

Kajian Kepuasan Pelanggan Air Minum (PDAM) Dengan Menggunakan Konsep *Service Quality* (SERVQUAL) Di Komplek Perumahan Kota Solok

¹Ferya Askal,²Melinda Noer,³Denny Helard
¹²³Sekolah Pascasarjana, Universitas Andalas, Padang
Korespondensi : askalferi77@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan air minum PDAM Kota Solok dan mengukur variabel yang signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan oleh PDAM dalam penyediaan air minum di kompleks perumahan Kota Solok. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis statistik deskriptif kuantitatif dan inferensial, data di analisis inferensial dengan Structural Equation Model/SEM. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa Responden penelitian menjawab hasil puas terhadap layanan air minum PDAM Kota Solok, selanjutnya berdasarkan Hasil olahan data memakai SmartPLS dimensi empathy dan assurance memegang peranan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Kedua aspek ini harus diperhatikan manajemen perusahaan supaya kinerja layanan dapat terus ditingkatkan.

Kata kunci: Pelayanan, Kepuasan, Layanan, PDAM

Abstract

This study aims to measure the level of user satisfaction of PDAM Solok City drinking water services and measure the variables that significantly affect customer satisfaction on the quality of service by PDAM in the provision of drinking water in the housing complex of Solok City. This study used a quantitative and inferential descriptive statistical analysis approach, the data was analyzed inferentially with the Structural Equation Model/SEM. Based on the results of the research that has been done, it was found that the research respondents answered that they were satisfied with the drinking water service of PDAM Kota Solok, then based on the results of data processing using SmartPLS, the dimensions of empathy and assurance play a significant role in influencing the level of customer satisfaction. Both of these aspects must be considered by company management so that service performance can be continuously improved.

Keyword: Service, Satisfaction, Service, PDAM

1. PENDAHULUAN

Air adalah senyawa yang penting dan kebutuhan dasar dari semua bentuk kehidupan dan merupakan suatu unsur yang sangat dibutuhkan makhluk hidup. Salah satu jenis sumber daya berbasis air adalah air minum yang bermutu baik dan bisa dimanfaatkan oleh manusia untuk dikonsumsi atau yang dipergunakan dalam aktifitas sehari-hari. Pelayanan dalam rangka penyediaan air minum perumahan dan permukiman merupakan salah satu komponen prasarana kota. Prasarana kota perumahan dan permukiman suatu hal yang tidak bisa terpisahkan dan mempunyai peranan yang sangat penting dalam pertumbuhan dan perkembangan suatu kota.

Kebutuhan terhadap akses air minum dan sanitasi dasar yang berkelanjutan telah menjadi perhatian global, sampai menjadi salah satu tujuan didalam kesepakatan masyarakat dunia yang tertuang didalam Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Dunia (SDGS), prioritas yang berkaitan dengan air minum

dan sanitasi. Menurut BPS (2020), *Statistik Kesejahteraan rakyat 2020* terdapat 11,91% rumah tangga di daerah perkotaan yang mengakses sumber air utamanya untuk minum melalui pipa.

Perumahan adalah kumpulan rumah sebagai bagian dari permukiman, baik perkotaan maupun perdesaan, yang dilengkapi dengan prasarana, sarana dan utilitas umum sebagai hasil upaya pemenuhan rumah yang layak huni. Kemudian permukiman adalah bagian dari lingkungan hunian yang terdiri atas lebih dari satu satuan perumahan yang mempunyai prasarana, sarana dan utilitas umum, serta mempunyai penunjang kegiatan fungsi lain di kawasan perkotaan atau di kawasan perdesaan. Salah satu tujuan dari definisi tersebut bahwa untuk menciptakan sebuah hunian yang layak dan sehat adalah penyediaan air minum (Undang-undang nomor 1 tahun 2011).

Kepuasan pelanggan terhadap pemenuhan kebutuhan air minum merupakan hal penting dan termasuk kebutuhan pokok pada perumahan dan permukiman. Ketersediaan air minum sangatlah berdampak dalam segala aspek, antara lain : kelembagaan, kesehatan, ekonomi, sosial budaya dan lain-lainnya. Dengan mempertimbangkan bahwa penyediaan air minum ini harus mengikuti standar kesehatan maka pendistribusian air minum kepada masyarakat (konsumen) pada perumahan dan permukiman adalah suatu hal yang sangat penting dan tidak bisa diabaikan. Hal ini menjadi perhatian penting bagi PDAM sebagai pihak penyedia air minum. Jika hal ini tidak bisa diikuti atau diterapkan oleh PDAM akan bisa berakibat fatal atau mungkin juga bisa menyebabkan kematian karena mengkonsumsi air yang tidak sesuai standar Kesehatan. Terkait puas atau tidaknya masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan air minum, juga sangat berpengaruh dalam kenyamanan hunian perumahan dan permukiman. Kenyamanan suatu hunian, salah satunya adalah dengan adanya ketersediaan air minum di perumahan. Sehingga penghuni tidak akan kekurangan air dalam kehidupan sehari-hari.

Beberapa pustaka masih sedikit membahas mengenai pentingnya kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan air minum. Di beberapa negara berkembang masih sedikit membahas mengenai pentingnya kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan air minum (Haider, dkk, 2022). Semuanya masih menyisakan ruang untuk penelitian tentang pentingnya kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan air minum di daerah, sesuai karakteristik sosial, ekonomi, dan perilaku pelanggan, termasuk ke khasan daerah-daerah di Indonesia.

Meskipun banyak kajian yang menggunakan adaptasi model *Service Quality (SERVQUAL)*, menurut Kansara (2020), Prihatin dkk (2021), Zukifli dkk (2022) untuk memetakan kepuasan pelanggan jasa pelayanan air minum terhadap dimensi kepuasan menurut model *Service Quality (SERVQUAL)* banyak dipakai di pustaka kajian negara berkembang termasuk daerah-daerah lain di Indonesia dan negara maju Saputra, T (2016). Namun, kajian yang membahas konsep *Service Quality (SERVQUAL)* untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan PDAM akan pemenuhan air minum untuk pelanggan masih perlu dilakukan, karena akan dapat tergambar atau terjelaskan bagaimana pelayanan air minum kepada pelanggan atau konsumen maka kajian ini menjadi penting untuk dilakukan.

Kualitas penyediaan air minum dan layanan PDAM ini menjadi perhatian penelitian adalah untuk mempelajari karakteristik dasar pelanggan PDAM dan bagaimana kualitas pelayanan penyediaan air minum oleh PDAM di Kota Solok. Saat ini juga didapati isu atau keluhan umum dari masyarakat Kota Solok terkait pelayanan air minum di kawasan perumahan yang ada di Kota Solok, karena belum optimalnya pelayanan kebutuhan air minum. Terdapat beberapa hal yang menjadi keluhan umum, diantaranya beberapa jaringan pipa untuk mendistribusikan air minum ditemukan telah ada yang berkarat dan tua (berumur), kurangnya perawatan terhadap material tersebut, kualitas yang kurang bagus, kebocoran dan lain sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji atau menganalisis (1) mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan air minum PDAM Kota Solok dan (2) mengukur variabel yang signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan oleh PDAM dalam penyediaan air minum di kompleks perumahan Kota Solok.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis statistik deskriptif kuantitatif dan inferensial. Salah satu jenis analisis inferensial yang dilakukan dalam analisis data hasil penelitian ini adalah variabel *Service Quality (SERVQUAL)* yang dianalisis dengan menggunakan 5 (lima) dimensi, yaitu : bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) Jumaní dkk (2022).

Pemodelan persamaan struktural (*structural equation modeling*), yang selanjutnya disebut "SEM" merupakan suatu prosedur statistika umum untuk sistem multipersamaan yang memungkinkan analisis secara simultan terhadap suatu set relasi kausal yang telah dispesifikasikan antara satu/lebih peubah bebas (*independent variable*) dengan satu/lebih peubah tak bebas (*dependent variable*) yang bisa diamati secara langsung maupun tidak (Ullman, 2001)

Model yang paling populer dan banyak dijadikan acuan dalam berbagai riset tentang manajemen dan pelayanan jasa adalah model *Service Quality (SERVQUAL)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988,1994) dalam serangkaian penelitian mereka atas berbagai macam sektor penyedia jasa. Jadi definisi *Service Quality (SERVQUAL)* atau analisis kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988, 1994) adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan.

Untuk kepentingan kajian ini, penulis melakukan pengumpulan data yang dilakukan dalam studi ini meliputi pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder. Pengumpulan data primer melalui pengamatan langsung (observasi) di lapangan dan penyebaran kuesioner atau pertanyaan kepada para warga penghuni Perumahan Bukit Griya Laing 1 dan Perumahan Wisma Solok Nan Indah sebagai pengguna layanan PDAM Kota Solok

Pengumpulan data juga dilakukan melalui telaah data-data sekunder ke beberapa instansi yang diharapkan dapat menjadi sumber data, yaitu: pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, Badan Pusat Statistik, Kantor Pertanahan dan Dinas Lingkungan Hidup serta Perusahaan Daerah Air Minum Kota Solok

Teknik Analisis Data dalam studi ini mengkombinasikan hasil analisis statistik deskriptif (data responden pelanggan) dan analisis inferensial dengan *Structural Equation Model/SEM*.

a. Analisis Statistik Deskriptif

Adalah analisis data karakteristik penghuni perumahan pelanggan PDAM Kota Solok, yang disajikan dalam statistik deskriptif meliputi:

- a) Jenis Kelamin,
- b) Pendidikan,
- c) Jenis Pekerjaan,
- d) Kelompok Umur

b. Analisis Statistik Inferensial

Metode analisis yang menggunakan rumus statistik dan hasil perhitungannya dijadikan sebagai pedoman dalam membuat kesimpulan secara umum atau mengeneralisasikannya. Dilakukan untuk menganalisis data dan hasilnya diberlakukan untuk mengambil kesimpulan pada tingkat populasi. Salah satu jenis analisis inferensia yang dilakukan dalam analisis hasil penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan software *Structural Equation Model (SEM)* sebagai alat untuk menganalisis data.

a) Pengukuran Model / *Outer Model*

Model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk menilai validitas dan realibilitas model Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrument penelitian mengukur apa yang

seharusnya diukur (Cooper dan Schindler dalam Jogiyanto dan Abdillah 2009). Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pernyataan dalam kuesioner atau instrument penelitian *Convergent validity* dari measurement model dapat dilihat dari korelasi memiliki nilai AVE di atas 0,5 atau memperlihatkan seluruh outer loading dimensi variabel memiliki nilai loading $> 0,7$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pengukuran tersebut memenuhi kriteria validitas konvergen (Chin dalam Kalnadi 2013). Selanjutnya uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai Cronbach's alpha dan nilai composite reliability (pc). Untuk dapat dikatakan suatu item pernyataan reliabel, maka nilai Cronbach's alpha harus $> 0,6$ dan nilai composite reliability harus $> 0,7$.

b) Evaluasi Struktural Model / Inner Model

Model structural (inner model) dievaluasi dengan melihat persentase varian yang dijelaskan oleh nilai R² untuk variabel dependen dengan menggunakan ukuran Stone-Geisser Q-square test (Stone, 1974; Geisser, 1975 dalam Kalnadi 2013) dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. R-square model PLS dapat dievaluasi dengan melihat *Q-square predictive relevance* untuk model variabel. Q-square mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai Q-square lebih besar dari 0 (nol) memperlihatkan bahwa model mempunyai nilai predictive relvance, sedangkan nilai Q-square kurang dari 0 (nol) memperlihatkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Namun, jika hasil perhitungan memperlihatkan nilai Q square lebih dari 0 (nol), maka model layak dikatakan memiliki nilai prediktif yang relevan.

Hasil persepsi pengukuran dari pernyataan frekwensi kepuasan dan tidak puas konsumen/responden. Dalam hal ini dengan memakai skala linkert 1-5, yang mana skala tersebut adalah sangat setuju = 5, setuju = 4, kurang setuju = 3, tidak setuju = 2, sangat tidak setuju = 1. Berdasarkan hasil dari analisis Tingkat Capaian Responden (TCR) didapatkan sebagai berikut :

Nilai paling tinggi adalah 5 dan nilai paling rendah adalah 1 (satu), dengan rentang adalah 0,8

Tabel 1. Penilaian Tingkat Capaian Responden

Tanggapan/Jawaban	Nilai	Keterangan	Kategori
1 (sangat tidak setuju)	1,00 – 1,80	Sangat Rendah	(Sangat Tidak Puas)
2 (tidak setuju)	1,81 – 2,60	Rendah	(Tidak Puas)
3 (kurang setuju)	2,61 – 3,40	Sedang	(Cukup Puas)
4 (setuju)	3,41 – 4,20	Tinggi	(Puas)
5 (sangat setuju)	4,21 – 5,00	Sangat Tinggi	(Sangat puas)

3.HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Tingkat Kepuasan Pelanggan

1) Analisis Deskriptif responden pada dimensi bukti fisik

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan didapatkan hasil bahwa tanggapan responden atau tingkat capaian responden untuk indikator penampilan karyawan ketika dikunjungi atau mengunjungi dan fasilitas sistem pembayaran dan ketersediaan pos pembayaran adalah tinggi, sedangkan untuk indikator aman dari kebocoran/ penyambungan ilegal adalah sedang. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Dimensi Bukti Fisik

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Rata - Rata
1	PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 telah memfasilitasi sistem pembayaran dan ketersediaan pos pembayaran yang mudah	0	3	9	56	19	352	4,046
2	Pipa saluran PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 aman dari kebocoran/ penyambungan "PDAM" ilegal	2	12	26	44	3	295	3,3908
3	Bila di kantor atau mengunjungi pelanggan, rata-rata karyawan PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 berpenampilan rapi dan menarik, memberikan saran informasi terbaik tentang layanan PDAM yang terupdate, termasuk promo penyambungan baru	2	5	26	50	4	310	3,5632

2). Analisis Deskriptif responden pada dimensi empati

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan didapatkan bahwa tanggapan responden atau tingkat capaian responden untuk indikator menerima pelanggan dengan sapa, senyum dan ramah, indikator cukup perhatian terhadap segala kritik dan saran, serta indikator komitmen dan kesungguhan dalam mengutamakan kepentingan pelanggan adalah tinggi. Hal ini dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Dimensi Empati

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Rata - Rata
1	Bila di kantor, karyawan PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 menerima pelanggan dengan sapa, senyum dan ramah	0	8	28	44	4	296	3,4023
2	Secara keseluruhan perusahaan dan karyawan karyawan PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 cukup perhatian terhadap segala kritik dan saran yang diberikan oleh konsumen/pelanggan PDAM	0	8	28	48	3	307	3,5287
3	Perusahaan dan karyawan PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 telah menunjukkan komitmen dan kesungguhan dalam mengutamakan kepentingan pelanggan PDAM Kota Solok	1	6	20	56	4	317	3,6437

3) Analisis Deskriptif responden pada dimensi kehandalan (*reability*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di dapatkan bahwa tanggapan responden atau tingkat capaian responden untuk indikator kondisi fasilitas pendukung PDAM Kota Solok (misalnya, pipa saluran, dan lain-lain), indikator tarifnya sebanding dengan layanan penyediaan air, indikator kemampuan karyawan PDAM Kota Solok dalam menjawab pertanyaan pelanggan, termasuk prosedur berlangganan, pemasangan alat, pencabutan meteran, dan keluhan gangguan serta indikator menyajikan penyediaan air minum yang bersih dan higienis adalah tinggi. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :

Tabel 4. Dimensi Kehandalan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Rata - Rata
1	Kondisi fasilitas pendukung PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 (misalnya, pipa saluran, dll) kokoh dan terawat secara teratur	3	6	20	52	6	313	3,5977
2	Kesesuaian layanan PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 dengan tarif yang diberlakukan, dan layanan yang dijanjikan. Misalnya, apakah tarifnya sebanding dengan layanan penyediaan air, dst.	2	11	19	52	3	304	3,4943
3	Kemampuan karyawan PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 cukup handal dalam menjawab pertanyaan pelanggan, termasuk prosedur berlangganan, pemasangan alat, pencabutan meteran, dan keluhan gangguan. Keterangan : karyawan menjawab telp dengan ramah dan paham prosedur, sangat setuju (5) bila contact center tidak ramah dan bertele-tele menjawab, sangat tidak setuju (1)	1	4	19	58	5	323	3,7126
4	PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 telah menyajikan penyediaan air minum yang bersih dan higienis, tarif terjangkau serta lancer	2	11	24	46	4	300	3,4483

4. Analisis Deskriptif responden pada variabel daya tanggap (*responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di dapatkan hasil bahwa tanggapan responden atau tingkat capaian responden untuk semua indikator pada variabel daya tanggap adalah tinggi, seperti cukup gesit menanggapi gangguan ataupun permasalahan gangguan pembayaran, karena didukung oleh fasilitas layanan aduan yang tersedia dalam 24 jam. Kemudian tim pekerja teknis yang cukup sigap dalam melakukan pekerjaan dilapangan, dan juga proses pemasangan langganan yang tidak bertele-tele serta pengecekan/perawatan alat meteran air yang dilakukan secara teratur setiap sebulan sekali. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Dimensi Daya Tanggap

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Rata - Rata
1	Pengecekan/Perawatan alat meteran air oleh petugas PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 rutin dan teratur. Pengecekan 1 bulan sekali = sangat setuju. Pengecekan 6 bulan sekali = sangat tidak setuju	3	13	21	35	15	307	3,5287
2	Air PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 mengalir lancar, bersih dan tidak bau. Frekuensi seri, lancar, bersih dan tidak bau = 5 (sangat setuju). Pernah tidak lancar, bersih dan tidak bau = setuju (4)	6	8	21	44	8	301	3,4598

3	Proses pemasangan langganan PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 dirasakan cepat dan mudah, tidak bertele-tele prosedurnya. begitu pula proses pemutuserannya. Keterangan 1 sd 2 hari = sangat setuju >=1 bulan = sangat tidak setuju	2	7	20	54	4	340	3,908
4	Tersedianya dukungan tim pekerja teknis PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 yang sigap ketika aduan gangguan pelayanan terjadi Keterangan : 1 sd 2 hari aduan ditindaklanjuti = sangat setuju >= 1 bulan = sangat tidak setuju	0	5	32	43	7	313	3,597 7
5	Petugas kantor dan karyawan teknis PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 cukup gesit dalam mengatasi gangguan layanan, maupun gangguan dalam pembayaran	1	6	26	51	3	310	3,563 2

5. Analisis Deskriptif responden pada dimensi jaminan (*assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan tanggapan responden atau tingkat capaian responden untuk indikator pelayanan yang tepat waktu, atasi gangguan yang tidak lama kepada pelanggan, indikator mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan mengenai kualitas layanan PDAM dan indikator memberikan sarana informasi terbaik dan terkini ataupun terbaru termasuk promo terbaru tentang layanan PDAM adalah tinggi, sedangkan indikator keterbukaan informasi publik mengenai kinerja tahunannya, indikator keterbukaan informasi publik mengenai laba keuntungan perusahaan dan indikator kompensasi dengan pengurangan/diskon biaya berlangganan bila terdapat keburukan kualitas pelayanan penyediaan air minum adalah sedang. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6. Dimensi Jaminan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Rata - Rata
1	PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 memberikan pelayanan yang tepat waktu, atasi gangguan yang tidak lama kepada pelanggan. Contoh, skala (5) sangat setuju bila atasi gangguan < 1 jam sangat tidak setuju (1) bila > 1 bulan	1	12	28	41	5	298	3,425 3
2	PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 telah memberikan keterbukaan informasi publik mengenai kinerja tahunannya	1	13	33	37	3	289	3,321 8
3	PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 telah memberikan keterbukaan informasi publik mengenai laba keuntungan perusahaan	9	19	37	20	2	248	2,850 6
4	PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 memberikan jaminan atas kualitas penyediaan air minum yang tidak lancar, berbau, dan mengkompensasinya dengan pengurangan/diskon	6	23	28	23	7	263	3,023

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Rata - Rata
5	biaya berlangganan bila terdapat keburukan kualitas pelayanan penyediaan air minum Secara Umum, perusahaan karyawan PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan mengenai kualitas layanan PDAM	3	5	26	49	4	307	3,5287
6	Bila di kantor atau mengunjungi pelanggan, rata-rata karyawan PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 memberikan sarana informasi terbaik tentang layanan PDAM yang uptodate, termasuk promo penyambungan baru	2	5	26	50	4	310	3,5632

6. Analisis Deskriptif responden variabel kepuasan

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan tanggapan responden atau tingkat capaian responden untuk indikator kualitas pelayanan yang baik dalam mengutamakan kepentingan pelanggan dalam hal infrastruktur adalah sangat rendah, pada indikator kehandalan pelayanan yang baik dalam mengutamakan kepentingan pelanggan, indikator responsiveness pelayanan yang baik dalam mengutamakan kepentingan pelanggan dan empati pelayanan yang baik dalam mengutamakan kepentingan pelanggan adalah tinggi, sementara untuk indikator jaminan pelayanan yang baik dalam mengutamakan kepentingan pelanggan adalah sedang, sehingga secara bahasa kepuasan dapat dimaknai sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu menjadi memadai" (Tjiptono dan Chandra, 2005). Hasil tersebut dapat disajikan pada tabel berikut :

Tabel 7. Variabel Kepuasan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Rata - Rata
1	Infrastruktur PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 telah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dalam mengutamakan kepentingan pelanggan PDAM Kota Solok. Keterangan, sangat puas = bila kualitas air tidak berbau, lancar, pipa ada peremajaan, dan dukungan teknis yang gercep ketika ada keluhan	1	12	28	41	5	298	3,4253
2	PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 telah menunjukkan EMPATHY (Empati) pelayanan yang baik dalam mengutamakan kepentingan pelanggan PDAM Kota Solok	1	4	27	54	1	311	3,5747
3	PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 telah menunjukkan KEHANDALAN pelayanan yang baik dalam mengutamakan kepentingan pelanggan PDAM Kota Solok	1	9	22	53	2	307	3,5287
4	PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 telah menunjukkan RESPONSIVENESS pelayanan yang baik dalam mengutamakan	0	4	34	44	5	311	3,5747

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Rata - Rata
5	kepentingan pelanggan PDAM Kota Solok PDAM Kota Solok selama tahun 2021/2022 telah menunjukkan JAMINAN (ASSURANCE) pelayanan yang baik dalam mengutamakan kepentingan pelanggan PDAM Kota Solok	0	9	35	43	0	295	3,3908

Kemudian didapati tanggapan dari pengguna layanan (87 KK) pengguna air minum terhadap variabel adalah :

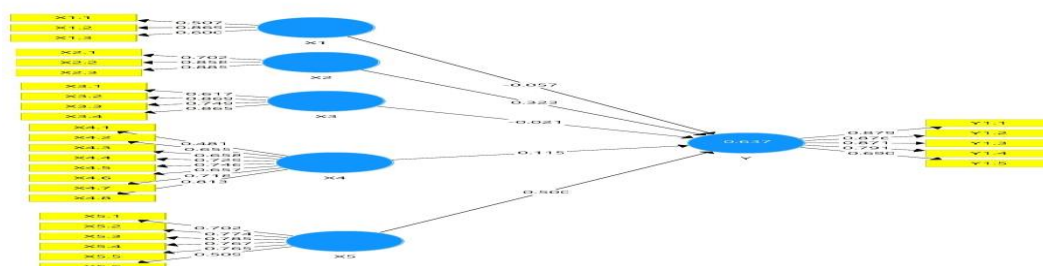
Tabel 8. Persentase Tingkat Kepuasan Pengguna berdasarkan model Service Quality (SERVQUAL)

No	Service Quality	Sangat Puas	Puas	Kurang puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Empathy	1,15	62,07	31,04	4,98	1,15
2	Assurance	0	49,43	40,23	10,35	0
3	Responsiveness	5,75	50,58	39,1	4,6	0
4	Reability	2,3	60,92	25,29	10,35	1,15
5	Tangible	8,05	57,4	25,29	9,19	0

1. Variabel-Variabel yang Berpengaruh

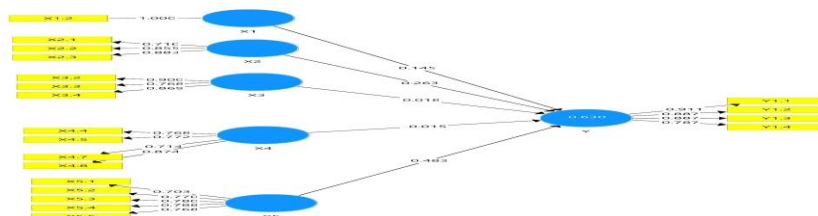
a. Evaluasi Measurement (Outer) Model

Adapun model pengukuran untuk uji validitas dan reabilitas, koefisien determinasi model dan koefisien jalur untuk model persamaan, dapat dilihat pada gambar dibawah ini



Gambar 1. Tampilan Model Hasil PLS Algorithm sebelum di drop

Gambar 1. menggambarkan model yang digunakan masih belum bagus dikarenakan terdapat beberapa indikator yang dibawah standar (0,7) yaitu X1.1, X1.3, X3.1, X4.1, X4.2, X4.3, X4.6, X5.6 dan Y1.5 dibawah, oleh karena itu harus di drop indikator yang tidak memenuhi standar.



Gambar 2. Tampilan Model Hasil PLS Algorithm setelah di drop

Hasil pengujian setelah revisi model dengan menghilangkan indikator yang tidak memenuhi standar sehingga semua indikator sudah memiliki loading di atas 0,7.

b. *Contract Reability dan Validity*

Convergent validity dari *measurement* model dapat dilihat dari korelasi antara skor indikator dengan skor variabelnya. Indikator dianggap valid jika memiliki nilai AVE di atas 0,5 atau memperlihatkan seluruh *outer loading* dimensi variabel memiliki nilai loading > 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa pengukuran tersebut memenuhi kriteria validitas konvergen (Chin dalam Kalnadi 2013).

Tabel 9. Convergent validity

	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	1.000					
X2	0.515	0.820				
X3	0.490	0.726	0.847			
X4	0.522	0.697	0.751	0.784		
X5	0.616	0.689	0.782	0.776	0.762	
Y	0.580	0.674	0.647	0.633	0.757	0.869

Tabel 10. Average Variance Extracted

	Average Variance Extracted (AVE)	Keputusan
X1	1.000	Valid
X2	0.672	Valid
X3	0.718	Valid
X4	0.614	Valid
X5	0.581	Valid
Y	0.756	Valid

Selanjutnya uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Crombach's alpha* dan nilai *composite reliability* (pc). Untuk dapat dikatakan suatu item pernyataan reliabel, maka nilai *Cronbach's alpha* harus >0,6 dan nilai *composite reliability* harus >0,7.

Tabel 11. Cronbach's Alpha

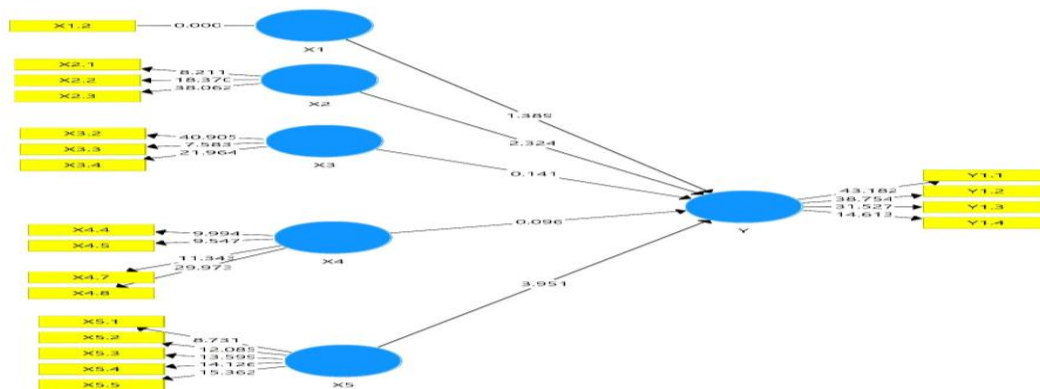
	Cronbach's Alpha	Keputusan
X1	1.000	reliable
X2	0.761	reliable
X3	0.802	reliable
X4	0.792	reliable
X5	0.820	reliable
Y	0.891	reliable

Tabel 12. Composite reliability

	Composite Reliability	Keputusan
X1	1.000	reliable
X2	0.859	reliable
X3	0.884	reliable
X4	0.864	reliable
X5	0.874	reliable
Y	0.925	reliable

c. Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk variabel dependen dan nilai koefisien path untuk variabel independen yang kemudian dinilai signifikansinya berdasarkan nilai t-statistic setiap path. Adapun model struktural penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3. Model struktural penelitian

4. KESIMPULAN

1. Tingkat kepuasan pengguna layanan/konsumen PDAM Kota Solok terhadap penyediaan air minum yang ditinjau dengan menggunakan pendekatan adopsi model *Service Quality (SERVQUAL)*, didapatkan hasil bahwa dari semua variabel yang digunakan pengguna layanan/konsumen PDAM Kota Solok menyatakan puas. Dengan demikian pihak perusahaan harus lebih menata tingkat layanan perusahaan agar pengguna merasa lebih sangat puas dari pelayanannya terhadap pelanggan
2. Hasil olahan data memakai *SmartPLS* dimensi *empathy* dan *assurance* memegang peranan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Kedua aspek ini harus diperhatikan manajerial perusahaan supaya kinerja layanan dapat terus ditingkatkan.

5. SARAN

1. Bagi Pimpinan, karyawan administrasi dan teknis PDAM Kota Solok agar terus berkesinambungan untuk menerapkan pelayanan agar bisa menjangkau permintaan pemasangan baru, PDAM Kota Solok harus melirik pengembangan sumber mata air-mata air baru.

2. Perlu dipikirkan kebijakan jangka pendek untuk peremajaan pipa-pipa yang sudah relatif tua itu, untuk menjamin kelancaran kuantitas, kualitas, dan kontinuitas pelayanan penyediaan air minum oleh PDAM Kota Solok. Di sisi lain, sumber air yg makin sedikit menjadi faktor penghambat tersendiri untuk peningkatan kinerja PDAM Kota Solok. Sementara itu, di sisi lain, perumahan baru terus bermunculan. Ketiganya disinyalir menjadi faktor penghambat pelayanan PDAM Kota Solok.
3. Bagi penelitian selanjutnya agar mengkaji dengan menambahkan pertanyaan terbuka pada kuesioner penelitian agar pemaparan pada pembahasan lebih eksploratif untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dari karakteristik responden dalam memahami variabel penelitian. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mengadopsi secara utuh model *Service Quality* (*SERVQUAL*) yang memuat gap analysis antara seberapa penting ASPEK *SERVQUAL* (*Service Quality*) dan seberapa jauh kenyataannya Supaya dapat memetakan secara presisi prioritas manajemen perubahan/perbaikan aspek pelayanan yang harus diperkuat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alamsyah, M.N. 2008. Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Bersih Perdesaan Berbasis Masyarakat di Kabupaten Tulungagung. Tesis Magister, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.
- [2] Arikunto, S. 1997. Prosedur Penelitian Dengan Suatu Pendekatan Praktek.
- [3] Barata, A. A. 2003. Dasar-dasar pelayanan prima. Elex Media Komputindo.
- [4] BPS. 2021. Solok Dalam Angka Tahun 2021
- [5] BPS. 2020. Statistik Air Bersih (*Water Supply Statistics*) 2014-2019
- [6] Basuki, Johan. 2013. Budaya Pelayanan Publik. Jakarta: Hartomo Medi. Cek lagi buku panduan penulisan tesis a Pustaka
- [7] Creswell, J. W., & Creswell, J. D. 2018. Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Sage publications.
- [8] Cole, J., Sharvelle, S., Grigg, N., Pivo, G., & Haukaas, J. 2018. Collaborative, risk-informed, triple bottom line, multi-criteria decision analysis planning framework for Integrated Urban Water Management. *Water*, 10(12), 1722.
- [9] Jumani, Meyzi Herianto, & Hasim As'ari. (2022). Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Kapal Dalam Karantina Pada Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas III Dumai. *Jurnal Niara*, 15(2), 360-367. <https://doi.org/10.31849/niara.v15i2.7388>
- [10] Prihatin, M., Zaili Rusli, & Hasim As'ari. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota . *Jurnal Niara*, 14(3), 266-274. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7378>
- [11] Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus

kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89-100.

- [12] Zulkifli Anwar, Zaili Rusli, & Febri Yuliani. (2022). Pelayanan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum Kota Dumai. *Jurnal Niara*, 15(3), 424-442. <https://doi.org/10.31849/niara.v15i3.12183>