

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMELIHARAAN UNIT
PELAKSANA TEKNIS DAERAH ALIRAN SUNGAI KOTA BANDUNG
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Rumah Pompa Leuwipanjang)**

Fasya Athaya Salsabilla¹, Alikha Novira², Anggi Syahadat Harahap³, Susi Susanti Tindaon⁴

^{1,2,3,4}, Politeknik STIA LAN Bandung

Jl. Hayam Wuruk No.34-38, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115

Email: thayafasya@gmail.com

ABSTRAK

Genangan yang masih terjadi di kawasan Leuwipanjang menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kualitas pelayanan pemeliharaan Rumah Pompa Leuwipanjang yang dikelola oleh UPT DAS Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, mengidentifikasi hambatan pelayanan, mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Data diperoleh melalui kuesioner kepada masyarakat dan wawancara dengan petugas, kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berada pada kategori tinggi. Secara parsial, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan *Assurance* tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, kelima dimensi *SERVQUAL* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan R^2 sebesar 76,5%. Hambatan pelayanan meliputi meningkatnya beban kerja saat hujan deras, keterbatasan fasilitas pendukung, sampah dan sedimentasi, serta kendala penanganan pengaduan. Penelitian merekomendasikan program sosialisasi mengenai fungsi rumah pompa, kebersihan saluran, dan tata cara pengaduan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan; *SERVQUAL*; kepuasan masyarakat; Rumah Pompa Leuwipanjang; UPT DAS Kota Bandung.

ABSTRACT

The persistent flooding in the Leuwipanjang area indicates the need for an evaluation of the maintenance service quality of the Leuwipanjang Pump House managed by the UPT DAS Kota Bandung. This study aims to determine the quality of service based on the five dimensions of SERVQUAL, identify service barriers, assess the level of public satisfaction, and analyze the impact of service quality on public satisfaction. The research uses a quantitative method with a descriptive and associative approach. Data were obtained through questionnaires from the public and interviews with officers, then analyzed using descriptive analysis, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination. The research results show that the quality of service and public satisfaction are in the high category. Partially, Tangibles, Reliability, Responsiveness, and Empathy have a positive and significant impact on community satisfaction, while Assurance does not have a significant

impact. Simultaneously, the five dimensions of SERVQUAL have a positive and significant impact on community satisfaction with an R^2 of 76.5%. Service obstacles include increased workload during heavy rain, limited supporting facilities, waste and sedimentation, as well as challenges in handling complaints. The research recommends a socialization program regarding the function of the pump house, the cleanliness of the channels, and the complaint handling procedures.

Keywords: *Service Quality; SERVQUAL; Community Satisfaction.*

Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berkaitan dengan kemampuan organisasi memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam sektor publik, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil pelayanan, tetapi juga dengan proses, kecepatan, ketepatan, daya tanggap, serta kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan umum, kepastian hukum, partisipasi, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. (UU Nomor 25 Tahun 2009, n.d.)

Pelayanan pemeliharaan drainase dan pengendalian genangan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan kenyamanan dan aktivitas masyarakat perkotaan. Rumah pompa menjadi bagian penting dalam sistem pengendalian genangan karena berfungsi membantu mengalirkan air ketika debit meningkat akibat hujan. Namun, keberadaan infrastruktur saja belum menjamin pelayanan berjalan optimal. Kondisi saluran, pemeliharaan rutin, kesiapan petugas, kecepatan penanganan, serta kemampuan merespons pengaduan masyarakat turut menentukan kualitas pelayanan yang dirasakan.

Kondisi tersebut ditemukan di kawasan Leuwipanjang. Meskipun Rumah Pompa Leuwipanjang telah berfungsi membantu mempercepat surutnya genangan, masih ditemukan genangan ketika hujan deras, penumpukan sampah pada saluran, serta keluhan masyarakat mengenai penanganan genangan dan pengaduan. UPT DAS Kota Bandung mengelola 28 rumah pompa sebagai bagian dari pengendalian genangan, tetapi Leuwipanjang masih menjadi salah satu wilayah yang menerima pengaduan dan mengalami genangan berulang. Hasil wawancara awal juga menunjukkan bahwa masyarakat menilai keberadaan rumah pompa bermanfaat, tetapi masih terdapat keterlambatan pada kondisi tertentu dan kebutuhan peningkatan kapasitas saluran.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa evaluasi pelayanan perlu melihat kualitas pelayanan dari sudut pandang masyarakat. Pendekatan *SERVQUAL* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk melihat kondisi fasilitas dan sarana, keandalan pelayanan, kecepatan respons, kemampuan petugas dalam memberikan jaminan, serta perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. (Sinollah & Masruro, 2021)

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan masyarakat, tetapi sebagian besar penelitian membahas pelayanan administrasi, jalan dan jembatan, atau pelayanan umum lainnya. Penelitian mengenai kualitas pelayanan pemeliharaan rumah pompa dan drainase sebagai bagian dari pelayanan pengendalian genangan masih terbatas, khususnya pada UPT DAS Kota Bandung. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan pemeliharaan Rumah Pompa Leuwipanjang, hambatan pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, serta pengaruh lima dimensi *SERVQUAL* terhadap kepuasan masyarakat. Selain melihat kondisi genangan di lapangan, kinerja Pemerintah Kota Bandung dalam pengendalian genangan juga dapat dilihat melalui Indikator Kinerja Utama (IKU) Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga (DSDABM) Kota Bandung. Berdasarkan data Capaian Indikator Kinerja Utama Tahun 2025, terdapat dua indikator yang relevan dengan penelitian ini, yaitu Persentase Pengurangan Titik Genangan dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Data tersebut menunjukkan kondisi kinerja pemerintah dalam pengendalian genangan sekaligus gambaran umum mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Gambar 1. Capaian Indikator Kinerja Utama

Capaian Indikator Kinerja Utama
Dinas Sumber Daya Air Dan Bina Marga Kota Bandung
Tahun 2025

No	Indikator Kinerja Utama	Satuan	Target	Realisasi	Capaian %
1	Tingkat Kemantapan Jalan	%	90.61	92.78	102.39
2	Persentase Panjang Jalan yang Memiliki Trotoar Inklusif	%	18.85	21.53	114.22
3	Persentase Pengurangan Titik Genangan	%	91.18	86.76	95.15
4	Indeks Kepuasan Masyarakat	%	88.40	88.53	100.15

Sumber: DSDABM Kota Bandung, 2025

Berdasarkan gambar tersebut, Persentase Pengurangan Titik Genangan memiliki target sebesar 91,18%, sedangkan realisasinya mencapai 86,76% dengan capaian sebesar 95,15%. Hal ini menunjukkan bahwa realisasi pengurangan titik genangan masih berada di bawah target yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa upaya pengendalian genangan di Kota Bandung masih menghadapi berbagai tantangan dan belum sepenuhnya mencapai hasil yang diharapkan.

Di sisi lain, Indeks Kepuasan Masyarakat memiliki target sebesar 88,40% dan realisasi sebesar 88,53% dengan capaian sebesar 100,15%. Artinya, indikator kepuasan masyarakat telah melampaui target yang ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh DSDABM Kota Bandung. Namun, terdapat kondisi yang menarik antara kedua indikator tersebut. Kepuasan masyarakat telah mencapai bahkan melampaui target, sedangkan pengurangan titik genangan masih belum mencapai target. Hal ini menunjukkan bahwa capaian kepuasan masyarakat secara umum belum tentu sepenuhnya menggambarkan keberhasilan

hasil nyata dalam pengendalian genangan. Dengan kata lain, masyarakat dapat memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan yang diterima, tetapi permasalahan genangan masih dapat ditemukan pada wilayah tertentu.

Kondisi tersebut menjadi semakin relevan apabila dikaitkan dengan kawasan Rumah Pompa Leuwipanjang, yang masih mengalami genangan terutama ketika terjadi hujan dengan intensitas tinggi. Selain itu, masih ditemukan permasalahan seperti penumpukan sampah pada saluran dan adanya pengaduan masyarakat terkait kondisi genangan serta penanganannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa capaian kinerja secara umum pada tingkat Kota Bandung belum tentu menggambarkan kondisi pelayanan pada setiap lokasi secara spesifik.

Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih spesifik untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pemeliharaan yang dirasakan langsung oleh masyarakat di kawasan Rumah Pompa Leuwipanjang. Penelitian ini menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, untuk menilai kualitas pelayanan pemeliharaan serta menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, data IKU DSDABM digunakan sebagai data pendukung untuk menggambarkan kondisi kinerja secara umum, sedangkan hasil kuesioner masyarakat digunakan sebagai dasar utama dalam menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada objek penelitian.

Tinjauan Pustaka

SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagai pendekatan untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Lima dimensi *SERVQUAL* meliputi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) (Akil Rahman, 2021). Dalam penelitian ini, *Tangibles* berkaitan dengan kondisi rumah pompa, saluran, peralatan, dan fasilitas pendukung; *Reliability* dengan ketepatan dan konsistensi pemeliharaan; *Responsiveness* dengan kecepatan respons terhadap genangan dan pengaduan; *Assurance* dengan kompetensi dan profesionalisme petugas; serta *Empathy* dengan perhatian dan kepedulian terhadap masyarakat. (Puspita Sari & Suryani, 2023)

Kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul setelah masyarakat membandingkan harapan dengan pelayanan yang diterima. Dalam penelitian ini, kepuasan diukur menggunakan unsur pelayanan berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, yang mencakup persyaratan pelayanan, sistem/mechanisme/prosedur, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Kerangka penelitian menempatkan lima dimensi *SERVQUAL* sebagai variabel independen (X1–X5) dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y). (UU Nomor 25 Tahun 2009, n.d.)

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Lokasi penelitian adalah Rumah Pompa Leuwipanjang pada UPT DAS Kota Bandung. Populasi penelitian adalah masyarakat yang menerima atau merasakan pelayanan pemeliharaan di kawasan Rumah Pompa Leuwipanjang. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, jumlah awal sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dengan proporsi 50% dan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 96 responden sebagai batas

minimal. Pengumpulan data di lapangan menghasilkan 135 responden; setelah screening dan data cleaning, 120 responden digunakan dalam analisis statistik akhir.

Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Kriteria responden meliputi masyarakat yang tinggal, bekerja, berdagang, atau beraktivitas di sekitar Leuwipanjang, mengetahui keberadaan Rumah Pompa Leuwipanjang, dan berusia minimal 20 tahun. Data primer diperoleh melalui kuesioner dengan skala Likert 1–4, sedangkan data pendukung diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Wawancara dengan petugas digunakan khususnya untuk menjelaskan hambatan pelayanan. Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis deskriptif, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Pengujian hipotesis menggunakan taraf signifikansi 5%.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik responden menunjukkan bahwa dari 135 responden awal, 66,7% berjenis kelamin laki-laki dan 33,3% perempuan. Kelompok usia terbesar adalah 20–25 tahun sebesar 54,8%, sedangkan pendidikan terakhir didominasi SMA/SMK sederajat sebesar 73,3%. Berdasarkan hubungan dengan kawasan, 67,4% responden merupakan masyarakat yang melintas di sekitar Leuwipanjang. Sebanyak 133 responden mengetahui keberadaan Rumah Pompa Leuwipanjang dan menjadi dasar screening sebelum data dibersihkan untuk analisis

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori dominan	Jumlah/Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	90 (66,7%)
Usia	20–25 tahun	74 (54,8%)
Pendidikan	SMA/SMK sederajat	99 (73,3%)
Hubungan kawasan	Melintas di sekitar Leuwipanjang	91 (67,4%)
Pengetahuan rumah pompa	Mengetahui	133 (98,5%)

(Sumber: olah data, 2026)

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel sebesar 0,344. Dengan demikian, seluruh item pada variabel penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	Rentang r-hitung	r-tabel	Keterangan
Tangibles	5	0,668–0,834	0,344	Valid
Reliability	5	0,691–0,774	0,344	Valid
Responsiveness	5	0,514–0,816	0,344	Valid
Assurance	5	0,588–0,872	0,344	Valid
Empathy	5	0,651–0,873	0,344	Valid
Kepuasan Masyarakat	23	0,540–0,850	0,344	Valid

(Sumber: olah data, 2026)

Hasil uji instrumen menunjukkan seluruh butir pernyataan valid. Nilai r hitung pada seluruh item lebih besar daripada r tabel yang digunakan dalam pengolahan data, yaitu 0,344. Uji reliabilitas juga menunjukkan seluruh variabel memiliki *Cronbach's Alpha* di atas 0,60, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen yang

digunakan telah memenuhi kelayakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjelaskan bahwa pengukuran kualitas pelayanan melalui SERVQUAL dikembangkan sebagai instrumen multi-item yang perlu memenuhi aspek validitas dan reliabilitas dalam mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian (Olis Vera et al., 2025) yang menggunakan lima dimensi SERVQUAL dan pengujian validitas serta reliabilitas sebelum melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Dengan demikian, instrumen penelitian ini dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Tangibles	0,797	Reliabel
Reliability	0,779	Reliabel
Responsiveness	0,733	Reliabel
Assurance	0,793	Reliabel
Empathy	0,844	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,957	Reliabel

(Sumber: olah data, 2026)

Secara deskriptif, seluruh dimensi *SERVQUAL* dan kepuasan masyarakat berada pada kategori tinggi. *Reliability* memperoleh rata-rata tertinggi di antara dimensi kualitas pelayanan, sedangkan *Responsiveness* memiliki rata-rata terendah, walaupun tetap berada pada kategori tinggi. Beberapa indikator yang relatif lebih rendah berkaitan dengan kelayakan peralatan pemeliharaan, penyampaian informasi, rasa aman, serta fasilitas pendukung.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat secara umum memberikan penilaian positif terhadap pelayanan pemeliharaan Rumah Pompa Leuwipanjang. Tingginya nilai *Reliability* menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas relatif mampu melaksanakan pelayanan secara andal dan sesuai dengan kebutuhan. Parasuraman et al. menempatkan *reliability* sebagai kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan. (Zeithaml & Berry, n.d.).

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sugianto dan Wahyuni yang menunjukkan bahwa *reliability* dan *empathy* merupakan dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian pada pelayanan publik Kecamatan Segeri juga menunjukkan bahwa *reliability* dan *responsiveness* menjadi faktor yang dominan dalam membentuk kepuasan masyarakat (Umar et al., 2025).

Sementara itu, *Responsiveness* memperoleh nilai rata-rata paling rendah, yaitu 3,47, meskipun masih termasuk kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan sudah dinilai baik, tetapi masih memiliki ruang untuk ditingkatkan, khususnya dalam kecepatan merespons pengaduan dan kondisi genangan. Temuan ini relevan dengan penelitian Syarifuddin dan Asrul yang menemukan bahwa *responsiveness* menjadi salah satu dimensi yang perlu diperhatikan karena berkaitan dengan kecepatan dan ketanggapan pelayanan (Operations Excellence ; Syarifuddin & Asrul, 2025).

Tabel 4. Analisis Deskriptif

Variabel/Dimensi	Rata-rata	Kategori
Tangibles	3,48	Tinggi

Reliability	3,49	Tinggi
Responsiveness	3,47	Tinggi
Assurance	3,48	Tinggi
Empathy	3,48	Tinggi
Kepuasan Masyarakat	3,47	Tinggi

(Sumber: olah data, 2026)

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan model regresi memenuhi persyaratan analisis. Uji normalitas menghasilkan Asymp. Sig. $0,200 > 0,05$. Seluruh nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan VIF berada antara 1,441–2,138 sehingga tidak terdapat multikolinearitas. Uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi seluruh variabel berada di atas 0,05, yaitu 0,126–0,806, sehingga tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas (Tambaani & Wenas, 2026). Dengan demikian, apabila seluruh nilai pada Tabel 5 memenuhi kriteria tersebut, dapat disimpulkan bahwa model regresi penelitian ini telah memenuhi asumsi klasik, sehingga dapat digunakan untuk menganalisis pengaruh dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 5. Uji Asumsi Klasik

Pengujian	Hasil utama	Kesimpulan
Normalitas	Sig. $0,200 > 0,05$	Normal
Multikolinearitas	VIF 1,441–2,138	Tidak terjadi
Heteroskedastisitas	Sig. 0,126–0,806	Tidak terjadi

(Sumber: olah data, 2026)

Hasil regresi linear berganda menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki koefisien positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan pada setiap dimensi SERVQUAL diikuti dengan peningkatan kepuasan masyarakat. Variabel Tangibles memiliki koefisien terbesar, yaitu 0,960. Koefisien positif menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pada masing-masing dimensi pelayanan cenderung diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat. Tangibles memiliki koefisien paling besar dibandingkan dimensi lainnya, sehingga secara model regresi dimensi bukti fisik memiliki kontribusi perubahan paling tinggi terhadap kepuasan masyarakat.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut menggambarkan aspek pelayanan yang dapat dirasakan maupun dinilai oleh pengguna layanan (Gozaly & Talar, 2021).

Besarnya koefisien Tangibles dalam penelitian ini juga dapat dipahami dari karakteristik objek penelitian. Pelayanan pemeliharaan rumah pompa merupakan pelayanan yang hasilnya banyak dirasakan melalui kondisi fisik di lapangan. Masyarakat dapat mengamati kondisi saluran, kebersihan lingkungan, fungsi pompa, dan fasilitas pendukung secara langsung. Oleh karena itu, perubahan kondisi fisik pelayanan lebih mudah membentuk persepsi masyarakat dibandingkan aspek yang tidak dapat diamati secara langsung. Temuan ini memperkuat hasil penelitian yang menggunakan SERVQUAL dalam pelayanan publik bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada aspek fisik dan aspek pelayanan lainnya dapat berkaitan dengan peningkatan kepuasan masyarakat (Umar et al., 2025).

Dengan demikian, hasil regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Pompa Leuwipanjang memiliki arah hubungan yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Namun, besarnya koefisien regresi tidak secara otomatis menunjukkan signifikansi pengaruh masing-masing variabel. Oleh karena itu, pengujian secara parsial melalui uji t diperlukan untuk mengetahui dimensi mana yang benar-benar memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients			t	Sig.
Model		Understandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std Error.	Beta		
1	Tangibles	0,960	0,204	0,293	4,708	<0,001
	Responsibility	0,503	0,247	0,140	2,035	0,004
	Responsiveness	0,725	0,269	0,194	2,694	0,008
	Assurance	0,686	0,243	0,191	2,827	0,006
	Empathy	0,861	0,230	0,249	3,736	<0,001

Pada hasil uji t, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. *Assurance* memiliki koefisien positif, tetapi tidak signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih kuat merespons aspek pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung, seperti kondisi fasilitas, ketepatan pemeliharaan, kecepatan penanganan, dan perhatian petugas. *Tangibles* memiliki nilai signifikansi <0,001 dengan koefisien 0,950, sehingga dapat dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kondisi fasilitas, sarana, peralatan, dan lingkungan pendukung pelayanan, semakin tinggi kepuasan masyarakat.

Reliability juga berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien 0,790 dan nilai signifikansi <0,001. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mempertimbangkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan dapat diandalkan. Dalam pelayanan Rumah Pompa Leuwipanjang, *reliability* dapat tercermin melalui pemeliharaan pompa secara berkala, pemeriksaan kondisi saluran, serta konsistensi pelaksanaan pemeliharaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian mengenai pelayanan publik berbasis SERVQUAL yang menunjukkan bahwa *reliability* merupakan salah satu dimensi yang berperan dalam membentuk kepuasan masyarakat (Umar et al., 2025b).

Responsiveness memiliki nilai koefisien paling besar dalam uji t, yaitu 1,201, dengan nilai signifikansi <0,001. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam merespons kondisi genangan maupun pengaduan masyarakat menjadi aspek yang sangat penting dalam membentuk kepuasan. Temuan tersebut relevan dengan kondisi lapangan karena masyarakat berhubungan dengan pelayanan rumah pompa terutama ketika terjadi hujan dan genangan. Penelitian lain mengenai pelayanan publik juga menunjukkan bahwa *responsiveness* dan *reliability* dapat menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan masyarakat.

Empathy juga berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien 0,681 dan signifikansi 0,001. Artinya, perhatian petugas terhadap kondisi dan kebutuhan masyarakat ikut meningkatkan kepuasan. Dalam pelayanan publik, masyarakat tidak hanya menilai hasil

pekerjaan, tetapi juga bagaimana petugas memberikan perhatian dan merespons kebutuhan pengguna layanan.

Berbeda dengan empat dimensi lainnya, Assurance memiliki nilai signifikansi 0,357 >0,05 sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Meskipun koefisiennya positif, pengaruh tersebut secara statistik belum cukup untuk menyatakan bahwa Assurance merupakan faktor penentu kepuasan pada objek penelitian. Hasil ini dapat terjadi karena sebagian besar masyarakat yang tinggal, bekerja, berdagang, atau melintas di sekitar Rumah Pompa Leuwipanjang tidak berinteraksi secara langsung dengan petugas dalam pekerjaan teknis pemeliharaan. Akibatnya, kompetensi teknis dan jaminan pelayanan tidak selalu dapat diamati secara langsung oleh masyarakat. Kondisi tersebut juga sesuai dengan keterbatasan penelitian yang menyebutkan bahwa aspek Assurance tidak selalu dapat diamati langsung oleh responden.

Hasil Assurance yang tidak signifikan juga menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat berbeda berdasarkan karakteristik objek pelayanan. Penelitian lain pada pelayanan publik menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL dapat berpengaruh signifikan secara parsial, sedangkan penelitian lain menemukan pola pengaruh yang berbeda antar-dimensi. Dengan demikian, perbedaan hasil tidak menunjukkan bahwa Assurance tidak penting secara umum, tetapi menunjukkan bahwa pada konteks Rumah Pompa Leuwipanjang masyarakat lebih menekankan aspek pelayanan yang dapat langsung dirasakan, seperti kondisi fasilitas, keandalan pemeliharaan, kecepatan respons, dan perhatian petugas (Austin, n.d.).

Tabel 7. Uji t

Variabel	B (uji t)	t	Sig.	Keputusan
Tangibles	0,950	5,438	<0,001	Signifikan
Reliability	0,790	3,665	<0,001	Signifikan
Responsiveness	1,201	4,978	<0,001	Signifikan
Assurance	0,209	0,926	0,357	Tidak signifikan
Empathy	0,681	3,314	0,001	Signifikan

(Sumber: olah data, 2026)

Uji F menghasilkan F hitung sebesar 74,135 dengan signifikansi <0,001. Dengan demikian, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai R sebesar 0,875 menunjukkan hubungan yang kuat, sedangkan R Square sebesar 0,765 berarti 76,5% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kelima dimensi kualitas pelayanan. Sisanya 23,5% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Nilai R sebesar 0,875 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan yang terdiri atas lima dimensi SERVQUAL dengan kepuasan masyarakat. Selanjutnya, nilai R Square sebesar 0,765 menunjukkan bahwa 76,5% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, sedangkan 23,5% lainnya dipengaruhi faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Temuan tersebut mendukung penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik secara keseluruhan memiliki hubungan dengan kepuasan masyarakat. Hasil

penelitian pada Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya, misalnya, menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian yang lebih baru pada kantor kelurahan di Batam juga menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Mahardika, 2022).

Besarnya R Square pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang dominan dalam menjelaskan kepuasan masyarakat di lokasi penelitian. Walaupun demikian, angka 23,5% menunjukkan masih terdapat faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan, seperti efektivitas pengurangan genangan, kondisi infrastruktur drainase di luar rumah pompa, partisipasi masyarakat, kondisi lingkungan, serta efektivitas penanganan pengaduan. Hal tersebut relevan dengan rekomendasi penelitian yang menyarankan agar penelitian berikutnya memasukkan variabel efektivitas penanganan genangan, partisipasi masyarakat, dan kondisi infrastruktur drainase.

Tabel 8. Uji f

Indikator model	Nilai
R	0,875
R Square	0,765
Adjusted R Square	0,754
F	74,135
Sig. F	<0,001

(Sumber: olah data, 2026)

Tabel 9. Wawancara Petugas Rumah Pompa

Peneliti	Apakah terdapat kendala terkait sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan?
Informan (Petugas Rumah Pompa)	<i>Untuk saat ini jumlah petugas masih cukup untuk menjalankan operasional sehari-hari, namun ketika terjadi hujan deras dan terdapat beberapa titik genangan yang harus dipantau secara bersamaan, beban kerja petugas menjadi lebih tinggi. Dalam kondisi tersebut petugas harus membagi tugas antara mengawasi rumah pompa, membersihkan saluran yang tersumbat, serta melakukan pengecekan ke lokasi genangan sehingga membutuhkan tenaga dan waktu yang lebih banyak</i>
Peneliti	Apakah terdapat kendala terkait sarana dan prasarana pendukung pelayanan?
Informan (Petugas Rumah Pompa)	<i>Secara umum pompa masih berfungsi dengan baik, namun fasilitas pendukung kerja petugas masih perlu ditingkatkan. Salah satu kendala yang dirasakan adalah belum</i>

	<i>tersedianya fasilitas WC atau toilet khusus petugas di area rumah pompa. Akibatnya petugas harus menggunakan fasilitas di luar lokasi ketika membutuhkan. Selain itu, beberapa peralatan pendukung pemeliharaan juga memerlukan perawatan dan penggantian secara berkala agar pekerjaan dapat dilakukan lebih optimal.</i>
Peneliti	Faktor lingkungan apa yang paling sering menghambat pelayanan rumah pompa?
Informan (Petugas Rumah Pompa)	<i>Hambatan terbesar berasal dari sampah yang masuk ke saluran drainase. Saat hujan turun, banyak sampah plastik, ranting pohon, dan limbah rumah tangga yang terbawa aliran air kemudian menyumbat saluran maupun area penyaringan rumah pompa. Selain itu terdapat sedimentasi atau endapan lumpur pada saluran drainase yang menyebabkan kapasitas aliran air berkurang sehingga berpotensi menimbulkan genangan.</i>
Peneliti	Apakah terdapat kendala dalam menangani pengaduan masyarakat?
Informan (Petugas Rumah Pompa)	<i>Kendala yang sering dihadapi yaitu ketika beberapa laporan masuk secara bersamaan pada saat hujan deras. Selain itu, ada juga laporan yang tidak mencantumkan lokasi secara lengkap sehingga petugas perlu melakukan pengecekan terlebih dahulu ke lokasi yang dilaporkan. Kondisi tersebut terkadang membuat proses penanganan membutuhkan waktu lebih lama karena harus melakukan pengecekan lokasi untuk mengetahui penyebab genangan atau sampah di titik tersebut atau backwater yang mungkin diakibatkan oleh saluran terlalu penuh.</i>
Peneliti	Upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?
Informan (Petugas Rumah Pompa)	<i>Untuk mengatasi hambatan tersebut, petugas melakukan pembersihan saluran dan area rumah pompa secara rutin, melakukan pengecekan pompa secara berkala, serta berkoordinasi dengan UPT DAS apabila diperlukan penanganan lebih lanjut seperti pengerukan sedimentasi. Selain itu, petugas juga terus mengimbau masyarakat agar tidak membuang sampah ke saluran drainase karena</i>

	hal tersebut menjadi salah satu penyebab utama terjadinya penyumbatan dan genangan.
--	---

Hasil wawancara petugas menunjukkan bahwa hambatan pelayanan terutama muncul ketika hujan deras karena beban kerja meningkat dan beberapa titik genangan harus dipantau secara bersamaan. Hambatan lain berupa keterbatasan fasilitas pendukung, belum tersedianya toilet khusus petugas, kebutuhan perawatan peralatan, sampah dan sedimentasi yang menyumbat saluran, serta pengaduan yang masuk secara bersamaan atau tidak mencantumkan lokasi secara lengkap. Petugas mengatasi kondisi tersebut melalui pembersihan rutin, pemeriksaan pompa, koordinasi dengan UPT DAS, dan imbauan kepada masyarakat.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan pemeliharaan dan kepuasan masyarakat sama-sama berada pada kategori tinggi. Hasil ini mendukung penggunaan SERVQUAL untuk mengevaluasi pelayanan pemeliharaan rumah pompa, karena penilaian masyarakat tidak hanya terbentuk dari kondisi fasilitas, tetapi juga dari keandalan, daya tanggap, kompetensi, dan kepedulian petugas. Namun, hasil *Assurance* yang tidak signifikan menunjukkan bahwa aspek jaminan tidak selalu menjadi faktor utama dalam kepuasan masyarakat pada objek ini. Hal tersebut dapat terjadi karena masyarakat cenderung lebih memperhatikan hasil nyata pelayanan, seperti genangan yang surut, kondisi saluran, serta kecepatan respons petugas.

Berdasarkan hambatan dan hasil penelitian, rekomendasi yang diberikan adalah program sosialisasi kepada masyarakat mengenai fungsi Rumah Pompa Leuwipanjang, pentingnya menjaga kebersihan saluran drainase, dampak sampah terhadap kinerja rumah pompa, dan tata cara penyampaian pengaduan dengan informasi lokasi yang lengkap. Sosialisasi dapat dilakukan melalui penyuluhan, poster atau spanduk di lokasi, serta media sosial resmi. Rekomendasi ini diharapkan memperkuat komunikasi dua arah dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung pemeliharaan.

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan pemeliharaan Rumah Pompa Leuwipanjang berdasarkan lima dimensi SERVQUAL berada pada kategori tinggi, dengan rata-rata *Tangibles* 3,48, *Reliability* 3,49, *Responsiveness* 3,47, *Assurance* 3,48, dan *Empathy* 3,48.
2. Hambatan pelayanan meliputi meningkatnya beban kerja petugas saat hujan deras, keterbatasan sarana pendukung, sampah dan sedimentasi pada saluran, serta kendala dalam penanganan pengaduan masyarakat.
3. Tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori tinggi dengan rata-rata 3,47, yang menunjukkan bahwa pelayanan pemeliharaan dinilai telah memberikan manfaat dan secara umum sesuai dengan harapan masyarakat.
4. Secara parsial *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan *Assurance* tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan kelima dimensi *SERVQUAL* berpengaruh positif dan signifikan dengan R^2 sebesar 76,5%.

5. Rekomendasi penelitian berupa program sosialisasi mengenai fungsi rumah pompa, kebersihan saluran drainase, dan tata cara pengaduan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat serta mendukung kualitas pelayanan pemeliharaan.

Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini terbatas pada satu lokasi, yaitu Rumah Pompa Leuwipanjang. Sebagian responden tidak berinteraksi langsung dengan petugas sehingga beberapa aspek teknis dinilai berdasarkan pengamatan dan pengalaman. Selain itu, terdapat kemungkinan kemiripan beberapa aspek pengukuran antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Pada dimensi Assurance, masyarakat juga tidak selalu dapat mengamati langsung kemampuan teknis petugas. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel seperti efektivitas penanganan genangan, partisipasi masyarakat, kondisi infrastruktur drainase, serta melakukan penelitian pada rumah pompa atau wilayah lain.

Daftar Pustaka

- Akil Rahman, M. (2021). *Manajemen Kualitas_Muh. Akil Rahman_Repos*.
- Austin, T. (N.D.). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Paten Masa New Normal Di Kecamatan Sako
- Gozaly, J., & Talar, Y. (2021). Analisis Kualitas Layanan Administrasi Bagi Masyarakat (Studi Kasus: Kantor Kecamatan Di Bandung Utara). In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 16, Number 2).
- Mahardika, A. S. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*.
- Olis Vera, L., Artha, U., Rumalessin, T., Alamsyah, R., Manufaktur, P., & Belitung, N. B. (2025). *Service Quality Based On Servqual Dimension And Its Impact On Customer*. 6, 1357–1367.
- Operations Excellence ; Syarifuddin, R., & Asrul, M. (2025). Analysis Of The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction Using The Customer Satisfaction Index And Servqual Methods: A Case Study Of Pt Charoen Pokphand Indonesia Analysis Of The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction Using The Customer Satisfaction Index And Servqual Methods: A Case Study Of Pt Charoen Pokphand Indonesia Article Info Abstract. *Operations Excellence: Journal Of Applied Industrial Engineering*, 17(3), 276–286. <https://doi.org/10.22441/Oe.2025.V17.I3.152>
- Puspita Sari, D., & Suryani, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Japb*, 6, 1095.
- Sinollah, & Masruro. (2021). *Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)*.

- Tambaani, O. S., & Wenas, R. S. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan, Daya Saing Dan Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Pada Cafe Kopi Singgah Amurang The Effect Of Service Quality, Competitiveness And Social Media On Customer Purchase Decisions At The Amurang Coffee Cafe. *Wangke 372 Jurnal Emba*, 14(1), 372–384.
- Umar, A., Juharni, J., & Bahri, S. (2025a). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Paradigma Journal Of Administration*, 3(1), 06–11. <https://doi.org/10.35965/Pja.V3i1.6225>
- Umar, A., Juharni, J., & Bahri, S. (2025b). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Paradigma Journal Of Administration*, 3(1), 06–11. <https://doi.org/10.35965/Pja.V3i1.6225>
- Uu Nomor 25 Tahun 2009.*
- Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (N.D.). *Servqual A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. Retrieved <https://www.researchgate.net/publication/200827786>