

ANALISIS PERSPEKTIF MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PDAM TIRTA MAYANG KOTA JAMBI

Ary Dean Amri¹, Azizah Nurrahma², Prima Indah Ningrum³, Wahyudi⁴

Ekonomi dan bisnis, Universitas Jambi¹²³⁴

Email: arydeanamri@unja.ac.id

Abstract

This study aims to determine the community's perspective on the services of PDAM Tirta Mayang, Jambi City and to determine whether there is a relationship between service quality and the community's perspective. The focus of this study was to collect sample data from Jambi City residents to answer research questions. The researchers used mixed research which is a planned, systematic, structured and measurable effort that refers to quantitative and qualitative research methods while still emphasizing the advantages of each. The research findings can explain the perspective of the Jambi City community towards the services of PDAM Tirta Mayang which are categorized as good and satisfying. Furthermore, the researchers found almost no significant relationship between service quality variables and community perspective variables. The t-test of the study of the community's perspective on the service quality of PDAM Tirta Mayang Jambi City consists of 11 questions and the results of the t-test on variable X (Service Quality) obtained a t-count value of 39.54938 > t table, namely, 1.965942324 and sig. 0.0000 < 0.05 accepts H₀ and rejects H_a, which means that variable X (service quality) has no effect on variable Y (community perspective).

Keywords: Service quality, community perspective, PDAM Tirta Mayang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perspektif masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta Mayang Kota Jambi dan mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan perspektif masyarakat. Fokus penelitian ini adalah mengumpulkan data sampel penduduk Kota Jambi untuk menjawab pertanyaan penelitian, peneliti menggunakan penelitian campuran yang merupakan upaya terencana, sistematis, terstruktur, dan terukur yang mengacu pada metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dengan tetap menekankan keunggulan masing-masing. Temuan penelitian dapat menjelaskan perspektif masyarakat Kota Jambi terhadap pelayanan PDAM Tirta Mayang yang dikategorikan baik dan memuaskan. Selanjutnya, para peneliti menemukan hampir tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel kualitas layanan dan variabel perspektif masyarakat. Uji t kajian perspektif masyarakat terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Mayang Kota Jambi terdiri dari 11 soal dan hasil uji t pada variabel X (Kualitas Pelayanan) diperoleh nilai t hitung 39,54938 > t tabel, yaitu adalah, 1,965942324 dan sig. 0,0000 < 0,05 menerima H₀ dan menolak H_a yang berarti variabel X (kualitas pelayanan) tidak berpengaruh terhadap variabel Y (perspektif masyarakat).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Prespektif Masyarakat, PDAM Tirta Mayang

PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (disingkat PDAM) adalah salah satu badan usaha daerah yang bergerak di bidang pendistribusian air bersih kepada masyarakat. PDAM ada di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di Indonesia. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) melaporkan total terdapat 387 Perusahaan Air Minum (PDAM) di Indonesia pada tahun 2020. Jumlah tersebut meningkat 1,8% dibandingkan 380 perusahaan air minum di tahun 2019. Meskipun PDAM bukanlah perusahaan yang langsung berada di bawah BUMN, namun memiliki tanggung jawab yang besar. PDAM adalah perusahaan yang dikelola oleh perusahaan daerah di bidang pelayanan air minum (BUMD).

Seperti yang kita ketahui, Jambi merupakan salah satu kota besar di Sumatera, sama seperti kota-kota lainnya seperti Medan, Pekanbaru, Bandar Lampung, Bengkulu dan Banda Aceh. Terdapat perusahaan pemasok penjernih air di Kota Jambi yang menempati urutan keempat jumlah pelanggan di Sumatera setelah Medan, Palembang, dan Padang. Jumlah pelanggan di Kota Jambi sebanyak 94.156 sambungan. Dapat dikatakan PDAM Tirta Mayang termasuk kategori PDAM sedang. Karena jumlah pelanggannya kurang dari 100.000. Saat ini, perusahaan sedang bekerja keras menambah pelanggan hingga 102.000 sambungan agar PDAM Tirta Mayang bisa menjadi salah satu PDAM besar.

PDAM Tirta Mayang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang tergabung dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kota Jambi Nomor 9 Tahun 2003. Fungsi BUMD ini adalah menyediakan air bersih bagi masyarakat Jambi dan mendukung pembangunan Jambi.

Perusahaan daerah air minum di Jambi menyediakan air bersih untuk kebutuhan sehari-hari warga Jambi. Namun, masih terdapat banyak masalah, antara lain tingkat kehilangan air pemasok yang tinggi sebesar 36,07% dan tingkat cakupan layanan yang rendah sebesar 56,16%. Saat ini masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan fasilitas penjernihan air PDAM, namun masyarakat yang sudah mendapatkan atau

berlangganan pun sering mengeluhkan pelayanan PDAM yang belum maksimal. Baik itu dari kualitas, kuantitas maupun kontinuitas airnya.

Penelitian ini meliputi analisis perspektif masyarakat terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Mayang. Kinerja layanan dapat ditingkatkan dengan lebih baik melalui pendekatan perencanaan dan pola strategis yang diatur melalui pendekatan. Menurut sumber hasil kajian kinerja PDAM Kota Jambi dari aspek keuangan, operasional dan administrasi diperoleh hasil sebesar 56,22% yang termasuk dalam kategori cukup.

Sebagai pemasok air minum, visi PDAM Tirta Mayang adalah menjadi perusahaan terbuka di daerah yang didukung oleh sumber daya manusia yang handal dan profesional. PDAM Tirta Mayang juga memiliki misi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengimplementasikan teknologi informasi yang sejalan dengan inisiatif Jambi Smart City.

Penelitian tentang kualitas pelayanan PDAM Tirta Mayang terdapat permasalahan yang sangat menarik dalam penelitian ini yaitu bagaimana perspektif masyarakat tentang kualitas pelayanan PDAM Tirta Mayang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perspektif dan tingkat kepuasan masyarakat tentang kualitas pelayanan PDAM Tirta Mayang. Peneliti merasa ini dapat menjadi suatu gambaran mengenai apa yang harus di tingkatkan dalam pelayanan PDAM Tirta Mayang kedepannya. Dalam penelitian ini metode yang diambil adalah metode campuran.

Penelitian ini tidak terlepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dalam penelitian ini tidak terlepas dari judul penelitian. Adapun judul penelitian-penelitian terdahulu dilakukan oleh:

1. Strategi PDAM dalam meningkatkan kualitas air bersih untuk menunjang Kesehatan masyarakat (studi pada kantor PDAM Tirta Mayang) Berbentuk Skripsi oleh RTS. Ida Maryani, Program ilmu pemerintahan Fakultas Syari'ah, Universitas islam negeri Sultan Thaha

Saifudin Jambi 2019. Dalam penelitian ini Ida Maryani menemukan bahwa :

- Penelitian ini berfokus pada strategi PDAM dan kendala-kendala dalam meningkatkan kualitas air bersih di kota Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk ingin mengetahui strategi seperti apa yang dapat meningkatkan kualitas air bersih serta pelayanannya.
- Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Yang mana peneliti melakukan wawancara dengan kepala laboratorium PDAM dan beberapa pelanggan dari PDAM Tirta Mayang yang memiliki keluhan dikarenakan kendala-kendala yang ada.
- Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa PDAM Tirta Mayang ini belum tanggap dalam menentukan strategi dan belum bisa mengatasi keluhan dari para pelanggannya.

2. Strategi humas dalam mengatasi keluhan pelanggan di perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Mayang. Oleh Andri feriyanto, prodi komunikasi dan penyiar islam, fakultas dakwah, Universitas islam negeri Sultan Thaha Saifuddin, Jambi 2020. Dalam penelitian ini Andri feriyanto menemukan :

- Strategi ini berfokus pada keluhan pelanggan di PDAM Tirta Mayang, cara mengatasi keluhan pelanggan dalam strategi humas, serta factor pendukung dan penghambat dalam strategi humas tersebut.
- Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keluhan pelanggan (PDAM) Tirta Mayang, mengetahui strategi humasnya, dan mengetahui factor pendukung dan penghambatnya.
- Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif. Yang mana penelitian ini melakukan wawancara kepada 3 orang diantaranya adalah Humas, Pelanggan, dan staf atau karyawan PDAM Tirta Mayang.
- Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa masih banyak sekali keluhan pelanggan pada PDAM Tirta Mayang ini, strategi humas dalam mengatasinya pun banyak diantaranya adalah dengan mengidentifikasi masalah yang terjadi, dan factor pendukungnya pun banyak diantaranya adalah kualitas pelayanan.

3. Analisa system distribusi air bersih PDAM Tirta Mayang kota Jambi cabang Tanjung sari. Oleh Panca Oktasari, Ishak Yunus, Achmad syarifudin. Dosen Universitas Bina Darma Palembang. Dalam penelitian ini peneliti menemukan bahwa :

- Penelitian Strategi ini berfokus pada keluhan pelanggan di PDAM Tirta Mayang, cara

mengatasi keluhan pelanggan dalam strategi humas, serta factor pendukung dan penghambat dalam strategi humas tersebut.

- Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keluhan pelanggan (PDAM) Tirta Mayang, mengetahui strategi humasnya, dan mengetahui factor pendukung dan penghambatnya.
- Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif. Yang mana penelitian ini melakukan wawancara kepada 3 orang diantaranya adalah Humas, Pelanggan, dan staf atau karyawan PDAM Tirta Mayang.
- Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa masih banyak sekali keluhan pelanggan pada PDAM Tirta Mayang ini, strategi humas dalam mengatasinya pun banyak diantaranya adalah dengan mengidentifikasi masalah yang terjadi, dan factor pendukungnya pun banyak diantaranya adalah kualitas pelayanan,. ini berfokus kepada berapa besar kebutuhan air yang harus disediakan pelayanan Cabang Tanjung sari pada PDAM Tirta Mayang, berapa penambahan pelanggan pada pelayanan cabang Tanjung Sari, dan sistem distribusi sekarang menyediakan dan menyalurkan air bersih

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metode campuran, yaitu kombinasi antara metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Jenis penelitian gabungan yang digunakan adalah *sequential exploratory design*, yaitu metode kualitatif digunakan pada tahap awal Studi dan metode kuantitatif digunakan pada tahap berikutnya. Proses metode kuantitatif diawali dengan teori yang diturunkan sebagai hipotesis penelitian dengan menggunakan logika deduktif disertai dengan pengukuran dan operasionalisasi variabel. Selain itu hasil data statistik dirangkum untuk menarik kesimpulan sebagai hasil penelitian untuk mencapai tujuan penelitian (**Indrawijaya et al., 2018**).

Jenis data yang diambil dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang berasal dari sumber pertamanya yang dikumpulkan langsung oleh peneliti atau data yang diperoleh melalui kuesioner atau wawancara (**Nurdiani et al., 2022**).

Pelaksanaan penelitian dilakukan dalam waktu empat bulan, mulai bulan Februari, Maret, April, dan Mei 2023. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah keseluruhan warga dari 11 kecamatan (Telanaipura, Kotabaru, Jelutung, Pasar, Jambi

Timur, Jambi Selatan, Danau Teluk, Pelayangan, Danau Sipin. Alam Barajo, dan Paal Merah. Untuk menentukan target sampel dapat menggunakan rumus slovin seperti berikut :

$$n = \frac{95.049}{1 + 95.049 (0,05)^2}$$

$$= \frac{95.049}{238,6225}$$

$$= 398,3237 \text{ dibulatkan menjadi } 400$$

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi literatur, observasi, wawancara dan *focus group discussion*. Sedangkan untuk teknik analisis menggunakan teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini adalah:

A. Karakteristik responden

Adapun karakteristik responden yang dijadikan sampel penelitian kami adalah sebagai berikut:

a. Karakteristik responden menurut jenis kelamin

Karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat dirangkum dan dilihat dari dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah orang	Persentase
Perempuan	210	52,5 %
Laki-laki	190	47,5 %
Jumlah	400	100 %

Sumber: Data Primer (diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin yang menjadi responden penelitian ini didominasi oleh perempuan sebesar 52,5 % dan laki-laki sebesar 47,5 %.

b. Karakteristik responden menurut umur

Karakteristik responden menurut umur dapat dirangkum dalm dilihat dari dalam tabel berikut ini:

Tabel 2.

Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur responden	Jumlah orang	persentase
17-25 tahun	237	59,25 %
26-35 tahun	163	40,75 %
Total	400	100 %

Sumber : Data primer (diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan umur yang menjadi responden penelitian ini didominasi pada umur 17-25 tahun sebesar 59,25% sedangkan pada umur 26-35 tahun hanya sebesar 40,75 %.

c. Karakteristik responden menurut pendapatan

Karakteristik responden menurut pendapatan dapat dirangkum dan dilihat dari dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan

Pendapatan responden	Jumlah orang	persentase
1 Juta	59	14,75%
<1 juta	62	15,5%
2 juta	52	13%
< 2 juta	49	12,25%
3 juta	49	12,25%
>3 juta	43	10,75%
Belum berpenghasilan	86	21,5%
Total	400	100%

Sumber : data primer (diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan pendapatan yang menjadi konsumen didominasi oleh orang yang berpendapatan 1 juta sebesar 14,75% , < 1 juta sebesar 15,5%, 2 juta sebesar13%, < 2 juta sebesar 12,25%, 3 juta sebesar 12,25%, dan yang belum berpenghasilan sebesar 21,5%. Yang mana dapat disimpulkan bahwa yang paling mendominasi adalah konsumen yang belum berpenghasilan.

B. Deskripsi Tanggapan Responden

Tabel 4.

Tanggapan responden mengenai seberapa sering mengalami sambungan air yang mati

Responden	SS	S	TS	STS
	Persen	Persen	Persen	Persen
400	47,04	35,28	13,11	4,58

Sumber : data primer (diolah)

Dari tabel diatas responden yang menjawab Sering (S) sebanyak 145 responden (36,69%) ini menunjukkan bahwa kendala mengenai air mati masih sering terjadi di berbagai tempat konsumen , yang menjawab Sangat Tidak Sering (STB) sebanyak 50 responden (4,67%) dapat juga dilihat bahwa ada juga di beberapa daerah yang tidak mengalami masalah air mati di tempatnya, yang menjawab Sangat Sering (SS) 109 responden (40,71%) hal ini sangat perlu diperhatikan oleh PDAM Tirta Mayang karena jika air terus mati maka konsumen akan merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Mayang, yang menjawab Tidak Sering (TS) sebanyak 96 responden (17,97%) dalam hal ini seharusnya pihak PDAM Tirta Mayang harus lebih memperhatikan sarana dan prasarana penunjang sambungan air agar kendala air mati tidak akan terjadi lagi.

Tabel 5.

Tanggapan responden mengenai berapa banyak sambungan PDAM Tirta Mayang di daerah mereka

Responden	SS	S	TS	STS
	Persen	Persen	Persen	Persen
400	47,04	35,28	13,11	4,58

Sumber : data primer (diolah)

Dari tabel diatas responden yang menjawab Banyak (B) sebanyak 145 responden (35,28%) mengenai banyaknya sambungan PDAM Tirta Mayang , yang menjawab Sangat Tidak Banyak sebanyak 51 responden (4,58%) kebanyakan dari mereka adalah masyarakat yang kurang dalam berminat untuk menggunakan jasa PDAM Tirta Mayang , yang menjawab Sangat Setuju (SS) 131 responden (47,04%) ini membuktikan jika Jumlah konsumen PDAM Tirta Mayang dapat terus meningkat, yang menjawab Tidak banyak (TB) sebanyak 73 responden (13,11%) hal ini dapat . Dapat disimpulkan bahwa telah banyak sambungan PDAM Tirta Mayang di berbagai kecamatan yang ada di kota Jambi pada tahun 2023 saat ini.

Tabel 6.

Tanggapan responden terhadap kendala penyaluran air bersih di tempat anda

Responden	SS	S	TS	STS
	Persen	Persen	Persen	Persen
400	55,57	-	34,93	9,50

Sumber : data primer (diolah)

Dari tabel diatas responden yang menjawab sangat sering (SS) sebanyak 136 responden (55,57%) hal ini menunjukkan bahwa masih sangat banyak kendala yang di alami oleh konsumen PDAM Tirta Mayang saat ini, yang menjawab Sangat Tidak Sering sebanyak 171 responden (34,93%) dapat dilihat bahwa tidak banyak kendala yang dihadapi oleh konsumen PDAM Tirta Mayang di beberapa tempat , yang menjawab Sangat Tidak Sering (STS) sebanyak 93 responden (9,50%) hal ini menunjukkan bahwa di beberapa tempat tidak terdapat kendala dalam penyaluran air bersih.

Tabel 7.

Tanggapan responden mengenai kualitas air yang di salurkan PDAM Tirta Mayang telah membaik

Responden	SS	S	TS	STS
	Persen	Persen	Persen	Persen
400	42,01	49,78	-	8,21

Sumber : data primer (diolah)

Dari tabel diatas responden yang menjawab Baik (B) sebanyak 188 responden (49,78%) ini menunjukkan bahwa kualitas air yang disalurkan PDAM Tirta Mayang ini baik di beberapa tempat , yang menjawab Sangat Baik (SB) 119 responden (42,01%) hal ini dapat membuktikan bahwa di beberapa tempat kualitas air bersih yang disalurkan itu sangat baik dan memnuhi standar, yang menjawab Sangat Tidak Baik (STB) sebanyak 93 responden (8,21%) masih di sayangkan bahwa di beberapa tempat kualitas air yang disalurkan masih tidak memenuhi kriteria air dengan kualitas air yang bagus.

Tabel 8.

Tanggapan responden tentang kepercayaan pengajuan kendala secara langsung

Responden	SS	S	TS	STS
	Persen	Persen	Persen	Persen
400	-	52,83		47,17

Sumber : data primer (diolah)

Dari tabel diatas responden yang menjawab Setuju (S) sebanyak 171 responden (52,83%) hal ini menunjukkan bahwa banyak

konsumen yang percaya dan langsung mengajukan kendala yang mereka hadapi kepada pihak PDAM Tirta Mayang secara langsung, yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 229 responden (47,17%) ini membuktikan ternyata masih ada juga beberapa masyarakat konsumen yang tidak percaya untuk langsung mengajukan kendala yang mereka hadapi.

Tabel 9.
Tanggapan responden mengenai kesesuaian tarif pembayaran PDAM Tirta Mayang dengan kualitasnya

Responden	SS	S	TS	STS
	Persen	Persen	Persen	Persen
400	-	69,89	30,11	-

Sumber : data primer (diolah)

Dari tabel diatas responden yang menjawab Setuju (S) sebanyak 243 responden (69,89%) ini menunjukkan bahwa konsumen tidak merasa keberatan akan tarif pembayaran yang di bebaskan kepada mereka, yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 157 responden (30,11%) yang ternyata ada beberapa konsumen yang merasa bahwa tarif yang di tetapkan oleh pihak PDAM Tirta Mayang tidak sesuai dengan kualitasnya.

Tabel 9.
Tanggapan responden mengenai kecepatan dalam menanggapi pengaduan tentang kendala yang di hadapi konsumen

Responden	SS	S	TS	STS
	Persen	Persen	Persen	Persen
400	-	65,85	34,15	-

Sumber : data primer (diolah)

Dari tabel diatas responden yang menjawab Baik (B) sebanyak 225 responden (65,85%) hal ini menunjukkan bahwa kecepatan PDAM dalam menanggapi pengaduan tentang kendala yang dihadapi konsumen itu baik, yang menjawab Tidak Baik (TB) sebanyak 175 responden (34,15%) yang ternyata kecepatan PDAM dalam menanggapi pengaduan pelanggan tentang kendala yang dihadapi masih kurang dan perlu di tingkatkan di beberapa tempat.

Tabel 10.
Tanggapan masyarakat mengenai pelayanan PDAM Tirta Mayang

Responden	SS	S	TS	STS
	Persen	Persen	Persen	Persen
400	31,76	41,97	20,79	5,48

Sumber : data primer (diolah)

Dari tabel diatas responden yang menjawab Baik (B) sebanyak 184 responden (41,97%) ini membuktikan bahwa telah banyak masyarakat yang puas akan pelayanan dari PDAM Tirta Mayang ini, yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 58 responden (4,58%) yang ternyata masih ada beberapa dari konsumen dari PDAM Tirta Mayang ini yang masih sangat tidak puas akan pelayanan PDAM Tirta Mayang , yang menjawab Sangat Setuju (SS) 84 responden (31,76%) hal ini dapat menunjukan bahwa banyak masyarakat yang berpendapat bahwa pelayanan PDAM Tirta Mayang sangat memuaskan , yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 110 responden (20,79%) ini dapat membuktikan bahwa masih ada beberapa masyarakat yang berpendapat bahwa mereka tidak puas akan pelayanan PDAM Tirta Mayang.

Tabel 11.
Tanggapan responden mengenai apakah tindakan PDAM Tirta Mayang terhadap pengaduan pelanggan sudah efektif

Responden	SS	S	TS	STS
	Persen	Persen	Persen	Persen
400	35,56	42,62	16,50	5,32

Sumber : data primer (diolah)

Dari tabel diatas responden yang menjawab Setuju (S) sebanyak 155 responden (42,62%) ini membuktikan bahwa banyak masyarakat yang setuju bahwa Tindakan PDAM Tirta Mayang terhadap pengaduan pelanggan sudah efektif, yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 58 responden (5,32%) ternyata masih sangat banyak yang sangat tidak setuju bahwa Tindakan terhadap pengaduan pelanggan itu sudah efektif , yang menjawab Sangat Setuju (SS) 97 responden (35,56%) dalam hal ini terdapat beberapa masyarakat yang merasa sangat puas akan Tindakan dari PDAM Tirta Mayang yang dirasa cukup efektif, yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 90 responden (16,50%).

Tabel 12.
Tanggapan responden mengenai minat

Responden	SS	S	TS	STS
	Persen	Persen	Persen	Persen
400	32,04	49,41	14,04	4,50

berkunjung Kembali

Sumber : data primer (diolah)

Dari tabel diatas responden yang menjawab Setuju (S) sebanyak 89 responden (32,04%) ini menunjukkan bahwa banyak dari konsumen berminat untuk mendapatkan kemabali pelayanan PDAM Tirta Mayang, yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 50 responden (4,50%) ternyata masih banyak juga beberapa masyarakat yang tidak mau berkunjung Kembali dan mendapatkan pelayann hal inj membuktikan bahwa pelayanan PDAM di berbagai tempat masih harus ditingkatkan , yang menjawab Sangat Setuju (SS) 183 responden (32,04%) beberapa dari mereka merasa puas akan pelayanan yang diberikan, yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 78 responden (14,04%).

Tabel 13.
Tanggapan mengenai minat berkunjung Kembali untuk manfaat yang akan didapatkan

Responden	SS	S	TS	STS
	Persen	Persen	Persen	Persen
400	31,54	45,08	18,37	5,01

Dari tabel diatas responden yang menjawab Setuju (S) sebanyak 162 responden (45,08%) ini menunjukan bahwa banyak masyarakat yang berpendapat bahwa apa yang mereka dapatkan dari pelayanan PDAM Tirta mayang itu memuaskan, yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 54 responden (5,01%) ternyata masih ada beberapa masyarakat yang merasa bahwa mereka tidak mendapatkan dan merasa sangat tidak puas akan pelayanna nya, yang menjawab Sangat Setuju (SS) 85 responden (31,54%), yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 99 responden (18,37%) konsumen dari beberapa daerah merasa puas akan masnfaat yang mereka dapatkan dari pelayanan PDAM Tirta Mayang.

C. Uji Hipotesis (uji t)

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variable kualitas pelayanan (x) terhadap perspektif masyarakat (y). Dari analisis data menggunakan data Eviews versi 12 LV hasil uji hipotesis dapat dilihat dari data tabel berikut :

Tabel 14.
Uji Hipotesis

Dependent Variable: Y
Method: Least Squares
Date: 05/16/23 Time: 23:37
Sample: 1 400
Included observations: 400

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-3.106659	0.362208	-8.577002	0.0000
X	0.747111	0.018891	39.54938	0.0000

R-squared	0.797162	Mean dependent var	10.84750
Adjusted R-squared	0.796652	S.D. dependent var	3.632110
S.E. of regression	1.637868	Akaike info criterion	3.829655
Sum squared resid	1067.680	Schwarz criterion	3.849613
Log likelihood	-763.9311	Hannan-Quinn criter.	3.837559
F-statistic	1564.154	Durbin-Watson stat	0.042296
Prob(F-statistic)	0.000000		

Sumber: data primer (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, variabel X mempunyai nilai signifikansi 0,0000. pada penelitian ini alpha yang digunakan yaitu 5% (0,05). Variabel X mempunyai nilai yang lebih kecil dibandingkan dengan alpha (0,0000 < 0,05). Karena nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan dengan alpha maka, variabel X mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y(Prespektif masyarakat).

Tabel 15.
Hasil Uji t

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-3.106659	0.362208	-8.577002	0.0000
X	0.747111	0.018891	39.54938	0.0000

Sumber : data primer (diolah)

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial adalah sebagai berikut:

Hasil uji t pada variabel X (Kualitas Pelayanan) diperoleh nilai t hitung sebesar 39,54938 > t tabel yaitu 1,965942324 dan nilai sig. 0,0000 < 0,05, maka HO diterima dan Ha ditolak, artinya variabel X (Kualitas Pelayanan) tidak berpengaruh terhadap variabel Y (Prespektif Masyarakat).

Keterangan :

HO₁ : Variabel X1 tidak berpengaruh terhadap Y

Ha₁ : Variabel X1 berpengaruh terhadap Y

Tabel 16.
Hasil Uji F

F-statistic	1564.154
Prob(F-statistic)	0.000000

Sumber : data primer (diolah)

Nilai F hitung sebesar 1564,154 > F tabel yaitu 3,86487 dan nilai sig. 0,0000 < 0,05, maka H₀ diterima dan H_a ditolak, artinya variabel X (Kualitas pelayanan) tidak berpengaruh terhadap variabel Y (Prespektif Masyarakat).

Tabel 17.
Hasil Uji Koefisien Determinasi

R-squared	0.797162
Adjusted R-squared	0.796652

Sumber : data primer (diolah)

Nilai adjusted R Square sebesar 0,797162 atau 79.7162%. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari X (Kualitas Pelayanan), mampu menjelaskan variabel Y (Prespektif masyarakat) di Kota Jambi sebesar 79.7162%, sedangkan sisanya yaitu 20.2838% (100 – nilai adjusted R Square) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

PEMBAHASAN

Adapun dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis yang telah disusun oleh peneliti, menggunakan uji-t statistik untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Maka peneliti melakukan uji t dan uji koefisien determinasi, Uji-t adalah uji statistik yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan nilai estimasi dan nilai hasil perhitungan statistik. Tanda Perkiraannya berasal dari berbagai sumber. Dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ 0,05 maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat, sehingga H₀ diterima dan H_a ditolak.
2. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ 0,05, maka ada pengaruh variabel independen terhadap pengaruh dependen sehingga H₀ ditolak dan H_a diterima.

Uji t pada penelitian perspektif masyarakat mengenai kualitas pelayanan PDAM Tirta Mayang di kota Jambi yang terdiri dari 11 pertanyaan dan hasil uji t pada variabel X (Kualitas Pelayanan) diperoleh nilai t hitung sebesar 39,54938 > t tabel yaitu 1,965942324 dan nilai sig. 0,0000 < 0,05 maka H₀ diterima dan H_a ditolak, artinya variabel X (Kualitas Pelayanan) tidak berpengaruh terhadap variabel Y (Prespektif Masyarakat).

Dalam penelitian ini, peneliti memiliki hipotesis sebagai berikut Analisis prespektif masyarakat terhadap pelayanan PDAM di Kota Jambi (Studi

Kasus PDAM Tirta Mayang) Tahun 2023 Sebesar 40%. Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari hipotesis yang diajukan. Berdasarkan metode penelitian, maka pada tahap pengujian hipotesis penelitian ini peneliti menggunakan rumus t-test satu sampel. Adapun penghitungan pengujian hipotesis tersebut yakni sebagai berikut. Selanjutnya untuk menguji hipotesis maka peneliti menggunakan rumus t-test satu sampel. Dalam penelitian ini, hal yang paling penting dan diutamakan Adalah menjawab rumusan masalah yang telah dibuat oleh peneliti diawal Penelitian. Untuk menjawab rumusan masalah, kita dapat Melihatnya dari hasil penghitungan dengan menggunakan seperti dalam Perhitungan t-test satu sampel, berdasarkan penghitungan pada pengujian Hipotesis t-test satu variabel didapatkan bahwa ternyata t-hitung lebih besar Dari pada t-tabel, dan hal itu dapat diartikan bahwa H₀ diterima dan H_a ditolak. Karena hanya Mencapai 40%. Kemudian berdasarkan data yang diperoleh, skor ideal instrumen Adalah 3x 11 x 400 = 13.200 (3 = nilai dari setiap jawaban pertanyaan Yang diajukan pada responden, 11 = jumlah item pertanyaan yang diajukan Kepada responden, 400 = jumlah sampel yang dijadikan responden). Sedangkan nilai skor dari hasil penelitian adalah sebesar 11.664. dengan Demikian nilai Analisis prespektif masyarakat terhadap pelayanan PDAM di Kota Jambi (Studi Kasus PDAM Tirta Mayang) adalah 11.664 : 13.200 = 0,8836 atau 88,36 persen. Kemudian mengenai jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian Yaitu Analisis prespektif masyarakat terhadap pelayanan PDAM di Kota Jambi (Studi Kasus PDAM Tirta Mayang) Tahun 2023 sebesar 88,36 persen.

KESIMPULAN

Dari 400 sampel responden berpendapat bahwa tingkat kualitas pelayanan PDAM Tirta Mayang Jambi dalam keadaan yang baik dan konsumen juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Mayang. Karakteristik responden menurut jenis kelamin terbagi dari 210 perempuan (52,5%) dan laki-laki sebanyak 190 (47,5%), menurut umur terdiri dari umur 17-25 tahun sebesar 237 (59,25 %) sedangkan pada umur 26-35 tahun hanya sebesar (163) 40,75 %. berdasarkan pendapatan yang menjadi konsumen didominasi oleh orang yang berpendapatan 1 juta sebesar 14,75% , < 1 juta sebesar 15,5%, 2 juta sebesar 13%, < 2 juta sebesar 12,25%, 3 juta sebesar 12,25%, dan yang belum berpenghasilan sebesar 21,5%. Yang mana dapat

disimpulkan bahwa yang paling mendominasi adalah konsumen yang belum berpenghasilan. jumlah responden pada pada setiap kecamatan itu terdiri dari Kecamatan Tenalaipura sebesar 9,25 %, Kota baru sebesar 9,25 %, Jelutung sebesar 9 %, Pasar 9%, Jambi timur sebesar 9,25 %, Jambi selatan sebesar 9 %, Danau teluk 9%, Pelayangan sebesar 9%, Sipin 9%, Alam barajo sebesar 9,25%, dan Paal merah sebesar 9%.

Tingkat kualitas pelayanan (X) PDAM Tirta Mayang ternyata tidak mempengaruhi perspektif masyarakat (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t tabel yang lebih kecil dari t hitung. ($1.965942324 < 39,54938$).

REFERENSI

- Indrawijaya, S., Syafri, R. A., & Isnaeni, N. (2018). Model Pengembangan Usaha Ekonomi Kreatif Kuliner Untuk Meningkatkan Daya Saing Di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 7(3), 252–262. <https://doi.org/10.22437/jmk.v7i3.5846>
- Nurdiani, Isnaeni, N., & Lubis, P. (2022). Strategi Penghimpunan (Fundraising) Dana Zakat, Infaq, Dan Sedekah Di Lembaga Amil Zakat Nasional Baitull Mall Hidayatullah Jambi di Masa Pandemi Covid-19. *Journal Najaha Iqtishod*, 1(1), 49–61.

