masyarakat sangat merespon baik dan sangat puas dengan keberadaan Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe dan pelayanan yang diberikan karena membuka kesempatan kerja bagi masyarakat sekitar. Hal ini dilihat karena penulis sendiri merupakan putra daerah yang bekerja pada perusahaan tersebut, umumnya karyawan yang bekerja di Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe, merupakan penduduk lokal setempat. Sistem administrasi dalam proses transaksi (pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan).

Melakukan tugas lapangan baik itu penagihan atau pemasangan baru, petugas selalu transparan dalam melakukan tugasnya, petugas di fasilitasi kelengkapan administrasi seperti nota print yang di kelola langsung berdasarkan sistem terpusat, tidak lagi berdasarkan penulisan tangan yang rentan penyelewengan kerja atau kelalaian kerja, selain itu pelanggan juga mengakses kesediaan pelayanan dengan aplikasi atau situs yang telah di keluarkan oleh perusahaan. Hal ini dilakukan untuk memberikak pelayanan yang berkualitas dan ketepatan waktu dalam proses administrasi manapun penyampaian hasil transaksi.

5. Kantor Pelayanan

Kantor Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe yang berlokasi di tengah atau pusat wilayah kerja nya membuat akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan secara langsung di kantor, membuat masyarakat mudah untuk menjangkaunya, karena akses menuju kantor terbilang sangat strategis karena mampu di jangkau oleh kendaraan umum.

Meskipun demikian dengan banyaknya titik baru yang terbangun utamanya dibagian Timur wilayah kerjanya, membuat Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe untuk memikirkan membangun kantor cabang, agar masyarakat yang wilayahnya jauh mudah mendapatkan pelayanan secara langsung, apa lagi mengingat daerah itu adalah daerah binaan yang baru dan harus mendapatkan perhatian khusus dalam penyediaan jalur air bersih yang cukup.

SIMPULAN

Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe cepat dan tanggap merespon segala bentuk kebutuhan pelanggan sehingga memberikakan respon positif terhadap kinerja yang dilakukan oleh petugas.

Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe dengan sistem manajemen yang terbuka, membuat segala bentuk akses informasi yang berkaitan

dengan pelayanan serta terbuka menerima aspirasi, membuat pelanggan merasa lebih percaya dengan pelayanan dan kualitas pegawai maupun perusahaan.

Dengan turut melibatkan masyarakat sekitar untuk berpartisipasi pada kegiatan dalam bentuk penerimaan pegawai pada masyarakat sekitar, membuat hubungan antara masyarakat dengan perusahaan lebih erat dan lebih leluasa memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan dan kualitas Air demi kemajuan Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe.

Sikap petugas dalam menangani kendala dari pengguna layanan Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe yang ramah, cepat dan responsif serta sopan dalam memberikan penjelasan dan solusi yang cepat membuat masyarakat lebih respek kepada petugas lapangan dan Perusahaan Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe. Faktor yang mempengaruhi distribusi air bersih terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) air Minum Tirta Danau Tempe Kabupaten Wajo antara lain

Kualitas Air karena merupakan sumber kehidupan manusia maka kebutuhan akan air harus selalu dipenuhi. Oleh karena itu, penyediaan akan air bersih atau air minum yang sehat selalu menjadi tuntutan, tidak terkecuali bagi masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat Kab. Wajo Kec. Tempe.

Keterjangkauan Harga, Sebagian besar Responden memberikan penilaian positif terhadap kepuasan pelanggan. Penilaian positif oleh responden disebabkan karena penetapan harga oleh Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe mampu dijangkau oleh umumnya pelanggan. Waktu dalam pengiriman air ke pelanggan juga merupakan aspek yang berpengaruh, Lokasi strategis yang membuat jangkauan pengaliran dapat dikondisikan dengan cepat, juga kantor pelayanan yang bersih dan posisinya yang berada di titik tengah, mampu dijangkau oleh kendaraan umum membuat masyarakat lebih leluasa membangun interaksi langsung dengan kepada kantor Perumda Air Minum Tirta Danau Tempe SPAM IKK Tempe.

Respon Petugas sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan, dengan respon yang banik dan cepat dalam penanganan keluhan pelanggan dengan penyelesaian problem dengan tenaga kerja yang berkompeten membuat pelanggan semakin percaya dan respek kepada petugas dan perusahaan,

Fasilitas dengan teknologi modern seperti penyediaan layanan pembayaran berbasis teknologi WEB dan Aplikasi Android, IOS dan pola kerja sama dengan Bank, serta akses pembayaran terpadu yang tersedia di mini market memudahkan masyarakat untuk membayar dengan tepat waktu juga sangat berpengaruh dengan kepuasan pelanggan. Juga merupakan profesionalitas perusahaan dalam memberikan pelayanan.

Kendaraan operasional yang cukup dengan bobot kualitas yang baik juga sangat menunjang dalam penyaluran air bersih sehingga dalam suplai yang dilakukan oleh petugas dapat dengan tepat waktu dilakukan, berdasarkan kebutuhan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, D.V., (2007). *Analisis Kinerja Sistem Distribusi Air Bersih PDAM Kecamatan*

- Banyumanik di Perumnas Banyumanik*. Tesis Universitas Diponegoro Manajemen dan Rekayasa Infrastruktur Semarang.
- Agus Purwanto. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Mega Auto Central Finance (MACF) Cabang Sengkang. *Precise Journal of Economic*, 1(1), 8–19. Diambil dari <https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/precise/article/view/4>.
- Andi Djemma, Siardin. (2017). *Pedoman Penelitian Skripsi*. Sengkang: STIE Lamaddukelleng Sengkang.
- Anggraini, Novida. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang*. Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariates dengan Program SPSS*.
- Irawan. (2002). *Prinsip-prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Elek Media Komputindo.
- Kodoatie, JR. (2005). *Pengelolaan Sumber Daya Air Terpadu*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran*. Terjemahan: Bobsabran. Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Index.
- Lupioyadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Manullang. (2002). *Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Freddy, Rangkuti. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, Hamong. (2006). *Kebijakan Infrastruktur Air Bersih dan Kemiskinan*. Jurnal Percik. Edisi April.
- Sastradipoera, Komaruddin. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Pendekatan Fungsi Operatif*. Bandung: Kappa Sigma.
- Syahida. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada KSP Bakti Huria Cabang Anabanua Kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo. *Precise Journal of Economic*, 1(1). Diambil dari <https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/precise/article/view/7>.
- Tjiptono & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Wagianti. (2019). *Pengaruh Pelayanan Distribusi Air Bersih terhadap Kepuasan Konsumen di PDAM Tirta Muaro Kabupaten Tebo Kantor Cabang Sungai Bengkal*. Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Yuniarti. (2020). *Pengaruh Budaya Mutu, Prosedur Mutu, Proses Produksi Terhadap Kualitas Produk Melalui Pengendalian Mutu Kain Sutera (Studi Pada Penun Kain Sutera di Provinsi Sulawesi Selatan*. Doktor Ilmu Manajemen Universitas Muslim Indonesia.
- Zeithmai, V., & Parasuraman, A. (2004). *Service Quality*. Marketing Science Institute.