

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK PERUMDA AIR MINUM  
TUGU TIRTA KOTA MALANG**

**JURNAL**

Diajukan untuk melengkap Tugas Akhir dan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Publik



Disusun oleh :

Nama : Richard Agustianto

NRP : 21613094

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) MALANG**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**MALANG**

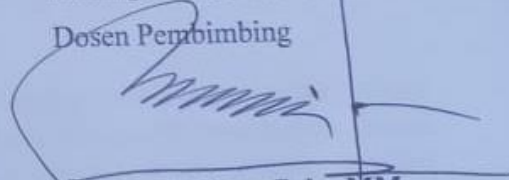
**2023**

LEMBAR PERSETUJUAN JURNAL

JUDUL : EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK PERUMDA  
AIR MINUM TUGU TIRTA KOTA MALANG  
NAMA : RICHARD AGUSTIANTO  
NRP : 21613094  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PUBLIK  
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA I  
PERGURUAN TINGGI : SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)  
MALANG

Malang, 28 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

  
Dr. Ir. Ali Hanafiah., NIM  
NIDN. 0721087403

# EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK PERUMDA AIR MINUM TUGU TIRTA KOTA MALANG

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang  
Program Studi Administrasi Publik

Richard Agustianto (21613094)

Email : richard.agustianto.99@gmail.com

## Abstract

This study aims to examine the effectiveness of public services Perumda Water Drinking Tugu Tirta Malang City. Based on the explanation above, we can take the understanding that a government can be said to be successful if the service in the country has been running well, able to provide satisfaction that can be felt by the community if. This indicator is the benchmark for success in providing public services to the community. Therefore it is very important to have the effectiveness of public services for drinking water regulations for the community. To examine the research problems in depth, the researchers gave the research title "Effectiveness of Public Service Perumda Drinking Water Tugu Tirta Malang City". The theory used is the theory of public service. The method applied is quantitative Likert scale.

The results of the study explain that, (1) Public services partially have effectiveness on the results of citizen satisfaction, with a value of  $0.006 > 0.050$  and a t-count value of  $2.884 < t\text{-table } 2.003$ , so it can be concluded that there is an influence of X1 on Y. (2) Tata management partially has effectiveness on the results of citizen satisfaction, with a value of  $0.000 > 0.050$  and a t count value of  $4.099 < t\text{ table } 2.003$ , so it can be concluded that there is an effect of X2 on Y. (3) Partial responses and handling have effectiveness on satisfaction results residents with a Y value of  $0.000 > 0.050$  and a t count value of  $3.869 < t\text{ table } 2.003$ , so it can be concluded that there is an influence of X3 on Y.

**Keyword :** Effectiveness, Public Service of Perumda Drinking Water Tugu Tirta

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan meneliti tentang efektifitas pelayanan publik Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang. Berdasarkan paparan di atas dapat kita ambil pemahaman bahwa suatu pemerintahan dapat dikatakan berhasil apabila pelayanan dalam negara tersebut telah berjalan dengan baik, mampu memberikan kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat apabila. Indikator inilah yang menjadi tolak ukur kesuksesan dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat. Oleh karena itu menjadi sangat penting adanya efektifitas pelayanan publik terhadap perumda air minum bagi masyarakat. Untuk meneliti problematika penelitian secara mendalam maka peneliti memberikan judul penelitian "Efektifitas pelayanan Publik Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang". Teori yang digunakan adalah teori pelayanan publik. Metode yang diterapkan adalah kuantitatif skala linkert.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa, (1) Pelayana publik secara parsial mempunyai efektivitas terhadap hasil kepuasan warga , dengan nilai sebesar  $0,006 > 0,050$  dan nilai t hitung  $2,884 < t\text{ tabel } 2,003$ , sehingga dapat di simpulkan bahwa terdapat pengaruh X1 terhadap Y. (2) Tata kelola secara parsial mempunyai efektivitas terhadap hasil kepuasan warga, dengan nilai sebesar  $0,000 > 0,050$  dan nilai t hitung  $4,099 < t\text{ tabel } 2,003$ , sehingga dapat di simpulkan bahwa terdapat pengaruh X2 terhadap Y. (3) Respons serta penanganan secara parsial mempunyai efektivitas terhadap hasil kepuasan warga dengan nilai Y adalah sebesar  $0,000 > 0,050$  dan nilai t hitung  $3,869 < t\text{ tabel } 2,003$ , sehingga dapat di simpulkan bahwa terdapat pengaruh X3 terhadap Y.

**Kata Kunci :** Efektifitas, Pelayanan Publik Perumda Air Minum Tugu Tirta

## PENDAHULUAN

Perumda Air Minum Tugu Tirta merupakan salah satu BUMD Kota Malang yang keberadaannya merupakan unsur pelaksana otonomi daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam penyediaan air bersih sesuai dengan standar dan persyaratan yang ditentukan. Perumda sebagai Perusahaan Umum Daerah yang bergerak dalam penyediaan, pengelolaan dan pendistribusian air bersih dituntut agar selalu memperbaiki kinerjanya dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui air bersih dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Malang.

Air merupakan kebutuhan pokok manusia yang sangat penting, baik untuk minum, mandi ataupun untuk keperluan lainnya. Air memiliki peranan penting yang mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan dibidang pembangunan masyarakat dan mempengaruhi pertumbuhan ekonomi dan taraf hidup masyarakat. Seiring dengan perkembangan perusahaan dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap air bersih yang memenuhi standar dan syarat kesehatan, serta diundangkan beberapa peraturan perundang-undangan yang berimplikasi pada pengelolaan Perumda, maka diperlukan adanya pengaturan yang memadai dengan mengakomodasi dinamika masyarakat dan perkembangan peraturan perundang-undangan. Di samping itu, Peraturan Daerah ini juga merupakan landasan bagi Perumda sebagai perusahaan yang dimiliki Pemerintah Kota Malang untuk meningkatkan pengelolaan perusahaan secara optimal dan profesional. Hal ini dilakukan dengan menerapkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik "*Good Corporate Principles*". (Penjelasan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor

11 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tahun 2019).

Kota Malang mempunyai komitmen untuk membangun kota yang dapat melayani masyarakat yang sejalan dengan misi Pemerintah Kota Malang dalam memastikan kepuasan masyarakat atas layanan pemerintah yang tertib hukum, profesional dan akuntabel serta upaya untuk mendorong pemerintahan yang kelas dunia "*Word Class Government*" (Yuwono, 2022). Namun dalam praktiknya, efektifitas pelayanan publik dari Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang masih menjadi perhatian. Beberapa isu yang sering dihadapi oleh masyarakat dalam menggunakan layanan, salah satunya adalah kurang responsif dan terkadang sulit diakses.

Untuk itu perlu dilakukan penelitian mengenai efektivitas pelayanan publik dari Perumda Air Minum Tugu Tirta yang dapat membantu mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan publik yang efektif, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu peran sumber daya manusia sangat penting bagi Perumda sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan masyarakat. Mengingat pentingnya sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai instansi pemerintah baik pusat maupun daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah bertanggung jawab sebagai jasa pelayanan dalam upaya memberikan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik (Hamim et al., 2020).

Dari pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan publik dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar dari manusia. Manusia dan

pelayanan pada dasarnya tidak dapat dipisahkan.

Berdasarkan paparan di atas dapat kita ambil pemahaman bahwa suatu pemerintahan dapat dikatakan berhasil apabila pelayanan dalam negara tersebut telah berjalan dengan baik, mampu memberikan kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat apabila. Indikator inilah yang menjadi tolak ukur kesuksesan dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat.

Oleh karena itu menjadi sangat penting adanya efektifitas pelayanan publik terhadap perumda air minum bagi masyarakat.

## **KAJIAN TEORI**

### **1. Pengertian Efektivitas.**

Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Jadi, efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya tertuju pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Istilah efektivitas atau keefektifan merupakan terjemahan dari istilah Bahasa Inggris “effectiveness” yang dalam kamus Bahasa Inggris Indonesia diartikan dengan keberhasilan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia efektivitas diartikan sebagai suatu yang ada

efeknya (akibatnya, pengaruhnya) dan dapat membawa hasil, berhasil guna (tindakan) serta dapat pula berarti berlaku (tentang Undang-Undang/Peraturan).

### **2. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau permintaan orang lain. Pelayanan dapat terjadi di berbagai sektor, termasuk sektor publik, swasta, dan sosial. Menurut Kotler (Laksana, 2018), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Secara umum, pelayanan melibatkan interaksi antara pemberi layanan (misalnya, pegawai, perusahaan, atau organisasi) dan penerima layanan (misalnya, pelanggan, pengguna, atau masyarakat umum).

### **3. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan karena setiap manusia membutuhkannya dan negara atau pemerintahan memiliki kewajiban untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar serta bertanggung jawab penuh sesuai yang tercantum dalam Undang - Undang 1945 (Deby Apriliani, Bustami Rahman, 2021).

### **4. Pengertian Manajemen**

Dikutip dari laman dictionary.cambridge.org, istilah lain dari manajemen adalah pengelolaan, pengaturan, pengendalian, atau kontrol. Bisa juga diartikan bahwa manajemen adalah orang-orang yang bertanggung jawab atas organisasi bisnis. Sementara dilansir dari Gramedia.com, manajemen adalah sebuah cara agar tujuan dapat dicapai secara teratur dan terarah. Manajemen adalah hal yang

diperlukan dalam segala aspek kehidupan. Baik itu manajemen untuk kegiatan individu maupun kelompok. Pengertian manajemen sebenarnya sangat luas, dan penerapannya juga bisa untuk berbagai tujuan.

#### 5. **Pengertian Manajemen Pelayanan Publik**

Penerapan manajemen pelayanan publik di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menjalankan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan berlandaskan pada pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Khaidir (2018) menyatakan manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai proses pengaplikasian ilmu dan seni dalam menyusun rencana, pelaksanaan rencana, koordinasi dalam penyelesaian pekerjaan pelayanan untuk mencapai tujuan.

#### 6. **Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh sipemeri dan penerima pelayanan. Dalam menentukan suatu standar pelayanan pada organisasi pemerintah harus memiliki berbagai jenis bentuk aturan yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang baik. Mukarom dan Laksana (2018) menyatakan bahwa ada beberapa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut adalah: Prosedur pelayanan, merupakan hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat. Waktu penyelesaian, merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk

pengaduan masyarakat. Biaya pelayanan adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Produk pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah. Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan masyarakat

### **METODE PENELITIAN**

#### 1. **Jenis Penelitian Kuantitatif**

Metode penelitian berhubungan erat dengan prosedur, teknik, alat serta desain penelitian yang digunakan. Sugiyono (2016) mendeskripsikan bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan penelitian deskriptif pendekatan survey.

#### 2. **Lokasi Penelitian & Populasi Dan Teknik Sampling**

Lokasi penelitian berada di Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang sebagai Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang penyediaan air bersih untuk masyarakat kota Malang beralamatkan di Jl. Terusan Danau Sentani no.100, Madyopuro, Kecamatan Kedung Kandang, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur. Populasi berjumlah 50 responden, teknik sampling menggunakan skala linkert.

#### 3. **Variabel Dan Pengukurannya**

Variabel dan pengukuran efektivitas pelayanan publik di Perumda Air Minum Kota Malang dapat dilakukan

dengan memperhatikan beberapa aspek penting, seperti :

- 1) Kepuasan Pelanggan, pengukuran survei dengan menggunakan kuesioner yang memuat pertanyaan tentang kualitas pelayanan, waktu respon, ketepatan waktu dan tanggapan terhadap keluhan pelanggan.
- 2) Efisiensi Operasional, pengukuran analisis biaya dan waktu yang diperlukan dalam menjalankan operasional, termasuk pemeliharaan, perbaikan dan investasi infrastruktur baru.
- 3) Responsif terhadap keluhan pelanggan, pengukuran waktu respon dan penanganan terhadap keluhan pelanggan.

#### 4. Pengumpulan Data & Analisis Data

Pengumpulan data menggunakan (1) Kuesioner, teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada pelanggan untuk dijawab sesuai dengan yang dialaminya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan masalah-masalah lain. (2) Pengamatan dengan observasi, teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung terhadap fenomena sosial dan gejala-gejala yang terjadi. (3) Data internal perusahaan seperti laporan keuangan, catatan layanan dan catatan

pengaduan pelanggan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan publik. Sedangkan untuk menganalisis data peneliti menerapkan dua uji yakni, uji validitas dan reliabilitas, Uji asumsi klasik, Uji Heteroskedastisitas.

### PEMBAHASAN

#### 1. Hasil Uji Asumsi Klasik

##### 1) Uji Normalitas Pelayanan Publik, Tata Kelola, dan Respon serta Penanganan pada Hasil Kepuasan Warga

a. Hasil Uji Normalitas Pelayanan Publik, Tata Kelola, dan Respon serta Penanganan pada Hasil Kepuasan Warga.

Uji normalitas ini dilakukan untuk melihat apakah nilai hasil kepuasan warga pada sampel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini dilakukan dengan bantuan *SPSS 20 for windows* dengan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Rumusan hipotesis untuk uji ini adalah

$H_0$  = sampel berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal

$H_a$  = sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal

**Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>					
		Pelayana n_Publik _X1	Tata- _Kelola_ X2	Respon_s erta_Pena nganan_ X3	Hasil_Ke puasan_ Warga_Y
N		60	60	60	60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	48,68	46,32	45,68	81,58
	Std. Deviation	5,114	4,542	5,947	5,273

Most Extreme Differences	Absolute	,153	,074	,146	,185
	Positive	,153	,074	,146	,185
	Negative	-,107	-,046	-,097	-,115
Test Statistic		,153	,074	,146	,185
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,003 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.					
b. Calculated from data.					
c. Lilliefors Significance Correction.					
d. This is a lower bound of the true significance.					

Berdasarkan *output* pada tabel di atas bahwa nilai signifikan pada tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, pada pelayanan publik memperoleh 0,153, tata kelola memperoleh 0,074, respons serta penanganan memperoleh 0,146, dan hasil kepuasan warga memperoleh 0,185. Analisis data di atas, karena semua variabel mempunyai nilai probabilitas > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H<sub>0</sub> diterima.

b. Hasil Uji Multikolinearitas  
Uji multikolinearitas ini dilakukan untuk melihat apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas/variabel independen. Uji normalitas ini dilakukan dengan bantuan *SPSS 20 for windows* dengan *Correlations*. Rumusan hipotesis untuk uji ini adalah :

Tabel 4 10. Hasil Uji *Multikolinearitas*

		<b>Correlations</b>			
		Pelayan_Publik_X1	Tata_Kelola_X2	Respon_serta_Penanganan_X3	Hasil_Kepuasan_Warga_Y
Pelayanan_Publik_X1	Pearson Correlation	1	,539**	,548**	,677**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60
Tata_Kelola_X2	Pearson Correlation	,539**	1	,443**	,682**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60
Respons_Serta_Penanganan_X3	Pearson Correlation	,548**	,443**	1	,675**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60
Hasil_Kepuasan_Warga_Y	Pearson Correlation	,677**	,682**	,675**	1

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan *Output* pada tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikan pada tabel *Correlations*

pada pelayan publik memperoleh 0,000, pada tata kelola memperoleh 0,000, dan respons serta penanganan memperoleh 0,000. Berdasarkan analisis korelasi produk moment bahwa diantara variabel bebas tidak terjadi korelasi yang melebihi atau di atas > 0,90, dengan ini data di atas terbebas dari multikolinearitas.

- c. Hasil Uji Heteroskedastisitas  
Uji heteroskedastisitas ini dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi

ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas ini dilakukan dengan bantuan *SPSS 20 for windows* dengan *Coefficientas<sup>a</sup>*. Rumusan hipotesis untuk uji ini adalah :

- a.  $H_0$  = Jika Signifikansi > 0,050 maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.  
b.  $H_a$  = Jika Signifikansi < 0,050 maka terjadi Heteroskedastisitas

**Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	3,927	3,177		1,236	,222
	Pelayana_Publik_X1	-,025	,071	-,062	-,360	,721
	Tata_Kelola_X2	,012	,074	,026	,159	,874
	Respons_Serta_Penanganan_X3	-,025	,057	-,072	-,443	,659

a. Dependent Variable: RES\_2

Berdasarkan *Output* pada tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikan pada tabel *Coefficientas<sup>a</sup>* pada pelayana publik memperoleh 0,721, pada tata kelola memperoleh 0,874, dan respons serta penanganana memperoleh 0,659. Berdasarkan hasil analisis data di atas,

karena semua variabel mempunyai nilai signifikansi > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima atau hasil pelayan publik, tata kelola, dan respons serta penangan bertanya tidak terjadi Heteroskedastisitas.

2. Hasil Uji Hipotesis  
a. Hasil Uji Parsial (Uji T)  
Hasil SPSS

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	33,000	4,526		7,292	,000
	Pelayanan_Publik_X1	,290	,101	,281	2,884	,006
	Tata_Kelola_X2	,433	,106	,373	4,099	,000
	Resposn_Serta_Penanganan_X3	,315	,081	,355	3,869	,000

a. Dependent Variable: Hasil\_Kepuasan\_Warga\_Y

Menghitung t tabel

$$\text{Rumus : } t \text{ tabel} = t \left( \frac{\alpha}{2}; n - k - 1 \right)$$

$$t \text{ tabel} = t \left( \frac{0,05}{2}; 60 - 3 - 1 \right) = t (0,025 ; 56) = t (2,00324)$$

- 1) Penguji hipotesis pertama (H<sub>1</sub>)  
Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,006 > 0,050 dan nilai t hitung 2,884 < t tabel 2,003, sehingga dapat di simpulkan bahwa terdapat pengaruh X1 terhadap Y
- 2) Penguji hipotesis pertama (H<sub>2</sub>)  
Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 0,000 > 0,050 dan nilai t hitung 4,099 < t tabel 2,003, sehingga dapat di simpulkan bahwa terdapat pengaruh X2 terhadap Y
- 3) Penguji hipotesis pertama (H<sub>3</sub>)  
Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar 0,000 > 0,050 dan nilai t hitung 3,869 < t tabel 2,003, sehingga dapat di simpulkan bahwa terdapat pengaruh X3 terhadap Y

b. Hasil Uji F

Hasil SPSS

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1123,205	3	374,402	40,525	,000 <sup>b</sup>
	Residual	517,378	56	9,239		
	Total	1640,583	59			

a. Dependent Variable: Hasil\_Kepuasan\_Warga\_Y

b. Predictors : (Constant), Respons\_Serta\_Penanganan\_X3, Tata\_Kelola\_X2, Pelayanan\_Publik\_X1

Menghitung F tabel

$$\text{Rumus : } F \text{ tabel} = F (k ; n - k)$$

$$F \text{ tabel} = F(3; 60 - 3) = F(2,773)$$

4) Penguji hipotesis empat (H4).

Berdasarkan output di atas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2, dan X3 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $40,525 > F \text{ tabel } 2,773$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H<sub>4</sub> diterima yang berarti terdapat pengaruh X1, X2, dan X3 secara simultan terhadap Y

adalah sebesar  $0,000 > 0,050$  dan nilai t hitung  $3,869 < t \text{ tabel } 2,003$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh X3 terhadap Y.

## KESIMPULAN

### 1. Kesimpulan

Penelitian ini menjelaskan efektivitas pelayanan publik dari Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang terhadap hasil kepuasan warga. Dari rumusan masalah yang telah dipaparkan pada bab 1 dan hasil pengujian data yang telah dilakukan serta pembahasan yang telah dipaparkan pada bab IV sebelumnya maka, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Pelayanan publik secara parsial mempunyai efektivitas terhadap hasil kepuasan warga, dengan nilai sebesar  $0,006 > 0,050$  dan nilai t hitung  $2,884 < t \text{ tabel } 2,003$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh X1 terhadap Y
- 2) Tata kelola secara parsial mempunyai efektivitas terhadap hasil kepuasan warga, dengan nilai sebesar  $0,000 > 0,050$  dan nilai t hitung  $4,099 < t \text{ tabel } 2,003$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh X2 terhadap Y
- 3) Respons serta penanganan secara parsial mempunyai efektivitas terhadap hasil kepuasan warga dengan nilai Y

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mansyur, 2010. *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Ayu, Rinda. 2013. *Kinerja PDAM Kota Samarinda*. Diakses hari jumat, 22 januari 2016 (<http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp>)
- Denhart v. Janet dan Robert B. Denhart. 2013. *Pelayanan Publik Baru: Dari Manajemen Steering ke Serving*. Sidorejo : Kreasi Wacana.
- Hadjam, M. N. R. (2001). Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit(Perspektif Psikologi). *Jurnal Psikologi*, 28(2), 105-115.
- Isa, R. (2009). Efektivitas Organisasi Kecamatan dalam Pelayanan Publik setelah menjadi perangkat Daerah, *Jurnal Inovasi*, Vol 6 No 04.
- Khasanah, K. (2015). *Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal DI Kota Makassar* (Doctoral dissertation).
- Lukman, mediya. 2013. *Badan Layanan Umum: Dari Birokrasi Menuju Korporas*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mahmudi, 2010, *Manajemen kinerja sektor publik*, yogyakarta: unit penerbit dan percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Makmur, 2010, *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*, Makassar: Refika Aditama
- Moenir., 2006, dalam *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*,

- Jakarta: Bumi Aksara Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, Vol 5 No. 01
- Mukarom Zaenal dan Muhibudin W Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia. Nina Rahmayanty, 2010, *manajemen Pelayanan Prima*, Bandung: Graha Ilmu
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih., 2005, *Manajemen Pelayanan: pengembangan model, konseptual, penerapan citizen`s charter dan standar pelayanan minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rudianto, Y. (2012). Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pemerintah Kecamatan. *Jurnal FISIP: MADANI* Vol 2 No 02.
- Ronald O'reilly. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakrta : Prestasi Pustaka Publiser.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&C*, Bandung: Alfabeta Talidizuhu Ndraha. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tambunan, Rhido Adiputra. 2014. *Peran PDAM Dalam Pengelolaan Bahan Air Minum sebagai Perlindungan Kualitas Air Minum*. Diakses hari jumat, 22 Januari 2016 (<http://ejournal.uajy.ac.id/5020/2/JURNAL%20RIDHO%20ADIPUTRA%20TAMBUNAN.pdf>).
- Waluyo, 2007, *Manajemen Publik : Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Bandung : Mandar Maju
- Wikipedia. PDAM. [Http://id.wikipedia.org/wiki/PDAM/](http://id.wikipedia.org/wiki/PDAM/) diakses 08 november 2015.
- Yuniningsih, T. (2013). Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima: Suatu Telaah Teoritis
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, Vol 12 No 1, 9-28.