

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Jenis Pendidikan Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buton

The Effect of Service Quality and Employee Education Type on Customer Satisfaction in Buton Regency Regional Drinking Water Company (PDAM)

La Ode Zainal Abidin <sup>1\*</sup>, Asmiddin <sup>2</sup>, Rasmuin <sup>3</sup>

<sup>1\*,2,3</sup> Program Pascasarjana, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Jalan Dayanu Ikhsanuddin No. 124 Baubau, Sulawesi

Tenggara 93721, Indonesia

e-mail:

\* Corresponding Author

### INFORMASI ARTIKEL

Print ISSN : 2302-254X

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, Tingkat Pendidikan Karyawan, Kepuasan Pelanggan

**Keywords:** *Service Quality, Employee Education Level, Customer Satisfaction*

### PENERBIT

Universitas Dayanu Ikhsanuddin,  
Jalan Dayanu Ikhsanuddin No. 124,  
Kode Pos 93721 Baubau,  
Sulawesi Tenggara, Indonesia.  
Email: [journaladm2110@gmail.com](mailto:journaladm2110@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: 1) pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat pendidikan karyawan terhadap kepuasan pelanggan Kran Kancing, 2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kran Kancing, dan 3) pengaruh tingkat pelatihan karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada kran kancing. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kualitas pelayanan dan tingkat pendidikan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Faucety Knop. Kepuasan pelanggan tampaknya mudah diterapkan di masyarakat. pengiriman petugas pelayanan kran air bebas masalah, kemudahan pelayanan petugas PDAM, keengganan melayani pelanggan air bersih, ketidakjelasan metode pelayanan petugas PDAM, pemenuhan hak dan kewajiban kelurahan yang dilayani harus ditentukan dengan tepat. , layanan yang diberikan dengan bukti aplikasi dan peralatan, secara umum, harus dikenakan kewajiban pemberian layanan dan kemampuan pemerintah kota untuk membayar Kualitas perawatan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan Kran Tombol. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin meningkat dan begitu pula sebaliknya. Karena dalam penelitian ini kualitas pelayanan masih dalam kategori, maka pengaruh bentuk kepuasan pelanggan masih dalam kategori sedang. Tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan Kran Kancing. Semakin tinggi tingkat pelatihan dan pengetahuan karyawan dalam bidang pekerjaannya, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dapat diberikan kepada pelanggan.

*This study aims to identify and analyze: 1) the influence of the quality of service and level of education of employees on customer satisfaction taps Buton, 2) the impact of service quality on customer satisfaction taps Buton, and 3) the effect of educational level of employees to customer satisfaction taps Buton. The results showed that: The quality of service and level of education simultaneously significant effect on customer satisfaction taps Buton. Customer satisfaction can be seen easily implemented by the community. smoothly towards service delivery employees taps, quick to service employees of Water Company, not convoluted in serving customers of clean water, lack of clarity in the procedures of service of employees of Water Company, the fulfillment of the rights and obligations of the community served, services provided by proof of application and apparatus, the imposition of service charges general should be set appropriately and the community's ability to pay. Quality of care significantly influence customer satisfaction taps Buton. This means that if the quality of service increases, customer satisfaction increases and vice versa. Because in this study the quality of services remains categories were, then the effect in the form of customer satisfaction is still in the medium category. The level of education have a significant effect on customer satisfaction taps Buton. The higher the level of education and knowledge of employees regarding their field of work, the higher the level of satisfaction can be given to customers.*

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



### PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan air minum berperan penting dalam kehidupan sehari-hari karena dengan terpenuhinya kebutuhan air bersih maka segala aktivitas yang ada dalam rumah tangga akan

terpenuhi seperti kebutuhan untuk mandi, mencuci, minum dan lain-lain. Oleh karena itu dibutuhkan peran pemerintah dalam mengatur hasil kekayaan alam ini sehingga dapat digunakan sebesar-besarnya demi kemakmuran rakyat. (Triwidyastika, 2009:3).

Boediono (2003:60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan yang dilihat dari tujuh dimensi yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, kesopanan dan keramahan keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketetapan waktu.

Andrew E. Sikula dalam Mangkunegara (2007:50) Jenis Pendidikan adalah suatu proses jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, yang mana tenaga kerja manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan-tujuan umum. Jenis Pendidikan menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2013 Jenis Pendidikan terbagi atas tiga yaitu pendidikan formal, pendidikan non formal dan pendidikan informal.

Kepuasan pelanggan artinya tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2009:52). Dimensi dari kepuasan pelanggan menurut pendapat dari Azwar (1996:45) dapat dilihat dari jasa yang diberikan, mutu pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buton merupakan Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Buton yang memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengelolaan, penyediaan serta pelayanan air bersih melalui pengelolaan infrastruktur fasilitas air bersih serta pengaturan system distribusi, dituntut untuk senantiasa dapat melakukan pembenahan di bidang pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara profesional dalam rangka usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Tujuan dari hadirnya BUMD PDAM ini adalah untuk melayani masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan air bersih di wilayah Kabupaten Buton.

Kenyataan demikian menunjukkan bahwa PDAM Kabupaten Buton dihadapkan pada masalah yang menyangkut pelayanan, yakni masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggannya. Karena itu, kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Buton yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya menjadi salah satu isu penting dalam mewujudkan sistem pelayanan publik yang profesional dan dapat diandalkan. Kelangsungan usaha dari PDAM Kabupaten Buton, sangat tergantung dari keberadaan dan kesetiaan dari para pelanggannya.

Sementara di lain pihak kesetiaan para pelanggan akan senantiasa menuntut keseimbangan adanya keunggulan pelayanan yang makin memuaskan. Maka tidak ada pilihan lain bagi PDAM Kabupaten Buton sebagai badan usaha yang eksistensinya bergerak dalam pelayanan publik, dituntut untuk membangun serta mengembangkan pelayanan yang berkualitas secara terus menerus dan berkelanjutan, sehingga pada akhirnya dapat menanggulangi berbagai keluhan atas ketidakpastian yang selama ini dirasakan oleh para pelanggan, sekaligus mengusahakan peningkatan kepuasan pelanggan secara nyata, tepat, dan terarah.

Dalam situasi seperti ini, meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh PDAM Kabupaten Buton serta memanfaatkan momentum terbaik yang ada, untuk tetap bertahan, berkembang, dan menciptakan keuntungan. Puas tidaknya pelanggan sangat tergantung pada kemampuan perusahaan untuk menyediakan nilai pelanggan menyatakan puas, belum tentu kepuasannya itu dapat berlangsung terus di waktu yang akan datang. Oleh karena itu, kepuasan ini hanya bersifat jangka pendek. Jika ingin mempertahankannya, maka harus selalu dilakukan pencarian nilai pelanggan terutama untuk masa depan, serta melengkapinya dengan analisa kepuasan pelanggan. Artinya dengan berubahnya nilai pelanggan yang terus menerus, perusahaan harus mengikutinya dengan menyediakan produk/jasa yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Perhatian terhadap peningkatan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu menjadi semakin penting. Seiring dengan perkembangannya, masyarakat sebagai konsumen tidak lagi bertindak

sebagai objek dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan, melainkan telah menjadi salah satu subjek penentu dalam menilai akan kualitas pelayanan suatu perusahaan.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti diduga bahwa kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton belum maksimal. Contohnya pada kegiatan pencatatan meteran air oleh pegawai PDAM yang tidak cermat sehingga sering terjadi kesalahan dan pembayaran beban iuran setiap bulannya mengalami peningkatan seperti normalnya setiap bulannya warga harus membayar beban sebesar Rp.50.000 naik menjadi lebih Rp.100.000, tidak adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang kenaikan pembayaran rekening air sehingga masyarakat sering komplain terhadap kebijakan kenaikan tarif tersebut.

Suplay pelayanan penyaluran air yang tidak merata, kualitas sir yang tidak memenuhi standar layak konsumsi karena warnanya yang kemerah-merahan dan kotor pada saat musim hujan, sampai pada kenaikan Beban Tetap dan Tarif Dasar Air Minum permeter Kubiknya (M3) Kenaikan Tarif ini dilakukan oleh pegawai PDAM Kabupaten Buton tanpa melalui sosialisasi terlebih dahulu kepada pelanggan sehingga banyak pelanggan PDAM yang mengeluhkan tingginya pembayaran tarif PDAM yang tidak sesuai dengan pemakaian pelanggan perbulannya.

Padahal harusnya sebelum pegawai PDAM mengusulkan kenaikan tarif baik beban tetap maupun tarif dasar harus terlebih dahulu dikonsultasikan ke DPRD dan sebulan sebelum diberlakukan harus disosialisasikan terlebih dahulu kepada kelompok pelanggan untuk mendengarkan umpan balik respon dari pelanggan terhadap kebijakan tersebut baik lewat media massa, maupun media elektronik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Dengan adanya keluhan pelanggan tersebut Pada hari Rabu, 10 September 2014 yang lalu DPRD Kabupaten Buton bersama Direktur PDAM Kabupaten Buton dan masyarakat menggelar Rapat Dengar pendapat berkaitan dengan Dugaan Temuan Pungutan Liar dilingkup PDAM Kabupaten Buton yang dilakukan terhadap kurang lebih 17 ribu pelanggan PDAM se-Kabupaten Buton. Pada bulan Juli 2013 terjadi kenaikan beban tetap PDAM Kabupaten Buton dari 8 ribu rupiah menjadi 12 ribu rupiah kemudian setelah itu PDAM melakukan penyesuaian kelompok pelanggan, dari Kelompok I dinaikan ke kelompok II, dari kelompok II dinaikan ke Kelompok III dan seterusnya".

Hal ini tidak sesuai dengan mekanisme sebagaimana diatur dalam dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif air minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) serta melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Daerah Kabupaten Buton Nomor 19 Tahun 2013 Tentang PDAM terutama Pada Pasal 25 ayat (3) dan Pasal 26 ayat (4) dan melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati Buton nomor 10 Tahun 2015 Tentang Penyesuaian Tarif Air Minum PDAM Kabupaten Buton terutama pada pasal 5 ayat (1 dan 2), karena kenaikan beban tetap dan tarif dasar air minum ini dilakukan secara sepihak Oleh pegawai PDAM Kabupaten Buton, tanpa melalui prosedur dan mekanisme yang benar, serta tidak pernah dikonsultasikan kepada DPRD Kabupaten Buton dan tidak ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton yang belum maksimal ini kemungkinan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan jenis pendidikan yang kurang maksimal pula. Kualitas pelayanan yang kurang maksimal seperti belum sederhananya proses pelayanan yang ada, masih berbelit-belitnya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan maupun calon pelanggan contohnya pada saat pemasangan pipa baru cenderung stok pipa kurang sehingga harus menunggu beberapa minggu untuk memesan pipa dan dilakukan pemasangannya, belum terpenuhinya hak masyarakat yang dilayani untuk mendapatkan air bersih dikarenakan pengaliran air hanya dilakukan seminggu sekali atau dua kali saja, dan distribusi air yang kurang merata di setiap kecamatan, masih besarnya tarif / biaya yang dikenakan kepada pelanggan setiap bulannya, masih lamanya penyelesaian perbaikan pipa jikalau ada kerusakan pipa di perumahan warga dikarena kurangnya tenaga teknis yang memperbaiki pipa yang ada. Masih

terdapatnya pelayanan yang tidak tepat waktu, kontinuitas air yang belum memenuhi target, pelanggan masih banyak yang mengeluh tentang lambannya pihak manajemen perusahaan dalam menanggapi masalah yang dialami pelanggan seperti lambannya penanganan kebocoran pipa air.

Jenis Pendidikan pegawai PDAM Kabupaten Buton yang belum memadai contohnya Jenis Pendidikan kebanyakan didominasi oleh lulusan Jenis Pendidikan SLTA dan sederajat yang belum mempunyai keahlian dan pengalaman tertentu di bidangnya, masih adanya pegawai yang ditempatkan di bagian teknik dan keuangan tidak berlatar belakang pendidikan formal teknik dan keuangan. Pegawai PDAM Kabupaten Buton memiliki latar belakang Jenis Pendidikan yang berbeda-beda, dari pendidikan formal yaitu: SMP/sederajat, SMU/sederajat dan perguruan tinggi, dan pendidikan non formal lainnya. Pendidikan formal dan non formal yang kurang memadai dimiliki pegawai akan turut menurunkan kemampuan dan penguasaan akan pekerjaannya yang pada akhirnya berdampak pada ketidakpuasan kepada pelanggan.

Melihat kondisi ini, penting untuk ditelaah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Jenis Pendidikan Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Buton (Studi Pada Kecamatan Pasarwajo, Kecamatan Wabula dan Kecamatan Lasalimu Selatan). Sehingga dapat diketahui pengaruh kualitas pelayanan dan jenis pendidikan pegawai terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton, serta pengaruh jenis pendidikan pegawai terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan korelasional (asosiatif) yaitu mencari tata hubungan yang terbentuk antara variabel kualitas pelayanan dan Jenis Pendidikan pegawai baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PDAM Kabupaten Buton di 3 (tiga) Kecamatan serta seluruh pegawai PDAM Kabupaten Buton berjumlah 2.876 orang. Banyaknya sampel pegawai ditetapkan sebagai sampel jenuh yakni mengambil seluruh pegawai PDAM Kabupaten Buton sebagai responden sebanyak 14 orang. Sementara itu, banyaknya sampel pelanggan PDAM sebanyak 83 orang.

Lokasi penelitian ditetapkan di PDAM Kabupaten Buton (Kecamatan Pasarwajo, Kecamatan Wabula dan Kecamatan Lasalimu Selatan).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Deskriptif

Secara keseluruhan analisis deskriptif untuk tiga variabel yang diamati dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 4. 55 berikut ini.

Tabel 1  
Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1 (Kualitas Pelayanan),  
X2 (Jenis Pendidikan), dan Y (Kepuasan Pelanggan) PDAM Kabupaten Buton

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pelanggan	35.6999	1.99857	97
Kualitas Pelayanan	59.6799	3.14875	97
Jenis Pendidikan Pegawai	14.9105	.92516	97

Sumber: pengolahan data kuesioner, 2016

Dalam tabel di atas tingkat dapat dijelaskan bahwa: 1) kepuasan pelanggan rata-rata hanya sebesar 35,6999. Oleh karena jumlah item yang ditanyakan sebanyak 14, maka data ini

meingindikasikan bahwa tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton, secara kuantitatif hanya sebesar  $35,6999/14 = 2,5499$  (kategori sedang); 2) Kualitas pelayanan PDAM rata-rata hanya sebesar  $59,6799$  dari 25 item yang ditanyakan, sehingga kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Buton, secara kuantitatif hanya sebesar  $59,6799/25 = 2,3872$  (kategori sedang), dan 3) Jenis Pendidikan pegawai menurut responden rata-rata hanya sebesar 14.9105. Oleh karena jumlah item yang ditanyakan hanya sebanyak 6 item, maka data ini meingindikasikan bahwa Jenis Pendidikan pegawai PDAM Kabupaten Buton, secara kuantitatif hanya sebesar  $14,9105/6 = 2,4850$  (kategori sedang).

### Hasil Analisis Inferensial

#### Hasil Pengujian Hipotesis Pertama

Berdasarkan perhitungan besarnya koefisien korelasi pada tabel berikut ini:

Tabel 2  
Koefisien Korelasi Simultan  $X_1$  dan  $X_2$  dengan Y

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.968 <sup>a</sup>	.937	.935	.50863

Sumber: pengolahan data kuesioner, 2016

Berdasarkan tabel tersebut di atas yang menyatakan tingkat keeratan hubungan dan pengaruh diantara kualitas pelayanan dan Jenis Pendidikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton sebesar 0,986 dengan koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,937. Hal ini berarti bahwa 93,70% tinggi rendahnya kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan dan Jenis Pendidikan, selebihnya sebesar 6,30% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Tabel 3  
Hasil Pengujian Hipotesis Pertama

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	359.132	2	179.566	694.084	.000 <sup>b</sup>
Residual	24.319	94	.259		
Total	383.451	96			

Sedangkan hasil uji keberartian regresi menunjukkan bahwa nilai Fhitung = 694,084 signifikan pada  $\rho = 0,000 < 0,05$  berarti ada korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan dan Jenis Pendidikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton dapat diterima pada penelitian ini.

#### Uji hipotesis yang kedua

Berdasarkan hasil perhitungan uji korelasi hipotesis yang kedua terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4  
Koefisien Korelasi Hipotesis Kedua Dan Ketiga

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
(Constant)	-1.341	.996		-1.346	.181			
Kualitas Pelayanan	.529	.025	.833	21.097	.000	.961	.909	.548
Jenis Pendidikan Pegawai	.369	.085	.171	4.323	.000	.798	.407	.112

Sumber: pengolahan data kuesioner, 2016

Berdasarkan tabel tersebut di atas, besarnya koefisien korelasi yang menyatakan tingkat keeratan hubungan diantara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton adalah  $0,909^2 = 0,8263$ . Hal ini berarti bahwa 82,63% tinggi rendahnya kepuasan pelanggan ditentukan oleh faktor kualitas pelayanan, ketika Jenis Pendidikan pegawai PDAM dinyatakan konstan/tetap. Berdasarkan hasil perhitungan uji regresi pada tabel di atas diperoleh nilai  $t_{hitung} = 21,097$  signifikan pada  $\rho = 0,000 < 0,05$ . Ini berarti bahwa ada pengaruh secara parsial kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton.

Uji hipotesis yang ketiga

Berdasarkan hasil perhitungan uji korelasi hipotesis yang ketiga terlihat pada tabel di atas diperoleh bahwa koefisien korelasi Jenis Pendidikan dengan kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton adalah 0,407 dengan koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,1656. Hal ini berarti bahwa 16,56% tinggi rendahnya kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton dipengaruhi oleh faktor Jenis Pendidikan, ketika kualitas pelayanan dinyatakan konstan/tetap. Sesuai perhitungan pada tabel tersebut di atas diperoleh bahwa nilai  $t_h = 4,323$  signifikan pada  $\rho = 0,000 < 0,05$  ini berarti ada pengaruh parsial Jenis Pendidikan dengan kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton.

Dalam tabel di atas juga nampak bahwa koefisien regresi antara kualitas pelayanan dan tingkat pendidikan pegawai PDAM dengan kepuasan pelanggan berturut-turut,  $b_0 = -1,341$ ,  $b_1 = 0,529$ , dan  $b_2 = 0,369$ . Dengan demikian pola hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat pendidikan pegawai PDAM Kabupaten Buton dapat dinyatakan dengan

$$\hat{Y} = -1,341 + 0,529 X_1 + 0,369 X_2.$$

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan dan Jenis Pendidikan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton. Tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton termasuk kategori sedang. Baik pegawai PDAM maupun pelanggan rumah tangga menyatakan mereka belum mendapatkan kepuasan yang signifikan dari pelayanan air minum yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Buton. Dari lima dimensi yang diukur oleh variabel tingkat kepuasan pelanggan, semuanya menunjukkan hasil yang berada pada kategori sedang. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari mudah dilaksanakan oleh masyarakat. lancar terhadap pemberian pelayanan pegawai PDAM, cepat terhadap pelayanan pegawai PDAM, tidak berbelit-belit dalam melayani pelanggan air bersih, adanya kejelasan prosedur pelayanan pegawai PDAM, terpenuhinya hak dan kewajiban masyarakat yang dilayani, pelayanan yang diberikan berdasarkan bukti permohonan dan kelengkapannya. Disisi lain, jasa pelayanan, mutu pelayanan, emosional pegawai PDAM, harga dan biaya pelayanan dianggap oleh pelanggan masih belum maksimal. 2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton. Artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan pun meningkat demikian pula sebaliknya. Karena dalam penelitian ini kualitas pelayanan masih kategori sedang, maka efeknya berupa kepuasan pelanggan pun masih dalam kategori sedang. 3) Jenis Pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton. Semakin tinggi Jenis Pendidikan maupun pengetahuan pegawai mengenai bidang kerjanya maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang bisa diberikan kepada pelanggannya.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut: 1) Bagi peneliti lainnya dapat mengambil permasalahan kualitas pelayanan dan Jenis Pendidikan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM

Kabupaten Buton dengan menjadikan tesis ini sebagai rujukan empiris untuk diuji kembali dengan menggunakan desain dan pendekatan penelitian lain. 2) Pengambil kebijakan khususnya pemerintah daerah Kabupaten Buton dengan mendukung upaya peningkatan kapasitas dan kualitas infrastruktur PDAM Kabupaten Buton dengan peningkatan jumlah sarana air bersih, peningkatan jumlah anggaran belanja untuk memenuhi kebutuhan air bersih dan menambah pengadaan jumlah tenaga pegawai. 3) Subyek yang dikenakan dampak kebijakan PDAM di Kabupaten Buton seperti pegawai PDAM dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan keterampilan pegawai PDAM baik yang bersifat teknis maupun non teknis dengan harapan, terciptanya tenaga kerja yang terampil dan selanjutnya akan menciptakan kepuasan layanan air bersih bagi pelanggan. Bagi pelanggan diharapkan dapat membuka diri untuk melaporkan segala keluhan yang terkait dengan permasalahan penyediaan air bersih kepada pegawai PDAM Kabupaten Buton sehingga akan ada upaya perhatian serius dari pemerintah kabupaten untuk menyediakan sarana dan prasarana bagi masyarakat yang belum mendapatkan air bersih khususnya di desa-desa terpencil. 4) Agar kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buton lebih optimal, maka perlunya penyebaran informasi yang benar dari pihak terkait kepada masyarakat luas mengenai air PDAM, sehingga masyarakat mengetahui kondisi air PDAM yang sebenarnya. Hal ini dapat dilakukan melalui sosialisasi, penyuluhan ataupun penyebaran informasi dengan menggunakan media cetak dan elektronik. Hal ini juga diperlukan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap air bersih dan pemanfaatannya. 5) Agar kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Buton lebih baik, maka diharapkan Penyediaan air bersih yang memadai dari sisi kualitas, kuantitas dan kontinuitas bagi seluruh penduduk Kecamatan Pasarwajo, Kecamatan Wabula dan Kecamatan Lasalimu Selatan harus selalu ditingkatkan dan merata di seluruh wilayah kota agar pemenuhan kebutuhan air bersih rumah tangga terjamin. Perlindungan sumber air baku, penghematan, pemeliharaan dan pelestarian sumber-sumber air perlu diupayakan dengan baik untuk menjaga keberlangsungan keberadaan air di Kecamatan Pasarwajo, Kecamatan Wabula dan Kecamatan Lasalimu. Pemanfaatan air perlu terus dipantau agar tidak terjadi pemanfaatan air yang berlebihan. Peningkatan cakupan pelayanan air bersih melalui sistem jaringan harus dilakukan tidak hanya menambah jaringan pada wilayah yang telah terlayani namun juga memperluas cakupan ke wilayah yang belum terlayani dengan cara menambah kapasitas produksi dan distribusi air bersih dengan memanfaatkan sumber-sumber air yang potensial meskipun berada di wilayah lain. 6) Agar Jenis Pendidikan pegawai PDAM Kabupaten Buton lebih optimal, maka pimpinan perlu memberikan kesempatan kepada bawahannya dalam rangka peningkatan pendidikan pegawai maupun pemberian pelatihan secara berkelanjutan setiap tahunnya kepada seluruh pegawainya khususnya menyangkut pelayanan air bersih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Dr.Nazili Shaleh. 2011. *Pendidikan dan Masyarakat*. Yogyakarta: Sabda Media
- As'ad. Moch. 2004. *Psikologi Industri*. Jakarta: Liberty
- Azwar, Asrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan: Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta
- Boediono,B, 2003.*Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta:PT.Rineka Cipta
- Church, Allan H, 1997, *Managerial Behaviors and work Group Climate as Predictors of Employee Outcome*, Human Business Development Quarterly
- Davis Keith, 1996. *Human Behavior at Work: Human Relations and Organizational Behavior*, Fourth Edition, McGraw-Hill, New York
- Davis dan Newstrom. 1990, *Perilaku dalam Organisasi*. Terjemahan. Jakarta. Erlangga
- Donald. 1994. *Managing on the Frontiers of Knowledge: The Learning Organization*. In Patricia W. Ingraham and Barbara S. Romzek. New York
- Engel, J.F.; et al, 1990. *Consumer Behavior*, 6th ed, Chicago : The Dryden Press

- Gie, The Liang. 1993. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta. Gunung Agung
- Giese & Cote. 2000. *Academy of Marketing Science Review. Defining Consumer Satisfaction*. Vol 2000 No. 1 Available : <http://www.amsreview.org/articlesgiese01-2000.pdf>
- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing: A Memont Of Truth*. Singapore: Maxwell Macmillan International
- Gunawan, Ary H. 1995. 1995. *Kebijakan-Kebijakan Pendidikan di Indonesia*. Bina Aksara. Jakarta.
- Judges. 2003. *Perilaku Organisasi Buku ke-2*. Jakarta: Salemba Empat Hal 256
- Junadi, P. 2007. *Survei Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*. Jakarta: Seminar RSPAD Gatot Subroto
- Handoko. T. Hani. 2002. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE
- Harbani, Pasalong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Hariandja, Mariot Tua Effendy. 2005. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Hasan, Iqbal. 2004, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Cetakan Kedua, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Hasibuan, S.P. Malayu, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia, cetakan ketujuh* Penerbit PT Bumi Aksara, Jakarta
- Ikhsan, Fuad. 2005. *Dasar-dasar Kependidikan*. Jakarta. PT RINEKA CIPTA. Jakarta
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. 2009. *Dasar-Dasar Pemasaran-Jilid 2 Edisi 6*, Jakarta: Intermedia
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Media
- Kreitner, Robert; dan Kinicki, Angelo, 2005, *Perilaku Organisasi*, Buku 1, Edisi Kelima, Salemba Empat, Jakarta
- Kurniawan, Agung. 2006. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Lovelock, Cristopher, H. 1992. *Managing Service*, Englewood Cliff, Prentice Hall, New Jersey
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta: Salemba Empat
- Luthans F. 2006. *Organizational Behavior*, 7th ed. New York: McGraw-Hill, Inc
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Cetakan Ketiga*. Penerbit Rrefika Aditama: Bandung.
- Manullang, Ida. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*. Tesis. Univeristas Sumatera Utara. Medan
- Mathis Robert L dan Jackdson John H.. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Maskun, Sumitro. 2002. *Profesi Karyawan Negara dalam Birokrasi Indonesia*. Makalah disajikan pada Seminar Nasional Ilmu-Ilmu Sosial. Medan
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nelson dan Quick. 2006.. *Organizational Behavior*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Alfabeta
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia
- Purwanto, M.Ngalim. 2006. *Psikologi Pendidikan*. Bandung. PT. Remaja Roesdakarya.
- Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta : Pustaka Arif.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Riset Pemasaran*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Riggio. 2005. *Introduction to Industrial/Organizational Psychologi*. Scott. Foresman & amp. Co. USA.

- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Cetakan Pertama. PT. Raja Grafindo. Jakarta
- Robbins, Stephen P. 2002. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi, Edisi Kelima*, Alih Bahasa Halida, S.E. dan Dewi Sartika, S.S, Erlangga, Jakarta
- Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)* Bandung: Mandar Maju
- .....2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Silalahi, Ulbert. 2010. *Studi Tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. PT. Bumi Aksara
- Smith, Mc. Nesse. 1996. *Increasing Employee Productivity, Job Satisfaction, and Organizational Commitment, Hospital & Health Service Administrasi*, 41 : 2, pp. 160 – 175, Summer
- Sukmadinata. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Sumantri, Suryana. 2013. *Kinerja Anggota Polri, Apa, Bagaimana Dan Pengembangannya*. Paper. Universitas Padjadjaran
- Sumitro, Nana. 2001. *Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia dari perspektip PIO*, Penerbit PIO Fakultas Psikologi UI , Depok
- Sunarto. 2003. *Prinsip-Prinsip Pemasaran 2*. Yogyakarta: UST Press
- Suratno, S., & Purnama, N. B. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua*. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen* , 7 (1), 69-87
- Tasunar, Nanang. 2006. "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62
- Tjahjadi, R. Fadjar Donny. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Perusahaan Pengguna Fasilitas Kawasan Berikat (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Jakarta)*. Tesis. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2007. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing, Malang
- Tim Pengembangan MKDK IKIP Semarang. 1995. *Belajar Pembelajaran*. Semarang: IKIP Semarang Press
- Tirtarahardja, Umar dan La Sulo. 1994. *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Triguno, 1997, *Budaya Kerja - Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta : PT. Golden Terayon Press
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Vincent, Gesperz. 2006. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Wexley, Kenneth N. dan Lathan Yukll E. 2002. *Developing And Training Human Resouces Mangement in Organization 3<sup>rd</sup> Edition*. New York: Pearson Education, Inc Uplew Saddle River
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang*. Yogyakarta : Jurnal Ekonomi dan Bisnis No. 3. Jilid 10
- Wyckof. 2002, *Prinsip Pemasaran*, Edisi Ketujuh, Jilid I, Erlangga, Jakarta
- Yuniarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2008. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*. Vol. 12. No.1 Halaman 9.28.

Yuwono, Teguh 2005. *Public Sector Management: Indonesian Experience*, CLoGAPPS, Semarang

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81/1993 Tentang  
Pedoman Pelayanan Umum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman  
Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik

Tap.MPR No.II/MPR/1993 tentang Garis-Garis Besar Haluan Negara

Peraturan Daerah Kabupaten Buton Nomor 19 Tahun 2013 Tentang PDAM

Peraturan Bupati Buton Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Penyesuaian Tarif Air Minum PDAM  
Kabupaten Buton