

PENGARUH PENGELOLAAN, PEMANFAATAN, DAN PERAWATAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN
(Studi Kasus : Badan Pengelolaan Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi (BP-SPAM)Ploso Tirto
Dsn. Plosonambangan, Ds.Rejosari, Kec. Grobogan, Kab. Grobogan)

Sinjin Mabaroh¹⁾ Maria Magdalena Minarsih, SE.MM²⁾ Heru Sri Wulan, SE.MM³⁾

¹⁾Mahasiswa Jurusan Manajemen, FE, Universitas Pandanaran Semarang, ^{2),3)}Dosen FE Universitas Pandanaran Semarang

ABSTRAK

Maksud dari pengkajian ini untuk mengidentifikasi dampak antara pengelolaan, pemanfaatan dan perawatan terhadap kinerja pelayanan BP-SPAM (Badan Pengelolaan Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi) Ploso Tirto. Dalam penelitian yang dilakukan analisa laporan yang dipakai antara lain: verifikasi kualitas data, verifikasi asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan verifikasi hipotesis. Kesimpulan dari analisa penelitian ini adalah pengelolaan, pemanfaatan, dan perawatan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan BP-SPAM (Badan Pengelolaan Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi) Ploso Tirto. Hasilnya, verifikasi parsial (verifikasi statistik t) pada analisa dan evaluasi studi mensinyalir bahwa: 1) Pengelolaan mempunyai dampak yang tidak relevan bagi kinerja pelayanan dengan t hitung sebanyak 0,744 dan tingkat signifikansi sebanyak 0,495 hasil menandakan lebih α 0,050. 2) Pemanfaatan memiliki pengaruh relevan bagi kinerja pelayanan, hasil t hitung sebanyak 4,833 dan tingkat signifikansi sebanyak 0,000 yang artinya lebih kecil dari α 0,050. 3) Perawatan memiliki pengaruh yang relevan bagi kinerja pelayanan, hasil t hitung sebanyak 5,232 dan tingkat signifikansi sebanyak 0,000 yang menandakan lebih kecil dari α 0,050. Sedangkan hasil verifikasi signifikansi simultan (verification statistic f) menunjukkan 4) Hasil F hitung sebanyak 88,261 dan taraf signifikansi sebanyak 0,000^b yang menandakan signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka pengelolaan, pemanfaatan, dan perawatan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan BP-SPAM (Badan Pengelolaan Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi) Ploso Tirto .

Kata kunci : Pengelolaan, Pemanfaatan, Perawatan, dan Kinerja Pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify the impact between management, utilization and maintenance on the service performance of the Ploso Tirto BP-SPAM (Water Supply and Sanitation Management Agency). In the study, the analysis of the reports used included: verification of data quality, verification of classical assumptions, multiple linear regression analysis and verification of hypotheses. The conclusion from the analysis of this research is that the management, utilization, and maintenance have an effect on the service performance of the Ploso Tirto BP-SPAM (Water Supply and Sanitation Management Agency). As a result, partial verification (t statistical verification) in the analysis and evaluation of studies indicates that: 1) Management has an irrelevant impact on service performance with a t count of 0.744 and a significance level of 0.495, the results indicate more α 0.050. 2) Utilization has a relevant influence on service performance, the result of t count is 4,833 and a significance level of 0,000 which means it is smaller than α 0.050. 3) Treatment has a relevant influence on service performance, the result of t count is 5,232 and the significance level is 0,000 which is smaller than α 0.050. While the results of the simultaneous verification of significance (verification statistic f) show 4) The results of F count are 88.261 and the significance level is 0.000^b which indicates the significance is less than 0.05, so management, utilization, and care together have a significant effect on BP service performance -SPAM (Management Agency for Water Supply and Sanitation Facilities) Ploso Tirto

Keywords: Management, Utilization, Maintenance, and Service Performance

PENDAHULUAN

Bagi seluruh makhluk hidup air adalah unsur yang fundamental, semua makhluk membutuhkan air baik manusia, hewan, dan tumbuhan untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Pentingnya suply air guna kelancaran aktivitas masyarakat, oleh sebab itu pengadaan layanan air bersih oleh pemerintah maupun masyarakat sendiri.

Masyarakat di Indonesia banyak yang belum mendapatkan akses air bersih layak pakai, terutama penduduk pedesaan yang berpendapatan kecil. Selain itu

pada beberapa daerah mengalami kesulitan mendapat air bersih saat kemarau panjang untuk kebutuhan setiap hari. Seperti yang kita ketahui, salah satu rencana pemerintah mengenai infrastruktur SPAMS yang mengikut sertakan masyarakat yaitu Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) yang terdiri dari berbagai *stakeholder* mulai dari yang ditingkat pusat, provinsi, sampai dengan daerah. Sejalan dengan dasar pokok PAMSIMAS, peran aktif dari masyarakat menjadi aspek dalam keberhasilan program. Keikutsertaan semua masyarakat tanpa memandang gender laki-laki maupun perempuan, kaya, miskin dan dilakukan dengan strategi

yang tanggap PAMSIMAS dianggap efektif dan dapat berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat.

Tujuan dari PAMSIMAS yaitu menggalakan akses layanan bagi masyarakat miskin terutama di Desa terbelakang dan pinggiran kota. Dengan terperinci adalah sebagai berikut :

1. Menggalakan implementasi kehidupan yang bersih dan sehat bagi penduduk/masyarakat;
2. Memperbanyak saluran air layak minum dan sterilisasi yang berkesinambungan;
3. Memperbanyak peran pemerintah maupun kelompok penduduk umum untuk menyelenggarakan SPAMS berlandas masyarakat.
4. Meningkatkan efektifitas dan kesinambungan jangka panjang pembangunan dan prasarana air minum dan sanitasi berbasis masyarakat;
5. Mencapai target minimum developmen goals (MDGS), tentang pengurangan separuh jumlah masyarakat yang tidak memiliki akses air serta sanitasi yang berkesinambungan pada tahun 2015

Dalam penelitian ini , peneliti akan menganalisis tentang pengelolaan, pemanfaatan, dan perawatan yang sudah dilakukan oleh petugas BP-SPAM Ploso Tirto, karena tanpa adanya pengelolaan yang baik, pemanfaatan yang sesuai aturan, dan perawatan yang terjadwal pasti akan menimbulkan masalah dan terganggunya aktivitas distribusi air, perpipaan, kualitas air, ketersediaan untuk memenuhi kebutuhan air, dan kegiatan administrasi, serta bagaimana kinerja pelayanan yang diberikan oleh pengurus sehingga masyarakat dapat berpartisipasi dalam menjaga keberlanjutan dari BP-SPAM itu sendiri.

Di Dusun Plosonambangan Desa Rejosari adalah salah satu daerah di Kecamatan Grobogan yang memperoleh program PAMSIMAS reguler tahun anggaran 2015. Sebagian besar masyarakat di dusun Plosonambangan adalah bertani, sehingga penghasilan masyarakat lazimnya sedikit. Program PAMSIMAS di Dusun Plosonambangan dimulai pengerjaan proyeknya pada awal Januari 2016 yang diberi nama (Badan Pengelolaan Sarana Penyediaan Air Minnum dan Sanitasi) BP-SPAMS “PLOSO TIRTO”. Inventarisasi pertamakali meliputi 1 pengeboran sumur dengan kedalaman 19 meter, 1 tandon air, 2 pipa saluran utama sepanjang 700 meter, dan 50 buah meteran air. Dengan pembangunan depot ini diharapkan masyarakat dusun Plosonambangan Desa Rejosari tidak mengalami kesulitan untuk mendapatkan air bersih dengan penerapan prinsip keterjangkauan biaya. Berkaitan dengan program PAMSIMAS yang dilaksanakan di BP-SPAMS Ploso Tirto Desa Rejosari berikut adalah daftar jumlah pelanggan dari tahun 2016 sampai dengan 2021, penetapan tarif, dan data pembayaran PAMSIMAS dari bulan Januari sampai dengan Desember 2020 telah dicantumkan peneliti pada daftar berikut :

Tabel 1.1
Kuantitas pelanggan BP-SPAMS Ploso Tirto tahun 2016-2020

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Jumlah Pelanggan per KK (4 RT)	77	104	112	117	121	123

(Sumber : Data primer 2021, diolah)

Tabel 1.2
Penerapan tarif dan biaya BP-SPAMS Ploso Tirto

Pemasangan sambungan (hanya 1x)	Tarif			Perawatan per bulan
	1-10 m3	11-20m3	21m3 keatas	
Rp. 900.000,-	Rp. 3000,- /m3	Rp. 4000,- /m3	Rp. 6000,- /m3	Rp. 5.000,-

(Sumber : Data primer 2016, diolah)

Tabel 1.3
Data pembayaran pelanggan BP-SPAM Ploso Tirto bulan Januari – Desember 2020

Bulan (2020)	Jumlah tagihan (Rp)	Realitas tertagih (Rp)	Saldo piutang (Rp)	Persentase tertagih
Januari	8.424.000	4.500.000	3.924.000	53,4 %
Februari	9.008.000	1.890.000	7.118.000	20,93 %
Maret	9.800.000	6.923.000	2.877.000	80,84 %
April	9.930.000	3.750.000	6.180.000	37,76 %
Mei	8.194.000	2.227.000	5.967.000	27,17 %
Juni	9.557.000	5.817.000	3.740.000	60,86 %
Juli	9.725.000	3.708.000	6.017.000	38,12 %
Agustus	9.896.000	8.010.000	1.886.000	80,94 %
September	9.718.000	2.312.000	7.406.000	32,79 %
Oktober	9.706.000	4.204.000	5.502.000	43,31 %
November	9.794.000	5.063.000	4.731.000	51,69 %
Desember	9.813.000	4.979.000	4.834.000	50,73 %
JUMLAH	113.565.000	53.383.000	60.182.000	
H	0	0	0	

(Sumber : Data primer 2020, diolah)

Melalui beberapa yang disajikan diketahui telah terjadi peningkatan masyarakat dusun Plosonambangan yang mulai berlangganan air pada SPAMS untuk memenuhi kebutuhan air sehari-hari, serta tarif dari BP-SPAMS yang cukup terjangkau dan tidak mengalami kenaikan biaya selama 5 tahun. Dengan demikian berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi pada masyarakat pelanggan Badan Pengelolaan Sarana Penyediaan Air Minnum dan Sanitasi (BP-SPAM) Ploso Tirto dan data yang diperoleh peneliti di atas maka BP-

SPAM Ploso tirto Dusun Plosonambangan, Desa Rejosari, Kecamatan Grobogan, Kabupaten Grobogan dianggap peneliti sebagai lokasi yang cocok untuk menganalisis; 1) pengelolaan; 2) pemanfaatan; 3) perawatan; terhadap 4) kinerja pelayanan dan menjadikan pelanggan BP-SPAM Ploso Tirto sebagai objek penelitian. Maka peneliti terdorong untuk menganalisa realisasi program Nasional PAMSIMAS diberdayakan pihak pengelola dan masyarakat dusun Plosonambangan Desa Rejosari Kecamatan Grobogan.

Rumusan Masalah

Berlandaskan penjabaran latar belakang yang disajikan peneliti, masalah yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengelolaan memiliki dampak yang relevan/penting bagi kinerja pelayanan BP-SPAM di Dusun Plosonambangan Desa Rejosari Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan ?
2. Apakah pemanfaatan mempunyai dampak yang relevan/penting kinerja pelayanan BP-SPAM di Dusun Plosonambangan Desa Rejosari Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan ?
3. Apakah perawatan mempunyai dampak yang relevan/penting bagi kinerja pelayanan BP-SPAM di Dusun Plosonambangan Desa Rejosari Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan ?
4. Apakah pengelolaan, pemanfaatan, dan perawatan bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kinerja pelayanan BP-SPAM di Dusun Plosonambangan Desa Rejosari Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan ?

TELAAH PUSTAKA

Kinerja Pelayanan

Kinerja adalah tingkah laku atau integritas seorang karyawan dalam menangani pekerjaannya dan tidak melampaui *dead line* yang ditetapkan lembaga atau perusahaan.

Tujuan penilaian kinerja yaitu untuk menjamin pencapaian sasaran, tujuan perusahaan, kedudukan perusahaan, dan sejauh mana target perusahaan, terutama untuk mengetahui apabila terdapat ketidaktepatan waktu maupun penyimpangan agar segera diatasi dan tujuan target tercapai.

Indikator Kinerja Secara Umum

Suatu pekerjaan atau kinerja dapat diukur dengan indikator yang sudah ditetapkan agar dapat mencapai tujuan dan hasil yang optimal. Berikut standar penilaian kinerja menurut Wilson, 2012 :

1. Jumlah Pekerjaan
Adalah bagaimana seseorang atau tim dapat menyelesaikan jumlah pekerjaan yang diminta atau sesuai dengan target yang ditetapkan perusahaan.
2. Kualitas Pekerjaan

Adalah saat karyawan dapat memenuhi persyaratan yang diberikan sesuai dengan standar mutu perusahaan yang ditentukan untuk pekerjaan tersebut.

3. Ketepatan Waktu
Adalah saat pekerja dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan agar dapat memenuhi kuantitas dan kepercayaan pelanggan.
4. Kehadiran
Adalah kedisiplinan karyawan dalam kehadiran dan tidak melanggar kesepakatan waktu yang ditetapkan lembaga perusahaan.
5. Kemampuan Kerja sama.
Seseorang atau kelompok harus dapat bekerja sama agar tujuan dari perusahaan dapat tersampaikan kepada seluruh divisi sehingga lebih optimal dalam mencapai target .

Pelayanan

Pelayanan merupakan tindakan membantu atau memberikan fasilitas yang dibutuhkan yang diberikan kepada orang lain.

Indikator Pelayanan

Kotler dan Keller (2009) mengemukakan indikator dalam sebuah pelayanan berkualitas dapat terpenuhi apabila :

1. *Tangibility*, yaitu penampilan fasilitas fisik, yang dimiliki berupa sarana dan prasarana yang memadai dan penampilan yang optimal
2. *Reliability*, merupakan kecakapan seseorang/kelompok untuk memberikan layanan yang baik sesuai dengan yang dijanjikan.
3. *Responsiveness*, tanggap dan sigap dalam membantu keluhan dan jasa yang ada.
4. *Assurance*, pemahaman terhadap pekerjaan yang dilakukan dan etika kesopanan yg dimiliki untuk mendapat kepercayaan.
5. *Empaty*, keseriusan dalam memberikan perhatian kepada semua pelanggan atau pengunjung.

Dari pengertian pelayanan dan kinerja diatas maka bisa ditarik kesimpulan yaitu, kinerja pelayanan ialah kemampuan seseorang atau sebuah tim dengan suka rela dalam mengerjakan tanggung jawabnya serta mengoptimalkan sesuai dengan tugasnya, sehingga mendapat hasil seperti yang ditargetkan organisasinya maupun pelangganya.

Pengelolaan

Pada umumnya pengelolaan adalah kegiatan merubah/memproses sesuatu, mengorganisasikan, mengawasi, sehingga memiliki nilai yang lebih baik dari semula mencapai tujuan. Pengelolaan bisa dikatakan menjadi media untuk mengklasifikasikan/memanajemen apa yang dikerjakan supaya sejalan dengan kepentingan sehingga lebih efektif dan dapat dimanfaatkan.

Fungsi Pengelolaan

Dalam bukunya *Principles of Management* Geroge R. Terry, 2006 (Sukarna, 2011) menjabarkan tentang fungsi pengelolaan yang sistematis mencakup :

1. Mempunyai konsep (*planning*) yaitu kegiatan mengolah semua fakta lalu membuat keputusan dan peramalan jangka pendek, menengah, dan panjang agar mendapat ketetapan yang diinginkan.
2. Pengorganisasian (*organizing*) yaitu kegiatan memastikan semua kelompok kerja telah melakukan kegiatan dan pekerjaan sesuai kapasitas dan tanggungjawab serta wewenang sampai tujuan yg ditetapkan terwujud.
3. Penggerakan (*actuating*) yaitu memastikan setiap anggota atau kelompok memiliki kesadaran dan tekad untuk melakukan pekerjaan dan mencapai tujuan sesuai perencanaan.
4. Pengawasan (*controlling*) adalah kegiatan mengoreksi, evaluasi, dan pengukuran guna memastikan semua berjalan sesuai perencanaan dan jika perlu mengambil tindakan .

Pemanfaatan

Pemanfaatan adalah cara atau melakukan kegiatan untuk mengolah sesuatu yang ada agar lebih bermanfaat dan tepat guna.

Pemanfaatan yang dimaksud pada penelitian ini yaitu turunan dari kata “manfaat” sendiri. Maka dapat dikatakan memaikai sesuatu untuk aktivitas yang berguna dengan pemakaian secara langsung maupun tidak langsung.

Perawatan

Menurut pemaparan Corder (1988), bahwa perawatan adalah gabungan dari kegiatan memperbaiki sesuatu dan menjaga agar tetap dalam keadaan baik sampai tidak ada kerusakan yang berarti dalam proses operasi. Selain itu perawatan bisa juga dikatakan proses pemeliharaan untuk menambah dan mempertahankan daya dukung mesin selama proses produksi berlangsung, memperbaiki, dan memelihara.

Tujuan Perawatan

Tujuan dilakukanya perawatan menurut Mustofa (2014) dapat dilakukan dengan cara :

1. Memastikan terjaganya kualitas produk dan memuaskan konsumen dengan cara menyesuaikan, pelayanan dan mengoperasikan mesin, serta tempat sesuai fungsinya.
2. Mengefektifkan umur dari kegunaan sistem. Selalu berupaya agar sistem yang digunakan aman dan susuai aturan sehingga meminimalkan kerusakan dan gangguan keamanan.
3. Menekan biaya produksi dengan melakukan perbaikan sehingga tidak terjadi maslah yang lebih besar dan biaya yg besar pula.
4. Menekan banyaknya dan kuatnya gangguan yang dapat menghambat proses produksi dan operasi.

5. Tidak membuang biaya untuk keperluan yg tidak perlu dengan memaksimalkan kapasitas produksi dari peralatan dan sistem yang telah dimiliki.
6. Mencegah adanya kerusakan-kerusakan pada saat mesin sedang beroperasi.
7. Memelihara peralatan dengan optimal agar mesin dan fasilitas berada pada kondisi siap beroperasi.
8. Merencanakan metode, menyiapkan fasilitas, menyiapkan personel/tim guna mengerjakan perawatan dengan baik.

Penelitian terdahulu

Referensi pengkajian yang digunakan berupa jurnal terkait disajikan penulis pada daftar berikut :

Table 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul Penelitian	Hasil
1	Andito (2013)	Evaluasi Implementasi Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) di Kec. Karangrayung Kab. Grobogan	Dapat ditarik kesimpulan bahwa , pengadaan PAMSIMAS efektif dalam membantu penyediaan air bersih di Kecamatan Karangrayung. Dampak lainnya yaitu berkurangnya masyarakat yang BAB sembarangan, ini dikarenakan mudahnya akses air bisa mendorong masyarakat untuk hidup sehat.
2	Nurul Fitriyani (2013)	Evaluasi Pemanfaatan Air Bersih Program PAMSIMAS di Kecamatan Tembalang	Kinerja pelayanan serta kinerja pemanfaatan prasaran sudah cukup layak. Namun masih ada yang perlu ditingkatkan dalam pengecekan berkala baik fisik dan uji klinis air di PAMSIMAS Kec. Tembalang pada Dinas Kesehatan setempat guna menjamin air benar-benar layak konsumsi.
3.	Rofiana (2015)	Implementasi Kebijakan Program PAMSIMAS (Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat)	Program PAMSIMAS berhasil. Hal ini dilihat dari meningkatnya kualitas dan kuantitas air yang didistribusikan pada konsumen, memberikan pengaruh yang positif terhadap kesehatan masyarakat, serta meningkatnya kesadaran masyarakat akan masalah

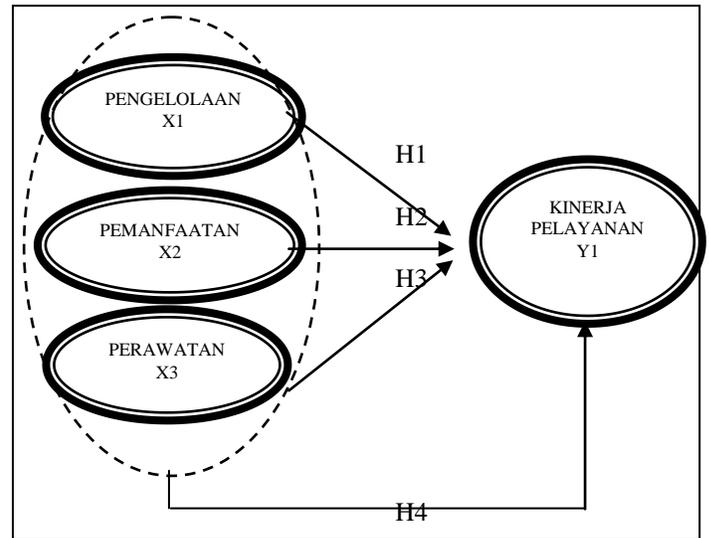
			kesehatan dan Lingkungan Hidup yang dilihat dari berkurangnya penyakit diare dan kulit.
4	Nazar (2018)	Evaluasi Keberhasilan Pengelolaan Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat di Kabupaten Aceh Besar	Kondisi internal PAMSIMAS II dinyatakan KUAT ,hal ini dibuktikan dengan metode SWOT menggunakan program EFAS dan IFAS dengan hasil <i>Weakness</i> /kelemahan lebih kecil dari kekuatan dan peluang <i>opportunity</i> lebih banyak dari pada ancaman , ini sangat baik untuk kemajuan PAMSIMAS II kedepanya.
5	Trijuni anto (2016)	Analisis Faktor Keberlanjutan Sarana Air Minum Program PAMSIMAS di Kabupaten Kupang Provnsi Nusa Tenggara Timur	Kondisi keberlanjutan di 9 desa tidak berfungsi dengan baik. Untuk menyelamatkan keberlanjutanya harus dilakukan koordinasi dengan Kabupaten sebagai naungan masyarakat,serta penambahan jumlah fasilitator.
6	Yuliani (2015)	Kinerja Pelayanan Air Bersih Berbasis Masyarakat di Kelurahan Tugurejo Kota Semarang.	Dalam kasus ini, sub unit pengelolaan air bersih BKM Makmur Abadi sudah berhasil dalam menyediakan pelayanan air bersih kepada masyarakat pelanggan yaitu masyarakat RW I dan V di Kelurahan Tugurejo. Dimana masyarakat dapat memperoleh air bersih dengan harga yang lebih murah, kualitasnya yang lebih baik, dan kemudahan dalam memperoleh air bersih dari keadaan sebelumnya. Namun masih ada kendala yang didapat yaitu banyaknya air, kelancaran distribusi, dan keluhan yang perlu tanggapan yang bik.

Sumber : Bagus Danar A(2013), Nurul Fitriani (2015),Rofiana (2015), Nazar (2018), Trijunianto (2016), Yuliani (2015)

Kerangka Pemikiran Teoritis

Pemikiran observasi ini bisa diamati pada gambar struktur peneltian berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Penelitian



METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan peneltian kuantitatif ditunjukan dengan informasi yang didapat berupa angka, serta menggunakan pendekatan deskriptif dan verivikatif.

Objek dan Subjek Penelitian

Objek Pengkajian merupakan permasalahan yang dianalisis. Objek dari penelitian ini adalah Pengaruh Pengelolaan, Pemanfaatan, dan Perawatan terhadap Kinerja Pelayanan BP-SPAM (Badan Pengelolaan Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi) Plosos Tirto Desa Rejosari

Subjek observasi adalah tempat dimana variable didapatkan. Subjek penelitian ini adalah pelanggan dari Badan Pengelolaan Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi (BP-SPAM) Ploso Tirto Desa Rejosari Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan

Tabel 3.1
Operasional Variable

No	Var.	Dimensi Variabel	Parameter/Indikator
1	Pengelolaan (Terry, 2006 : 342)	a. Perencanaan / <i>planning</i>	<ul style="list-style-type: none"> Membuat perkiraan untuk masa yang akan datang dan Merumuskan
	mengemukakan bahwa pengelolaan dapat dikatakan manajemen,	b. Pengorganisasian / <i>organizing</i>	<ul style="list-style-type: none"> tindakan serta pembatasan risiko sekecil mungkin Menetapkan wewenang tertentu

	sehingga pengelolaan dipahami sebagai suatu proses membeda bedakan atas merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengawasi dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni agar dapat menyelesaikan target yang telah disepakati sebelumnya.		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengatur dan memberikan tanggung jawab kepada setiap anggota serta personalia sesuai dengan fungsinya ▪ Berfokus pada pelanggan dan pencegahan masalah ▪ Mendorong orang untuk berinovasi dalam mencapai visi dan misi ▪ Terbuka dan tanggungjawab. ▪ Membimbing staf agar menjalankan tugas sesuai ketrampilan yang dimiliki. ▪ Melakukan komunikasi dengan jelas ▪ Directing, staffing, dan Mengukur serta mengoreksi aktivitas ▪ Mengambil tindakan korektif agar berjalan sesuai rencana ▪ Mengetahui bila ada penyimpangan dan segera mengondisikanya
2	Pemanfaatan Poerwadarminto (2002) pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang artinya faedah, dengan mendapatkan penambahan yang berarti proses atau perbuatan	<p>c. Penggerakan/actuating</p> <p>d. Controlling/pengawasan.</p> <p>a. Efektivitas akses air berkesinambungan</p> <p>b. Peningkatan kapasitas pemanfaatan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ menggunakan peralatan yang ramah lingkungan ▪ mengedukasi masyarakat agar berpartisipasi ▪ terciptanya lingkungan bersih ▪ pengawasan kualitas dan kuantitas memanfaatkan air. ▪ Bertambahnya masyarakat yang memiliki akses air

	memanfaatkan		
3	Perawatan/pemeliharaan O'Connor (2001) yaitu suatu kegiatan untuk menjaga dan memelihara fasilitas yang ada, serta memperbaiki.	<p>a. Pelaksana</p> <p>b. Tujuan utama</p> <p>c. pendukung aktivitas produksi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pengecekan air dan mesin secara rutin ▪ Penggantian spare part yg terjadwal ▪ Penjadwalan perawatan peralatan dengan benar. ▪ Memperpanjang umur penggunaan dan Memaksimalkan umurkegunaan sistem ▪ Menjamin keselamatan pelanggan dan pengelola air sanitasi ▪ Menjamin ketersediaan air ▪ Biaya operasional lebih sedikit dan sebanding ▪ Memaksimalkan kapasitas produksi dan kualitas ▪ Menyiapkan tim / personel perawatan.
4	Kinerja Edison (2016) kinerja adalah efek lanjutan dari sebuah proses yang merujuk dan diukur sampai dengan masa yang ditentukan berlandaskan kesepakatan atau karakteristik individu,	<p>a. Komunikasi</p> <p>b. Kualitas.</p> <p>c. Ketepatan waktu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ professional ▪ mampu bekerja sama dalam team dan membentuk hubungan sehat dengan rekan dan lingkungan kerja ▪ Memiliki kemampuan bicara yang jelas mudah dimengerti ▪ Responsive, peka, dan teliti ▪ Ketetapan dalam menyelesaikan tugas dan Memenuhi standar yang diminta ▪ Tidak melampaui <i>dead line</i> ▪ Bekerja sesuai

	seperti bakat dan kemampuan	d. Kuantitas e. Efektifitas	waktu yang ditentukan(tidak telat/mangkir) ▪ Mampu menyelesaikan tugas individu sesuai jumlah target. ▪ Menggunakan sumber daya yang ada secara optimal
pelayanan Kotler (2003) pelayanan (sevice) adalah kegiatan ataupun kinerja yang dapat diterima oleh pelanggan, konsumen, atau penerima jasa.		f. <i>Tangibility</i> g. <i>Reability</i> h. <i>Respon siveness</i> i. <i>Assurance</i> f. <i>Empaty.</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Good lucking</i> ▪ Menggunakan seragam/atribut kerja yang sesuai <ul style="list-style-type: none"> ▪ Peralatan dan fasilitas yang meadai ▪ Memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan. ▪ Memberikan bantuan pada pengunjung dan melakukan pelayanan secara tepat. ▪ Memiliki wawasan yang luas dan Memahami produk yang dijual ▪ Sopan santun dan ramah ▪ Mampu meyakinkan ▪ <i>Customer</i> ▪ Mendapatkan kepercayaan pelanggan. ▪ Kesedian memberikan bantuan dan perhatian yang pada semua <i>customer</i> tanpa memilih

Sumber : Terry 2006, "Prinsip-prinsip Mananjemen"; Poerwadarminto 2002, "Kms Umun Bahasa Indonesia"; O'Connor 2001, "Participal Realibility Enggineering"; Edison

2016, "Manajemen Sumber Daya Manusia"; Kotler 2003, "Mananjemen Pemasaran".

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi pada pendalaman ini yaitu subjek yang berkaitan dengan penelitian. Dilakukan pada sebagian pengguna/pelanggan Badan Pengelolaan Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi (BP-SPAMS) Ploso Tiro. Total populasi disajikan penulis dalam daftar berikut :

Tabel 3.2
Populasi Pelangan BP-SPAM Ploso Tirto

No	Keterangan	Populasi
1	RT 1	39 KK
2	RT 2	32 KK
3	RT 3	26 KK
4	RT 4	24 KK
Jumlah		121 KK

Sumber : data primer 2020, diolah

Sampel

Untuk analisa studi ini, penulis menggunakan teknik sampel acak sederhana, dinyatakan sederhana kaerena pemungutan sampel komponen populasi dikerjakan secara acak tanpa memandang kedudukan yang ada..

Untuk mendapatkan sampel yang digunakan, penulis menetapkan tingkat kesalahan sebanyak 5%, karena pada setiap penelitian sangat kecil kemungkinan untuk mendapatkan hasil sebanyak 100%. Maka digunakan rumus *Sloving* dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{121}{1 + 121 \times 0,05^2}$$

$$n = \frac{121}{1 + 121 \times 0,0025}$$

$$n = \frac{121}{1 + 0,3025} = 92,89$$

Dibulatkan menjad 93 resp.

Dari perhitungan rumus *sloving* yg dilakukan penulis dapat diketahui populasi berjumlah 121 KK dengan taraf kesalahan 5%, maka dapat diketahui sampel yang akan digunakan peneliti sebanyak 93 responden.

Metode Pengupulan Data

Adapun metode pemungutan informasi pada observasi yang dilakukan penulis seperti di bawah ini :

1. Data Primer

Ialah informasi/data yang didapatkan secara langsung dari sumber aslinya.

2. Data sekunder
Adalah informasi yang sudah ada dan sudah di buat oleh suatu lembaga dan dipublikasikan secara umum.
3. Angket (kuisisioner)
Adalah kegiatan memberikan beberapa pertanyaan/pernyataan secara tertulis kepada informan guna mendapatkan informasi data yang diinginkan.
4. Wawancara terbuka
Adalah kegiatan mewawancarai informan secara langsung dan pertanyaan yang digunakan tidak terikat/terbatas.

METODE ANALISA DATA

Informasi pada observasi ini diolah dengan aplikasi SPSS edisi 22 untuk mengetahui tingkat kebenaran hipotesis dan kesalahannya.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistic deskriptif yaitu proses menganalisa dengan menjabarkan dan menggambarkan data namun tidak membuat kesimpulan baik umum maupun generalnya saja. Perhitungan yang dipakai pada observasi ini ialah rata-rata (*mean*), median, modus, deviasi dan penghitungan lainnya.

Uji Asumsi Klasik

Kegiatan mengverivikasi data apakah sudah memenuhi asumsi klasik dengan mengverivikasi normal/tidaknya distribusi data, terjadinya *multikoliniearitas*, apakah terdapat *autokorelasi*, dan memastikan tidak terdapat gejala *hetero skedastisitas*.

Adapun penjelasannya sebagai berikut :

Verivikasi Normalitas

Digunakan untuk mengetahui apakah residual tersebar secara normal dengan mengamati grafik dan penghitungan yang sudah diolah. Standar residual dikatakan normal apabila nilai signifikasi $>0,050$.

Verivikasi Multikolinieritas

Pengujian data dengan cara menganalisa apakah jumlah *hetero skedastisita(VIF)* <10 dan toleransi $<0,01$ pada variabel dalam model regresi.

Verivikasi Heteroskedasitas

Proses mengverivikasi *Heteroskedasitas* pada data yg sudah diolah dengan cara , uji *white*, membaca grafik plot, verivikasi park dan uji gleser.

Analisa Regresi Linier Berganda

Penggunaan analisis jenis ini adalah agar tahu apakah antar variabel terikat memiliki hubungan paa variable bebas (pengelolaan, pemanfaatan, perawatan terhadap kinerja pelayanan).

Sedangkan model regresi yang dipakai pada kajian ini seperti berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dengan keterangan :

- Y = Kinerja Pelayanan
- a = Konstanta
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi variabel dependen
- X_1 = Pengelolaan
- X_2 = Pemanfaatan
- X_3 = Perawatan
- e = variabel pengganggu (0,05)

Setelah mendapatkan hasil koefisien regresi berganda, lalu menjumlah korelasi prediktor pengelolaan, pemanfaatan, dan perawatan, serta menjumlah koefisien determinasi, dan verivikasi signifikasi korelasi ganda. Setelah jumlah F hitung didapatkan, maka harus di analisa apakah F_{hitung} dengan F_{tabel} dan signifikasi pada hasil olahan SPSS.

Tujuan dari analisis regresi ini adalah guna mendapatkan gambaran secara universal mengenai hubungan antar variable independen dengan variable dependen di sebuah lembaga baik simultan atau secara parsial.

Uji Statistik t (Verivikasi Parsial)

Berdasarkan penjelasan Sugiyono (2018) verivikasi t jawaban semntara dari pertanyaan yang dibuat peneliti hubungan antar variable.

Syarat hipotesa verivikasi t adalah sebagai berikut :

1. apabila α lebih dari 0,05 dengan t hitung $>$ t tabel menandakan adanya dampak yang penting/relevan dari variabel bebas padavariabel terikat.
2. Apabila jumlah α lebih dari 0,05 dengan t hitung $<$ t tabel menandakan terjadi pengaruh yang tidak signifikan pada variabel terverivikasi.

Uji Statistik Fisher (Verivikasi Simultan)

Dipakai guna mendapati seluruh pengaruh variable bebas bersama-sama telah memberikan dampak pada variable terikat, dengan syarat jumlah Sig. $\leq 0,050$ agar dikatakan mempengaruhi secara simultan.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Kegiatan menganalisa besarnya hubungan semua variable yang digunakan secara jelas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Verivikasi Statistik Deskriptif

Verivikasi statistic deskripsi diaplikasikan agar mengetahui representasi dengan penjelasan hasil informasi yang diamati melalui jumlah mean, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, kemencengan dan lain-lain.

Tabel 4.11
Data Verivikasi Statistik Deskriptif

	Ra nge	Mi n	Ma x	Mea n	Std. devia si	vari anc e	Ske wne ss

Pengelolaan	1,89	3,11	5,00	4,2258	,46943	,220	,222
Pemanfaatan	2,33	2,67	5,00	3,8551	,57627	,332	,599
Perawatan	2,12	2,88	5,00	4,0144	,51773	,268	,330
Kinerja Pelayanan	2,21	2,79	5,00	3,8542	,55384	,307	,767
Valid N							

Sumber : Data Primer, telah diolah 2021

Berdasarkan perhitungan pada daftar di atas menunjukkan :

1. variabel pengelolaan jawaban minimum responden 3,11 , maksimum 5,00, dengan total rata-rata 4,22, standar deviasi sebanyak 0,46, variasi 0,22, serta kemencengan 0,22.
2. Variabel pemanfaatan jawaban minimum responden 2,67 , maksimum 5,00, dengan total rata-rata 3,85, standar deviasi sebanyak 0,57, variasi 0,33, serta kemencengan 0,59.
3. Variabel perawatan jawaban minimum responden 2,88 , maksimum 5,00, dengan total rata-rata 4,01, standar deviasi sebanyak 0,51, variasi 0,26, serta kemencengan 0,33.
4. Variabel kinerja pelayanan jawaban minimum responden 2,79 , maksimum 5,00, dengan total rata-rata 3,85, standar deviasi sebanyak 0,55, variasi 0,30, serta kemencengan 0,76.

Uji Validitas

Hasil verivikasi validitas memakai analisa faktor yang bisa diamati dalam tabel 4.12 di bawah ini :

Tabel 4.12
Hasil Verivikasi Validitas

N O	VARIABEL	INDIKATOR	r HITUNG	r TABEL	KET Valid
1	Pengelolaan	X1.1	0.477	.261	√
		X1.2	0.356	.261	√
		X1.3	0.540	.261	√
		X1.4	0.503	.261	√
		X1.5	0.552	.261	√
		X1.6	0.548	.261	√
		X1.7	0.207	.261	√
		X1.8	0.391	.261	√
		X1.9	0.513	.261	√
2	Pemanfaatan	X2.1	0.521	.261	√
		X2.2	0.566	.261	√
		X2.3	0.336	.261	√
		X2.4	0.519	.261	√
		X2.5	0.511	.261	√
		X2.6	0.561	.261	√
3	Perawatan	X3.1	0.560	.261	√

		X3.2	0.489	.261	√
		X3.3	0.581	.261	√
		X3.4	0.586	.261	√
		X3.5	0.599	.261	√
		X3.6	0.504	0.261	√
		X3.7	0.359	0.261	√
		X3.8	0.066	0.261	√
4	Kinerja Pelayanan	Y1.1	0.355	.261	√
		Y1.2	0.390	.261	√
		Y1.3	0.479	.261	√
		Y1.4	0.407	.261	√
		Y1.5	0.374	.261	√
		Y1.6	0.393	.261	√
		Y1.7	0.440	.261	√
		Y1.8	0.447	.261	√
		Y1.9	0.378	.261	√
		Y1.10	0.453	.261	√
		Y1.11	0.411	.261	√
		Y1.12	0.470	.261	√
		Y1.13	0.402	.261	√
		Y1.14	0.443	.261	√

Sumber : Data Primer, diolah 2021

Pada daftar verivikasi validitas yang dilakukan penulis mendapatkan jumlah r hitung lebih besar dari r tabel dengan demikian data menunjukkan masing-masing indikator valid.

Uji Reliabilitas

Pada verivikasi reliabilitas ini dapat diamati pada daftar di bawah :

Table 4.13
Pengujian Reliability

Var.	α Cronbach	α standart	Ket.
PENGLOLAAN	0.864	0.7	Reliable
PEMANFAATAN	0.776	0.7	Reliable
PERWATAN	0.824	0.7	Reliable
KINERJA PELAYANAN	0.900	0.7	Reliable

Sumber : Data Primer, diolah 2021

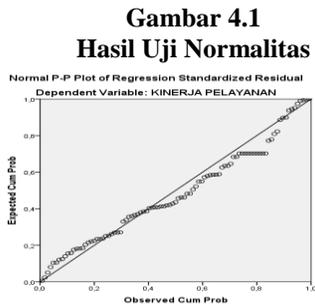
Dari tabel verivikasi di atas menunjukkan nilai alfa variabel pengelolaan sebanyak 0,864, pemanfaatan sebanyak 0,776, perawatan sebanyak 0,824, dan kinerja pelayanan sebesar 0,900. Maka data menyimpulkan bahwa pernyataan pada angket ini *reliabel* memiliki reliabilitas tinggi karena jumlah *cronbach alpha* >0,70.

Verivikasi Asumsi Klasik

Verifikasi asumsi klasik digunakan untuk mendeteksi apabila suatu model regresi sudah baik, dikatakan baik apabila tidak ditemukannya penyimpangan asumsi klasik dalam versinya.

Verifikasi Normalitas

verifikasi normalitas dikerjakan dengan *Normal Probability Plot* (P-Plot)

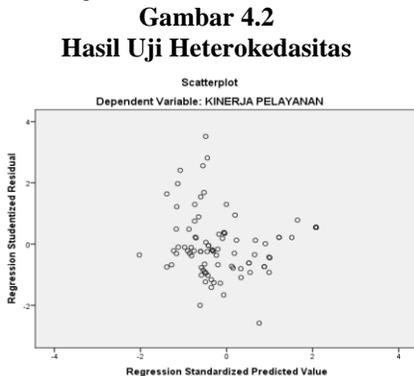


Sumber : Data Primer, diolah 2021

Dalam penelitian ini sebagian besar data menyebar pada garis diagonal serta sejalan dengan arah garis, dan sedikit data agak menjauh dari garis miring. Maka pola tersebut dikatakan cukup dikatakan normal dan bentuk regresi sudah memenuhi asumsi normalis.

Hasil Verifikasi Heterokedasitas

Adapun hasil verifikasi heterokedasitas yang diteliti dapat diamati dalam gambar dan daftar di bawah :



Sumber : Data Primer, yang diolah 2021

perhitungan verifikasi *heteroskedastisitas* yang dilakukan peneliti menunjukkan tidak terdapat satu pun variable bebas secara signifikan dengan nilai residul. Ini menandakan bentuk regresi tidak terdapat tanda-tanda *heteroskedasitas*.

Tabel 4.15 Hasil Verifikasi Gleser

Model	Koefisien Tidak Standar	Stand ar koefis	T	Sig.
-------	-------------------------	-----------------	---	------

		ien			
		B	Std. eror		
1	(konstan)	,050	,276		,181 ,857
	PENGELO LAAN	,064	,086	,054	,744 ,459
	PEMANF AATAN	,397	,082	,413	4,83 3 ,000
	PERAWA TAN	,500	,096	,467	5,23 2 ,000

a. Variabel terikat : KINERJA PELAYANAN

Sumber : Data Primer, diolah 2021

Verifikasi Multikolinieritas

Adapun hasil uji multi kolinieritas bias diamati pada tabel 4.16 di bawah ini :

Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas Coefficients^a

Model	Unstand ardized Coeffici ents		Stan dar koefi sien	t	Sig .	Statistic kolinearitas	
	B	Std Er or				Tole ransi	VIF
1	(konstan)	,050	,276		,181 ,857		
	PENGELO LAAN	,064	,086	,054	,744 ,459	,538	1,860
	PEMANFA ATAN	,397	,082	,413	4,833	,000	,388
	PERAWAT AN	,500	,096	,467	5,232	,000	,354

a. Variabel Terikat : KINERJA PELAYANAN

Sumber : Data Primer, diolah 2021

Berdasar data daftar 4.16 yang dibuat penulis didapatkan jumlah toleransi seluruh variable bebas ≥ 0.10 , sedangkan jumlah $VIF \leq 10$ hal ini menandakan bahwa tidak ditemukan korelasi antar variable bebas.

Teknik Analisa Data

Hasil Uji t (Verifikasi Parsial)

Hasil verifikasi parsial yang dilakukan peneliti ini dapat dijelaskan dalam daftar perhitungan di bawah :

Tabel 4.17
Data Verivikasi t (Verivikasi Parsial)

Bentuk	Unstandardized Coefficients		Standar Koefisien	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (konstan)	,050	,276		,181	,857
PENGELOLAAN	,064	,086	,054	,744	,459
PEMANFAATAN	,397	,082	,413	4,833	,000
PERAWATAN	,500	,096	,467	5,232	,000

a. Variabel Terikat : KINERJA PELAYANAN

Sumber : Data Primer, diolah 2021

Asumsi 1: Pengaruh pengelolaan kepada kinerja pelayanan

Hasil verivikasi asumsi 1 dapat diamati pada tabel 4.17 di atas menunjukkan variable pengelolaan mempunyai t hitung sebanyak 0,744 dan jumlah signifikasi sebanyak 0,495. Maka tingkat signifikasi melebihi α 0,050 , jadi dapat dikatakan bahwa pengelolaan memiliki pengaruh yang tidak signifikan pada kinerja pelayanan BP-SPAM Ploso Tirto, maka pengelolaan memiliki dampak bagi kinerja pelayanan, karena pengelolaan yang baik juga akan memberikan kepuasan bagi pelanggan dan kenyamanan serta kelancaran para pekerja.

Asumsi 2 : Dampak pemanfaatan terhadap kinerja pelayanan

Hasil verivikasi asumsi 2 bisa diamati pada tabel 4.17. variable pemanfaatan memiliki t hitung sebanyak 4,833 dan taraf signifikasi sebanyak 0,000. Maka menerima H_a dan menolak H_0 , maka dapat dikatakan pemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan BP-SPAM (Badan Pengelolaan Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi) Ploso Tirto, dan dikarenakan taraf signifikasi lebih kecil dari 0,05 dan t hitung lebih banyak artinya pemanfaatan memiliki dampak pada kinerja pelayanan. Pemanfaatan yang sesuai standar dan tujuan dari Program PAMSIMAS sehingga menjadi badan yang tepat guna dan berkelanjutan serta membawa manfaat bagi masyarakat.

Asumsi 3: Pengaruh perawatan terhadap kinerja pelayanan

Kesimpulan verivikasi asumsi 3 dapat diamati pada tabel 4.17. variable perawatan/pemeliharaan memiliki t hitung 5,232 dan tingkat signifikasi 0,000 artinya menerima H_a dan menolak H_0 , maka dapat dikatakan perawatan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan BP-SPAM (Badan Pengelolaan Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi) Ploso Tirto, dan signifikasi yg dimiliki <0.05 dan r hitung $>r$ tabel yang menandakan adanya dampak pada kinerja pelayanan, karena perawatan yang baik akan memudahkan system, memperpanjang umur mesin dan menjaga kuantitas serta kualitas dari produk dan

jasa yang di jual sehingga akan meminimalkan pengeluaran dan memaksimalkan manfaat.

Hasil Uji F (Verivikasi Simultan)

Tabel 4.18
Hasil Verivikasi F (Verivikasi Simultan) ANOVA^a

Model	Jumlah kuadrat total	Df	Rata2 kuadrat	F	Sig.
1 Regresion	21,121	3	7,040	88,261	,000 ^b
Residual	7,099	89	,080		
Total	28,220	92			

a. variable terikat : KINERJA PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), PERAWATAN, PENGELOLAAN, PEMANFAATAN

Sumber : Data primer, diolah 2021

Berdasarkan daftar pengitungan yang di buat peneliti menunjukkan hasil F hitung sebanyak 88,261 dan taraf signifikasi 0,000^b yang menandakan tingkat signifikasi $<0,05$ serta F hitung $>$ dari F tabel . Dengan hal ini dapat diverivikasi bahwa pengelolan, perawatan, dan pemanfaatan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan BP-SPAM Ploso Tirto.

Hasil Analisa Regresi Berganda

Table 4.19
Hasil Verivikasi Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standar Koefisien	t	Sig.
	B	Std. eror	Beta		
1 (Konstan)	,050	,276		,181	,857
PENGELOLAAN	,064	,086	,054	,744	,459
PEMANFAATAN	,397	,082	,413	4,833	,000
PERAWATAN	,500	,096	,467	5,232	,000

a. Variabel terikat : KINERJA PELAYANAN

Sumber : Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan daftar statistic menjelaskan hasil dari koefisien regresi seperti di bawah :

$$Y = 0,050 + 0,064X_1 + 0,397X_2 + 0,500X_3$$

Persesuaian di atas menjelaskan :

- Nilai konstanta menunjukkan hasil kinerja pelayanan (Y). Variabel pengelolaan, pemanfaatan, dan perawatan dinyatakan konstan dengan nilai 0,050.
- Koefisien regresi variabel pengelolaan sebanyak 0,064. Koefisien ini menjabarkan terdapat dampak dari pengelolaan terhadap kinerja pelayanan, maka saat pengelolaan semakin optimal akan ada peningkatan kinerja pelayanan sebanyak 0,064.
- Koefisien regresi variabel pemanfaatan sebanyak 0,397. Koefisien ini menjabarkan terdapat dampak pada pemanfaatan terhadap kinerja pelayanan, maka saat pemanfaatan semakin optimal akan ada peningkatan kinerja pelayanan sebesar 0,397.
- Koefisien regresi variabel perawatan sebanyak 0,500. Koefisien ini menjabarkan adanya dampak antara perawatan terhadap kinerja pelayanan, maka saat perawatan semakin optimal akan ada peningkatan kinerja pelayanan sebesar 0,500.

Hasil Verifikasi Koefisien Determinasi (R²)

Hasil verifikasi koefisien determinasi yang peneliti olah dapat diamati pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.20
Hasil Verifikasi Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary

Model	R	R Square	R Square yang disesuaikan	Std. Kesalahan Perkiraan
1	,865 ^a	,748	,740	,28243

a. Predictors: (Constant), PERAWATAN, PENGELOLAAN, PEMANFAATAN

Sumber : Data Primer, yang diolah 2021

Berdasarkan daftar perhitungan yang dibuat peneliti nilai R Square yang disesuaikan yaitu 0,740 atau mendekati 1. Hal ini berarti 74% variabel dependen kinerja pelayanan BP-SPAM (Badan Pengelolan Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi) Ploso Tirto, dapat dijelaskan oleh variabel pengelolaan, pemanfaatan, dan perawatan. Maka ketiga variabel bebas memiliki dampak dan mendekati seluruh data yang diperlukan untuk menginterpretasikan variasi dari variabel dependen. Sedangkan sisanya $100\% - 74\% = 26\%$ dijabarkan oleh penyebab lainnya yang tidak dicantumkan pada bentuk analisa ini.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dikerjakan oleh peneliti, maka adanya kesimpulan yang dibuat oleh penulis sebagai berikut :

- Ditemukan dampak yang tidak relevan dari pengelolaan terhadap kinerja pelayanan BP-SPAM (Badan Pengelolan

Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi) Ploso Tirto. Hal ini dijelaskan berdasarkan nilai uji t sebanyak 0,744 dengan taraf signifikansi sebanyak 0,495, maka semakin optimal pengelolaan akan memberikan pengaruh terhadap kinerja pelayanan lembaga walaupun hanya sedikit.

- Adanya dampak yang signifikan antara pemanfaatan kepada kinerja pelayanan BP-SPAMS (Badan Pengelolan Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi) Ploso Tirto, kesimpulan ini berlandaskan pada nilai uji t sebanyak 4,833 dengan taraf signifikansi sebanyak 0,000 itu menandakan jika pemanfaatan baik yang dilakukan maka akan meningkatkan dampak baik pula pada kinerja pelayanan.
- Adanya dampak yang signifikan antar perawatan kepada kinerja pelayanan BP-SPAMS (Badan Pengelolan Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi) Ploso Tirto, dibuktikan Daru nilai uji t sebanyak 5,232 dengan taraf signifikansi 0,000, maka semakin baik perawatan/pengelolaan yang dilakukan berdampak pada kinerja pelayanan.
- Ayadanya dampak/pengaruh yang signifikan secara simultan antara pengelolaan, pemanfaatan, dan perawatan kepada kinerja pelayanan BP-SPAMS (Badan Pengelolan Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi) Ploso Tirto,. Kesimpulan ini berlandaskan berdasar verifikasi fisher sebanyak 88,261 dan taraf signifikansi 0,000b. Maka semakin baik pengelolaan, pemanfaatan, dan perawatan maka akan semakin optimal kinerja pelayananya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pengakjian yang dilaksanakan dengan ini peneliti beberapa saran terkait program PAMSIMAS yang dijalankan oleh BP-SPAM (Badan Pengelolan Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi) Ploso Tirto, seperti di bawah ini :

- Strategi sosialisasi yang dilakukan oleh petugas BP-SPAMS (Badan Pengelolan Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi) Ploso Tirto sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi demi tercapainya tujuan dari lembaga dan program PAMSIMAS untuk memberdayakan sanitasi berbasis masyarakat.
- Kepada BP-SPAM (Badan Pengelolan Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi) Ploso Tirto bahwasanya agar mencapai tujuan dna mengoptimalkan kinerja pelayanan sudah seharusnya memperhatikan pengelolaan yang baik, pemanfaatan yang tepat guna, dan pemeliharaan yang sesuai standar PAMSIMAS guna memberikan keuntungan dan kenyamanan bersama baik pelanggan maupun petugas BP-SPAMS (Badan Pengelolan Sarana Penyediaan Air Minum dan Sanitasi) Ploso Tirto.
- Diharapkan penelitian yang dilakukan ini kedepanya bisa menjadi manfaat untuk , almamater, penulis, pembaca dan semua pihak, semoga bisa dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang serupa.

DAFTAR PUSTAKA

- Administrator. 2017. *Memahami BUMDes dan Manfaat untuk Program Berkelanjutan*. h.n .p. [http : new.pamsimas.org](http://new.pamsimas.org). Diakses pada 1 Maret 2021.
- Andito, Bagus D. 2013. “*Evaluasi Implementasi Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) di Kec. Karangrayung Kab. Grobogan*”. Volume 2 .Nomor 4. h..n.p. [http: Ejournal3.undip.ac.id](http://Ejournal3.undip.ac.id). Diakses pada 9 Desember 2020
- Arikunto, S. 2010. “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*”. Jakarta : Rineka Cipta
- AS. Corder. 1988. “*Teknik Manajemen Pemeliharaan*”. Edisi 2. Jakarta : Erlangga.
- Azwar, Saifuddin. 2014. “*Metode Penelitian*”. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Bangun, Wilson. 2012. “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”. Jakarta : Erlangga
- Ebeling, CharlesE. 1997. “*An Introduction to Reliability and Maintainability Enggining*”. Me Graw Hill Book Co. Singapore.
- Edison, Emron.Yohny anwar, Imas komariyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta
- Edy, Sutrisno. 2016 . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Fitriani, Nurul. 2015. “*Evaluasi Pemanfaatan Air Bersih Program PAMSIMAS di Kecamatan Tembalang*”. Volume 3. Nomor 2. h..n.p. [http : ejournal2.undip.ac.id/index.php/jpk/artikel](http://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jpk/artikel). Diakses pada 1 Januari 2021
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2013.”*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 21 Update PLS Regresi*”. Semarang : Badan Penerbit UNDIP
- Hasibuan, Melayu S.P. 2002 .*Manajemen Sumber daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Perkasa
- Jr. Patton, D. Josseph. 1995. “*Preventive Maintenance.The International Socirty for Measurement and Control*. United State.
- Kotler dan Keller. 2009. “*Manajemen Pemasaran*”. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Phillip. 2003. “*Manajemen Pemasaran*”. Edisi ke 11. Jakarta : Indeks Kelompok Gramedia.
- Mustofa, Agus. 1014. “*Manajemen Perawatan*”. UII, Yogyakarta
- Nazar, Teuku Muhammad. 2018. “*Evaluasi Keberhasilan Pengelolaan Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat di Kabupaten Aceh Besar*”. Volume 1. Nomor 4. Februari 2018.h..n.p. [http: Journal.unsyiah.ac.id](http://Journal.unsyiah.ac.id). diakses pada 10-12-2020
- O’Connor, Patrick D. T. 2001. “*Participal Reliability Engineering, Fourt Edition*, Jonh Wiley and Sons Ltd. England
- Poerwadarminta, W.J.S. 2002 . “*Kamus Umum Bahasa Indonesia*”. Jakarta : Balai Pustaka
- Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi*, Edisi ke 7 (Jilid II). Jakarta : Prehallindo
- Rofiana, Vivin. 2015. “ *Implementasi Kebijakan Program PAMSIMAS (Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat)* ”. VOL.1 Nomor 2. h..n.p. [http : Journal.uta.45Jakarta.ac.id](http://Journal.uta.45Jakarta.ac.id). Diakses tanggal 10 Desember 2020
- Santoso, Singgih. 2005. “*Menguasai Statistika Informasi dengan SPSS 12*”. Jakarta : PT. Alex Media Komputindo
- Setiaji, J. Nugroho. 2003. “ *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*”. Jakarta : Prenada Media
- Sugiyono. 2009. “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*”. Bandung : Alfabeta
- Sukarna. 2011. “*Dasar-dasar Manajemen*”. Bandung : CV. Mandiri Maju.
- Tampubolon, P. Manahan. 2014. “*Manajemen Operasional*”. Edisi pertama. Ghalia Indonesia
- Terry, George R. 200. “*Prinsip-prinsip Manajemen*”. Cetakan 10. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Trijunianto, Onny. 2015. “*Analisis Faktor Keberlanjutan Sarana Air Minum Program PAMSIMAS di Kabupaten Kupang Provnsi Nusa Tenggara Timur*”. Volume 2. Nomor 1. h..n.p. [http : Repository.its.ac.id](http://Repository.its.ac.id). Diakses pada 20 November 2020
- Yuliani, Yani. 2015. “*Kinerja Pelayanan Air Bersih Berbasis Masyarakat di Kelurahan Tugurejo Kota Semarang*”. Volume 3. Nomor 1. h..n.p. [http : Ejournal2.undip.ac.id/index.php./jpk](http://Ejournal2.undip.ac.id/index.php./jpk). Diakses pada 23 November 2020