

Mengharmoniskan Hubungan Pelanggan Dengan Karyawan Melalui Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Kinerja PDAM Wilayah Kota Bekasi

Kurniawan Prambudi Utomo

Program Studi Manajemen Informatika

AMIK BSI Bekasi

Email: kurniawan.kpu@bsi.ac.id

Abstract - This study aims to analyze the influence of the sense of service quality, on the performance of PDAM Bekasi branch. This study aims to determine the effect of reliability, competence, responsive, accesbility and tangible of variables that exist in PDAM Kota Bekasi. The approach used in this research is survey and the type of research is descriptive quantitative. data collection technique by interview, circulate questionnaire to sample used is accident sampling method, sample in this research is 30 respondents and this research conducted during September-November 2017, to test hypothesis used multiple regression by doing assumption test of classical and variable dominant has a significant influence is reliability. Each the influence of variable reliability, competence, responsive, accesbility and tangible to performance is big enough that shows positive and significant value and coefficient value of deterininasi r square) obtained positive and signficant, this means that there are the independent variable is able to explain the dependent variable.

keywords: *reliability, competence, responsiveness, tangible, performance.*

I. PENDAHULUAN

Semua Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Daerah (BUMD) harus mampu bersaing dalam menjawab tantangan era globalisasi, tentang peningkatan kualitas/mutu dan akses yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, mengingat peran BUMN/D dalam membantu peran pemerintah mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien karena pelayanan merupakan bagian dari kerja yang harus sesuai dilakukan secara efektif dan efisien kerja itu sendiri, artinya inti dari persepsi yang dibentuk oleh pelanggan atau konsumen dalam mencapai tingkat kepuasan kerja terhadap kebutuhan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan (Kotler, 2011) dengan tingkat yang telah efektif dan efisien akan menghasilkan kualitas layanan yang baik yaitu dalam bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang telah dipersepsikan (*perceived service*) sebelumnya, untuk mencapai hal tersebut (Lupiyoadi, 2011), menjelaskan hal tentang kualitas yaitu setiap tindakan yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip *intangible* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan, sedangkan syarat mencapai kualitas tersebut menurut (Tjiptono, 2007), mengidentifikasi dalam buku Fandi mengemukakan sebagai berikut:

- a. Realibilitas, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*).
- b. Responssivitas atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.
- c. Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

- d. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak.
- e. Kesopanan (*courtesy*) meliputi sikap santun respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, *bell person, teller bank*, dan lain lain).
- f. Komunikasi, artinya penyampaian informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- g. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).
- h. Keamanan (*security*) yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu – ragan.
- i. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.
- j. Bukti fisik, (*tangibles*) meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).

Sejalan dengan operasional PDAM, sebuah BUMD yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Bekasi berupaya meningkatkan kualitas dan mutu secara efektif dan efisien, mengingat masyarakat sangat membutuhkan pengelolaan air bersih dan sehat, selain itu untuk mewujudkan hal diatas, pengelola atau manajemen dituntut untuk memperhatikan tingkat kesejakteraan petugas/sumber daya manusia atau pegawai, dengan sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan seperti uang, peralatan atau mesin, metode serta

bahan baku dapat dimanfaatkan sehingga dapat berguna bagi perusahaan harus dilakukan dan dimanfaatkan secara optimal, sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai dimana kepuasan tersebut merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja yang telah dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2011).

Pihak manajemen PDAM, selain memperhatikan kepuasan pelanggan, dituntut juga memperhatikan sumber daya manusia atau karyawan dalam hal ini yang telah mempunyai peranan yang sangat penting dan strategis dalam menentukan mutu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang mempunyai tugas melayani konsumen, perusahaan PDAM Kota Bekasi dalam operasionalnya lebih melayani kurang lebih 30 konsumen dalam sehari, namun akhir-akhir ini ada beberapa laporan evaluasi terkait kinerja petugas yang belum maksimal dalam kerjanya, mulai dari kepedulian (*reliability*) kompetensi (*competence*), keramahan (*responsive*), keramahan (*accessibility dan tangible*).

Menurut observasi pengamatan sementara pada jenis *reliability, competence, responsive, accessibility dan tangible* pada kualitas pelayanan petugas kinerja PDAM Kota Bekasi yang dilakukan diduga terdapat beberapa masalah dalam hal pelayanan diantaranya terlihat bahwa masih adanya petugas dalam melayani belum melakukan hal tersebut diatas, hal inilah yang menunjukkan indikasi adanya keluhan/complain dari pelanggan/masyarakat selalu pengguna jasa air minum milik Pemerintah Kota Bekasi tersebut, selain itu juga terdapat keluhan dari petugas tentang belum memadainya sarana dan prasarana informasi pengelolaan air minum di Kota Bekasi tersebut, sehingga dikhawatirkan pelayanan public dan kinerja tentang jasa kualitas yang dinikmati belum maksimal, dimana suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan

atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu tidak tercapai (Hasibuan, 2011), yang pada akhirnya akan mengubah kebijakan pihak manajemen dapat melakukan peningkatan jasa kualitas pelayanan air minum yang efektif, efisien, sehat, aman dan terus memperbaiki kinerja secara berkelanjutan dimasa yang akan datang.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian lapangan (*field research*) dilakukan dengan cara mengadakan observasi pengamatan langsung di instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan data sekunder penulis mengadakan pengamatan langsung pada PDAM Cabang Bekasi lalu dilanjutkan dengan metode wawancara dengan melakukan tanya jawab langsung, adapun jenis data yang digunakan adalah dengan teknik dokumentasi dengan pengumpulan data yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti teknik terakhir yaitu dengan studi kepustakaan (*library research*) dengan cara menghimpun teori-teori, dan literatur lainnya yang dijadikan sebagai landasan teoritis. Metode penelitian ini berbasis pada metode *Accident Sampling Method*, sampel penelitian ini berjumlah 30 orang responden dengan menggunakan analisa data yang memakai analisis regresi sederhana dengan SPSS serta skala likert bahwa dengan analisis kuantitatif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Rekapitulasi Responden

Analisis dan pembahasan Penelitian ini diawali dengan penyebaran kuesioner kepada para 30 responden untuk mengetahui variabel (*reliability, competence, responsive, accessibility dan tangible*) kualitas pelayanan yang diberikan petugas PDAM Kota Bekasi. Hasil penyebaran kuesioner disajikan dalam bentuk tabel dan gambar serta tabel, sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Tingkat Kualitas Pelayanan

| No | Pertanyaan | Nilai | Keterangan |
|----|---|-------|------------|
| 1 | Reliability/Kesungguhan | | |
| | a. Bagaimana perhatian petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) | 3.96 | Cukup |
| | b. Bagaimana kecepatan dan ketepatan petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) | 3.90 | Cukup |
| 2 | Competence/Ketrampilan | | |
| | a. Bagaimana ketrampilan Petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) | 3.96 | Cukup |
| | b. Bagaimana Pengetahuan Petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) | 4.03 | Baik |
| 3 | Courtesy and Responsiveness/Ramah dan Peduli | | |
| | a. Bagaimana keramahan dan keakraban petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) | 4.00 | Baik |
| | b. Bagaimana sikap dan tegur sapa petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) | 3.66 | Cukup |
| 4 | Accessability/Kemudahan | | |

| | | | |
|----------|--|--------------|-------|
| | a. Bagaimana kemudahan memperoleh informasi dari petugas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minu (PDAM)? | 3.86 | Cukup |
| | b. Bagaimana kecukupan jumlah petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)? | 4.16 | Baik |
| 5 | Tangible Services/Pelayanan Berwujud | | |
| | a. Bagaimana kebersihan, kerapihan serta kenyamanan di ruang tunggu pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)? | 4.06 | Baik |
| | b. Bagaimana Penataan Eksterior Dan Interior Ruang Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)? | 4.20 | Baik |
| | c. | | |
| | Rata-rata | 3.966 | |

Sumber: data diolah, (2017)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa untuk membangun rasa kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bekasi diperoleh dengan keterangan terdapat responden yang menyatakan ragu-ragu lima pernyataan yang

nilainya dibawa 4.00 sedangkan lima pernyataan nilai diatas 4.00, hal ini dapat memberikan kesimpulan bawa membangun rasa kualitas petugas PDAM Kota Bekasi cukup sesuai dengan standar pelayanan.

Tabel 2. Rekapitulasi Kinerja

| No | Pertanyaan | Nilai | Keterangan |
|----|--|--------------|------------|
| 1 | Reliability (Komitmen dan Kesungguhan Melayani) | 3.73 | Cukup |
| 2 | Competence (Ketrampilan dan Penguasaan Tugas Pekerjaan untuk Melayani) | 4.16 | Baik |
| 3 | Courtesy and Responsiveness (Sikap Ramah dan Kepedulian Petugas) | 4.33 | Baik |
| 4 | Accesibility (Kemudahan untuk Mendapatkan Layanan) | 4.20 | Baik |
| 5 | Tangible Services (Pelayanan Berwujud) | 4.06 | Baik |
| | Rata-rata | 4.096 | |

Sumber: data diolah, (2017)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa untuk kinerja pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bekasi diperoleh menarik karena empat pernyataan berada pada nilai diatas 4.00 sedangkan satu pernyataan berada dibawah 4.00, hal ini dapat menyimpulkan bahwa kinerja petugas PDAM telah baik dalam melakukan pekerjaan melayani pelanggan.

3.2.1. Pengujian Regresi Berganda

Penelitian ini akan menggunakan uji regresi dan uji asumsi klasik dalam mengatasi permasalahan data, dalam uji asumsi klasik terdapat uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas dan uji autokorelasi. Berikut hasil olahan penelitian variabel kualitas pelayanan teradap kinerja petugas PDAM Kota Bekasi, seperti pada tabel berikut:

3.2. Pengujian Data

Tabel 3. Uji Regresi

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 13.447 | 4.611 | | 2.916 | .008 | | |
| | Reliability | .169 | .299 | .116 | .566 | .577 | .912 | 1.097 |
| | Competence | .379 | .340 | .226 | 1.115 | .277 | .929 | 1.076 |
| | Responsive | .130 | .222 | .125 | .588 | .562 | .851 | 1.175 |
| | Accesibility | .127 | .253 | .106 | .502 | .620 | .857 | 1.167 |
| | Tangible | .085 | .380 | .047 | .224 | .825 | .867 | 1.154 |

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: data diolah, (2017)

Berdasarkan hasil analisis perhitungan regresi linier diatas dapat dibuat persamaannya sebagai berikut $Y = 13.447 + 0.169X_1 + 0.379X_2 + 0.130X_3 + 0.127X_4 + 0.085X_5$ bahwa pengaruh variabel

reliability, competence, responsive, accesibility dan tangible terhadap kinerja cukup besar yaitu menunjukkan nilai positif dan signifikan hal ini menunjukkan bahwa rasa kualitas pelayanan

(*reliability, competence, responsive, accesbility dan tangible*) terhadap kinerja petugas PDAM Kota Bekasi begitu besar, sehingga hal ini perlu mendapat perhatian lebih jauh dari pihak manajemen.

Melalui *model summary* analisis regresi ini hasil pengujian data maka tersaji informasi mengenai hubungan di antara variabel kualitas pelayanan teradap kinerja petugas PDAM Kota Bekasi, berikut rekapitulasi analisis R dan R Square

Tabel 4. Rekapitulasi Analisis R dan R square Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .839 ^a | .751 | .015 | .93727 |

a. Predictors: (Constant), Accesbility, Reliability, Competence, Responsive

Sumber: data diolah, (2017)

Keterangan

Berdasarkan data-data pada tabel 2 diketahui nilai R= 0.839 hal ini dapat diartikan bahwa variabel bebas mempunyai hubungan yang kuat karena mendekati nilai angka 1, sehingga dapat disimpulkan bahwa:

1. R= 0,839 artinya bahwa variabel bebas yang diamati mempunyai hubungan yang kuat dengan variabel terikatnya.
2. R-square sebesar 0,751 yang berarti 75,1% variabel bebas mampu menjelaskan terhadap variabel terikatnya sedangkan 24,9% dipengaruhi

variabel independen lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti tingkat persaingan, potongan harga dan sebagainya.

3.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan korelasi *pearson validity* dengan teknik *product moment* yaitu skor tiap item dikorelasikan dengan skor total. Uji validitas ini menggunakan program SPSS *for windows* dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

| Variabel | R Hitung | R tabel | Keterangan |
|------------|--------------|--------------|------------|
| Reability | 0,386 | 0,339 | Valid |
| Competence | 0,570 | 0,339 | Valid |
| Responsive | 0,495 | 0,339 | Valid |
| Accebility | 0,355 | 0,339 | Valid |
| Tangible | 0,676 | 0,339 | Valid |

Sumber: data diolah, (2017)

Berdasarkan tabel 5, penulis dapat menyimpulkan diketahui bahwa masing-masing indikator yang digunakan baik yaitu r-hitung > dari r-tabel (Ghozali, 2006), dalam variabel independen ini seperti *reliability, competence, responsive, accesbility dan tangible* lebih besar terhadap variabel independen yaitu variabel kinerja, sehingga pengujian validitas ini dilakukan dengan *pearson*

validity dengan membandingkan r hitung dengan r tabel sehingga hasil perhitungan diketahui bahwa r hitung dari masing-masing variabel lebih besar daripada r tabel sehingga data yang digunakan, dan data dinyatakan valid.

Pada pengujian realibilitas, diketahui bahwa hasil pengujian SPSS *for windows* dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | r-hitung | Cronbach Alpha (α) | Keterangan |
|------------|--------------|--------------------|------------|
| Reability | 0.665 | 0.60 | Reliable |
| Competence | 0.612 | 0.60 | Reliable |
| Responsive | 0.620 | 0.60 | Reliable |
| Accebility | 0.610 | 0.60 | Reliable |
| Tangible | 0.615 | 0.60 | Reliable |

Sumber : data diolah, (2017)

Berdasarkan tabel 6, penulis dapat menyimpulkan diketahui bahwa masing-masing indikator yang digunakan baik dalam variabel independen *reliability, competence, responsive, accesbility dan*

tangible maupun variabel dependen kinerja petugas penelitian ini dinyatakan reliable karena memenuhi syarat yang ditetapkan yaitu memiliki nilai r-hitung

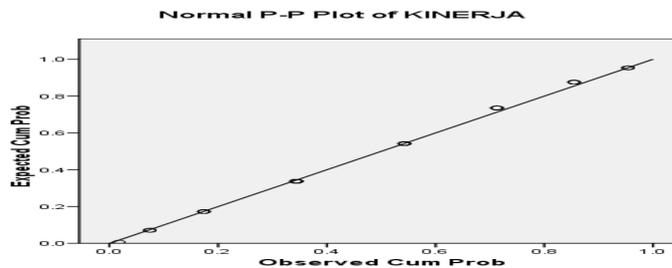
> Cronbach Alpha (α) lebih besar daripada 0,60 (Ghozali. 2006).

3.2.3. Hasil Pengujian Data

A. Uji Kenormalan

Menurut Santosa dan Ashari, (2005) uji kenormalan merupakan pengujian tentang kenormalan suatu distribusi data. Uji ini merupakan pengujian yang

paling banyak untuk analisis statistik parametrik. Pengujian uji normalitas karena pada analisis statistik parametrik, asumsi yang harus dimiliki oleh data adalah bahwa data tersebut terdistribusi dengan normal. Untuk mengetahui bentuk distribusi data perlu menggunakan grafik distribusi grafik PP Plots, berikut gambar disajikan:



Gambar 1. PP Plots

Suatu data akan terdistribusi secara normal jika nilai propabilitas yang diharapkan adalah sama dengan nilai propabilitas pengamatan. Pada grafik PP Plots diatas, kesamaan antara nilai propabilitas harapan dan propabilitas pengamatan ditunjukkan dengan

garis diagonal yang merupakan perpotongan antara garis propabilitas harapan dan propabilitas pengamatan. Dari grafik terlihat bahwa nilai Plot PP terletak di sekitar garis diagonal, berikut disajikan tabel uji kenormalan data berikut:

Tabel 7. Uji Kenormalan Data

| | | Reliability | Competence | Responsive | Accebility | Tangible |
|----------------------------------|------------------|-------------|------------|------------|------------|----------|
| N | | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 21.1 | 15.2 | 16.2 | 16.2 | 16.5 |
| | Std. Deviation | 3.26 | 4.13 | 3.75 | 3.66 | 3.76 |
| | | | | | | |
| Most Differences | Extreme Absolute | .095 | .100 | .119 | .131 | .120 |
| | Positive | .068 | .084 | .084 | .119 | .090 |
| | Negative | -.090 | -.100 | -.111 | -.130 | -.121 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .617 | .649 | .768 | .849 | .777 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .640 | .792 | .596 | .466 | .581 |

Sumber: data diolah, (2017)

Dari table di atas diperoleh angka propabilitas atau *Asymp. Sig. (2-tile)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi

atau $\alpha = 5\%$) untuk pengambilan keputusan dengan pedoman sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji normalitas Data dengan Kolmogorov Smirnov

| NO | Variabel | Nilai Asymp. Sig (2-tailed) | Taraf Signifikansi | Keterangan |
|----|-------------|-----------------------------|--------------------|------------|
| 1 | Realibility | 0,640 | 0,05 | Normal |
| 2 | Competence | 0,792 | 0,05 | Normal |
| 3 | Responsive | 0,596 | 0,05 | Normal |
| 4 | Accebility | 0,466 | 0,05 | Normal |
| 5 | Tangible | 0,581 | 0,05 | Normal |

Sumber: data diolah, (2017)

dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai Sig. atau signifikansi atau nilai propabilitas < 0,05,

distribusi data adalah tidak normal dan nilai Sig. atau signifikansi atau nilai propabilitas > 0,05, distribusi data adalah normal.

B. Uji Multikolinearitas

Dalam uji asumsi klasik lainnya, seperti uji multikolinearitas, yaitu uji yang dilakukan untuk memastikan apakah di dalam sebuah model regresi

ada interkolerasi atau kolinearitas variabel bebas dengan menggunakan model regresi, sesuai pendapat (Ghozali, 2006), apabila hasil perhitungan nilai tolerance > 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), berikut tabel 3 yang menunjukkan uji multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 9. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 13.447 | 4.611 | | 2.916 | .008 | | |
| | Reliability | .169 | .299 | .116 | .566 | .577 | .912 | 1.097 |
| | Competence | .379 | .340 | .226 | 1.115 | .277 | .929 | 1.076 |
| | Responsive | .130 | .222 | .125 | .588 | .562 | .851 | 1.175 |
| | Accesbility | .127 | .253 | .106 | .502 | .620 | .857 | 1.167 |
| | Tangible | .085 | .380 | .047 | .224 | .825 | .867 | 1.154 |

a. Dependent Variable: Kinerja

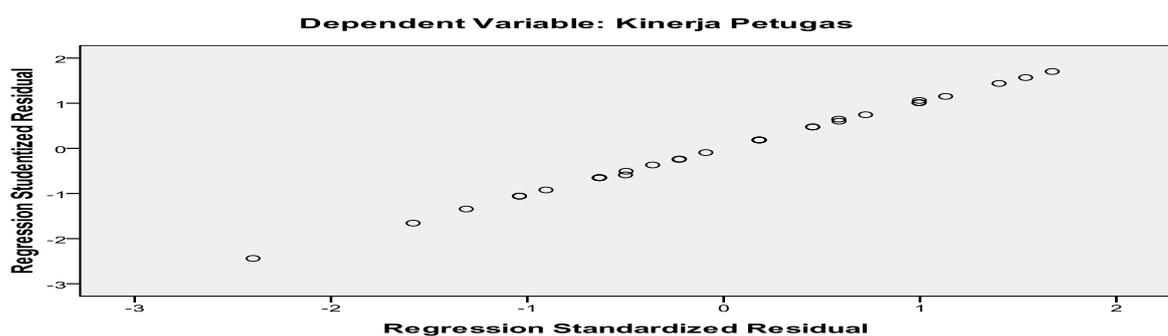
Sumber: data diolah, (2017)

Dalam tabel statistik, menurut (Sugiyono, 2006), mengatakan bahwa variabel penelitian dapat di bandingkan dengan nilai *tolerance* nya, dalam penelitian ini bahwa variabel persepsi mempunyai nilai tolerance sebesar 1.097 lebih besar dari > 0,1 dan nilai VIF sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi gejala multikolieritas atau di dalam persamaan model diatas terdapat pengaruh *reliability*, *competence*, *responsive*, *acesibility* dan *tangible* yang diberikan terhadap kinerja petugas PDAM Kota Bekasi.

C. Uji Heterokedoksitas

Berikutnya penelitian ini menggunakan uji heterokedoksitas, yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual atau sisa satu pengamatan ke pengamatan yang lain, namun variabel lain dianggap tetap, jika hasil menyatakan sama maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heterokedastisitas (Sugiyono, 2006), berikut hasil pengamatan penelitian.

Scatterplot



Gambar 2. Uji Heterokedoksitas

Hasil penelelitian uji heterokedstisitas dari gambar diatas terlihat bahwa penyebaran residual adalah teratur. Hal tersebut dapat dilihat dari *plot* yang terpecah dan membentuk pola tertentu atau garis lurus mengikuti pola kanan keatas yang berarti bahwa beberapa variabel *reliability*, *competence*, *responsive*, *acesibility* dan *tangible* searah dan mempunyai nilai positif, dalam posisi gambar dapat dikatakan berada di kuadran satu sehingga arah dapat ditentukan bersama walaupun ada beberapa variabel lain yang terkait seperti kredibilitas,

komunikasi, keamanan kerja dan lain sebagainya yang tidak dimasukan dalam penelitian ini, namun variabel yang dimasukan dalam penelitian ini dapat mewakili dan mampu menganalisis tingkat kinerja petugas PDAM Kota Bekasi. Hasil penelitian gambar diatas dapat kesimpulan bahwa terjadi gejala heterokedastisitas yang berarti bahwa terjadi pengaruh signifikansi antara kualitas pelayanan berupa *reliability*, *competence*, *responsive*, *acesibility* dan *tangible* yang diberikan oleh kinerja petugas PDAM Kota Bekasi, sebaliknya gambar

tersebut tidak menunjukkan homokedoksitas artinya terdapat satu gejala yang mempengaruhi sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan ketahapan berikutnya.

D. Uji Autokorelasi

Dalam uji ini pengujian asumsi ini dilakukan dengan melakukan regresi di mana variable dependen tidak berkorelasi dengan variabel sendiri, artinya bahwa nilai dari variable dependen tidak berhubungan dengan nilai variable sendiri, baik nilai periode sebelumnya atau nilai periode sesudahnya. Untuk mendeteksi gejala autokorelasi

kita menggunakan uji Durbin-Waston (DW). Uji ini menghasilkan nilai DW hitung (d) dan nilai DW table. Aturan pengujianya adalah:

- $d < d_L$: Terjadi masalah autokorelasi yang positif yang perlu perbaikan
- $d_L < d < d_U$: Ada masalah autokorelasi positif tetapi lemah, di mana perbaikan akan lebih baik.
- $d_U < d < 4 - d_U$: Tidak ada masalah autokorelasi
- $4 - d_U < d < 4 - d_L$: Masalah autokorelasi lemah, di mana dengan perbaikan akan lebih baik.
- $4 - d_L < d$: Masalah autokorelasi serius.

Tabel 10. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted Square | R Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-----------------|------------------------------|---------------|
| 1 | .802 ^a | .644 | .583 | 2.46994 | 1.276 |

a. Predictors: (Constant), reliability, competence, responsive, accesbility, tangible

b. Dependent Variable: kinerja

Dari hasil uji di atas menunjukkan nilai Durbin-Waston sebesar 1,276. Untuk mengujinya harus berdasarkan pada tabel nilai Durbin-Waston table. Dengan jumlah variable independen 5 maka didapat dari tabel Durbin-Waston dengan nilai $d_L = 1,23$, $d_U = 1,79$, hal ini menunjukkan tidak ada masalah autokorelasi dalam penelitian ini.

E. Uji T

Berikutnya melakukan uji t, uji t adalah alat uji yang digunakan untuk mencari ada/tidaknya perbedaan antara dua means dari dua sample/kelompok data dengan menggunakan nilai yang ditetapkan yaitu

nilai kritis (t-tabel) ditentukan berdasarkan tingkat signifikan (α) dan derajat kebebasan ($df = n - k - 1$) yang ditetapkan yaitu $\alpha = 5\%$ atau 0,05 dengan kriteria pengujian bahwa 1. Jika, t-hitung < t-tabel, maka ada pengaruh signifikan antara variabel *reliability*, *competence*, *responsive*, *accesbility* dan *tangible* dengan kinerja pada penelitian di PDAM Kota Bekasi dan Jika t-hitung > t-tabel, maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel *reliability*, *competence*, *responsive*, *accesbility* dan *tangible* dengan kinerja pada penelitian di PDAM Kota Bekasi, berikut:

Tabel 11. Hasil Uji-t

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 13.447 | 4.611 | | 2.916 | .008 | | |
| | Reliability | .169 | .299 | .116 | .566 | .577 | .912 | 1.097 |
| | Competence | .379 | .340 | .226 | 1.115 | .277 | .929 | 1.076 |
| | Responsive | .130 | .222 | .125 | .588 | .562 | .851 | 1.175 |
| | Accesbility | .127 | .253 | .106 | .502 | .620 | .857 | 1.167 |
| | Tangible | .085 | .380 | .047 | .224 | .825 | .867 | 1.154 |

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Data diolah, (2017)

Dari tabel didapat bahwa hasil statistik diperoleh bahwa t hitung untuk persepsi sebesar 2.916, sedangkan t tabel yang disyaratkan sebesar < 2.052 (nilai tabel t) dan ini menunjukkan bahwa t hitung > t tabel maka kesimpulan yang diperoleh ada pengaruh antara variabel *reliability*, *competence*, *responsive*, *accesbility* terhadap kinerja petugas PDAM Kota Bekasi.

F. Uji F

Selanjutnya penelitian ini juga menggunakan uji F, dimana fungsi uji f berguna untuk menunjukkan

apakah semua variabel bebas yang ada dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat (Ghozali, 2006:167) juga uji Anova atau F test digunakan untuk melihat sebaran varian yang disebabkan oleh regresi dan varians yang disebabkan oleh residual. Apabila F hitung > F tabel dan nilai probabilitas lebih kecil daripada tingkat signifikansi maka hipotesis nol ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara satu variabel dengan variabel lain, berikut:

Tabel 12. Hasil Uji-f

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 3.905 | 4 | .976 | 1.111 | .373 ^a |
| | Residual | 21.962 | 25 | .878 | | |
| | Total | 25.867 | 29 | | | |

a. Predictors: (Constant), Accesbility, Reliability, Competence, Responsive

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Data diolah, (2017)

Dari tabel Anova diatas menunjukkan nilai uji F hitung dari semua variabel bebas sebesar 1.111 < F tabel 2,420 dengan tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat

3.4. Pembahasan Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan uji regresi dan uji asumsi klasik dalam mengatasi permasalahan data, dalam uji asumsi klasik terdapat uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas dan uji

digunakan untuk memprediksi variabel *reliability*, *competence*, *responsive*, *acesibility* terdapat pengaruh dengan variabel persepsi kinerja.

autokorelasi. Berikut hasil olahan penelitian variabel kualitas pelayanan teradap kinerja petugas PDAM Kota Bekasi, seperti pada tabel berikut:

Tabel 13. Uji Regresi
reliability, competence, responsive, accesbility dan tangible

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 13.447 | 4.611 | | 2.916 | .008 | | |
| | Reliability | .169 | .299 | .116 | .566 | .577 | .912 | 1.097 |
| | Competence | .379 | .340 | .226 | 1.115 | .277 | .929 | 1.076 |
| | Responsive | .130 | .222 | .125 | .588 | .562 | .851 | 1.175 |
| | Accesbility | .127 | .253 | .106 | .502 | .620 | .857 | 1.167 |
| | Tangible | .085 | .380 | .047 | .224 | .825 | .867 | 1.154 |

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Data diolah, (2017)

Berdasarkan hasil analisis perhitungan regresi linier diatas dapat dibuat persamaannya sebagai berikut $Y=13.447 + 0.169X_1 + 0.379X_2 + 0.130X_3 + 0.127X_4 + 0.85X_4...$ bahwa pengaruh variabel *reliability*, *competence*, *responsive*, *acesibility* dan *tangible* terhadap kinerja cukup besar yaitu menunjukkan nilai positif dan signifikan hal ini menunjukkan bahwa rasa kualitas pelayanan (*reliability*, *competence*, *responsive*, *acesibility* dan *tangible*) terhadap kinerja petugas PDAM Kota Bekasi begitu besar, sehingga hal ini perlu mendapat perhatian lebih jauh dari pihak manajemen, pada tabel tampak nilai *reliability* sebesar 0.169 atau 16.9% dan nilai *competence* sebesar 037.9 atau 37.9% sedangkan nilai *responsive* sebesar 0.13 atau 13% serta nilai *tangible* sebesar 0.085 atau 0.8%. Nilai kompetensi para petugas PDAM Kota Bekasi menjadi sangat penting mengingat hal ini terkait kinerja dan terintegrasi oleh kepuasan pelanggan itu sendiri,

sebaiknya pihak manajemen memperhatikan dan fokus mengingat nilai mencapai 37.9% hampir mendekati setengah 50% dari penelitian ini, pihak manajemen dengan mengadakan pendekatan bimbingan pendidikan dan pelatihan petugas PDAM Kota Bekasi dan dapat juga bekerjasama dengan pihak perguruan tinggi tentang peningkatan kinerja pegawai seperti *Key Performance Indeks (KPI)* sehingga kinerja petugas dapat terpantau secara berkala dan per periode serta dapat dilakukan perubahan setiap saat dan sesuai kebutuhan dan tuntutan zaman.

Selain itu, penelitian ini dapat dikembangkan melalui *model summary* analisis regresi berganda dengan hasil pengujian data, maka tersaji informasi mengenai hubungan di antara variabel kualitas pelayanan seperti *reliability*, *competence*, *responsive*, *acesibility* dan *tangible* terhadap kinerja petugas PDAM Kota Bekasi, hal ini tampak pada tabel berikut:

Tabel 14. Rekapitulasi Analisis R dan R square
Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|---|----------|-------------------|----------------------------|
|-------|---|----------|-------------------|----------------------------|

1 .839^a .751 .015 .93727

a. Predictors: (Constant), Accesbility, Reliability, Competence, Responsive

Sumber: data diolah, (2017)

Berdasarkan data-data pada tabel 2 diketahui nilai R= 0.839 hal ini dapat diartikan bahwa variabel bebas mempunyai hubungan yang kuat karena mendekati nilai angka 1, sehingga dapat disimpulkan bahwa:

1. R= 0,839 atau 83.9% artinya bahwa variabel bebas yakni *reliability*, *competence*, *responsive*, *accesbility* dan *tangible* yang diamati

mempunyai hubungan yang kuat dengan variabel terikat yaitu kinerja,

2. R-square sebesar 0,751 yang berarti 75,1% variabel bebas mampu menjelaskan terhadap variabel terikatnya sedangkan 24,9% dipengaruhi variabel independen lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti keamanan, kredibilitas, komunikasi dan lain sebagainya.

IV. KESIMPULAN

Perusahaan milik daerah, PDAM yang bergerak diindustri air minum harus dituntut bekerja secara efektif dan efisien sehingga pasar menjadi semakin kompetitif. PDAM Kota Bekasi sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang air minum akan terus melakukan perubahan dalam kebijakan dalam upaya memberikan pelayanan terbaik demi mewujudkan kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh kualitas *reliability*, *competence*, *responsive*, *accesbility* dan *tangible* terhadap kinerja petugas adalah positif, ini terbukti di pada persamaan uji regresi $Y=13.447 + 0.169X1 + 0.379X2 + 0.130X3 + 0.127X4 + 0.85X4...$ bahwa pengaruh variabel *reliability*, *competence*, *responsive*, *accesbility* dan *tangible* terhadap kinerja cukup besar, terutama nilai kompetensi sebesar 37.9% dan variabel lainnya menunjukkan nilai positif dan signifikan dan sangat membutuhkan pengelolaan air bersih dan sehat, secara berkala, bisa perubahan setiap evaluasi setiap pekan dengan kebijakan membuat *feedback* atas saran dan kritik pelanggan, melaksanakan pendidikan dan pelatihan bagi petugas terutama yang di garda utama pelayanan publik bidang

nilai koefisien determinasi (*r square*) diperoleh 83,9%, hal ini berarti bahwa variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat.

Dalam penelitian ini responden yang digunakan adalah para *agency* yang merupakan konsumen sebanyak 30 orang sebagai sampel. Hasil analisis data penelitian menunjukkan besarnya koefisien determinasi (R-square) yaitu 0,751 yang berarti 75,1% variabel bebas mampu menjelaskan terhadap variabel terikatnya sedangkan 24,9% dipengaruhi variabel independen lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti tingkat persaingan, potongan harga dan sebagainya. Hasil pengujian terhadap hipotesis variabel bebas mengenai kualitas *reliability*, *competence*, *responsive*, *accesbility* dan *tangible* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja petugas variabel terikat.

kesehatan terutama pengadaan dan kebutuhan air yang bersih, sehat dan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat kota Bekasi sebagai petugas di *front office* menyajikan pelayanan prima yang efektif.

REFERENSI

Ghozali, I. (2006). *Analisis Multivariate Lanjutan dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
Kotler, P. (2010). *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*. Ney Jersey: Prentice-Hall.
Lupiyoadi, R. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2006). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
Purbayu Budi Santosa, MS., Ashari, (2005). *Analisis Statistik dengan Ms. Excel dan SPSS*, Yogyakarta.
Hasibuan. (2011). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT Aksara.
Tjiptono, F. d. (Andi). *Service: Quality Satisfactor* . Yogyakarta.