

**Analisis Kinerja Kepegawaian terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta  
Sari Kota Binjai**

**Salwa Fadhilah Haya<sup>1</sup>, Nurhayati<sup>2</sup>**

*Faculty of Economic and Islamic Business, State Islamic University of North  
Sumatera e-mail : [salwafadhillahhaya@yahoo.com](mailto:salwafadhillahhaya@yahoo.com), [nurhayati@uinsu.ac.id](mailto:nurhayati@uinsu.ac.id)*

**Abstract**

One of the objectives of this observation is to analyze the effect of performance and satisfaction of a customer, then analyze the effect of work and work ability, analyze whether employee satisfaction is also an X and Y variable between staffing performance and work ability on customer satisfaction, one of the conditions that requires availability clean water in Indonesia. Regarding clean water and customer satisfaction, these are things that can be greatly influenced by the development of staffing performance, to be precise at PDAM Tirta Sari, Binjai City. The dependent variable is customer satisfaction, the independent variable is employee performance. The data used is secondary data. Secondary data was obtained from the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Sari, Binjai City. The analysis used is linear regression with the help of IBM SPSS software Version 22.0. Observation results state that all independent variables have a significant effect on customer satisfaction. The value of the coefficient of determination (R square) is 0.044 or 4.4%. This matter is focused on the variable of staffing performance only has an effect of 4.4% on the variable of customer satisfaction. While the remaining 95.6% is influenced by other variables, namely those that are not included in this form of observational analysis.

**Keywords :** *Employee Performance, Customer Satisfaction, PDAM Tirta Sari Binjai City*

**Abstrak**

salah satu tujuan obeservasi ini untuk analisa pengaruh kinerja dan kemampuan puasny seorang pelanggan, kemudian analisa pengaruh kerja dan kemampuan kerja, menganalisa apakah puasny seorang kepegawaian ini juga merupakan variabel X dan Y antara kinerja kepegawaian dan kemampuan kerja terhadap kepuasan pelanggan salah satu suatu kondisi dimana memerlukan tersedianya air bersih di Indonesia. Dalam perihal air bersih dan kepuasan pelanggan tersebut adalah hal yang bisa sangat dipengaruhi oleh perkembangan kinerja kepegawaian, tepatnya di PDAM Tirta Sari Kota Binjai. Variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan, variabel bebasnya adalah kinerja kepegawaian. Data yang digunakan yakni data sekunder. Data sekunder didapat dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sari Kota Binjai. Adapun analisa yang digunakan adalah regresi linear dengan bantuan oleh software IBM SPSS Versi 22.0 Hasil observasi menyatakan seluruh variabel independen sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi (*R square*) sejumlah 0.044 atau 4,4%. Perihal ini tertuju kepada variabel kinerja kepegawaian hanya berpengaruh sebanyak 4,4% terhadap variabel kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya sebanyak 95,6% dipengaruhi oleh variabel lain yaitu yang tidak dimasukkan ke dalam bentuk analisa observasi ini.

**Kata Kunci :** *Kinerja Kepegawaian, Kepuasan Pelanggan, PDAM Tirta Sari Kota Binja*

## PENDAHULUAN

Perkembangan dengan dunia kinerja kepegawaian terhadap kepuasan pelanggan waktu ini adalah membuat pusat pandangan utama baik di Negara industri maupun Negara kurang maju lainnya, permasalahan tersebut tidak jauh dari air bersih bagi masyarakat. Di dalam kesehatan lingkungan sekitar, yang dimulai dari air yang bertautan dengan faktor penyebaran virus yang menyebabkan penyakit (agent). Air juga yakni memiliki bahan pokok utama pada kepentingan dalam kehidupan manusia sehari-hari. Komponen biotik juga memerlukan air dalam kebutuhan sehari-hari oleh masyarakat setempat. Biotik juga bisa menyebabkan penyebaran virus penyakit non microbial contohnya material yang sangat berbahaya yang di dalam kandungannya. Air juga sebagai senjata yang berguna dalam peluru, pembersih, dan kebutuhan air seperti rumah tangga, industry, dan lainnya . setelah itu, air biasanya juga memiliki fungsi untuk usaha pertanian, perikanan, perternakan, dan lain-lain.

Menurut Panuluh (2019 : 6095), menyebutkan bahwa kinerja kepegawaian yang berasal dari output melalui tingkah laku kinerja yang sudah mencapai dalam urusan terselesaikan semua tugas, kewajiban yang sudah memberikan pada kepegawaian pada waktu tertentu. Kinerja kepegawaian pun juga sangat berpengaruh dengan perusahaan dalam konsekuensi yang sangat tinggi.

Menurut (Feel et al., 2018: 179) menyatakan bahwa kinerja karyawan ialah sebuah dari suatu hasil kerja selama bekerja di perusahaan kemudian dari hasil tersebut muncul usaha yang biasanya dilakukan seseorang melakukan kinerja sesuai dengan kemampuan yang ada, setelahnya sudah mempunyai kemampuan terbitlah penilaian kerja. penilaian kerja juga diberikan kepadanya untuk sebuah bentuk apresiasi selama ia bekerja di perusahaan serta mencapai target hasil yang tinggi dalam bekerja di perusahaan tersebut. Produktivitas ini biasanya sering dikaitkan dengan output (hasil kerja) dan input (proses kerja). Biasanya seseorang bisa melakukan dari segi suatu pekerjaan ,suatu pekerjaan ini sangat dipengaruhi oleh pangkat pendidikan, pekerjaan, pelatihan dan seminar, yang diterima oleh kalangan masyarakat.

Menurut (Larasati, 2018: 355) menyatakan bahwa kinerja karyawan juga sebagian dari hadiah diproses yang sudah diolah, kemudian telah dikerjakan sesuai dengan potensi tolak ukur keberhasilan seseorang dalam tenggang waktu yang sudah diberikan berdasarkan ketentuan dan kesepakatan bersama yang telah disetujui dalam perusahaan tersebut.

maka dari itu, pengertian kinerja kepegawaian ini dari pendapat para ahli diatas dapat menyimpulkan hingga kinerja kepegawaian ialah sebuah output dari kinerja selama ia bekerja di perusahaan, yang sudah menyelesaikan kewajiban dan tugas, selama bekerja yang seharusnya dilakukan dengan potensi tolak ukur keberhasilan seseorang, yang berakhir dengan penilaian kerja juga diberikan dalam bentuk sebuah apresiasi ia bekerja. Sedangkan kepuasan pelanggan ialah mengenai perasaan yang senang , bahagia atau tidak senang yang biasanya dirasakan oleh pelanggan itu sendiri. Setelah menerima suatu produk timbullah rasa senang atau tidak senang yang kita rasakan ini yang namanya kepuasan pelanggan.

Menurut Oliver (2019) menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat kepuasan pada rasa seseorang yang sudah bisa membandingkan kinerja dengan output (hasil kerja) yang sesuai dengan harapan yang terjadi, kemudian tingkat rasa puas ini salah satu manfaat dari modifikasi antara kinerja dengan bekerja dengan keinginan (ekspektasi), apabila ekspektasi terhadap pelanggan semakin besar maka bisa jadi akan merasa kecewa atau sebaliknya. bila kinerja kita sudah membaik dari sebelumnya maka harapan terhadap kepuasan pelanggan (konsumen) tersebut semakin puas saat melayaninya. setelah itu, kemampuan kapasitas yang melebihi harapan, maka klien untuk merasa puas. keinginan pelanggan berasal dari keahlian yang sudah dijalani sebelumnya, dan memberikan komentar yang baik dari kerabat kepegawaiannya sebagai tambahan informasi dari sebuah perusahaan dengan tujuan yang sama.

Menurut Daryanto (2019) menyatakan kepuasan pelanggan berasal dari sebuah penilaian bekerja di perusahaan dari pelanggan, setelah sudah diberi penilaian maka muncul emosional dalam diri seseorang pelanggan (konsumen) yang sudah menggunakan produknya, produk tersebut memberikan harapan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan yang sudah terpenuhi sejak saat ini

### DATA PEMAKAIAN AIR PERGOLONGAN TAHUN 2021

NOMOR URUT	GOLONGAN TARIF	KETERANGAN TARIF	JUMLAH AKTIF (M3)	JUMLAH AIR (M3)
1	S1	SOSIAL UMUM (S1)	8	45
2	S2	SOSIAL KHUSUS (S2)	171	71.316
3	NA1	RUMAH TANGGA A (NA1)	10	1.535
3	NA2	RUMAH TANGGA B (NA2)	574	108.332
4	NA3	RUMAH TANGGA C (NA3)	3.056	528.989
5	NA4	RUMAH TANGGA D (NA4)	5.685	1.062.807
6	NA5	RUMAH TOKO (RUKO)	1.75	286.4
7	NA6	INS. PEMERINTAH / ABRI	438	320.319
8	N1	NIAGA KECIL (N1)	1.058	219.996
9	N2	NIAGA BESAR (N2)	269	59.31
10	IN1	INDUSTRI KECIL (IN1)	3	251
11	IN2	INDUSTRI BESAR (IN2)	15	3826
12	INK	GOLONGAN KHUSUS (INK)		
13			13.037	2.667.586

Sumber : Perusahaan PDAM Tirta Sari Kota Binjai

Dapat dilihat bahwasannya data pergolongan air tahun pada 2021 mengalami kenaikan. Golongan tarif yang dimulai dari S1 (Sosial Umum) hingga INK (Golongan Khusus) dengan jumlah aktif hingga jumlah air pada data pergolongan air tahun pada 2021 terkadang mengalami kenaikan dan juga penurunan. Namun pada Rumah Tangga D (NA4) bagian dari jumlah hingga sampai Rumah Tangga D (NA4) pada jumlah air terus menaik. Hal ini menunjukkan bahwa data pemakaian air pergolongan mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Dalam hal ini, jumlah kinerja kepegawaian sangat berperan penting dalam mengelola data pemakaian air pergolongan. Suatu negara bisa dikatakan menyatakan bahwa air untuk kebutuhan Hygiene Sanitasi ialah mineral kualitasnya sangat berbeda dengan air minum. Dari data tersebut terlihat bahwa *pembagian* data pemakaian air pergolongan pertahun sebesar pada jumlah aktif sebesar 13.037, yang berarti kurang lebih dari 100 orang penduduk masyarakat pada kinerja kepegawaian selama 10 sampai 15 masyarakat diperuntukkan pada pekerjaan utamanya di golongan tarif. Apabila memandang dari satu sisi gayanya, maka *share* data pemakaian air pergolongan pertahun mengarah terus menerus menyeimbangi peningkatan dengan kenaikan yang ada. Dari jumlah aktif hingga jumlah air, pada penambahan yang cukup menaik terjadi pada periode 2021 ialah dari 13.037 sedangkan jumlah air nya berkisar 2.667.586. Namun jika dibandingkan dengan kinerja kepegawaian, persentase kinerja karyawan cenderung berfluktuasi. Selain kinerja karyawan (pegawai), pada pengelolaan data air tersebut juga memiliki peran penting dalam kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya hingga ke tahun sekarang. Pada periode 2020 mengalami kinerja kepegawaian yang sebesar 75%. Selama penulis melaksanakan kegiatan Kerja Praktek (Magang) di Bagian Kinerja kepegawaian terhadap kepuasan pelanggan, ada beberapa masalah yang terjadi yaitu pada penataan dalam mengelola air bersih pada Kantor PDAM Tirta Sari Kota Binjai yang memiliki beberapa sub-bagian atau jabatan didalamnya sebagai berikut :

1. Ada beberapa permasalahan atau kasus – kasus yang sering terjadi pada tingkatan

- pelayanan air bersih yang masih minim
2. Masalah kualitas air baku (air sungai) dan kuantitas atau kualitas yang sangat fluktuasi selama musim hujan
  3. Dampak air permukiman dan industri, pada penggunaan teknologi yang kurang peduli dengan lingkungan sekitar
  4. Krisis air dan sanitasi yang sangat berpengaruh negative dapat menimbulkan pada bibit penyakit.
  5. Penyebab krisis air bersih yang lain, dikarenakan pengelolaannya tidak secara optimal dan cuacanya kurang mendukung.

Berlandaskan dari permasalahan yang ada tersampaikan di atas melalui, Kantor PDAM Tirta Sari Kota Binjai belum terkelola dengan baik mengenai kurang tersedia sumber air bersih dimana masih ada pengaruh dalam kinerja kepegawaian dan belum memenuhi asas tata pelayanan pada kepuasan pelanggan terutama daerah desa dan kota, asal mula berawal dimulainya air bersih tersebut sampaikan sekarang belum ada dimanfaatkan secara efektif dan efisiensi. Dikarenakan masyarakat kurang peduli dengan lingkungan sekitar. Pada permasalahan yang ada di atas seperti ini seharusnya segera diatasi dan dimaksimalkan agar lebih baik lagi kedepannya sehingga dapat sesuai dengan terpenuhi kebutuhan air bersih di Indonesia yang berupa kualitas, kuantitas, harga yang terjangkau yang sebagaimana seharusnya. Jika perihal ini sudah diatasi sesuai dengan ketentuannya, maka menimbulkan keadaan yang nyaman dan kondusif. Kemudian, pelanggan tersendiri juga dapat melakukan kewajiban perihal pekerjaannya dengan optimal. Maka dari itu seorang peneliti ini sangat tertarik dengan melakukan observasi sebagai (output magang) hasil magang, dengan judul **"Analisis Kinerja Kepegawaian Terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM Tirtasari Kota Binjai"**

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Teori Pengertian Kinerja Kepegawaian**

Kinerja karyawan ini mewujudkan cita rasa yang sangat penting bagi sebuah perusahaan perseroan dimana bisa berkontribusi yang terbaik pada perusahaan sudah ditempatkan selama bekerja. Menurut Kasmir (2018:182) menyatakan bahwa "kinerja adalah suatu output, dimana ada perbuatan selama bekerja, prestasi selama yang diraih, dan perilaku kerja yang sudah tercapai dalam menyesuaikan semua kewajiban yang sudah berkontribusi dalam sebuah periode maskapai tertentu." Sedangkan menurut (Mangkunegara, 2000) dalam (Meithiana, 2017) "Kinerja ialah suatu output dari hasil kerja dimana memiliki standar kapasitas dalam bekerja dan kualitas dalam bekerja juga akan di capai oleh karyawan selama melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggung jawabannya yang sudah diberikan kepada perusahaan.

Menurut Moeheriono (2014:95), Kinerja karyawan juga memiliki ilustrasi bagi pangkat pencapaian tersendiri dalam suatu rancangan kerja dalam kegiatan sehari hari, biasanya juga memiliki kebijakan peraturan dalam mewujudkan suatu tujuan visi dan misi yang sesuai dengan organisasi perusahaan yang sudah memberikan perencanaan dengan tata cara atau strategi dalam suatu organisasi dalam perusahaan tersebut.

Bersumber pada mengartikan dari sebuah kalimat kinerja karyawan diatas, dapat menyimpulkan ialah kinerja karyawan ini merupakan perumpamaan dalam suatu output kerja nyata yang sudah memenuhi karakteristik oleh kepegawaian dalam perusahaan dimana memiliki posisi yang sangat minim yang telah ditemukan dalam sebuah wadah. Kinerja juga berarti hasil yang telah mencapai kepegawaian pada sebagai standar kuantitas selama bekerja maupun kualitas selama bekerja dalam suatu perusahaan yang berupa visi misi, wewenangan, dan

tanggung tugas yang sudah diberikan kepada kepegawaian dalam perusahaan tersebut.

### **Indikator Kinerja Kepegawaian**

Adapun beberapa indikator-indikator yang sudah ditetapkan dari kinerja pegawai ialah sebagai berikut : Menurut Kasmir, (2018:208-210) menyatakan bahwa yang pertama, yaitu Kualitas. kualitas dalam ukuran kinerja yang biasanya dapat dilihat dari mutu saat ia bekerja di dalam perusahaan yang sudah dicapai dalam keberhasilan melalui proses dan periode tertentu. Kedua, yaitu Kuantitas (Jumlah). kuantitas atau jumlah yang dimiliki dalam sebuah indikator sangat penting dalam mengukur kinerja kepegawaian yang dapat dilakukan secara proses yang sudah dicapai dalam perusahaan. Ketiga, yaitu Waktu (Jangka waktu). jangka waktu dalam perusahaan memiliki dua jenis yaitu deret waktu panjang dan deret waktu pendek. Deret waktu panjang bisa diartikan bahwa jenis pekerjaan selama periode jangka waktu panjang yang tidak memiliki batas waktu dalam bekerja. sedangkan jangka waktu pendek juga memiliki jenis pekerjaan selama periode yang memiliki batas waktu selama bekerja. Artinya ada beberapa pekerjaan yang sudah memiliki batas waktu minimal sampai maksimal yang harus terpenuhi selama bekerja (misalnya 10 jam). Keempat, yaitu Penekanan Biaya. Penekanan biaya juga perlu dilakukan saat berkerja. biasanya biaya ini sering dikeluarkan saat diluar aktivitas - aktivitas di perusahaan yang sudah di anggarkan sebelum dan sesudah aktivitas dijalankan selama perusahaan berjalan. Artinya ada beberapa biaya yang terduga dan ada biaya yang tidak terduga. biaya terduga bisa dianggarkan melebihi batas biaya yang sudah diterapkan sedangkan biaya yang terduga itu biaya yang tidak melebihi dari yang sudah dirancangan keuangan tersebut. Kelima, yaitu Pengawasan. Pengawas juga pada dasarnya dalam suatu keadaan selalu berubah-ubah di mulai dari keadaan yang baik menjadi tidak baik atau sebaliknya. keenam, yaitu Hubungan Antar Kepegawaian. hubungan ini selalu dibarengi dengan penghasilan kinerja (output kerja) yang selalu berhubungan dengan kolaborasi yang punya value antar kepegawaian dengan antar kepemimpinan

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan adalah situasi keadaan dimana ada beberapa tingkatan dalam penilaian yang berupa tingkat kenikmatan yang bisa kita nikmati atau kita rasakan dalam suatu pelanggan di dalam perusahaan tersebut. Kenikmatan tersebut bisa didapat dalam sebuah suatu keadaan yang lebih ataupun kurang dalam rasa puas kita terhadap pelanggan.

Pelanggan juga merupakan salah satu perorangan yang secara mutualisme (saling menguntungkan) antara bekerja sama ditempat yang sama yang berupa harapan dan keinginan menjadi satu dalam sebuah produksi baik itu produk ataupun jasa.

Kepuasan pelanggan ialah sebagai wadah untuk keadaan situasi seseorang dalam berlangganan dimana berupa konsumen yang sudah mengerti kondisi pada seorang pelanggan (konsumen) yang memiliki tingkat kepuasaannya sangat besar yang sesuai dengan harapan yang nyata (Rohman,2017). Kepuasan juga memberikan layanan yang terbaik untuk pelanggan supaya meningkatkan kualitas pelanggan yang sangat baik saat dilayani. kepuasan pelanggan sangat berpengaruh dalam kinerja kepegawaian. semakin besar tingkat kepuasan pelanggan yang sudah kita berikan, maka semakin merasa puas saat melayani pelanggan tersebut. Jika kepuasan pelanggan saat ini sudah terpenuhi maka pelanggan pun juga memiliki kualitas dan loyalitas dalam produk yang berkaitan antara satu dengan yang lain. Jika usaha kita bisa mempertahankan pelanggan supaya merasa bahagia sudah mendapatkan produk yang diinginkan. Maka, dengan berjalannya waktu, pada kepegawaian tersebut lebih memilih akan bertahan hingga di titik keadaan yang sangat loyalitas dalam bekerja.

## **Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan biasanya bisa dipengaruhi oleh beberapa lima faktor, yaitu kualitas barang, kualitas pelayanan, tingkat empati, harga dan biaya.

### **1. Kualitas produk**

Kualitas produk adalah totalitas dari kualitas produk yang sesuai dengan karakteristik pada produk atau jasa yang biasanya memiliki kemampuan untuk memuaskan yang berupa keinginan dan kebutuhan yang harus direalisasikan.

### **2. Kualitas Pelanggan (konsumen)**

Kualitas konsumen adalah tingkat layanan yang biasanya bersangkutan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Artinya, layanan bisa menyebutkan sebagai produk berkualitas jika memenuhi kebutuhan yang ada sebagian besar dari harapan (ekspektasi) kepada para konsumen.

### **3. Tingkat Emosi**

Tingkat emosi muncul dikarenakan ada rangsangan atau interaksi antara orang yang sudah memproduksi barang (produsen) dengan kepuasan pelanggan (konsumen). apabila pelayanannya bagus, maka tingkat emosi yang diterima sebagai konsumen ini merasa puas yang sudah diberikan.

### **4. Harga**

Harga adalah suatu produk yang berdasarkan penilaian yang sesuai dengan harga dan produknya.

### **5. Biaya**

Fungsi biaya yakni apabila kita membuat usaha perlu mengeluarkan modal, modal ini biasanya digunakan untuk membuat suatu produk berupa barang atau jasa yang sudah dipakai.

Pada tingkat kepuasan yang dimiliki ialah output kerja dari sebuah evaluasi dari konsumen yang sudah mengukur indeks kinerja kita pada saat kita bekerja dalam sebuah pelayanan yang terbaik dari kenikmatan yang sebenarnya. Jika keinginan dan harapan pada konsumen ini sangat terpenuhi maka kepuasan terhadap pelanggan juga berdampak positif dalam memberikan (Rohman, 2017).

## **Sejarah Perusahaan PDAM Tirta Sari Kota Binjai**

Pengurusan Air Minum di Daerah Tingkat II Binjai , sebagai seleksi Air Minum Daerah sesuai dengan perkembangan kebutuhan serta peningkatan pelayanan terhadap masyarakat perlu ditingkatkan menjadi Perusahaan Air Minum Daerah Tingkat II Binjai bahwa berhubungan dengan itu dirasa perlu untuk melebur atau mengalihkan status seleksi Air Minum Daerah kepada Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Binjai. Kantor perusahaan daerah air minum adalah Badan Usaha Miliki Pemerintah Kota Binjai di Bidang mengenai Air. Inisiator perusahaan Kantor PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) ini berangkat dari untuk menyediakan dan melengkapi kepentingan air bersih bagi rakyat Kota Binjai secara tersiar dan berkelanjutan dengan tetap mengamati prinsip utama bagi perusahaan untuk peningkatan Pendapatan Asli

Daerah (PAD) pada sebuah Didirikan berdasarkan Akta Pendirian No No.362/I/G/GSU Tanggal 15 Juni 1976 dan telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Kota madya Binjai No.2 Seri A Tanggal 18 Juli 1976 yang merupakan pengalihan dari Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM) terhitung mulai tanggal 2 Juni 1980 Seksi Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Binjai dilebur atau dialihkan bentuknya dengan nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sari Kota Binjai. Produk utama dari perusahaan adalah menyediakan air bersih sekaligus Layanan tersebut diberikan dalam bentuk transaksi oleh perusahaan tersebut. Sasaran perusahaan dalam memberikan jasa layanan tidak hanya sektor swasta/private, namun juga meliputi sektor pemerintahan. Perusahaan juga mengusahakan menyediakan Air mineral yang sehat dan saling melengkapi syarat-syarat ketentuan yang berlaku bagi masyarakat dalam Daerah yang ada di Kota Binjai.

## **Visi- Misi PDAM Tirta Sari Kota Binjai**

### **1. Visi**

Visi dalam perusahaan ini ialah suatu gambaran yang menantang dalam keadaan masa depan berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan oleh PDAM Tirta Sari Kota Binjai. Visi dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sari Kota Binjai ialah menjadikan PDAM Tirta Sari Kota Binjai yang mandiri dan profesional untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggannya dan dapat memenuhi kebutuhan air minum kota binjai

### **2. Misi**

Misi adalah suatu yang harus dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sari Kota Binjai sesuai dengan visi yang telah ditetapkan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil dengan baik. dengan misi tersebut diharapkan seluruh aparaturnya dan pihak yang berkepentingan dapat mengetahui akan peran dan fungsi

### **Hipotesis**

Dalam observasi ini kita bisa perlu melihat dari segi apakah ada yang terletak dari analisis kinerja kepegawaian terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Sari Kota Binjai. Berlandaskan analisis yang berhubungan dengan observasi terdahulu yang secara tepat, maka asumsi yang hendak mengujikan validitas secara empiris adalah

Ho = Tidak mampu dipengaruhi secara signifikan dari kinerja kepegawaian terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Sari Kota Binjai

H1 = Terletak berdampak yang relevan dari kinerja kepegawaian terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Sari Kota Binjai.

H2 = Terdapat pengaruh yang sangat validitasasi dari kinerja kepegawaian terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Sari Kota Binjai.

H3 = Terdapat pengaruh yang simultan sebagaimana halnya pada kinerja kepegawaian terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Sari Kota Binjai.

### **METODE PENELITIAN**

Lokasi observasi ini berpengaruh di Provinsi Sumatera Utara tepatnya di Kota Binjai yaitu meneliti analisis kinerja kepegawaian terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Sari Kota Binjai ( kinerja kepegawaian, kepuasan pelanggan dan air bersih). Observasi ini menentukan jenis observasi kuantitatif, dimana data tersebut berupa *analisis deret waktu* yaitu pada tahun 2020-2021. Data ini biasanya digunakan dalam observasi ini yakni data sekunder yang diperoleh dari PDAM Tirta Sari Kota Binjai. Metode analisis ini digunakan untuk analisis regresi linier yang

dibantu oleh software IBM SPSS Versi 22.0 untuk mengetahui analisis kinerja kepegawaian terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Sari Kota Binjai di Provinsi Sumatera Utara.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Correlation	Item-Total Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1	79.4667	216.189	.672	.768
X.2	80.0000	203.724	.876	.750
X.3	79.9667	204.171	.910	.750
X.4	79.9000	206.921	.886	.754
X.5	79.6000	212.869	.732	.764
X.6	79.9667	208.585	.747	.758
X.7	79.3667	223.137	.476	.778
X.8	80.4000	203.766	.622	.755
X.9	80.0333	202.792	.892	.749
X.10	79.9333	206.616	.839	.755
X	42.0333	57.757	1.000	.928

Berlandaskan sebuah hasil uji observasi dengan validitas data X diatas, maka bisa ditarik dengan kesimpulan ialah semua angket bisa dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel, dimana nilai r tabel nya yakni 0,361.

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Correlation	Item-Total Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	38.1000	16.852	.782	.731
Y.2	37.9667	17.689	.556	.760
Y.3	38.1000	17.128	.599	.750
Y.4	38.1333	17.982	.638	.758
Y.5	38.2000	17.476	.645	.750
Kepuasan Pelanggan	21.1667	5.316	1.000	.764

Berlandaskan dari hasil output uji validitas data Y diatas, maka bisa menyimpulkan keseluruhan angket dapat diakui secara kebenarannya dengan nilai r hitung > r tabel, yang mana nilai r tabel nya adalah 0,361.

## 2. Uji Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha N of Items	
.780	11

Berdasarkan hasil Uji Reliabilitas Statistika data X di atas, pada sebuah nilai tepatnya di Cronbach's Alpha sebanyak 0,780 > r tabel sebanyak 0,361, maka bisa kita simpulkan seluruhnya penjelasan cukup reliable.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha N of Items	
.783	6

Berdasarkan hasil Uji Reliabilitas Statistika pada data X di atas, serta sebuah nilai pada tepat di Cronbach's Alpha sebanyak 0,780 > r tabel sebanyak 0,361, maka bisa menyimpulkan keseluruhan pernyataan serta penjelasan tersebut cukup reliable.

## 3. Uji Asumsi Klasik

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.25413478
Most Extreme Differences	Absolute	.155
	Positive	.077
	Negative	-.155
Kolmogorov-Smirnov Z		.849
Asymp. Sig. (2-tailed)		.467

a. Test distribution is Normal.

Pada output uji normalitas statistika di atas, bisa dilihat bersama-sama hasil uji normalitas menunjukkan level signifikansi lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  yaitu  $0,467 > 0,05$ . Artinya ialah data terdistribusi dengan uji normalitas ini dilakukan secara normal.

#### 4. Uji Heterokedastisitas

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	3.988	1.241		3.214	.003
Kinerja Kepegawaian	-.051	.029	-.313	-1.745	.092

a. Dependent Variable: RESUC

Pada output uji heteroskedastisitas statistika dengan data diatas, bila kita melihat bersama pada kolom signifikan variabel Kinerja Kepegawaian diperoleh nilai 0,092 >  $\alpha = 0,05$ , makanya observasi ini bebas dari heteroskedastisitas dan cocok untuk diteliti sebagai observasi.

#### 5. Uji Autokorelasi

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.210 <sup>a</sup>	.044	.010	2.29403	1.616

a. Predictors: (Constant), Kinerja Kepegawaian

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berlandaskan output diatas sudah dijelaskan, pada sebuah nilai Durbin-Watson (DW) sejumlah 1,616, sebagaimana pada sebuah nilai ini apabila dibandingkan dengan tabel Durbin Watson dengan tingkat validitasnya sebanyak 5%, bila jumlah sampel  $N=30$  serta jumlah variabel independen yakni 1 ( $K=1$ ). Tabel DW diatas menyatakan bisa diperoleh dengan nilai  $du = 1,4894$ .

Sebuah nilai DW berdasarkan tabel diatas pun juga memiliki nilai 1,616 lebih besar dari nilai  $du = 1,4894$  melainkan kurang dari  $4 - 1,4894 = 2,5106$  sehingga bisa memahami dalam kondisi ini tidak ada kejadian korelasi.

#### 6. Uji Regresi Linear

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	Sig. Change	df1	df2
1	.210 <sup>a</sup>	.044	.010	2.29403	.044	1.295	.265	1	28

a. Predictors: (Constant), Kinerja Kepegawaian

Dari pengujian Model Summary pada tabel diatas, juga merupakan nilai R sebanyak 0,210, yang artinya variabel terikat dan bebas dapat digolongkan sama-sama memiliki hubungan keterkaitan dengan linear yang sangat lemah.

## 7. Uji R Square

### Model Summary

Model	R	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
				R Square Change	F Change	Sig. Change	df1	df2	
1	.210 <sup>a</sup>	.044	.010	2.29403	.044	1.295	1	28	.265

a. Predictors: (Constant), Kinerja Kepegawaian

Bersumber pada gambar diatas pun juga diperoleh dari angka R Square sebanyak 0,044 atau 4,4%. Perihal ini bisa kita tunjukkan variabel kinerja kepegawaian hanya sebagian berpengaruh sebanyak 4,4% terhadap variabel kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar 95,6% ini dipengaruhi oleh variabel lain.

## 8. Uji Parsial (t)

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial Part
1	(Constant)	18.486	2.393		7.725	.000	
	Kinerja Kepegawaian	.064	.056	.210	1.138	.265	.210

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dilihat dari tulisan diatas ada nilai p-value. nilai p-value ini sebanyak 0,265 >0,05 maka dari itu keputusan pada pihak kinerja kepegawaian ini di tolak H1, yang artinya pada koefisien regresi X yakni tidak tervalidisasi.

### Uji Model Regresi

Dilihat dari output analisa regresi linier dengan menggunakan metode OLS, data didapat dari deret waktunya dimana bisa dikaitkan dengan sebuah ilustrasi pada versi bentuk persamaan untuk dipengaruhi pada setiap variabel ini terhadap kepuasan pelanggan. Bentuk yang sesuai dengan model perkiraan yakni bentuk persamaannya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1$$

$$Y = 18.486 + 0.64 X_1$$

Dari kesimpulan persamaan atau padanan regresi linear diatas, maka kita bisa menyimpulkan sebagai berikut:

Berasal dari value tetap yang mencakupi sebanyak 18.486. Hal ini berarti bahwa jika kinerja kepegawaian terhadap kepuasan di PDAM Tirta Sari Kota Binjai, apabila mengalami persamaan regresi linier mengalami kenaikan atau kekurangan juga, jikalau kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Sari Kota Binjai ini mengalami kenaikan sebesar 18,4 persen.

Nilai koefisien Kinerja kepegawaian untuk variabel X1 berkisar 0.64. Perihal ini ditujukan alikah masing-masing peningkatan pada kinerja kepegawaian ini memiliki variabel yang sangat efektif. maka variabel kepuasan pelanggan untuk variabel (Y) akan bertambah sejumlah 0.64 persen.

Berdasarkan bentuk dalam model perkiraan tersebut diketahui menyatakan bahwa kinerja kepegawaian sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Sari Kota Binjai.

### **Pembahasan Penelitian**

Bersumber output berasal dari analisis regresi diatas bahwa untuk menyatakan variabel kinerja kepegawaian dengan nilai peluang variabel X1 (Kinerja Kepegawaian) sejumlah 0.64 dimana penilaian tersebut maximum atau minimum apabila dibandingkan dengan  $\alpha = 0,05$ . ( $0,64 < 0,05$ ). Oleh sebab itu, peristiwa ini biasanya terjadi berarti variabel kinerja kepegawaian sangat berpengaruh dan sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Sari Kota Binjai dan sudah diperjelaskan pula bahwa variabel kinerja kepegawaian ini juga memiliki potensi pada nilai koefisien sebesar 0.64. Berdasarkan hasil diatas ialah menunjukkan bahwa setiap kenaikan kinerja kepegawaian terhadap kepuasan pelanggan ini sampai variabel (Y) kepuasan pelanggan yang akan meningkat sebanyak 0.64 persen.

Dan pada hasil regresi bahwa variabel (X) Kinerja kepegawaian terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Sari Kota Binjai juga menunjukkan pada nilai signifikansi sebesar 18.486 yang artinya bahwa secara kebetulan bahwa variabel kinerja kepegawaian sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Sari Kota Binjai pada periode tertentu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja kepegawain sangat berpengaruh penting terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Sari Kota Binjai. Hal ini berarti jika kinerja kepegawaian semakin meningkat maka kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Sari Kota Binjai pun juga meningkat, begitu juga sebaliknya.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan kegiatan magang yang telah dilaksanakan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sari Kota Binjai, maka terdapat pada penyimpulan ini adalah sebagai berikut:

1. Secara parsial kinerja pegawai sangat berpengaruh dengan kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Sari Kota Binjai. Sehingga apabila kinerja kepegawaian ini terus menerus juga meningkat maka pada kepuasan pelanggan ini pun juga ikut serta meningkat, begitu juga sebaliknya. Hasil penelitian ini menyatakan kinerja kepegawaian sudah memiliki ranah yang sama-sama saling berhubungan berdampak positif yang selalu ada kebenarannya juga terhadap pada air bersih di Indonesia.
2. Angka R Square sebanyak 0,044 atau 4,4%. Sehingga bisa menunjukkan variabel kinerja kepegawaian sangat berpengaruh sebesar 4,4% terhadap variabel kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar 95,6% dipengaruhi oleh variabel lain. Karena nilai p-value sebesar 0,265  $> 0,05$  maka keputusannya tolak H1, yang berarti koefisien regresi X ialah tidak signifikan.
3. Secara simultan menunjukkan bahwa kinerja kepegawaian saat ini sangat dipengaruhi yang berdampak positif dan memvaliditasi kepuasan pelanggan di PDAM Tirtasari Kota Binjai. Artinya, Ho ditolak dan Ha diterima. Apabila kinerja kepegawaian ini memiliki potensi yang sangat meningkat secara berkesinambungan, kepuasan pelanggan juga secara meningkat, atau sebaliknya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, dan Setyobudi, I. 2019. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Panuluh, T. B. D. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Asuransi Ramayana Bandung. *6(3)*, 6093– 6100.
- Feel, N. H., Herlambang, T., & Rozzaid, Y. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja, Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Penelitian Ipteks*, *3(2)*, 176–185
- Kasmir. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Prakk)*. jilid, cetakan pertama. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Larasati, Sri. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Moeheriono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Komputer*. Depok : PT Raja Grafindo Persada
- Rohman, Abdur. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel MR. MONTIR TM CITAYAM’, Skripsi Pada Universitas Islam Negeri Syarif Hida yatullah Jakarta, Jakarta