

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tomohon

Oleh
Tissy. J. P. Supit¹
John. R. E. Tampi²
Very. Y. Londa³

Abstract

Municipal Waterworks in Tomohon City is a state-owned enterprise that aim to provide service to the community, especially in Tomohon city. In the process Municipal Waterworks Tomohon city still has many fault become an obstacle the performance of employees have an impact on the quality of the service to customer . The aim of this study is to The Influence of Performance Employees on the Quality of Service in the Municipal Waterworks (PDAM) in Tomohon City.

The methodology used was quantitative research. This research Municipal Waterworks used in Tomohon city . The population is all employees of PDAM Tomohon and all customers. The total sample of 145 respondents. Data analysis are validity and reliability, the classic assumption test and followed by multiple linear regression analysis. Results of this study found that a positive or significant influence on the performance of employees consisting a few of variables of quantity, quality, time, cost, and place and space to service quality in Municipal Waterworks (PDAM) in Tomohon city. Simultaneously has a different effect between employee performance to service quality in Municipal Waterworks (PDAM) in Tomohon city. It is suggested for Municipal Waterworks (PDAM) in Tomohon City should increase the performance of employees consisting of quantity, quality, time, cost, and place and space so that the quality of service has increased.

Keywords: the performance of employees, the quality of services

PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tomohon adalah salah satu perusahaan milik negara yang bertujuan menyediakan air bersih yang memenuhi standar kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dalam menjalankan Tugas dan Tanggung Jawab Pejabat Struktural Diatur dalam Peraturan Walikota Tomohon Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon, perusahaan ini juga dilengkapi dengan badan pengawas kemudian sesuai Permendagri Nomor 2 Tahun 2007 berubah menjadi Dewan Pengawas.

¹ Mahasiswa Prog. Studi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi

² Staf Pengajar Pada Prog. Stusi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi

³ Staf Pengajar Pada Prog. Stusi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi

Tujuan Pembentukan PDAM tersebut adalah untuk meningkatkan pelayanan umum akan kebutuhan air bersih yang siap digunakan oleh masyarakat, dengan demikian penyediaan sarana air minum bersih ini merupakan bentuk pelayanan publik yang disiapkan oleh pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat

Dalam menjalankan Tugas dan Tanggung Jawabnya, Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon didukung oleh sekitar 90 pegawai yang terbagi atas 86 pegawai tetap dan 4 pegawai tidak tetap. Keadaan ini seharusnya sudah dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Dalam prosesnya Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon masih memiliki banyak kekurangan yang menghambat kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon terhadap para pelanggan, kurangnya sarana dan prasarana yang ada di kantor seperti komputer dan tempat duduk. Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan akan berpengaruh pada pelayanan kepada pelanggan. Salah satu permasalahan dalam pemberian pelayanan kepada para pelanggan yaitu rendahnya kualitas dari sumber daya manusia yang masih sebagian besar berpendidikan SMA atau SMK dan masih sedikit juga pegawai yang memiliki pendidikan teknis keahlian baik dibidang penyehatan air maupun ketrampilan pelayanan yang membuat para pegawai belum memahami tugas dan kedudukannya di PDAM Kota Tomohon, Permasalahan yang lain juga terlihat pada kurangnya pengawasan dari pimpinan terhadap kinerja pegawai. Kenyataan yang ada di lokasi penelitian dimana kualitas sumber daya manusia yang masih kurang memadai dengan tingginya tingkat ketergantungan bawahan kepada pimpinan dipengaruhi oleh ketidakmampuan bawahan dalam memecahkan masalah.

Beberapa pengaduan ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan oleh para pegawai berdasarkan data yang didapat dari PDAM Kota Tomohon dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2014 sebanyak 4.025 pengaduan. Daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Pengaduan yang sering terjadi adalah air sering tidak mengalir dan penanganan dari teknisi PDAM Kota Tomohon yang masih lambat.

Kemampuan untuk segera mengatasi kegagalan dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan

Melihat permasalahan dalam penelitian ini maka rumusan masalah, yaitu Seberapa besar kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon ? dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu mengetahui besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Hasibuan (2002:160), kinerja adalah merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan.

Amstrong (2004) lebih melihat manajemen kinerja sebagai *sarana* untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim, dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar, dan persyaratan-persyaratan atribut yang disepakati.

2. Kinerja Pegawai

Menurut Dessler (2006: 87) berpendapat kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan di bandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang di buat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan terhadap karyawan lainnya.

3. Dimensi Kinerja Pegawai

Dari beberapa definisi dan ukuran kinerja yang dikemukakan para pakar di atas secara umum menjelaskan bahwa pengukuran kinerja harus memberikan bukti apakah hasil sesuai standar yang dibuat. Menurut Atmosudirjo (1985)

menjelaskan bahwa pada umumnya pengawasan menitikberatkan pada segi kinerja yang diawasi yang juga merupakan dimensi kinerja, yaitu :

1) Kuantitas (*quantity*)

Menyangkut ukuran volume, jumlah berat, panjang, lebar dan luas

2) Kualitas (*quality*)

Menyangkut mutu, hasil, bentuk, daya kemampuan, kepekaan, kehalusan, warna dan efek

3) Waktu (*time*)

Menyangkut penggunaan waktu, dan kecepatan

4) Biaya (*cost*)

Berhubungan dengan biaya, seperti uang, bahan, mesin, energi, alat barang dan biaya immaterial seperti, derita, korban jiwa, gangguan cacat.

5) Tempat dan ruang (*place and space*)

Menyangkut lokasi, ruang pelaksanaan rencana dan program

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk".(Tjiptono, 2004:59).

5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Menurut Denhardt (2003) ada 8 dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. *Convenience* (kemudahan); mengukur sejauh mana pelayanan pemerintah yang mudah diakses dan tersedia untuk warga negara
- b. *Security* (keamanan); mengukur sejauh layanan yang disediakan dengan cara yang membuat warga merasa aman dan percaya diri ketika menggunakan mereka
- c. *Reliability* (kehandalan); menilai sejauh mana pelayanan pemerintah yang diberikan dengan benar dan tepat waktu
- d. *Personal attention* (perhatian pada orang); mengukur sejauh mana karyawan memberikan informasi kepada masyarakat dan bekerja dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhan mereka
- e. *Problem-solving approach* (pemecahan masalah) mengukur sejauh mana karyawan memberikan informasi kepada masyarakat dan bekerja dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhan mereka
- f. *Fairness* (keadilan); langkah-langkah sejauh mana warga percaya bahwa pelayanan pemerintah diberikan dengan cara yang adil untuk semua
- g. *Fiscal responsibility* (tanggungjawab keuangan) mengukur sejauh mana warga percaya pemerintah daerah menyediakan layanan dengan cara menggunakan uang secara bertanggung jawab
- h. *Citizen influence* (pengaruh masyarakat); mengukur sejauh mana warga merasa bahwa mereka dapat mempengaruhi kualitas layanan yang mereka terima dari pemerintah daerah

6. Hipotesis

Berdasarkan kajian teoritis, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu : Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon ditentukan oleh dimensi kuantitas, kualitas, waktu, biaya, dan tempat dan ruang

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasional, yaitu untuk meneliti hubungan antara variabel-variabel. Menurut Sugiono (2008) Metode

korelasi adalah ” Suatu metode, yang bertujuan meneliti sejauh mana variasi pada suatu faktor yang berkaitan dengan variasi pada faktor lain”. Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa metode korelasi bertujuan untuk mengetahui dan mengukur sejauhmana hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dan dengan demikian diharapkan dapat menjelaskan hubungan dan fenomena yang ada berdasarkan data dan fakta yang diperoleh di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon. Objek Penelitian ini ialah Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon . Lokasi Penelitian di Kota Tomohon dengan alamat Perusahaan Daerah Air Minum Kelurahan Talete II Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon, depan SMA Kristen 1 Tomohon. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon.

Dimana populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai berjumlah 90 orang beserta pelanggan berjumlah 5.800 pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Tomohon, tetapi perhitungan hanya dibatasi pada pelanggan yang aktif sebanyak 3.771 pelanggan. Dan untuk sampel dalam penelitian ini 48 orang responden untuk pegawai PDAM Kota Tomohon dan 97 orang pelanggan PDAM Kota Tomohon, jadi total keseluruhan sampel untuk responden sebanyak 145

Untuk mengetahui valid tidaknya suatu instrumen penelitian maka dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Dengan teknik analisis data menggunakan pendekatan korelasional dan regresi berganda, dimana korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel sedangkan regresi digunakan untuk mengetahui hubungan secara parsial maupun berganda. Analisis ini didukung dengan menggunakan program IBM SPSS.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data Primer adalah data yang dikumpulkan langsung berdasarkan daftar pertanyaan berupa kuisisioner dan wawancara terhadap pelanggan atau pegawai dari Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Tomohon, data sekunder adalah data-data uraian teoritis yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan yang merupakan data

pendukung dan pembanding terhadap data primer, yang penulis peroleh dari buku-buku bacaan dan sumber bacaan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Variabel Kuantitas terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, terdapat pengaruh positif atau signifikan antara variabel kuantitas terhadap kualitas pelayanan. Dilihat dari nilai koefisien regresi dan nilai signifikansi variabel kuantitas (X_1) terhadap kualitas pelayanan, yaitu 0,945 dan 0,001.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kuantitas berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan dapat diterima atau terbukti. Ini terlihat dari hasil uji t untuk kualitas pelayanan dengan hasil *p-value* atau signifikansi sebesar 0,001 atau $< 0,005$. Berdasarkan hasil tersebut maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kuantitas terhadap kualitas pelayanan.

Kuantitas merupakan salah satu dimensi dari kinerja pegawai yang menjadi faktor penting yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan jawaban para responden dari kuesioner yang disebarkan ada banyak responden yang menjawab setuju terhadap seluruh pertanyaan atau indikator tentang variabel kuantitas.

Kuantitas menurut Atmosudirjo (1985) menyangkut ukuran volume, jumlah berat, panjang, lebar dan luas, dan jika dikaitkan dengan penelitian ini maka pelanggan melihat jumlah atau volume dari pendistribusian air bersih serta kualitas peralatan yang digunakan oleh PDAM Kota Tomohon. Apabila para pegawai dari PDAM Kota Tomohon mampu memenuhi serta melayani pelanggan dengan volume pendistribusian air yang sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan serta penggunaan pipa yang berkualitas maka pelanggan akan merasa puas. Namun, bila pegawai PDAM Kota Tomohon gagal dalam memenuhi dan melayani para pelanggan maka pelanggan akan terus melakukan pengaduan di PDAM Kota Tomohon.

Didalam penelitian ini hasil analisis regresi atau korelasi dari variabel kuantitas sangat tinggi pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini

dikarenakan kemampuan para pegawai sudah baik dalam memenuhi volume pendistribusian air bersih sudah sesuai dengan kebutuhan para pelanggan serta penggunaan pipa untuk penyaluran air bersih sudah sesuai, sehingga pelanggan sudah merasa puas.

Walaupun demikian PDAM Kota Tomohon dituntut harus terus menjaga dan meningkatkan faktor kuantitas agar kualitas pelayanan lebih meningkat sehingga pelanggan merasa puas.

2. Pengaruh Variabel Kualitas terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, terdapat pengaruh positif atau signifikan antara variabel kualitas terhadap kualitas pelayanan. Dilihat dari nilai koefisien regresi dan nilai signifikansi variabel kualitas (X_2) terhadap kualitas pelayanan, yaitu 0,828 dan 0,002.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kualitas berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan dapat diterima atau terbukti. Ini terlihat dari hasil uji t untuk kualitas pelayanan dengan hasil *p-value* atau signifikansi sebesar 0,002 atau $< 0,005$. Berdasarkan hasil tersebut maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas terhadap kualitas pelayanan.

Kualitas merupakan salah satu dimensi dari kinerja pegawai yang menjadi faktor penting yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan jawaban para responden dari kuesioner yang disebarkan didapat banyak responden yang menjawab setuju terhadap seluruh pertanyaan atau indikator tentang variabel kualitas.

Kualitas menurut Atmosudirjo (1985) menyangkut mutu, hasil, bentuk, daya kemampuan, kepekaan, kehalusan, warna dan efek dan jika dikaitkan dengan penelitian ini variabel kualitas berupa mutu atau kualitas air dan kemampuan para pegawai dalam melayani pelanggan. Dari berbagai aspek mutu air sangat penting bagi pelanggan dan tentunya mereka mengharapkan ke higienisan air pada saat pendistribusian. Disisi lain kualitas para pegawai PDAM Kota Tomohon masih sangat rendah dalam bidang pendidikan terutama masih sedikit pegawai yang

memiliki kemampuan teknis dalam bidang penyehatan air. Jika PDAM Kota Tomohon sudah dapat meningkatkan kualitas dari para pegawai dalam hal kemampuan teknis penyehatan air maka pelanggan akan merasa puas dan lebih percaya.

Didalam penelitian ini hasil analisis regresi atau korelasi dari variabel kualitas cukup tinggi pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Dikarenakan oleh para pegawai mampu dalam memberikan kualitas pelayanan dengan cukup baik, serta air yang didistribusikan oleh PDAM Kota Tomohon bersih dan cukup higienis. Sehingga para pelanggan sudah merasa cukup puas dengan variabel kualitas.

Variabel kualitas terhadap kualitas pelayanan sudah cukup baik dari hasil yang diperoleh dengan menggunakan analisis regresi/korelasi, tetapi walaupun demikian masih banyak keluhan mengenai pelayanan dan kualitas air, maka perlu menjaga dan meningkatkan variabel kualitas agar PDAM Kota Tomohon menjadi lebih baik dan para pelanggan merasa puas.

3. Pengaruh Variabel Waktu terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, terdapat pengaruh positif atau signifikan antara variabel waktu terhadap kualitas pelayanan. Dilihat dari nilai koefisien regresi dan nilai signifikansi variabel waktu (X_3) terhadap kualitas pelayanan, yaitu 0,749 dan 0,002.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa variabel waktu berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan dapat diterima atau terbukti. Ini terlihat dari hasil uji t untuk kualitas pelayanan dengan hasil *p-value* atau signifikansi sebesar 0,002 atau $< 0,005$. Berdasarkan hasil tersebut maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel waktu terhadap kualitas pelayanan.

Waktu merupakan salah satu dimensi dari kinerja pegawai yang menjadi faktor penting yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan jawaban para responden dari kuesioner yang disebarkan didapat banyak responden yang menjawab setuju terhadap seluruh pertanyaan atau indikator tentang variabel waktu.

Waktu menurut Atmosudirjo (1985) menyangkut penggunaan waktu, dan kecepatan dan jika dikaitkan dengan penelitian ini variabel waktu merupakan salah satu aspek yang tidak bisa dilupakan karena berhubungan dengan ketepatan dan penggunaan waktu. Ketanggasan dari pegawai PDAM Kota Tomohon dalam memanfaatkan waktu ketika terjadi kesalahan teknis atau dalam menangani keluhan dari pelanggan. Ketepatan waktu dalam melayani pelanggan di loket pembayaran, di kantor maupun di lapangan sangatlah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pelanggan merasa puas.

Didalam penelitian ini hasil analisis regresi atau korelasi dari variabel waktu cukup baik pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Dikarenakan oleh para pegawai sudah mampu dalam mengatur ketepatan waktu dalam melayani para pelanggan. Tetapi walaupun demikian masih ada pelanggan yang mengeluh akibat variabel waktu dimana pegawai masih ada yang tidak tepat waktu dalam melayani pelanggan, sehingga perlu ditingkatkan faktor dari variabel waktu agar PDAM Kota Tomohon lebih baik dan pelanggan puas.

4. Pengaruh Variabel Biaya terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, terdapat pengaruh positif atau signifikan antara variabel biaya terhadap kualitas pelayanan. Dilihat dari nilai koefisien regresi dan nilai signifikansi variabel biaya (X_4) terhadap kualitas pelayanan, yaitu 0,731 dan 0,004.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa variabel biaya berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan dapat diterima atau terbukti. Ini terlihat dari hasil uji t untuk kualitas pelayanan dengan hasil *p-value* atau signifikansi sebesar 0,004 atau $< 0,005$. Berdasarkan hasil tersebut maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel biaya terhadap kualitas pelayanan.

Biaya merupakan salah satu dimensi dari kinerja pegawai yang menjadi faktor penting yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan jawaban para responden dari kuesioner yang disebarkan didapat banyak responden yang menjawab setuju terhadap seluruh pertanyaan atau indikator tentang variabel biaya.

Biaya menurut Atmosudirjo (1985) menyangkut biaya, seperti uang, bahan, mesin, energi, alat barang dan biaya immaterial seperti, derita, korban jiwa, gangguan cacat, dan jika dikaitkan dengan penelitian ini variabel biaya merupakan salah satu faktor yang penting karena menyangkut pembiayaan. Tarif atau harga air per meter³ penting bagi pelanggan karena banyak pelanggan yang belum mampu untuk membayar tarif air yang terlalu mahal, sehingga PDAM Kota Tomohon harus lebih memperhatikan biaya yang akan dikenakan kepada pelanggan. Pengurangan biaya administrasi dan juga tarif air sangat berpengaruh penting karena dengan adanya pengurangan tersebut membuat pelanggan merasa puas.

Didalam penelitian ini hasil analisis regresi atau korelasi dari variabel biaya sangat baik pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Dikarenakan biaya yang dikenakan oleh PDAM Kota Tomohon sudah dapat dijangkau oleh para pelanggan baik tarif air maupun pemasangan sambungan baru atau biaya administrasi. Tetapi karena ekonomi yang sudah melemah di Kota Tomohon maka ada juga pelanggan yang mengeluhkan biaya yang dikenakan untuk pemasangan sambungan baru serta biaya administrasi yang mahal dan sulit terjangkau. Sehingga PDAM Kota Tomohon perlu merevisi kembali tarif pembiayaan agar dapat dijangkau oleh pelanggan.

5 . Pengaruh Variabel Tempat dan ruang terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, terdapat pengaruh positif atau signifikan antara variabel tempat dan ruang terhadap kualitas pelayanan. Dilihat dari nilai koefisien regresi dan nilai signifikansi variabel tempat dan ruang (X_5) terhadap kualitas pelayanan, yaitu 0,340 dan 0,003.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa variabel tempat dan ruang berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan dapat diterima atau terbukti. Ini terlihat dari hasil uji t untuk kualitas pelayanan dengan hasil *p-value* atau signifikansi sebesar 0,003 atau $< 0,005$. Berdasarkan hasil tersebut maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel tempat dan ruang terhadap kualitas pelayanan.

Tempat dan ruang merupakan salah satu dimensi dari kinerja pegawai yang menjadi faktor penting yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan jawaban para responden dari kuesioner yang disebarakan didapat banyak responden yang menjawab setuju terhadap seluruh pertanyaan atau indikator tentang variabel tempat dan ruang.

Biaya menurut Atmosudirjo (1985) menyangkut ruang pelaksanaan rencana dan program, dan jika dikaitkan dengan penelitian ini variabel tempat dan ruang merupakan faktor yang perlu diperhatikan karena menyangkut kenyamanan dari pelanggan. Suasana loket pembayaran rekening air perlu diperhatikan kenyamanan dan kebersihannya, serta kantor PDAM Kota Tomohon yang dapat mencerminkan sebagaimana suasana kantor yang seharusnya. Dengan demikian pelanggan dapat merasa nyaman, aman dan tenang.

Dalam penelitian ini hasil analisis regresi atau korelasi dari variabel tempat dan ruang berpengaruh baik terhadap kualitas pelayanan. Dikarenakan suasana serta kebersihan dari loket pembayaran rekening air dan kantor PDAM Kota Tomohon sendiri sudah baik. Namun ada juga pengeluhan pelanggan mengenai kenyamanan dari loket pembayaran air yang kurang nyaman sehingga PDAM Kota Tomohon perlu menjaga kebersihan dan kenyamanan dari loket pembayaran maupun kantor agar pelanggan dapat merasa puas.

6. Pengaruh Variabel Kuantitas, Kualitas, Waktu, Biaya, Tempat dan Ruang terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji F, ditemukan bahwa dimensi dari variabel kinerja pegawai yang terdiri dari variabel kuantitas, variabel kualitas, variabel waktu, variabel biaya, dan variabel tempat dan ruang, secara bersama-sama atau secara simultan memiliki pengaruh yang berbeda terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon. Pengaruh variabel-variabel independen secara simultan menunjukkan hasil yang positif dan signifikan ($F = 4,382$, dan $\text{Sig } F = 0,001$) terhadap kualitas pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa secara simultan atau bersama-sama dimensi dari variabel kinerja pegawai yang terdiri dari variabel kuantitas, variabel kualitas, variabel waktu, variabel biaya, dan

variabel tempat dan ruang berpengaruh secara berbeda terhadap kualitas pelayanan, diterima atau terbukti.

Pengaruh secara simultan dari lima dimensi variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah 13,6% nilai ini dapat dilihat pada *r square*. Hal ini berarti variabel kuantitas, variabel kualitas, variabel waktu, variabel biaya dan variabel tempat dan ruang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 13,6%, sedangkan sisanya 86,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kinerja pegawai dari kelima dimensi tersebut tidak terlalu tinggi disebabkan oleh pendidikan teknis serta kualitas pelayanan atau profesionalisme pegawai yang masih rendah dalam melayani pelanggan. PDAM Kota Tomohon yang masih belum dapat meningkatkan kinerja dari para pegawai, sehingga masih ada juga pelanggan yang merasa kecewa terhadap kinerja dari pegawai PDAM Kota Tomohon.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon, melalui dimensi : Dimensi kuantitas, dimensi kualitatif, dimensi waktu, dimensi biaya, dan dimensi tempat dan ruang, yang terdiri dari masing-masing variabel memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan di PDAM Kota Tomohon. Secara simultan atau bersama-sama, dimensi kinerja pegawai yang terdiri dari kuantitatif, kualitas, waktu, biaya dan tempat dan ruang memiliki pengaruh yang berbeda terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Air Minum Kota Tomohon.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi PDAM Kota Tomohon maupun pihak lain yang berkepentingan yaitu : (1) PDAM Kota Tomohon perlu memperhatikan, menjaga serta meningkatkan kinerja pegawai dari sisi kuantitatif, dengan cara memperbaiki volume pendistribusian air bersih agar sesuai dengan kebutuhan para pelanggan, penggunaan pipa untuk pendistribusian air bersih harus sesuai agar tidak terjadi kebocoran air. (2) PDAM Kota Tomohon harus lebih memperhatikan dan meningkatkan mutu atau kualitas air bersih dengan mengikutsertakan para

pegawai dalam pendidikan teknis keahlian dibidang penyehatan air, serta memperbaiki kemampuan para pegawai dalam melayani pelanggan. (3) Perlu diperbaiki kinerja pegawai dari segi penggunaan waktu dan kecepatan serta ketanggasan dari pegawai dalam menangani setiap keluhan-keluhan pelanggan. (4) Perlu ditinjau kembali mengenai biaya yang dikenakan oleh PDA Kota Tomohon untuk tarif pemasangan sambungan baru atau biaya administrasi, serta biaya tarif air per meter agar sesuai dan terjangkau bagi pelanggan. (5) Perlu ditingkatkan serta diperbaiki kinerja pegawai dari segi tempat dan ruang, dimana loket pembayaran rekening air harus bersih serta nyaman bagi pelanggan serta suasana kantor PDAM Kota Tomohon yang aman dan nyaman bagi pelanggan. (6) Perlu dilakukan penelitian kembali tentang kinerja pegawai pada PDAM lainnya agar mendapat perbandingan yang baik dan jelas mengenai kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PDAM.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong M. & Baron A. 1998. *Manajemen Kinerja Realitas Baru*. London
....., 2004. *Performance Management*. Tugu Publisher. Yogyakarta
- Atmosudirjo, P. 1988. *Kesekretarisan dan Administrasi Perkantoran*. Ghalia
Indonesia. Jakarta.
-, 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Gramedia Pustaka. Jakarta
- Denhardt V. & Denhardt B. 2003. *The New Public Service: An Approach To
Reform. International Review of Public Administration Vol 8 No 1*.
- Dessler, G. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1*. PT. Indeks. Jakarta
- Greenberg. J. & Baron. A. G. 2003. *Behavior in Organizations (understanding
and managing the human side of work)*. Eight edition, Prentice Hall.
- Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Hersey, P. & Blanchard, K. 1993. *Managemen Prilaku Organisasi Pemberdayaan.
Sumber Daya Manusia*. Erlangga. Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/2003 tentang
Pedoman Umum Pelayanan Publi

Nawawi, H. 1985. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta

Parasuraman, *et al.* 1988,“ *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Consumer Perceptions of Service Quality,*” *Journal of Retailing*, vol.64,p.1240

Schermerhorn, J., J. Hunt, & R. Osborn 1991. *Managing Organizational Behavior*. New York

Schwartz, M. W. 1999. *Decision Support Systems*. Addison Wesley Longman, Inc., New York

Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Ketujuh. CV Alfabeta. Bandung

....., 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RD*. Alfabeta. Bandung.

Tjiptono, F. 2004. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Malang.