

PENGARUH *HUMAN RELATIONS* KEPALA BAGIAN PELAYANAN LANGGANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SAMBUNGAN BARU DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA CIREBON

Sastra Abijaya

Dosen Universitas Muhammadiyah Cirebon

Email: sastraabijaya@umc.ac.id

Abstrak

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, menganalisis data dan mendapatkan informasi mengenai pengaruh *human relations* kepala bagian pelayanan langganan terhadap kualitas pelayanan sambungan baru di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei, teknik pengumpulan datanya adalah studi kepustakaan, penyebaran angket, dan wawancara. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling *Proportionate Stratified Random Sampling* Dalam pelaksanaan prinsip-prinsip *human relations* yang mencapai presentase 74,40% dengan skor total 2753 berada pada interval cukup baik. Sedangkan dalam pelaksanaan kualitas pelayanan sambungan baru di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon dengan hasil persentase yang mencapai 75,16% dengan skor total 2781 dan pada interval cukup baik. Pengaruh *human relations* Kepala Bagian Pelayanan Langganan terhadap Kualitas Pelayanan Sambungan Baru di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon mempunyai nilai koefisien determinasi 55,4% dan selebihnya 44,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak teridentifikasi. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka diperoleh hasil bahwa pengaruh *human relations* terhadap kualitas pelayanan sambungan baru di PDAM sudah cukup baik namun perlu harus ditingkatkan.

Kata Kunci: Human Relations, Kualitas, Pelayanan, PDAM, Sambungan baru

Abstract

The purpose of this research is to describe, analyze data and obtain information about the influence of human relations of the head of the subscription service division on the quality of new connection services at the Regional Drinking Water Company (PDAM) of Cirebon City. The research method used is a survey method, the data collection techniques are library research, distributing questionnaires, and interviews. The sampling technique used in this study uses a proportional stratified random sampling technique. In the implementation of the principles of human relations, which reaches a percentage of 74.40% with a total score of 2753 which is in a fairly good interval. Meanwhile, in the implementation of the quality of new connection services at the Regional Drinking Water Company (PDAM) of Cirebon City, the percentage results reached 75.16% with a total score of 2781 and at quite good intervals. The influence of human relations of the Head of Subscription Services on the Quality of New Connection Services at the Regional Drinking Water Company (PDAM) of Cirebon City has a coefficient of determination of 55.4% and the remaining 44.6% is influenced by other unidentified variables. Based on the results of the analysis and discussion, it is obtained that the influence of human relations on the quality of new connection services in PDAM is good enough but needs to be improved.

Keywords: Human Relations, Quality, Service, PDAM, New Connection

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional adalah usaha peningkatan kualitas manusia dan masyarakat Indonesia secara berkelanjutan dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta memperhatikan tantangan perkembangan global. Tujuan pembangunan nasional adalah sebagai usaha untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh bangsa Indonesia. Salah satu komponen pembangunan nasional adalah pembangunan daerah yang merupakan bagian dari pembangunan nasional. Adapun yang dimaksud dengan pemerintah daerah menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintah Daerah pada ketentuan umum pasal 1 ayat 2 adalah sebagai berikut:

Pemerintah daerah adalah penyelenggara urusan pemerintah oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip negara kesatuan republik indonesia sebagaimana dimaksud dalam undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945.

Organisasi adalah alat saling hubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur wewenang, sehingga pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh perintah para atasan kepada para bawahan, yang menjangkau dari puncak sampai ke bawah dari seluruh badan usaha. Tujuan organisasi ialah suatu kondisi yang diinginkan organisasi dan dikaitkan dengan tujuan yang ingin dicapai, ini dinyatakan dalam rencana, serta

memperkirakan kondisi di masa datang tersebut.

Air merupakan sumber daya alam yang sangat diperlukan oleh manusia dan makhluk hidup lainnya. Manusia memerlukan air baik untuk proses kimia fisika maupun untuk aktifitas kehidupan lainnya. Karena berkembangnya masyarakat di era globalisasi, ketersediaan air yang menjadi salah satu masalah bagi kehidupan mereka, maka pemerintah daerah Kota Cirebon mendirikan suatu badan usaha milik daerah yang dijadikan sarana prasarana sebagai pengelola air minum untuk melayani masyarakat Kota Cirebon, yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) agar masyarakat mudah mendapatkan pelayanan air bersih untuk kehidupan sehari-harinya.

Perusahaan dipimpin oleh Direksi yang kedudukannya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada walikota selaku pemilik perusahaan serta sebagai ketua Badan Pengawas Perusahaan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka, pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk menjalankan pelayanan tersebut diperlukan hubungan yang harmonis antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain, antara atasan dengan bawahan sehingga menjadi kersama yang

solid di dalam organisasi, agar tercapainya tujuan organisasi yang di inginkan.

Human relations merupakan kondisi (dan juga suatu bidang kajian yang mempelajari kegiatan, sikap, dan saling hubungan), yang berlangsung di antara orang-orang yang ada dalam lingkungan pekerjaan, baik di lingkungan organisasi pemerintahan maupun swasta.

Pelaksanaan *human relations* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Cirebon perlu menjadi perhatian utama kepala bagian, sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui kerjasama yang baik, saling menghargai, dan saling pengertian di dalam hubungan kerja, antara pimpinan dan pegawai, maupun pegawai dengan pegawai lainnya, sehingga tercipta hubungan hubungan kerja yang harmonis dalam rangka pencapaian tujuan. Hal tersebut mengingat pentingnya peran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon sebagai unsur pendukung otonomi daerah di bidang manajemen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) pegawai negeri di daerah Kota Cirebon.

Berdasarkan uraian di atas, *human relations* merupakan salah satu fungsi manajemen yang penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Para pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon sebagai aparatur pemerintah yang bekerja untuk kepentingan masyarakat dalam urusan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan yang di lakukan penulis ada beberapa masalah di antaranya: kurang optimalnya kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon. Contohnya belum tercapainya ketepatan

waktu dalam penyelesaian proses sambungan baru di PDAM diduga pelaksanaan tersebut di sebabkan karena kurangnya pemberian pekerjaan yang penuh tantangan dari pimpinan.

Berdasarkan uraian yang di kemukakan, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian tentang : “Pengaruh Human Relations Kepala Bagian Pelayanan Langganan Terhadap Kualitas Pelayanan Sambungan Baru Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Cirebon”.

Identifikasi masalah

1. Bagaimana pelaksanaan *Human Relations* oleh kepala bagian Pelayanan Langganan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air (PDAM) Kota Cirebon?
3. Bagaimana pengaruh *Human Relations* terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan *Human Relations* oleh kepala bagian Pelayanan Langganan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Human Relations* terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian *Human Relation* menurut Siagian (2011 : 6) adalah keseluruhan rangkaian hubungan baik yang bersifat formal, antara atasan dengan bawahan, atasan dengan atasan, bawahan dengan bawahan yang lain yang harus dibina dan dipelihara sedemikian rupa sehingga terciptannya suatu team work dan suasana kerja yang intim dan harmonis dan dalam rangka pencapaian tujuan.

Kemudian Siagian menyebutkan ada sepuluh prinsip pokok *human relations* yang sering disebut sebagai *the ten commandments of human relations*. Prinsip-prinsip pokok itu ialah:

1. Harus ada sinkronisasi antara tujuan organisasi dengan tujuan-tujuan individu.
2. Suasana kerja yang menyenangkan.
3. Informalitas yang wajar dalam hubungan kerja.
4. Manusia bawahan bukan mesin.
5. Kembangkan kemampuan bawahan sampai tingkat yang maksimal.
6. Pekerja yang menarik dan penuh tantangan.
7. Pengakuan dan penghargaan atas pelaksanaan tugas dengan baik.
8. Alat perlengkapan yang cukup.
9. *The right man in the right place* (orang yang tepat pada jabatan atau bidang pekerjaan tertentu).
10. Balas jasa harus setimpal dengan jasa yang diberikan.

Human Relations adalah suatu kondisi hubungan insani (hubungan antar manusia) yang berlangsung dalam lingkungan pekerjaan, baik formal maupun informal, antar pimpinan atau antar bawahan atau antar pimpinan dan bawahan,

tetapi terutama dilaksanakan oleh pimpinan kepada bawahan dalam rangka membina keselarasan, menciptakan kenyamanan kerja sehingga dapat mendorong kualitas pelayanan yang baik

Pengertian Kualitas Pelayanan menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah 2011 : 22) : adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2011 : 46) kualitas pelayanan dapat di ukur dari lima dimensi yaitu:

1. *Tangibel* (berwujud).
2. *Reliability* (kehandalan).
3. *Responsiveiness* (respon/ketanggapan).
4. *Assurance* (jaminan).
5. *Empathy* (empati).

METODELOGI PENELITIAN

Metode yang penulis gunakan adalah kuantitatif. Adapun metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisisioner, test, wawancara terstruktur.

Peneliti menggunakan metode kuantitatif dari strategi penelitian jika seseorang peneliti menggunakan metode penelitian dengan cara survei, peneliti menganggap bahwa sebab sangat mungkin menentukan akibat atau hasil akhir, bahwa penelitian yang penulis lakukan bukan untuk mencari berapa besar keeratan hubungan antara variabel, juga bukan untuk mencari berapa besar pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lain, maka

pendekatan kuantitatif menjadi yang terbaik digunakan seorang peneliti.

Sugiyono (2008 : 90) mengemukakan bahwa Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Bagian Pelayanan Langgan PDAM Kota Cirebon yang berjumlah 41 orang.

Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	No. Item
Human relations (X)	Harus ada sinkronisasi antara tujuan organisasi dengan tujuan-tujuan individu di dalam organisasi tersebut.	1. Saling bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi dan tujuan individu	1
		2. Menjalankan tugas dan kewajiban dalam rangka pencapaian tujuan sebagai kebutuhan organisasi.	2
	Suasana kerja yang menyenangkan.	1. Hubungan kerja yang intim dan harmonis.	3
		2. Lingkungan kerja yang membangkitkan kegairahan kerja.	4
	Informalitas yang wajar dalam hubungan kerja.	1. Adanya Keterbukaan informasi dan partisipasi pegawai.	5
		2. Keseimbangan antara hubungan kerja yang bersifat formal dan informal.	6
	Manusia bawahan bukan mesin.	1. Bawahan ingin diperlakukan secara terhormat.	7

		2. Keinginan para pegawai diperhatikan.	8
Kembangan kemampuan bawahan sampai tingkat yang maksimal.	1.	Adanya pendidikan dan latihan.	9
	2.	Kesempatan berkarir diberikan seluas-luasnya sesuai bakat dan keahlian.	10
Pekerjaan yang menarik dan penuh tantangan.	1.	Pekerjaan pegawai bersifat penuh tantangan yang membangkitkan gairah kerja.	11
	2.	Pegawai Memperluas kreasi, inovasi dan inisiatif dalam bekerja.	12
Pengakuan dan penghargaan atas pelaksanaan tugas dengan baik.	1.	Adanya penghargaan atas keberhasilan pelaksanaan tugas.	13
	2.	Adanya kenaikan gaji dan pangkat yang tinggi.	14
Alat perlengkapan yang cukup	1.	Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai.	15
	2.	Tersedianya alat penunjang kerja yang memadai.	16
"The right man in the right place." (Orang yang tepat pada jabatan atau bidang pekerjaan tertentu).	1.	Penempatan kerja sesuai dengan keahlian dan kecakapan pegawai.	17
	2.	Mengetahui batasan-batasan kemampuan para pegawai dalam keahlian dan kecakapannya.	18
Balas jasa yang harus setimpal dengan jasa	1.	Adanya imbalan yang setimpal dengan jasa pekerjaan pegawai.	19

	yang diberikan.	2. Adanya keseimbangan dalam memberikan tunjangan, kesehatan, dan lain-lain.	20
Kualitas Pelayanan (Y)	Tangibel (berwujud)	1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.	21
		2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.	22
		3. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.	23
		4. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.	24
	Reliability (kehandalan)	1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.	25
		2. Memiliki standar pelayanan yang jelas.	26
		3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.	27
		4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.	28
	Responsiveness (respon/ketanggapan)	1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.	29
		2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.	30
		3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.	31
		4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.	32
		5. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.	33
	Assurance (jaminan)	1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.	34
		2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.	35

		3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.	36
Empathy (empati)		1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.	37
		2. Petugas melayani dengan sikap ramah.	38
		3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.	39
		4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	40

Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu uji keabsahan instrumen penelitian yang akan digunakan untuk pengumpulan data yang berkaitan dengan variabel. Agar instrumen penelitian dapat digunakan untuk mengumpulkan data maka butir-butir item pernyataan diuji validitasnya. Dalam penelitian kuantitatif, data yang valid artinya ada kesamaan antara kondisi obyektif di lapangan dengan data hasil angket.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Statistical Package For Social Science (SPSS) 22.0* Kemudian hasil angket berupa skor jawaban responden diuji dengan merumuskan “*koefisien kolerasi rank sperman*”.

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum d^2}{2\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}} \quad \text{(Santoso, 2010:245)}$$

Keterangan :

- rs = Koefisien kolerasi rank sperman
- $\sum x^2$ = Jumlah nilai pengamatan item kuadrat
- $\sum y^2$ = Jumlah nilai pengamatan total kuadrat

$\Sigma = d^2 =$ Beda antara dua pengamatan berpasangan melalui perhitungan setelah merangking

Kriteria valid tidaknya item-item dalam instrument penelitian (angket), yaitu:

- jika r_s hitung r_s tabel maka item tidak valid
- jika r_s hitung r_s tabel maka item valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan instrumen penelitian. Agar butir-butir pernyataan dalam angket benar-benar reliabel untuk digunakan dalam pengumpulan data yang berkaitan dengan penelitian. Angket yang baik harus menghasilkan data yang reliable yaitu data yang konsisten atau tetap meskipun dilakukan pengukuran beberapa kali dalam waktu yang berberda setelah kondisi obyektif di lapangan. Sama halnya dengan uji validitas maka instrumen penelitian juga harus di uji reliabilitasnya.

Instrumen dapat di uji menggunakan teknik *Split Half* (belah dua) yaitu mengkolerasikan skor total item ganjil dengan skor item genap dengan rumus *Spearman Brown* sebagai berikut :

$$r_i = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

(Sugiyono, 2008:149)

Keterangan :

r_i = Koefisien reliabilitas internal
 r_b = Nilai Koefisien kolerasi *Spearman Brown*

Hasil perhitungan menggunakan rumus tersebut akan diketahui

reliabilitasnya. Kriteria reliabel tidaknya instrument penelitian, adalah :

- Jika r_i hitung r_s tabel, maka instrument penelitian tidak reliabel
- Jika r_i hitung $>$ r_s tabel, maka instruemn penelitian reliabel

Analisis Data

Dalam metode penelitian kuantitatif, analisa data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul.

Analisis data dalam penelitian kuantitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut, dengan menggunakan Program Komputer *Statistical Package For Social Science (SPSS)*. :

- a. Menentukan pengaruh variabel X terhadap variabel Y digunakan tabel Regresi Linier Sederhana.

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel Response atau Variabel Akibat (Dependent)

X = Variabel Predictor atau Variabel Faktor Penyebab (Independent)

a = konstanta

b = koefisien regresi (kemiringan); besaran Response yang ditimbulkan oleh Predictor

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

- b. Menghitung besarnya pengaruh di hitung dengan rumus koefisien determinasi (KD).

$$KD = rs^2 \times 100\% \text{ (Riduwan, 2010 : 228)}$$

Keterangan :

KD = koefisien determinan

rs = koefisien korelasi rs hitung

Pengolahan data dengan rumus koefisien determinasi dilakukan dengan cara manual dan akan didapat prosentasi keterpengaruhan variabel X terhadap Y.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian tentang *human relations* diperoleh dengan jumlah skor total sebesar **2753** maka dengan demikian pelaksanaan *human relations* oleh Kepala Bagian Pelayanan Langganan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon termasuk ke dalam kategori cukup baik. Sedangkan untuk Kualitas Pelayanan diperoleh dengan jumlah skor total sebesar **2781** maka dengan demikian kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon termasuk ke dalam kategori cukup baik.

Variabel *human relations* diolah dengan menggunakan analisis kuantitatif yaitu analisis data hasil penelitian dengan melakukan uji hipotesis dalam hal ini penulis menggunakan alat uji koefisien korelasi *Rank Spearman*". Langkah-langkah perhitungan rumus tersebut dihitung dengan *Statistical Package For Social Science (SPSS) 22.0* dan diperoleh nilai rs tiap item sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 1
Uji Validitas Variabel
Human Relations

No. Item	rs hitung	rs tabel	Keterangan
1	0,346	0,275	Signifikan
2	0,362	0,275	Signifikan
3	0,539	0,275	Signifikan
4	0,340	0,275	Signifikan
5	0,467	0,275	Signifikan
6	0,365	0,275	Signifikan
7	0,393	0,275	Signifikan
8	0,328	0,275	Signifikan
9	0,348	0,275	Signifikan
10	0,356	0,275	Signifikan
11	0,328	0,275	Signifikan
12	0,355	0,275	Signifikan
13	0,484	0,275	Signifikan
14	0,377	0,275	Signifikan
15	0,424	0,275	Signifikan
16	0,426	0,275	Signifikan
17	0,340	0,275	Signifikan
18	0,431	0,275	Signifikan
19	0,333	0,275	Signifikan
20	0,594	0,275	Signifikan

Berdasarkan tabel di atas, maka disimpulkan bahwa item-item dari variabel *human relations* seluruhnya signifikan, berarti semua item pertanyaan untuk variabel *human relations* yang dituangkan dalam angket dinyatakan valid.

Untuk uji validitas dalam variable Y yakni kualitas pelayanan di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon dilakukan metode yang sama seperti uji validitas variable X. Dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Uji Validitas Variabel Kualitas
Pelayanan

No Item	rs hitung	rs tabel	Keterangan
1	0,450	0,275	Signifikan
2	0,558	0,275	Signifikan
3	0,416	0,275	Signifikan
4	0,477	0,275	Signifikan
5	0,355	0,275	Signifikan
6	0,458	0,275	Signifikan
7	0,477	0,275	Signifikan
8	0,340	0,275	Signifikan
9	0,402	0,275	Signifikan
10	0,373	0,275	Signifikan
11	0,354	0,275	Signifikan
12	0,484	0,275	Signifikan
13	0,325	0,275	Signifikan
14	0,522	0,275	Signifikan
15	0,374	0,275	Signifikan
16	0,357	0,275	Signifikan
17	0,334	0,275	Signifikan
18	0,486	0,275	Signifikan
19	0,364	0,275	Signifikan
20	0,546	0,275	Signifikan

Berdasarkan hasil tabel diatas analisis variabel kualitas pelayanan dalam 20 item yang masing-masing itemnya menunjukkan signifikan. berarti semua item pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid.

Untuk penyelesaian pengujian realibilitas variabel *human relations* sebagaimana di jelaskan di atas adalah dihitung dengan menggunakan bantuan komputer dengan program SPSS 22.0 (*Statistical Package for Social Science*). Dan berdasarkan perhitungan, maka didapat hasil yaitu r_s hitung untuk variabel *human*

relations sebesar **0,977**. Sedangkan Untuk uji realibilitas dalam variable Y yakni kualitas pelayanan di Desa Kedungbunder Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon dilakukan metode yang sama seperti uji validitas variable X sebesar **0,982**.

Untuk menentukan kriteria realibilitasnya yaitu dengan cara menghubungkan nilai r tersebut dengan interpretasi nilai r menurut Arikunto (2013 : 319) adalah sebagai berikut :

Tabel 3
Nilai Interpretasi

Besarnya Nilai r	Interpretasi
Antara 0,800 sampai dengan 1,000	Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,800	Cukup
Antara 0,400 sampai dengan 0,600	Agak Rendah
Antara 0,200 sampai dengan 0,400	Rendah
Antara 0,000 sampai dengan 0,200	Sangat Rendah (Tak Berkolerasi)

Sumber : Arikunto (2013 : 319)

Berdasarkan kriteria tersebut maka disimpulkan bahwa realibilitas instrumen penelitian untuk variabel *human relations* ada pada kriteria tinggi. Sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan berada pada kriteria tinggi.

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara *human relations* terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon, perlu dilakukan uji Regresi Linier Sederhana, dan uji Regresi Linier Sederhana dilakukan dengan melakukan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS. Hasil dapat dilihat pada tabel berikut:

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.	
						B
1	(Constant)	16,882	8,864		1,905	,065
	Human Relations	,783	,119	,744	6,591	,000

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS dapat diperoleh nilai t hitung sebesar 6,591 dan bila dibandingkan nilai t tabel sebesar 2.020 maka nilai tersebut dinyatakan signifikan. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *Human Relations* terhadap variabel Kualitas Pelayanan.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara human relations terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon, perlu dilakukan uji Koefisien Determinasi dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,744 ^a	,554	,541	3,763

a. Predictors: (Constant), Human Relations

Berdasarkan perhitungan tersebut terdapat nilai R Square sebesar 0,554, maka akan ditarik kesimpulan bahwa Pengaruh *Human Relations* Terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 55,4% dan selebihnya 44,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak teridentifikasi. Hal tersebut berarti kurang tercapainya pelayanan yang berkualitas di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon disebabkan oleh belum optimalnya *human relations* Kepala Bagian Pelayanan Langgan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon. Dengan kata lain, *human relations* yang belum optimal sehingga mengakibatkan kurang tercapainya pelayanan yang berkualitas di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian, maka dari hasil yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut pelaksanaan prinsip-prinsip *human relations* yang mencapai 74,40 % dengan skor total 2753 dan berada pada interval cukup baik. Sedangkan dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon masih belum optimal sebagaimana terlihat pada hasil presentase yang mencapai 75,16 % dengan total skor 2781 dan berada pada interval cukup baik. Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi di dapat pengaruh sebesar 0,554. Berdasarkan perhitungan pengaruh *human relations* oleh kepala bagian pelayanan pelanggan terhadap kualitas pelayanan sebesar 55,4 % dan selebihnya 44,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak teridentifikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Darmastuti, Rini. 2007. *Etika PR dan E-PR*. Yogyakarta : Gava Media.
- Effendy, Onong Uhcjana, 2009. *Human Relation dan Public Relations*. Bandung : Mandar Maju.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Moerir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Rahmat, Jalalludin. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Riduwan, 2010. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung : Alfabeta
- Rudy, May, 2005. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Internasional*. Bandung : Refika Aditama.