Pengaruh Faktor Lingkungan, Nilai-nilai dan Sumber Daya Terhadap Kualitas Pelayanan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Medal Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh Kabupaten Sumedang

Lalas Sulastri¹, Dadan Setia Nugraha²

ABSTRAK

PDAM Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan air bersih, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini PDAM Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut. Beberapa indikasi menunjukkan bahwa kondisi tersebut antara lain diduga disebabkan oleh faktor lingkungan, nilai-nilai dan sumber daya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh faktor lingkungan, nilai-nilai dan sumber daya terhadap kualitas pelayanan air bersih di PDAM Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh. Penelitian ini dilakukan pada 66 orang karyawan PDAM Tirta Medal Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh. Metode penelitian yang digunakan adalah metode eksplanatif. Teknik sampling yang digunakan adalah sensus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebar angket kepada karyawan PDAM. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa faktor lingkungan, nilainilai dan sumber daya berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan air bersih. Ditemukan fakta bahwa PDAM Tirta Medal Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh perlu mencermati upaya pemenuhan pelayanan dari segi kontinuitas air untuk dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

ABSTRACT

PDAM branches Ujungjaya, Tomo and Paseh have been striving to provide services to meet the needs of clean water, but on their way they often get complaints from the public. Community complaints about the difficulty in obtaining clean water still appear to be an obstacle that cannot be completely overcome by the Regional Government in this case the PDAM branches Ujungjaya, Tomo and Paseh. On the one hand, the public's demand for clean water is increasing, but the quality of services provided is not comparable to the fulfillment of the community's demand. Some indications indicate that these conditions are allegedly caused by environmental factors, values and resources. This study aims to examine the effect of environmental factors, values and resources on the quality of clean water services in PDAM branches Ujungjaya, Tomo and Paseh. This study was conducted on 66 employees of PDAM Tirta Medal, Ujungjaya, Tomo and Paseh. The research method used is an explanative method. The sampling technique used is a census. Data collection techniques are carried out by distributing questionnaires to PDAM employees. Data analysis used is path analysis. The results revealed that environmental factors, values and resources significantly influence the quality of clean water services. It was found that PDAM Tirta Medal, Ujungjaya Branch, Tomo and Paseh, needed to pay attention to the fulfillment of services in terms of water continuity in order to realize quality service.

Keywords: Environment, Values, Resources, Quality Of Service

^{1,}

¹ Dosen Tetap STIA Sebelas April Sumedang. E-mail: lalassulastri04@gmail.com

² Dosen Tetap STIA Sebelas April Sumedang. E-mail: dadan.setianugraha@gmail.com

A. PENDAHULUAN

Tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi dan meningkatnya kegiatan masyarakat akan berdampak pada penyediaan kebutuhan masyarakat seperti air bersih. Konsekuensi dari hal itu adalah meningkatnya kebutuhan air, baik untuk memenuhi kebutuhan pokok maupun untuk kegiatan lainnya. Di satu sisi meningkatnya kebutuhan air dihadapkan pada kendala makin terbatasnya sumber air yang ada. Di sisi lain akan dapat mengganggu pemenuhan kualitas pelayanan akan kebutuhan terhadap air.

PDAM Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut. Di pihak lain pelayanan kepada pelanggan yang sudah terpasang belum optimal. Data keluhan pelanggan pada PDAM Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh selama satu tahun terkahir dapat ditunjukkan sebagai berikut.

Tabel 1.

Keluhan Pelanggan pada PDAM Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh

No.	Keluhan Pelanggan	Penyelesaian
1	Air tidak mengalir ke daerah tertinggi.	Tuntas
2	Kerusakan pompa.	Tuntas
3	Pelanggan tidak bersedia membayar denda keterlambatan pembayaran.	Tidak tuntas
4	Pelanggan berkeberatan membayar pemakaian air yang kurang dari 10m ³ dimana tagihan sama dengan pemakaian 10m ³ .	Tidak tuntas
5	Kebocoran pada Water Meter.	Tuntas
6	Kebocoran pada Stop Kran.	Tuntas
7	Kebocoran pada jaringan distribusi dan jalur konsumen.	Tidak tuntas
8	Perbaikan kebocoran terhambat oleh pengadaan barang/accecories.	Tuntas
9	Masih adanya penggiliran air pada waktu-waktu tertentu.	Tidak tuntas
10	Water Meter buram/rusak.	Tuntas
11	Tingginya angka rekening air dimana konsumen tidak merasa penggunaan air secara berlebih.	Tuntas
12	Kebocoran yang tidak nampak.	Tidak tuntas

Sumber: Laporan Tahunan PDAM Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh Tahun 2016

Data keluhan pelanggan pada PDAM Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh di atas belum sepenuhnya dapat dilayani secara optimal, dari jenis keluhan yang masuk terdapat jenis keluhan yang belum tuntas dan belum terlayani dengan baik. Hal tersebut dapat teridentifikasi dari adanya sejumlah permasalahan yang ditemukan berkaitan dengan belum optimalnya pelaksanaan pelayanan.

Indikasi lain yang dapat dilihat dian-

taranya, produksi air yang belum sesuai dengan kebutuhan pelanggan yakni 420.036 m³ dari target 622.080 m³, sehingga pelanggan yang terlayani hanya 1.917 konsumen aktif dari sekitar 24.405 jiwa masyarakat Ujungjaya (cakupan pelayanan 36,61%). Pada Cabang Tomo 810.361 m³ dari target 1.088.640 m³, sehingga pelanggan yang terlayani hanya 2.775 (21.398 jiwa) konsumen aktif dari 27.035 jiwa masyarakat Tomo (cakupan pelayanan 73,92 %). Begitu pula

Cabang Paseh realisasi produksi air 713.748 m³ dari target 1.041.984 m³, sehingga pelanggan yang terlayani hanya 2.541 konsumen aktif (14.311 jiwa) dari 36.175 jiwa masyarakat Paseh (cakupan pelayanan 39,6%). Selain itu pula, belum adanya tingkat kesiapan dan kesigapan dalam menghadapi musim kemarau di mana debet air berkurang, hal ini menyebabkan penggiliran air dan pelangan pada daerah tertentu hanya mampu terlayani pada malam hari. Selain itu, masih kurangnya motivasi pegawai dalam menangani kebocoran pipa transmisi sehingga acapkali kebocoran dibiarkan, hal menyebabkan tingkat kebocoran tinggi dan air sampai kepada pelanggan menjadi yang berkurang. Sehingga keluhan-keluhan masyarakat acapkali terdengar seiring dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM tersebut. Berdasarkan beberapa indikasi di atas menunjukkan bahwa kondisi tersebut antara lain diduga disebabkan banyak faktor diantaranya faktor lingkungan, nilai-nilai dan sumber daya.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mengajukan perumusan masalah sebagai berikut.

- Seberapa besar pengaruh lingkungan terhadap kualitas pelayanan air bersih oleh PDAM Tirta Medal Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh?
- 2. Seberapa besar pengaruh nilai-nilai terhadap kualitas pelayanan air bersih oleh PDAM Tirta Medal Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh?
- 3. Seberapa besar pengaruh sumber daya terhadap kualitas pelayanan air bersih oleh PDAM Tirta Medal Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh?
- 4. Seberapa besar pengaruh secara simultan faktor lingkungan, nilai-nilai dan sumber daya terhadap kualitas pelayanan air bersih pada masyarakat oleh PDAM Tirta Medal Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk memperoleh data yang akan digunakan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh lingkungan terhadap kualitas pelayanan air bersih oleh PDAM Tirta Medal

- Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh.
- 2. Pengaruh nilai-nilai terhadap kualitas pelayanan air bersih oleh PDAM Tirta Medal Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh.
- 3. Pengaruh sumber daya terhadap kualitas pelayanan air bersih oleh PDAM Tirta Medal Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh.
- 4. Pengaruh secara simultan faktor lingkungan, nilai-nilai dan sumber daya terhadap kualitas pelayanan air bersih pada masyarakat oleh PDAM Tirta Medal Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh.

B. KAJIAN TEORI

Definisi

Lingkungan menurut pendapat Saladin (2007: 35) adalah "faktor-faktor yang berada di luar jangkauan perusahaan yang dapat menimbulkan suatu peluang atau ancaman". Sementara, pendapat Robbins (2012: 226) dikatakan bahwa, "lingkungan sebuah organisasi dan lingkungan umum pada dasarnya sama". Yang termasuk segala sesuatu tersebut seperti: faktor ekonomi, keadaan politik, lingkungan sosial, struktur yang legal, situasi ekologi, dan kondisi budaya.

Mengenai pengaruh faktor lingkungan ada pengaruh lingkungan luar, yang menurut Handoko (2007: 62) disebutkan bahwa, "adanya pengaruh lingkungan luar langsung (lingkungan ekstern mikro) dan pengaruh lingkungan luar tidak langsung (lingkungan ekstern makro)". Pengaruh lingkungan luar langsung terdiri dari para pesaing, penyedia, langganan, lembaga keuangan, pasar tenaga kerja dan berbagai kelompok yang mempunyai kepentingan berbeda. Kelompok ini sering merupakan faktor yang berpengaruh kuat terhadap berbagai kebijakan pimpinan. Sedangkan pengaruh lingkungan luar tidak langsung terdiri dari ekonomi, teknologi, politik dan sosial yang dapat mempengaruhi iklim dimana organisasi itu menjalankan misinya.

Mengenai faktor-faktor lingkungan tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam dua bentuk, yaitu faktor lingkungan mikro dan lingkungan makro. Menurut Saladin (2007: 37) yang dimaksud dengan lingkungan mikro adalah sebagai berikut.

Lingkungan mikro adalah para pelaku yang secara langsung berkaitan dengan lingkungan, yang mempengaruhi perusahaan. Sedangkan lingkungan makro adalah kekuatan-kekuatan yag timbul dan berada di luar jangkauan serta biasanya terlepas dari situasi operasional perusahaan.

1. Lingkungan mikro ini terdiri dari:

a. Pelanggan

Para manajer harus dapat mengantipasi perubahan perilaku konsumen, karena konsumen mempuyai kekuatan tawar menawar, terutama konsumen yang melakukan pembelian dalam jumlah yang besar. Konsumen cenderung melakukan pembelian secara selektif, apalagi konsumen mempunyai informasi yang lengkap tentang permintaan, harga pasar dan harga pemasok, sehingga posisi tawar menawar konsumen semakin kuat. Oleh karena itu perusahaan harus mampu memperbaiki posisi strategisnya.

b. Pemasok

Pemasok juga mempunyai kekuatan tawar menawar terhadap perusahaan, karena pemasok merupakan ancaman serius yang perlu diperhitungkan.

c. Pesaing

Persaingan terjadi karena satu atau lebih pesaing merasakan tekanan atau melihat adalnya peluang untuk memperbaiki posisi. Strategi bersaing yang efektif meliputi tindakan-tindakan ofensif atau defensif guna menciptakan posisi yang aman terhadap kekuatan-kekuatan pesaing.

d. Publik (masyarakat)

Publik (masyarakat) sering mengisukan sesuatu produk atau suatu perusahaan, sehingga amat mempengaruhi permintaan barang atau jasa. Isu publik kadang lebih tajam dari isu yang lainnya.

2. Lingkungan makro terdiri dari:

a. Faktor Ekonomi

Faktor ekonomi yang perlu dianalisis adalah siklus ekonomi, gajala inflasi dan deflasi, kebijakan moneter seperti perubahan tingkat suku bunga, dan neraca pembayaran yaitu surplus atau defisit dalam hubungannya dengan situasi dalam negeri.

b. Faktor Demografi

Faktor demografi terdiri dari perubahan jumlah penduduk, perubahan struktur usia penduduk, distribusi pendapatan, dan tingkat pengangguran akan mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi.

c. Faktor Geografi

Faktor geografi juga penting diamati oleh organisasi perusahaan, untuk menentukan peluang dan ancaman perusahaan, terutama dalam menentukan penambahan lokasi bagi perluasan perusahaan.

d. Faktor Teknologi

Perubahan-perubahan teknologi membawa pengaruh terhadap perkembangan perusahaan, karena perubahan teknologi dapat memberi peluang besar (meningkatkan hasil/tujuan) atau bisa mengancam kedudukan perusahaan.

e. Faktor Pemerintah

Perubahan-perubahan kebijakan pemerintah dalam berbagai bentuk peraturan dapat merupakan peluang bagi perusahaan dan dapat pula menjadi penghambat/ancaman bagi perusahaan.

f. Faktor Sosial

Sosial adalah kebiasaan dan nilai-nilai sosial lingkungan masyarakat, khususnya langganan dan karyawan, sehingga nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat akan mempengaruhi terhadap karakter masyarakat.

g. Faktor Politik

Yang menjadi faktor politik adalah kekuatan politik juga perbedaan ideologi dalam masyarakat, dengan demikian akan sangat mempengaruhi terhadap kebijakan pemerintah dalam menentukan aturan dalam masyarakat menyangkut eksistensi perusahaan daerah.

Nilai-Nilai

Menurut Ibrahim (2010: 138) yang dimaksud dengan nilai-nilai adalah sebagai berikut.

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

Allison dan Kaye (2010: 68) mengemukakan bahwa, "Nilai-nilai merupakan keyakinan-keyakinan atau prinsip-prinsip utama yang dianut bersama oleh anggota organisasi dan dipraktekkan dalam pekerjaan mereka". Menurut pendapat Dananjaya (1986: 9) bahwa, "... pengertian tentang nilai-nilai memberikan tantangan yang tidak kecil bagi orang yang ingin merumuskanya, dalam suatu simpul pengertian yang rapi dan jelas".

Lebih lanjut menurut Rokeach (dalam Dananjaya, 2006: 12) mengemukakan bahwa, "Nilai adalah suatu keyakinan abadi bahwa suatu cara bertindak yang khas, atau tujuan eksistensi secara pribadi atau sosial yang lebih diinginkan dibanding cara bertindak atau tujuan hidup yang bertentangan atau beralihan". Pendapat Rokeach ini dapat memberi kejelasan untuk pembahasan selanjutnya yang menyangkut berbagai perilaku dari para pimpinan dari organisasi.

Sumber Daya

Martoyo (2010: 6) mendefinisikan sumber daya sebagai berikut.

Sumber daya adalah alat mencapai tujuan atau kemampuan memperoleh keuntungan dari kesempatan-kesempatan tertentu, atau meloloskan diri dari kesukaran. Sehingga dengan demikian perkataan sumber daya (resources) menpersonase perkataan merefleksikan appresial manusia. jadi perkataan sumber daya tidak menunjukan suatu benda atau suatu substansi, melainkan kepada suatu fungsi di mana suatu fungsi operasional untuk mencapai tujuan tertentu, seperti memenuhi kepuasan.

Adapun faktor-faktor sumber daya yang sangat mempengaruhi jalannya suatu organisasi menurut pendapat Suwarsono (2008: 30) sebagai berikut.

1. Sumber Daya Alam

Semakin besar peran sumber daya alam (SDA), manajemen diminta untuk selalu memperhatikan lingkungan organisasi perusahaah, sekalipun kegiatan perusahaan sama sekali tak memiliki kaitan langsung. Sedikit saja ada kemunduran dana dari sektor ini akan dapat memilih pengaruh yang besar terhadap perusahaan secara keseluruhan.

2. Sumber Daya Manusia

Jumlah tenaga kerja banyak. Tenaga terdidik cukup jarang. Tenaga kerja berpengalaman lebih sulit didapat. Manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.

3. Modal

Modal merupakan hal yang utama dalam kegiatan organisasi. Modal terdiri dari modal domestik seperti tingkat pendapatan, tingkat tabungan masyarakat, ketimpangan pendapatan, lembaga keuangan, inflasi, dan pelarian modal. Cadangan devisa seperti defisit neraca perdagangan, defisit neraca transaksi berjalan, jenis produk ekspor, tingkat perubahan kurs, utang luar negeri, rasio utang dan ekspor, dan devaluasi.

4. Prasarana Dasar

Langkanya prasarana dasar mempengaruhi hampir semua aspek manajemen fungsional. Juga berpengaruh pada hubungan manajemen dan pemerintah. Kadangkadang perusahaan harus membangun sendiri prasrana dasar yang diperlukan. Langkanya fasilitas transportasi dan sulitnya melakukan komunikasi akan menghambat pada pemasaran dan pengadaan bahan mentah.

Ukuran Kualitas Pelayanan

Ukuran kualitas pelayanan menurut Parasuraman, dkk (dalam, Tjiptono, 2011: 70) sebagai berikut.

- 1. *Tangibles* (bukti langsung), fasilitas sarana penampilan dari personel.
- 2. *Reliability* (keandalan), kemampuan untuk merealisasikan apa yang telah dijanjikan oleh penyedia jasa secara akurat dan mandiri.
- 3. *Responsivesess* (daya tanggap), membantu konsumen dan pelayanan yang cepat.
- 4. Assurance (jaminan), pemahaman dan sikap pegawai dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen.
- 5. *Emphaty* (empati), dapat merasakan apa yang konsumen rasakan dan pada melayani baik.

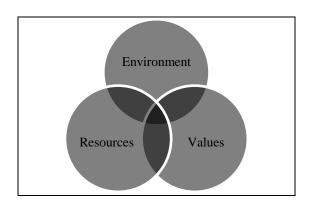
Hubungan Konseptual antar Variabel Penelitian Lingkungan, Nilai-Nilai, Sumber Daya dan Kualitas Pelayanan

Menurut Thompson (2006: 284) dikatakan bahwa, "it can be seen how E-V-R provides an ideal frame work for drawing together his arguments; he contends that success is based on the following factor:

- 1. Environment. A narrow market focus, but a global orientation: clear and sustained competitive advantege; and strong, nurtured, costumer relations.
- 2. Values. Srong leadership with clear mission, purpose and values.
- 3. Resources. Carefully selected, developed, motivated employees, leading to continuous innovation, which builds on, and exploits, carefully defined competencies and strengths.

Pada setiap organisasi dalam hal ini PDAM, dalam menjalankan kegiatan organisasinya perlu diperhitungkan faktor-faktor dan menghambat yang mendukung kemajuan organisasi tersebut. PDAM dalam menjalankan kegiatan organisasinya perlu memperhitungkan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dari kemajuan organisasi tersebut. Menurut Thompson (2006: 280) dengan konsep EVR (Environment, Values, and Resources) menyatakan bahwa, "Has show how effective strategic management implies a congruence between an organization's environment, its resources and values an cultural".

Dari pernyataan di atas didapat keterangan bahwa dalam mewujudkan sebuah strategi manajemen organisasi-organisasi maka harus melibatkan unsur-unsur kecocokan atau kesesuaian diantara faktor lingkungan, nilai-nilai dan sumber daya (EVR = Environment, Values, and Resources).



Gambar 1: *Kesesuaian Antara Lingkungan, Nilai-Nilai & Sumber Daya* (Sumber: Thompson (2006: 280)

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode eksplanasi untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Menurut pendapat Singarimbun dan Effendi (1989: 5) bahwa, "apabila peneliti menjelaskan hubungan kausal antara variabel-

variabel melalui pengujian hipotesis, maka dinamakan penelitian penjelasan atau explanatory research.

Populasi penelitian adalah karyawan PDAM yang tersebar pada tiga (3) Kantor Cabang, yaitu Cabang Ujung Jaya, Tomo dan Paseh yang berjumlah 66 orang, dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 2. Populasi Penelitian

No.	Jabatan	Cabang Ujungjaya	Cabang Tomo	Cabang Paseh
1.	Kepala Cabang	1 orang	1 orang	1 orang
2.	Sie. Inkaso	4 orang	5 orang	3 orang
3.	Sie Hublang	3 orang	6 orang	5 orang
4.	Sie. Umum	3 orang	7 orang	6 orang
5.	Sie. Teknik	6 orang	11 orang	2 orang
6.	Sie Produksi	1 orang	6 orang	1 orang
	Jumlah	18 orang	30 orang	18 orang

Sumber: PDAM Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh

Teknik penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan sensus atau atau teknik sampling jenuh, di mana semua anggota populasi dijadikan sampel. Jenis data dalam penelitian ini terdapat dua, yaitu data primer dan data sekunder. Sementara teknik pengumpulan daa dilakukan melalui studi dokumentasi dan studi lapangan (observasi, angket dan wawancara terstruktur). Teknik analisis data dilakukan melalui:

Analisis kualitatif

Analisis kualitatif dilakukan melalui

pengolahan data yang ditabulasikan dan dideskripsikan ke dalam tabel distribusi frekuensi untuk mengevaluasi dan membandingkan faktor lingkungan, faktor nilainilai, faktor sumber daya dan kualitas pelayanan air bersih. untuk mengetahui seberapa baik setiap item kuisioner dibuat klasifikasi berdasarkan rentang skor dengan mengetahui lebih dulu range total skor masingmasing item, dengan total skor tertinggi dan terendah kemudian dibagi menjadi 5 interval sehingga diperoleh pengelompokan skor masing-masing item seperti tabel di bawah ini:

Tabel 3. Skor Interval Klasifikasi Setiap Item Pertanyaan

No.	Klasifikasi	Rentang Skor
1.	Sangat Baik	278 - 330
2.	Baik	225 - 277
3.	Cukup Baik	172 - 224
4.	Kurang	119 - 171
5.	Kurang Sekali	66 - 118

Analisis kuantitatif

Analisis kuantitatif digunakan mengukur seberapa besar pengaruh faktor lingkungan, nilai-nilai dan faktor sumber daya terhadap kualitas pelayanan. Analisis dilakukan terhadap data yang terkumpul dari hasil angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (path analysis), dengan langkah-langkah sebagai berikut.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan persamaan sebagai berikut.

 $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$

Keterangan:

Y = Kualitas pelayanan air bersih

a = Konstanta

 b_1 = Koefisien regresi yang berhubungan dengan variabel X_1

b₂ =Koefisien regresi yang berhubungan dengan variabel X₂

b₃ = Koefisien regresi yang berhubungan dengan variabel X₃

 X_1 = Faktor lingkungan

 $X_2 = Faktor nilai-nilai$

 X_3 = Faktor sumber daya

Pengujian Hipotesis

Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Simultan)

Untuk mengkaji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama diuji dengan menggunakan uji F. Dengan rumusan hipotesis sebagai berikut.

 $H_0: \rho i = 0$: Tidak terdapat pengaruh yang nyata (signifikan) secara simultan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

 $H_{a}: \rho i > 0$: Terdapat pengaruh yang nyata (signifikan) secara simultan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kemudian menentukan tingkat signifikansi (α =5%) atau confidence sebesar 95%

dengan derajat kebebasan (degree off fredom) atau dk = (n-k-1) dimana jumlah k adalah jumlah variabel bebas atau variabel regresor.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya.

Uji t (Uji Hipotesis Secara Parsial)

Hipotesis 1, 2 dan 3 dalam penelitian ini diuji kebenarannya dengan menggunakan uji parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat taraf signifikansi (*p-value*), jika signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan di bawah 0,05, maka hipotesis diterima, sebaliknya jika taraf signifikansi hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak.

Hipotesis 1

 H_{0} : $\rho i = 0$: Tidak terdapat pengaruh yang nyata (signifikan) dari X_1 terhadap Y.

 $H_{a}: \rho i > 0$: Terdapat pengaruh yang nyata (signifikan) dari X_{1} terhadap Y.

Hipotesis 2

 H_{0} : $\rho i = 0$: Tidak terdapat pengaruh yang nyata (signifikan) dari X_2 terhadap Y

 H_a : $\rho i > 0$: Terdapat pengaruh yang nyata (signifikan) dari X_2 terhadap Y.

Hipotesis 3

 H_0 : $\rho i = 0$: Tidak terdapat pengaruh yang nyata (signifikan) dari X_3 terhadap Y

 $H_{a}:\rho i \geq 0$: Terdapat pengaruh yang nyata (signifikan) dari X_{3} terhadap Y

Kemudian menentukan tingkat signifikansi ($\alpha = 5\%$) atau confidence sebesar 95% dengan derajat kebebasan (degree off fredom) atau dk = (n-k-1) dimana jumlah k adalah jumlah variabel bebas atau variabel regresor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial variabel bebas tehadap variabel terikat. Berdasarkan estimasi regresi berganda dengan program IBM SPSS Statistics 20 diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Estimasi Regresi Linier Berganda Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		В	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.110	5.228		.404	.688
	Lingkungan	.057	.131	.642	5.367	.000
	Nilai_nilai	.129	.215	.668	2.196	.032
	Sumber_Daya	1.548	.183	.791	8.468	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Air Bersih

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk sebagai berikut:

$Y = 0,642 X_1 + 0,668 X_2 + 0,791 X_3$

Keterangan:

Y = Kualitas pelayanan air bersih

 X_1 = Faktor lingkungan X_2 = Faktor nilai-nilai X_3 = Faktor sumber daya

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa:

- 1. Faktor lingkungan, faktor nilai-nilai dan faktor sumber daya mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap kualitas pelayanan air bersih.
- 2. Koefisien faktor lingkungan memberikan nilai sebesar 0,642 yang berarti bahwa jika faktor lingkungan semakin baik dengan asumsi variabel lain tetap maka kualitas

- pelayanan air bersih akan mengalami peningkatan.
- 3. Koefisien faktor nilai-nilai memberikan nilai sebesar 0,668 yang berarti bahawa jika faktor nilai-nilai semakin baik dengan asumsi variabel lain tetap makan kualitas pelayanan air bersih akan mengalami peningkatan.
- 4. Koefisien faktor sumber daya memberikan nilai sebesar 0,791 yang berarti bahawa jika faktor sumber daya semakin baik dengan asumsi variabel lain tetap maka kualitas pelayanan air bersih akan mengalami peningkatan.

Pengujian Hipotesis Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Simultan)

Untuk mengkaji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama diuji dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan secara simultan diperoleh sebagai berikut.

ANOVA						
Mode	el	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2447.117	3	815.706	46.265	.000a
	Residual	1093.141	62	17.631		
	Total	3540.258	65			

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Secara Simultan ANOVA^b

a. Predictors: (Constant), Sumber_Daya, Nilai_nilai, Lingkungan

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan Air Bersih

Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dilakukan dengan uji F. Hasil pengujian secara simultan dengan menggunakan uji F, diperoleh nilai $F_{hitung} = 46,265$ dan F_{tabel} ($F_{0,05;1;62}$) = 2,520, serta terlihat bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$. Begitupula dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, maka diperoleh nilai signifikansi (Sig. 0,000°a), nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa "Secara simultan faktor lingkungan, nilai-nilai dan sumberdaya mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan air bersih" **diterima**.

Dengan demikian, hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Thompson (2006: 284) yang mengatakanbahwa, "it can be seen how E-V-R provides an ideal frame work for drawing together his arguments; he contends that success is based on the following factor:

- 1. Environment. A narrow market focus, but a global orientation: clear and sustained competitive advantege; and strong, nurtured, costumer relations.
- 2. Values. Srong leadership with clear mission, purpose and values.
- 3. Resources. Carefully selected, developed, motivated employees, leading to continuous

innovation, which builds on, and exploits, carefully defined competencies and strengths.

Pada setiap organisasi dalam hal ini PDAM cabang Ujungjaya,Tomo dan Paseh, dalam menjalankan kegiatan organisasinya perlu diperhitungkan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dari kemajuan organisasi tersebut. Menurut Thompson (2006: 280) dengan konsep EVR (Environment, Values, and Resources) menyatakan bahwa, "Has show how effective strategic management implies a congruence between an organization's environment, its resources and values an cultural".

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjust R square* sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6. Koefisien Determinasi Model Summary^b

			J		
			Adjusted R	Std. Error of the	Durbin-
Model	R	R Square	Square	Estimate	Watson
1	.831a	.691	.676	4.199	1.577

a. Predictors: (Constant), Sumber_Daya, Nilai_nilai, Lingkungan

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan Air Bersih

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,676. Hal ini berarti 67,60% variasi variabel kualitas pelayanan air bersih dapat dijelaskan oleh faktor lingkungan, nilai-nilai dan sumber daya, sedangkan sisanya 32,40% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Uji t (Uji Hipotesis Secara Parsial)

Hipotesis 1, 2 dan 3 dalam penelitian ini diuji kebenarannya dengan menggunakan uji parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat taraf signifikansi (*p-value*), jika signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan di bawah 0,05, maka hipotesis diterima, sebaliknya jika taraf signifikansi hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak.

Tabel 7. Hasil Uji t Secara Parsial

Variabel Bebas	t _{hitung}	Sig. t
Faktor Lingkungan (X ₁)	5.367	.000
Faktor Nilai-nilai (X ₂)	2.196	.032
Faktor Sumber daya (X ₃)	8.468	.000

Sumber: Diolah, 2017

Uji Hipotesis 1 (H₁)

Perumusan hipotesis:

 H_{0} : $\rho i = 0$: Tidak terdapat pengaruh positif antara faktor lingkungan dengan kualitas pelayanan air bersih.

 $H_{a}: \rho i > 0$: Terdapat pengaruh positif antara faktor lingkungan dengan kualitas pelayanan air bersih.

Dari tabel 4 di atas dapat terlihat bahwa hasil pengujian hipotesis faktor lingkungan menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 5,367 dengan taraf signifikansi 0,000. Taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H₀ dan menerima H_a. Dengan demikian, dapat berarti bahwa hipotesis "Faktor lingkungan mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan air bersih" **diterima**.

Uji Hipotesis 2 (H₂)

Perumusan hipotesis:

 $H_0: \rho i=0:$ Tidak terdapat pengaruh positif antara faktor nilai-nilai dengan kualitas pelayanan air bersih.

 $H_{a}: \rho i > 0$: Terdapat pengaruh positif antara faktor nilai-nilai dengan kualitas pelayanan air bersih.

Dari tabel 4 di atas dapat terlihat bahwa hasil pengujian hipotesis faktor nilai-nilai menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,196 dengan taraf signifikansi 0,032. Taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H₀ dan menerima H_a. Dengan demikian, dapat berarti bahwa hipotesis "Faktor nilai-nilai mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan air bersih" **diterima**.

Uji Hipotesis (H₃)

Perumusan hipotesis:

 H_0 : $\rho i = 0$: Tidak terdapat pengaruh positif antara faktor sumber daya dengan kualitas pelayanan air bersih.

 $H_{a}:\rho i \geq 0$: Terdapat pengaruh positif antara faktor sumber daya dengan kualitas pelayanan air bersih

.

Dari tabel 4 di atas dapat terlihat bahwa hasil pengujian hipotesis faktor sumber daya menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 8,468 dengan taraf signifikansi 0,000. Taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H₀ dan menerima H_a. Dengan demikian, dapat berarti bahwa hipotesis "Faktor sumber daya mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan air bersih" **diterima**.

Berdasarkan hasil pengujian statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara parsial semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengaruh yang diberikan ketiga variabel bebas tersebut bersifat positif, artinya semakin baik faktor lingkungan, nilai-nilai dan sumber daya maka mengakibatkan semakin baik pula kualitas pelayanan air bersih yang yang dihasilkan. Hal tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Untuk penjelasan dari masingmasing pengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut.

Pengaruh Faktor Lingkungan terhadap Kualitas Pelayanan Air Bersih

Hasil pengujian hipotesis (H₁) telah membuktikan terdapat pengaruh antara faktor lingkungan terhadap kualitas pelayanan air bersih. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai thitung sebesar 5,367 dengan taraf signifikansi hasil sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, dengan demikian H_a diterima dan H₀. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa faktor lingkungan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan air bersih. Artinya, bahwa ada pengaruh antara variabel faktor lingkungan terhadap kualitas pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Medal Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh.

Pengaruh Faktor Nilai-nilai terhadap Kualitas Pelayanan Air Bersih

Hasil pengujian hipotesis (H₂) telah membuktikan terdapat pengaruh antara faktor nilai-nilai terhadap kualitas pelayanan air bersih. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,196 dengan taraf signifikansi hasil sebesar 0,032. Nilai tersebut

lebih kecil dari 0,05, dengan demikian H_a diterima dan H₀. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa faktor nilai-nilai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan air bersih. Artinya, bahwa ada pengaruh antara variabel faktor nilai-nilai terhadap kualitas pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Medal Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh.

Pengaruh Faktor Sumber Daya terhadap Kualitas Pelayanan Air Bersih

Hasil pengujian hipotesis (H₃) telah membuktikan terdapat pengaruh antara faktor sumber daya terhadap kualitas pelayanan air bersih. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai thitung sebesar 8,468 dengan taraf signifikansi hasil sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, dengan demikian H_a diterima dan H₀. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa faktor sumber daya berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan air bersih. Artinya, bahwa ada pengaruh antara variabel faktor sumber daya terhadap kualitas pelayanan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Medal Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis tentang pengaruh faktor lingkungan, nilai-nilai dan sumber daya terhadap kualitas pelayanan air bersih di PDAM Tirta Medal Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh, dapat disimpulkan secara deskriptif sebagai berikut.

- Hasil pengujian hipotesis (H_1) telah membuktikan terdapat pengaruh antara faktor lingkungan terhadap kualitas pelayanan air bersih. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai thitung sebesar 5,367 dengan taraf signifikansi hasil sebesar 0,000.
- 2. Hasil pengujian hipotesis (H₂) telah membuktikan terdapat pengaruh antara faktor nilai-nilai terhadap kualitas pelayanan air bersih. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar

- 2,196 dengan taraf signifikansi hasil sebesar 0.032.
- 3. Hasil pengujian hipotesis (H₃) telah membuktikan terdapat pengaruh antara faktor sumber daya terhadap kualitas pelayanan air bersih. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai thitung sebesar 8,468 dengan taraf signifikansi hasil sebesar 0,000.
- 4. Secara simultan faktor lingkungan, nilainilai dan sumberdaya mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan air bersih. Hasil pengujian secara simultan dengan menggunakan uji F, diperoleh nilai F_{hitung} = 46,265 dan F_{tabel} (F_{0,05;1;62}) = 2,520, serta terlihat bahwa F_{hitung} > F_{tabel}. Begitupula dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, diperoleh nilai signifikansi (Sig. 0,000^a), nilai tersebut lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan kesimpulan dan temuan penelitian di atas, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut.

- 1. PDAM Tirta Medal Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh perlu mencermati upaya pemenuhan pelayanan dari segi kontinuitas air untuk dapat mewujudkan mutu pelayanan yang berkualitas, dengan cara melakukan peningkatan kapasistas produksi instalasi pengelolaan air dan secara periodik perlu melakukan monitoring kondisi dan kualitas pipa untuk dapat menekan tingkat kebocoran.
- 2. Dilihat dari penanganan keluhan yang saat ini dirasakan kurang maksimal diharapkan PDAM Tirta Medal Cabang Ujungjaya, Tomo dan Paseh perlu segera untuk meningkatkan pelayanan terutama yang menyangkut masalah kecepatan penanganan keluhan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Cliff Bowman. 2013. *Intisari Manajemen Strategik*. (Alih bahasa Dadi Pakar). Bandung. Ganeca Exact.

- Djasmin Saladin. 2007. *Manajemen Strategi dan Kebijakan perusahaan*. Bandung. PT. Linda Karya.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Hani Handoko. 2007. *Manajemen*. Yogyakarta. BPFE.
- J. Sudarsono. 2009. *Pengantar Ekonomi Perusahaan*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Jhon Thompson. 2006. *A Strategik Perspective of Entrepreneurship*. Huddersfield UK. Huddersfield University Business Scholl.
- Karhi Nisjar. dan Winardi. 2001. *Ilmu Ekonomi Makro*. Bandung. Mandar Maju.
- Michael Allison dan Jude Kaye. 2010. Perencanaan Strategis (Bagi Organisasi Nirlaba). Jakarta. Yayasan Obor Indonesia.
- Singarimbun, dkk. 2011. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta. LP3S.
- Stephen P Robbin. 2012. *Teori Organisasi* (Struktur, Desain dan Aplikasi). (Alih bahasa Jusuf Udaya). Jakarta. Penerbit Arcan.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Susilo Martoyo. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE.
- Suwarsono 2011. *Manajemen Strategik (Konsep dan Kasus)*. Yogyakarta. Unit Penerbit Akademi Manajemen dan Perusahaan YKPN.