

# Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Padang Pariaman

ILHAM HAKIM<sup>1</sup>; ANNE PUTRI<sup>2\*</sup>

Institut Teknologi Dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi  
Jl. Veteran, Puhun Tembok, Kec. Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26124  
E-mail : anne\_kop10@yahoo.com

Submit: 20 Juni 2022

Review: 10 Juni 2022

Publish: 26 Juli 2022

\*) Korespondensi

**Abstract:** This study aims to determine the effect of organizational commitment, service quality, employee performance and work experience on community satisfaction on PDAM Padang Pariaman Regency employees. The method used in this research is quantitative research with a descriptive approach. The population in this study were employees at PDAM Padang Pariaman Regency. The sample used was 176 people using a saturated sampling technique (census). The data analysis technique is multiple linear regression. The results showed that: (1) Organizational commitment has a positive and significant effect on community satisfaction. (2) Service quality has a positive and significant effect on community satisfaction. (3) Employee performance has a positive and significant effect on community satisfaction. (4) Work experience has a positive and significant effect on community satisfaction. (4) Organizational commitment, service quality, employee performance and work experience together have a positive and significant effect on community satisfaction at PDAM Padang Pariaman Regency.

**Keywords:** *Organizational Commitment, Service Quality, Employee Performance, Work Experience, Community Satisfaction*

Diantara kewenangan-kewenangan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahannya adalah kewenangan dalam penegakan peraturan daerah, penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat, sebab dengan adanya kewenangan ini maka pembangunan di daerah dapat terlaksana dengan baik tanpa hambatan atau dengan kata lain penegakan peraturan daerah dan penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum ini adalah salah satu upaya untuk mencapai stabilitas daerah (Mahsun, 2016).

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, maka di daerah dibentuk sebuah instansi yang melayani pemberian air bersih kepada masyarakat yakni Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Salah satu PDAM yang menjadi pengamatan penulis dalam penelitian ini

adalah PDAM Kabupaten Padang Pariaman.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Padang Pariaman didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Padang Pariaman No. 05/P.D/2005 tanggal 30 Desember 2005, tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Padang Pariaman. Tujuan perusahaan adalah turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya serta pembangunan ekonomi nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan rakyat serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

Akan tetapi dalam perjalanannya, banyak masyarakat yang merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Padang Pariaman. Untuk melihat fenomena ini, penulis melakukan survei awal kepada 40 orang

pelanggan PDAM Kabupaten Padang Pariaman. Berdasarkan *survey* awal tersebut terlihat bahwa masih ditemukan adanya permasalahan ketidakpuasan masyarakat atas layanan. Hasil *survey* tersebut menunjukkan bahwa masyarakat banyak merasa kurang puas terhadap pelayanan dan kinerja pegawai PDAM. Hal ini terlihat dari 40 orang responden yang di *survei* banyak yang menjawab tidak setuju. Seperti pada pernyataan 1 “Pelayanan sudah dilaksanakan tepat pada waktunya dan sesuai dengan aturan yang berlaku” responden menjawab tidak setuju sebanyak 60 %. Begitu juga dengan pernyataan terakhir pada pernyataan 5 “Pegawai memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif” 63 % menjawab tidak setuju. Secara rata-rata terlihat bahwa 65 % masyarakat menyatakan tidak setuju sedangkan hanya 37 % masyarakat menyatakan setuju. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak puas terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Padang Pariaman.

Selain hasil *survey* pada PDAM Kabupaten Padang Pariaman, banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan juga disampaikan baik secara lisan, kelembagaan, maupun melalui media cetak dan mediaelektronik. Pengaduan tersebut mengenai ketidakpuasan atau kekecewaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Padang Pariaman. Hal ini mengisyaratkan bahwa pelayanan pada PDAM Kabupaten Padang Pariaman perlu diadakan pembenahan secara menyeluruh.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut (Lupiyoadi, 2013), salah satu faktor yang harus dipertimbangkan untuk menentukan tingkat kepuasan yakni kualitas pelayanan. Menurut (Sutrisno, Edi., dan Mariyono, 2016) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. (Hildayanti, S. K., Marnisah, L., & Dinata,

2018) menemukan bahwa kepuasan pelanggan (masyarakat) dipengaruhi oleh nilai, kualitas pelayanan dan komitmen organisasi.

### **Kepuasan Masyarakat**

(Kotler, Philip dan Keller, 2012), menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, masyarakat tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan masyarakat akan merasa puas. Sedangkan pendapat (Swastha, 2012), menyatakan kepuasan adalah dorongan keinginan individu diarahkan pada tujuan memperoleh kepuasan, dimana keinginan tersebut diciptakan atau didorong sebelum memenuhi motif. Sumber yang mendorong terciptanya keinginan pada setiap orang berbeda atau berada pada lingkungannya.

Pendapat lainnya diungkapkan oleh Sumarwan (2011:387) bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak perbandingan antara harapan konsumen (masyarakat) sebelum memakai jasa dengan yang sesungguhnya diperoleh dari jasa yang diterimanya. Masyarakat akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap jasa yang dimilikinya setelah mengkonsumsi jasa.

### **Komitmen Organisasi**

Menurut (Griffin, 2014) komitmen organisasi (*organizational commitment*) adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. (Simamora, 2012) menyatakan komitmen organisasional merupakan persetujuan pegawai terhadap keputusan atau permintaan organisasi dan melakukan usaha yang serius untuk menjalankan permintaan ataumenerapkan keputusan

tersebut sesuai dengan kepentingan organisasi.

### **Kualitas Pelayanan**

Tjiptono, (2019) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan konsumen dan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen (Lovelock, Chirstoper., dan Jochen, 2011). Hal tersebut berlaku sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Dalam penelitian ini konsumen adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari pegawai atau organisasi pemerintahan.

### **Kinerja Pegawai**

Menurut (Sahin, 2012) pengertian kinerja adalah kemampuan atau prestasi kerja yang telah dicapai oleh para personil atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, untuk melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawab mereka dalam menjalankan operasional organisasi. Sedangkan menurut (Siswanto, 2013) kinerja ialah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. (Fathoni, 2016) memberikan pengertian bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Pengertian kinerja menurut (Moehariono, 2017) yaitu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan

suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

### **Pengalaman Kerja**

Pengalaman kerja merupakan tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai dalam bekerja yang dapat diukur dari masa kerja dan jenis pekerjaan yang pernah dikerjakan pegawai selama periode tertentu. Menurut Priansa (2017) bahwa pengalaman kerja didasarkan pada pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan.

(Organ, 2017) menyatakan bahwa pengalaman kerja didasarkan pada masa kerja atau jangka waktu karyawan dalam bekerja. Syukur (2011) dan Hariandja (2012) mengatakan bahwa pengalaman kerja didasarkan pada jenis pekerjaan yang pernah dikerjakan selama periode tertentu. Dimensi pengalaman kerja yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat yang disampaikan (Hasibuan, 2017) bahwa pengukuran pengalaman kerja dapat dilihat dari lama waktu atau masa kerja, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki serta jenis pekerjaan.

### **Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat**

Komitmen organisasi merupakan tingkat sampaisejauh mana seorang pegawai memihak padasuatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Seringkali, komitmen organisasional diartikan secara individu dan berhubungan dengan keterlibatan orang tersebut pada organisasi tersebut. Komitmen organisasi dari segenap pegawai di dalam organisasi untuk bersama-sama berusaha dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam menerima layanan publik.

Hipotesis 1 : Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan PDAM Kabupaten Padang Pariaman

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan adalah fondasi dari kepercayaan masyarakat dengan kualitas jasa sebagai kunci didalamnya. Masyarakat yang puas tidaklah cukup, harus terdapat masyarakat yang sangat puas. Hal ini dikarenakan kepuasan dapat mengarah kepada kepercayaan. Masyarakat yang sangat puas maupun merasa senang akan lebih mungkin percaya kepada satu organisasi dan menyebarkan berita positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus dipertahankan oleh sebuah organisasi, karena kualitas pelayanan yang baik dapat membentuk kepuasan.

Hipotesis 2 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan PDAM Kabupaten Padang Pariaman

### **Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat**

Keberhasilan sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja para pegawainya. Kinerja merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan. Setiap organisasi berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja pegawai sangat diperlukan dalam peningkatan kepuasan pelayanan masyarakat.

Hipotesis 3 : Kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan PDAM Kabupaten Padang Pariaman

### **Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pengalaman yang dapat mempengaruhi tingkah laku organisme dapat dianggap sebagai kesempatan belajar. Indikator penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat yang disampaikan Handoko (2014) bahwa pengukuran pengalaman kerja dapat dilihat dari lama waktu atau masa kerja, variasi pekerjaan, penguasaan terhadap pekerjaan serta jenis pekerjaan. Pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Semakin berpengalaman pegawai dalam bekerja akan semakin baik pekerjaan yang dilakukan sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat

Hipotesis 4 : Pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan PDAM Kabupaten Padang Pariaman.

### **METODE**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang membuat layanan di PDAM Kabupaten Padang Pariaman. Sampel didefinisikan sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi (Marzuki, 2015). Sampel dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya sehingga digunakan teknik atau rumus sesuai dengan teori dari Malhotra. Menurut (Malhotra, 2016) sampel paling sedikit harus empat kali dari jumlah item pertanyaan. Sehingga dalam penelitian ini menggunakan 176 sampel yang diperoleh dari 4x44 (jumlah item pertanyaan).

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melihat arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel

independen mengalami penurunan, dengan rumus menurut (Ghozali, 2017) yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e \dots (1)$$

Dimana :

- Y = Kepuasan masyarakat
- X<sub>1</sub> = Komitmen organisasi
- X<sub>2</sub> = Kualitas pelayanan
- X<sub>3</sub> = Kinerja pegawai
- X<sub>4</sub> = Pengalaman kerja
- a = Konstanta (nilai Y apabila X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, ..., X<sub>n</sub> = 0)
- b = Koefisien regresi
- e = Standar Error

## HASIL

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui koefisien regresi dari variabel independent dan bagaimana arah pengaruhnya terhadap variabel dependent, dapat dilihat dari analisis data regresi berganda yang diperoleh dengan menggunakan program SPSS Versi 23 seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Hasil Regresi Linier Berganda Variabel Penelitian

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	36,790	9,590		3,836	,019
Komitmen organisasi	,553	,092	,165	5,995	,000
Kualitas pelayanan	,215	,052	,020	4,117	,000
Kinerja pegawai	,277	,078	,246	3,534	,012
Pengalaman kerja	,206	,069	,222	2,964	,023

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil regresi dari Tabel 1, maka dapat ditentukan persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 36,790 + 0,553 X_1 + 0,215 X_2 + 0,277 X_3 + 0,206 X_4$$

Interpretasi atas persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 7,322 menyatakan bahwa jika variabel komitmen organisasi (X<sub>1</sub>), kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>), kinerja pegawai (X<sub>3</sub>) dan pengalaman kerja (X<sub>4</sub>) dianggap konstan atau diabaikan, maka kepuasan masyarakat sebesar 36,790.
2. Koefisien regresi komitmen organisasi (X<sub>1</sub>) adalah 0,553 artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan komitmen organisasi mengalami peningkatan 1 satuan bobot, maka kepuasan masyarakat akan mengalami penurunan sebesar 0,553, demikian pula dalam keadaan sebaliknya. Koefisien positif artinya komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
3. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) adalah 0,215 artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1 satuan bobot, maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,215, demikian pula dalam keadaan sebaliknya. Koefisien positif artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
4. Koefisien regresi kinerja pegawai (X<sub>3</sub>) adalah 0,277 artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan kinerja pegawai mengalami peningkatan 1 satuan bobot, maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,277, demikian pula dalam keadaan sebaliknya. Koefisien positif artinya kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
5. Koefisien regresi pengalaman kerja (X<sub>4</sub>) adalah 0,206 artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan pengalaman kerja mengalami peningkatan 1 satuan bobot, maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,206, demikian pula dalam keadaan

sebaliknya. Koefisien positif artinya pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

### Hasil Uji t (Secara Parsial)

Hipotesis 1, 2, 3 dan 4 dalam penelitian ini diuji kebenarannya dengan menggunakan uji parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat taraf signifikansi (*p-value*), jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan di bawah 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika taraf signifikansi hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak.

#### 1. Pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan masyarakat

Dari hasil penelitian diperoleh koefisien regresi sebesar 0,553 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,995 > 1,976$ ) dengan signifikansi  $0,000 < \alpha 0,05$ , maka  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi komitmen organisasi, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah komitmen organisasi maka kepuasan masyarakat semakin menurun.

#### 2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,215 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,117 > 1,976$ ) dengan signifikansi  $0,000 < \alpha 0,05$ , maka  $H_2$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat semakin menurun.

#### 3. Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,277 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,534 > 1,976$ )

dengan signifikansi  $0,012 < \alpha 0,05$ , maka  $H_3$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi kinerja pegawai, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah kinerja pegawai, maka kepuasan masyarakat semakin menurun.

#### 4. Pengaruh pengalaman kerja terhadap kepuasan masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,206 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,964 > 1,976$ ) dengan signifikansi  $0,023 < \alpha 0,05$ , maka  $H_3$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi pengalaman kerja, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah pengalaman kerja, maka kepuasan masyarakat semakin menurun.

### Hasil Uji F (Secara Bersama-Sama)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat atau dependen (Sugiyono, 2013:257). Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil seperti terlihat pada tabel 8.

Tabel 2 Hasil Pengujian F

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	27.143	3	9.048	7.199	.000 <sup>a</sup>
1 Residual	271.632	173	7.545		
Total	298.775	176			

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kinerja pegawai, Komitmen organisasi, Kualitas pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Pada tabel 2 didapat nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $7,199 > 3,06$ ) dengan signifikansi

0,000 < 0,05 (*alpha*), maka  $H_4$  diterima. Hal ini berarti bahwa variabel komitmen organisasi, kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan pengalaman kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai PDAM Kabupaten Padang Pariaman.

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk melihat besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  berkisar 0-1, semakin mendekati 0 maka semakin lemah pengaruhnya, sedangkan apabila semakin mendekati 1 semakin kuat pengaruhnya. Hasil analisis dengan menggunakan  $R^2$  berkisar dari 0-1, semakin mendekati 0 maka semakin lemah pengaruhnya, sedangkan apabila semakin mendekati 1 semakin kuat pengaruhnya dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 3 Koefisien Determinasi

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.501 <sup>a</sup>	.251	.223	2.74687

a. Predictors: (Constant), Kinerja pegawai, Komitmen organisasi, Kualitas pelayanan, Pengalaman kerja

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Dari Tabel 3, nilai *R square* menunjukkan 0,501, hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel komitmen organisasi, kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan pengalaman kerja terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai PDAM Kabupaten Padang Pariaman adalah sebesar 50,1% sedangkan 49,9% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti citra organisasi, komunikasi, motivasi kerja, disiplin kerja dan lain sebagainya.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yaitu uji t diperoleh nilai sig variabel  $X_1 = 0,000 < 0,05$  sehingga  $H_1$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai PDAM Kabupaten Padang Pariaman. Nilai koefisien komitmen organisasi sebesar 0,553 dan memiliki pengaruh atau arah yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya jika pegawai memiliki komitmen organisasi yang tinggi, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Hasil penelitian deskriptif variabel komitmen organisasi ditemukan bahwa tingkat capaian responden adalah 74,6% berada pada kategori cukup baik. Hal ini berarti komitmen organisasi pegawai melalui indikator komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif, dirasakan belum memuaskan oleh masyarakat, sehingga perlu adanya peningkatan agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Temuan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hildayanti, dkk (2018) menemukan bahwa kepuasan pelanggan (masyarakat) dipengaruhi oleh nilai, kualitas pelayanan dan komitmen organisasi. Selain itu menurut Harnoto dan Tukijan (2010) menyatakan bahwa komitmen berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis yaitu uji t diperoleh nilai sig variabel  $X_2 = 0,000 < 0,05$  sehingga  $H_2$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai PDAM Kabupaten Padang Pariaman. Nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,215 dan memiliki pengaruh atau arah yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya jika kualitas pelayanan yang

diberikan oleh pegawai tinggi, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Hasil penelitian deskriptif variabel kualitas pelayanan ditemukan bahwa tingkat capaian responden adalah 73,7% berada pada kategori cukup baik. Hal ini berarti kualitas pelayanan melalui indikator *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian) dan *empathy* (empati) masih perlu ditingkatkan agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Temuan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nova, dkk (2018) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu menurut Karlina, dkk (2019) kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

### **Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil pengujian hipotesis yaitu uji t diperoleh nilai sig variabel  $X_3 = 0,012 < 0,05$  sehingga  $H_3$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai PDAM Kabupaten Padang Pariaman. Nilai koefisien kinerja pegawai sebesar 0,277 dan memiliki pengaruh atau arah yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya jika kinerja pegawai tinggi, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Hasil penelitian deskriptif variabel kinerja pegawai ditemukan bahwa tingkat capaian responden adalah 70,8% berada pada kategori cukup baik. Hal ini berarti kinerja pegawai melalui indikator target, kualitas, waktu penyelesaian, dan taat asas masih perlu ditingkatkan agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.

### **Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil pengujian hipotesis yaitu uji t diperoleh nilai sig variabel  $X_4 = 0,023 < 0,05$  sehingga  $H_4$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

masyarakat pada pegawai PDAM Kabupaten Padang Pariaman. Nilai koefisien pengalaman kerja sebesar 0,206 dan memiliki pengaruh atau arah yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya jika pengalaman kerja tinggi, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Hasil penelitian deskriptif variabel pengalaman kerja ditemukan bahwa tingkat capaian responden adalah 70,8% berada pada kategori cukup baik. Hal ini berarti kinerja pegawai melalui indikator target, kualitas, waktu penyelesaian, dan taat asas masih perlu ditingkatkan agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan analisis data dan interpretasi yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai PDAM Kabupaten Padang Pariaman. Berarti semakin tinggi komitmen organisasi, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai PDAM Kabupaten Padang Pariaman. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.
3. Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai PDAM Kabupaten Padang Pariaman. Hasil ini berarti semakin tinggi kinerja pegawai, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.
4. Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai PDAM Kabupaten Padang Pariaman. Hasil ini berarti semakin tinggi pengalaman kerja, maka

kepuasan masyarakat semakin meningkat.

## DAFTAR RUJUKAN

- Fathoni, H. A. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Griffin, W. R. (2014). *Manajemen*. Erlangga.
- Hardiansyah. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hasibuan, M. S. . (2017). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Bumi Aksara.
- Hidayanti, S. K., Marnisah, L., & Dinata, E. S. (2018). Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Asuransi Kresna Mitra Tbk Cabang Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 9(1), 61–70.
- Kotler, Philip dan Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, Chirstoper., dan Jochen, W. (2011). *Service Marketing. Service Marketing*. USA : Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Mahsun, M. (2016). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFE Universitas Gajah Mada.
- Malhotra, N. (2016). *Marketing Research An Applied Orientation*. Prentice Hall.
- Marzuki. (2015). *Metodologi Riset*. Ekonisia.
- Moeheriono. (2017). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Organ, D. (2017). Job Satisfaction and Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship. *Academy of Management Journal*, 15(2).
- Sahin, S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Padjajaran Press.
- Simamora, H. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN.
- Siswanto, B. S. (2013). *Pengantar Manajemen*. Bumi Aksara.
- Sutrisno, Edi., dan Mariyono, J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Keluarganya Warga Binaan Pemasyarakatan) pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Slawi. *Jurnal Multiplier*, 1(1).
- Swastha, B. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Ulumudin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 4(1).