

## PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN PEGAWAI PDAM TIRTA MERAPI KABUPATEN KLATEN

Anna Febrianty S<sup>1)</sup> Arif Julianto Sri Nugroho<sup>2)</sup> Ummu Hany Almasitoh<sup>3)</sup>  
Dwi Wahyuni Uningowati<sup>4)</sup> Sigit Adhi Pratomo<sup>5)</sup> Tasari<sup>6)</sup>

<sup>1,2,3,4)</sup>Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten

<sup>5,6)</sup>Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan Universitas Widya Dharma Klaten

Email: ann4febr1.@gmail.com<sup>1)</sup>, arifjuliantosn72@gmail.com<sup>2)</sup>,

hany.unwidha@gmail.com<sup>3)</sup>, dwiwahyuniuningowati@gmail.com<sup>4)</sup>,

ipsgit@gmail.com<sup>5)</sup>, tasari\_lutfi@yahoo.com<sup>6)</sup>

---

### Abstract

*This research aims to determine the influence of work environment, supervision, career development, compensation and allowance on employee satisfaction PDAM Tirta Merapi Klaten. The type of this research is Quantitative research with regression analysis. The population in this study as all employees of PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten amount to 155 people. The multiple regression results show  $Y = 7.001 + 0.342 X1 + 0.689 X2 + 0.246 X3 + 0.338 X4$  with significance  $p$  values 0.019, 0.01 0.02 dan 0.001. Regression coefficients of independent variables which are positive means that independent variables has a direct effect on employee job satisfaction and vice versa. It means that the hypothesis proposed in this research as proven to be true, that is, it is assumed that supervision in career has a significant and dominant effect on employee satisfaction in PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten*

**Keywords:** *employee satisfaction, antecedent, multiple regression, PDAM Klaten*

---

### PENDAHULUAN

Motivasi kerja adalah proses yang memengaruhi dan mendorong seseorang atau kelompok untuk melaksanakan sesuatu yang ditetapkan oleh institusi. Motivasi merupakan masalah yang kompleks di dalam suatu organisasi. Terdapat keinginan dan kebutuhan yang berbeda dari individu yang berperan menentukan suatu motivasi. Herzberg menjelaskan dalam Anoraga (2005) terdapat faktor -faktor yang memengaruhi motivasi kerja seseorang antara lain tanggung jawab, kemajuan pekerjaan itu sendiri, capaian, pengakuan, administrasi kebijakan, penyeliaan, gaji, hubungan antar pribadi dan kondisi kerja.

Kinerja merupakan penentuan secara periodik efektivitas operasional organisasi, bagian organisasi dan karyawan berdasarkan sasaran standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Mulyadi, 2015). Terdapat riset Bernadin dan Rojikin (2015) meneliti indikator pengukuran kinerja karyawan secara individu antara lain kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja. Perumda Air Minum Tirta Merapi Kabupaten Klaten merupakan institusi publik penyedia layanan air minum tunggal telah lama eksis di Kabupaten Klaten tentunya memiliki sumber daya manusia yang secara periodik perlu diteliti motivasi kerja dan kinerja pegawainya; selain itu berbagai penelitian tentang kinerja juga telah banyak dilakukan ((Pratiwi & Widiastuti, 2022; Suryati, dkk, 2022; Slamet & Fridiana, 2023; Editya & Aji, 2022; Wibowo & Slamet, 2021; Sudalyo, 2021; Rahayu & Widiastuti, 2024).

Konsep ilmu Manajemen Sumberdaya Manusia mengenal adanya pelanggan internal, yaitu mereka yang menjadi bagian dari penyelenggaraan jasa layanan air minum

dan sekaligus menjalankan kebijakan yang ditetapkan oleh pihak manajemen serta organisasi bersangkutan. Dalam penelitian ini, dikategorikan sebagai pelanggan internal adalah Direksi, pegawai operasional, teknisi dan pegawai non operasional Perumda Air Minum Tirta Merapi Kabupaten Klaten.

Kepuasan pegawai adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan keperluan pegawai dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pegawai. Terdapat beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan pelanggan dalam menilai suatu layanan terhadap pegawai, yaitu: ketepatan waktu layanan terhadap pegawai, dapat dipercaya, kemampuan teknis diharapkan dari pegawai, serta gaji tunjangan bonus yang sepadan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, pegawai akan menilai tingkat kepuasan yang mereka terima dari layanan jasa spesifik yang diberikan pihak manajemen, serta tingkat kepercayaan mereka terhadap kemampuan pemberi layanan.

Pertanyaan yang perlu diperhatikan sebelum kegiatan survey kepuasan Pegawai Perumda Tirta Merapi Kabupaten Klaten "Apakah benar pegawai Perumda Tirta Merapi sudah puas terhadap manajemen Perumda Tirta Merapi?" Munculnya institusi yang kurang atau belum memperhatikan apa yang diharapkan dari dimensi kepuasan pegawai tidak dapat dipungkiri, dan titik inilah yang harus diperbaiki. Untuk mengetahui kepuasan pegawai terhadap manajemen Perumda Air Minum Tirta Merapi perlu dilakukan pengukuran Survey Kepuasan Pegawai. Hasil survey perlu disebarluaskan sehingga manajemen dapat memberikan layanan tata kelola organisasi yang sehat.

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah tata kelola organisasi SDM Perumda Air Minum Tirta Merapi sudah memberikan kepuasan terhadap pegawai dan secara khusus variabel pelayanan apakah yang memberikan kontribusi pengaruh terbesar terhadap kepuasan. Luaran yang ingin diperoleh dari Survey Kepuasan Pegawai adalah penguatan fungsi kelembagaan tata kelola sumber daya manusia Perumda Air Minum Tirta Merapi Kabupaten Klaten

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Jasa di riset Sumber Daya Manusia

Jasa adalah berbagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan kepada pihak lain pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu. Jasa dapat terkait dengan sebuah produk fisik maupun non fisik. Jasa memiliki empat ciri utama (Kotler, 1991): *Intangibility*, Jasa tidak nyata. Untuk mengurangi ketidakpastian, pegawai akan mencari tanda atau bukti dari mutu jasa tersebut. Pegawai akan mengambil simpulan mengenai mutu jasa tersebut dari tempat, individu, peralatan, bahan komunikasi, simbol-simbol berupa imbal balik dalam wujud gaji, tunjangan, bonus yang mereka terima. *Inseparability*, jasa pada umumnya diproduksi secara khusus dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan. Layanan manajemen kepada pegawai, maupun pegawai terhadap manajemen dilaksanakan secara terus menerus sesuai ajuan jadwal kinerja kegiatan. Ajuan jadwal dan kontribusi ini memerlukan evaluasi secara berjenjang dan berkelanjutan, *Variability*, Jasa sangat beragam, karena sangat tergantung kepada siapa yang menyediakan jasa dan kapan serta dimana jasa tersebut disediakan. *Perishability*, jasa tidak dapat disimpan. Keadaan tidak tahan lama dari jasa bukanlah masalah jika permintaannya stabil, karena mudah untuk melakukan persiapan maupun melakukan pelayanan sebelum dan sesudah kegiatan.

Penelitian yang mengacu pengukuran kepuasan pegawai atas pelayanan yang telah diterima, yang mengukur derajat kepuasan pegawai dan yang menganalisis kemungkinan adanya kesenjangan sebagai akibat dari selisih antara *expectation service* pegawai dengan *perceived service* manajemen, dilakukan oleh A. Parasuramant, V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry (1985). Parasuraman, mengembangkan dimensi *ServQual* dalam lima dimensi,

yakni *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*.

Pandangan terkait *ServQual* dilandasi suatu model yang mereka rancang yang disebut *conceptual model of service quality*. Terdapat model yang mereka rancang beserta kesenjangan-kesenjangan (gap) yang mungkin terjadi, yakni gap 1,2,3,4 sampai dengan gap 5. Lima gap kesenjangan tersebut, kesenjangan kelima yang paling penting, dan kunci untuk menghilangkan kesenjangan tersebut dengan menghilangkan kesenjangan satu sampai dengan kesenjangan empat.

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survai, yaitu pencarian informasi secara langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner. Atau dengan kata lain metode survei adalah suatu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok (Singarimbun dan Effendi, 1989).

### **Data yang diperlukan**

Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang memiliki pemahaman terhadap obyek yang diteliti. Dengan penyebaran kuesioner, diharapkan akan diperoleh informasi mengenai kepuasan pegawai terhadap manajemen tata kelola sumber daya manusia .

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber kepustakaan catatan atau arsip institusi Pemerintah serta sumber-sumber lain yang berkaitan dengan penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Survey melalui kuesioner dilakukan untuk memperoleh informasi terkait kepuasan pegawai. Peneliti menyebarkan kuesioner secara acak terhadap pegawai untuk mengukur kepuasan mereka terhadap tata kelola organisasi SDM di lingkungan Perumda Air Minum Tirta Merapi Kabupaten Klaten serta perlu dilakukan studi Pustaka, untuk memperoleh data-data pendukung yang diperlukan.

### **Metode Pengambilan Data**

Dalam penelitian ini, metode survei digunakan sebagai alat utama. Dengan demikian tidak semua individu dalam populasi diteliti karena keterbatasan waktu dan biaya. Untuk itu digunakan metode sampling dengan cara sebagai berikut:

### **Populasi**

Populasi adalah keseluruhan dari jumlah unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga, yang dimaksud populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Perumda Air Minum Tirta merapi Kabupaten Klaten Posisi November 2023

### **Sampel dan Teknik Sampling**

Karakteristik subyek yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah 155 orang pegawai. Semua pegawai menjadi responden artinya responden merupakan populasi riset. Subyek dalam penelitian ini adalah individu dewasa, dengan anggapan mereka memiliki pertimbangan yang masak dalam menilai bagaimana kualitas tata kelola SDM dalam melayani pegawai dan pegawai dapat merasakan kepuasan dari layanan tersebut.

### **Analisis Kuantitatif**

Analisis ini menggunakan perhitungan matematis model, deskripsi data kuantitatif serta interpretasi data kedalam penjelasan serta penyajian teori yang dapat diaplikasikan dalam model.

### **Metode Analisis Data Deskripsi data kuantitatif**

Uji deskriptif dilakukan untuk memaknai perolehan angka-angka data statistik selanjutnya dilakukan penafsiran untuk memberikan informasi yang bermanfaat bagi luaran

penelitian.

## Uji statistik Regresi korelasi

Analisis ini diukur dengan rumus matematis regresi korelasi untuk mengetahui pengaruh peubah bebas terhadap peubah gayut secara parsial maupun secara simultan. Pengujian dibantu dengan alat pemrograman Statistik SPSS Instrumen yang digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan internal menggunakan Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (Kaplan Norton 2000: 111-112) meliputi Kepuasan Pegawai, Produktivitas Pegawai dan Retensi pegawai. Adapun variabel serta atribut yang diteliti meliputi : Peran pegawai, Lingkungan dan Sarana Kerja, Supervisi dan Hubungan Kerja, Peluang Peningkatan Karir dan Gaji serta Tunjangan (lampiran).

## HASIL PENELITIAN

### Profil Pegawai

Pengumpulan data penelitian dilakukan pada bulan November 2023. Banyaknya pegawai yang menjadi sampel penelitian untuk survei kepuasan internal pegawai Perumda Air Minum Tirta Merapi Kabupaten Klaten sejumlah 155 pegawai yang berasal dari Bagian/Cabang/Unit di lingkungan perusahaan. Profil pegawai di kelompokkan menjadi 4 karakteristik, yaitu: usia, tingkat pendidikan, masa kerja dan asal unit kerja. Data profil responden disajikan berdasarkan respon pegawai, yaitu merespon dan tidak merespon pertanyaan terkait keempat karakteristik profil pegawai pada survei kepuasan pegawai di lingkungan Perumda Air Minum Tirta Merapi Kabupaten Klaten,

### Profil Pegawai Berdasarkan Usia

Hasil analisis menunjukkan bahwa 155 (100,0 %) responden memberikan respon, dan 0 (0,00 %) responden tidak memberikan respon. Profil pegawai berdasarkan usia disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Profil Pegawai Berdasarkan Usia

Karakteristik Usia (tahun)	Merespon		Tidak Merespon	
	Jumlah	%	Jumlah	%
< 30	14	9,0		
30 – 40	41	26,5	0	0,00
41 – 50	60	38,7		
51 – 56	40	25,8		
Jumlah	155	100,0	0	0,00

Sumber: data primer 2023

Basis total responden yang memberikan respon, responden usia 41-50 tahun menjadi kelompok responden dengan jumlah terbanyak, yaitu berjumlah 60 (38,7 %) responden.

Kemudian disusul oleh responden dari kelompok usia 31-40 tahun dan 51-56 tahun yang masing-masing berjumlah 41 (26,5 %) responden dan 40 (25,8 %) responden. Sedangkan responden berusia kurang dari 30 tahun menjadi responden dengan jumlah paling sedikit, yaitu 14 (9,0 %) responden. Data ini diartikan profil pegawai Perumda Air Minum Tirta Merapi mayoritas memiliki usia muda dan produktif

### Profil Pegawai Berdasarkan Gender

Hasil analisis menunjukkan bahwa 155 (100,0 %) responden memberikan respon, dan 0 (0,00 %) responden tidak memberikan respon. Profil pegawai berdasarkan gender disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Profil Pegawai Berdasarkan Gender

Karakteristik Gender	Merrespon		Tidak Merespon	
	Jumlah	%	Jumlah	%
Laki-Laki	126	81,3	0	0,00
Perempuan	29	18,7		
Jumlah	155	100,0	0	0,00

Sumber: data primer 2023

Berbasis data responden yang memberikan respon, responden gender laki-laki menjadi kelompok responden dengan jumlah terbanyak, yaitu berjumlah 126 (81,3 %) responden. Sedangkan sisanya, yaitu 29 (18,7 %) responden bergender perempuan. Data ini diartikan profil pegawai Perumda Air Minum Tirta Merapi mayoritas bergender laki-laki karena peran kegiatan layanan air minum merupakan bidang kerja didominasi mereka yang memiliki gender laki-laki.

### Profil Pegawai Berdasarkan Pendidikan

Hasil analisis menunjukkan bahwa 155 (100,0 %) responden memberikan respon, dan 0 (0,00 %) responden tidak memberikan respon. Profil pegawai berdasarkan tingkat pendidikan disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Profil Pegawai Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik Pendidikan	Merrespon		Tidak Merespon	
	Jumlah	%	Jumlah	%
SD/SLTP	9	5,8		
SLTA/Sederajat	59	38,1	0	0,00
Diploma	8	5,2		
Strata 1 - Strata 2	79	51,0		
Jumlah	155	100,0	0	0,00

Sumber: data primer 2023

Berbasis total responden yang memberikan respon, responden dengan pendidikan S1-S2 menjadi responden terbanyak, yaitu 79 (51,0 %) responden. Disusul kemudian oleh responden dengan pendidikan SLTA/Sederajat dan pendidikan SD/SLTP yang masing-masing berjumlah 59 (38,1 %) responden dan 9 (5,8 %) responden. Terakhir, responden dengan pendidikan Diploma yang menjadi responden paling sedikit, yaitu berjumlah 8 (5,2%) responden. Data ini diartikan profil pegawai Perumda Air Minum Tirta Merapi mayoritas memiliki jenjang pendidikan tinggi sarjana dan diploma, artinya mutu kualitas SDM memiliki jenjang pendidikan tinggi

### Profil Pegawai Berdasarkan Masa Kerja

Hasil analisis menunjukkan sejumlah 153 (98,7 %) responden memberikan respon, sedangkan sisanya, yaitu 2 (1,3 %) responden tidak memberikan respon. Profil pegawai berdasarkan masa kerja disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Profil Pegawai Berdasarkan Masa Kerja

Karakteristik Masa Kerja (tahun)	Merrespon		Tidak Merespon	
	Jumlah	%	Jumlah	%
< 1	0	0,00		
1 – 5	21	13,5	2	1,3
6 – 10	45	29,0		
> 10	87	56,1		
Jumlah	153	98,7	2	1,3

Sumber: data primer 2023

Berbasis total responden yang memberikan respon, responden dengan jumlah terbanyak adalah yang memiliki masa kerja lebih dari 10 tahun, yaitu 87 (56,1 %) responden. Selanjutnya, responden terbanyak kedua adalah pegawai dengan masa kerja 6-10 tahun yaitu 45 (29,0 %) responden. Sedangkan responden dengan masa kerja 1-5 tahun menjadi responden dengan jumlah paling sedikit, yaitu 21 (13,5 %) responden. Data ini diartikan profil pegawai Perumda Air Minum Tirta Merapi mayoritas memiliki masa kerja panjang, loyal pada perusahaan.

### Profil Pegawai Berdasarkan Unit Kerja

Hasil analisis menunjukkan bahwa 155 (100,0 %) responden memberikan respon, dan 0 (0,00 %) tidak memberikan respon. Profil pegawai berdasarkan Bagian/Cabang/Unit kerja disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Profil Pegawai Berdasarkan Bagian/Unit Kerja

Karakteristik Bagian/Unit Kerja	Merrespon		Tidak Merespon	
	Jumlah	%	Jumlah	%
Sekretaris Perusahaan	14	9,0		
Keuangan	12	7,7		
Hubungan Langgan	16	10,3		
SPI	1	0,6		
Perencanaan Teknik	11	7,1	0	0,00
Produksi	10	6,5		
Trandis	9	5,8		
Cabang Utara	28	18,1		
Cabang Barat	27	17,4		
Cabang Timur	27	17,4		
Jumlah	155	100,0	0	0,00

Sumber: data primer 2023

Berbasis total responden yang memberikan tanggapan, responden dari unit Cabang Utara menjadi kelompok pegawai dengan jumlah terbanyak, yaitu 28 (18,1 %) responden. Disusul responden dari Unit Cabang Barat dan Cabang Timur yang berjumlah 27 (17,4%) responden. Selanjutnya, responden dari unit Hubungan Langgan, unit Sekretaris Perusahaan, unit Keuangan, unit Perencanaan Teknik, unit Produksi dan unit Trandis masing-masing berjumlah 16 (10,3 %) responden, 14 (9,0 %) responden, 12 (7,7 %) responden, 11 (7,1 %) responden, 10 (6,5 %) responden dan 9 (5,8 %). Sedangkan responden dengan jumlah paling sedikit yaitu dari unit SPI yang berjumlah 1 (0,6 %) responden. Data ini diartikan profil pegawai Perumda Air Minum Tirta Merapi mayoritas bekerja di Cabang Kota yang memiliki cakupan layanan terbesar..

### Analisis Indeks Kepuasan Pegawai Indeks Kepuasan Pegawai Keseluruhan

Analisis Indeks Kepuasan Pegawai secara keseluruhan digunakan untuk menggambarkan persepsi kepuasan pegawai PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten terhadap institusinya. Rangkuman hasil analisis Indeks Kepuasan Pegawai PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten tahun 2023 berdasarkan peringkat setiap unsur disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Indeks Kepuasan Pegawai

Peringkat	Unsur	Skor
1	Gaji dan Tunjangan	4,59
2	Peran Anda	4,49
3	Lingkungan dan Sarana Kerja	4,49
4	Supervisi dan Hubungan Kerja	4,46
5	Peluang Peningkatan Karir	4,37
	Indeks Kepuasan Pegawai	4,48

Sumber: data primer 2023

Hasil analisis menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Pegawai secara keseluruhan adalah 4,48. Nilai ini masuk dalam interval 4,00-4,99 yang berarti bahwa tingkat kepuasan pegawai PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten tahun 2023 berada pada kategori puas. Hasil ini menunjukkan adanya peningkatan kepuasan pegawai sebesar 0,2 dibandingkan dengan tingkat kepuasan pegawai tahun 2022 yaitu sebesar 4,28.

Gaji dan Tunjangan menjadi unsur dengan nilai indeks kepuasan pegawai paling tinggi yaitu 4,59. Diikuti oleh tiga unsur lainnya yaitu unsur Peran Anda, unsur Lingkungan dan Sarana Kerja serta unsur Supervisi dan Hubungan Kerja yang masing-masing memiliki nilai indeks kepuasan 4,49; 4,49 dan 4,46. Sedangkan unsur Peluang dan Peningkatan Karir menjadi unsur dengan nilai indeks kepuasan terendah, yaitu 4,37.

### Indeks Kepuasan Pegawai menggunakan Uji Regresi Korelasi parsial dan simultan

Indeks kepuasan pegawai PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten tahun 2023 dapat diukur melalui uji koefisien regresi, model keseluruhan dan uji Anova di tabel 7 sd 9

Tabel 7. Uji model

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 <sup>a</sup>	.677	.668	2.372

a. Predictors: (Constant), Gaji & Tunjangan (X4), Lingkungan & Sarana Kerja (X1), Peluang Peningkatan Karir (X3), Supervisi & Hubungan kerja (X2)

Tabel 7 memaparkan output *R square* sebesar 67.7 persen menunjukkan persentase sumbangan pengaruh peubah bebas lingkungan dan sarana kerja, supervisi dan hubungan kerja peluang peningkatan karir dan gaji tunjangan terhadap peran pegawai (kepuasan kerja) sebesar 67.7 atau variasi variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan 67.7 persen sisanya dipengaruhi peubah lain yang belum diteliti

Tabel 8. Uji Anova

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1767.942	4	441.986	78.555	.000 <sup>b</sup>
	Residual	843.968	150	5.626		
	Total	2611.910	154			

a. Dependent Variable: Peran Anda (Y)

b. Predictors: (Constant), Gaji & Tunjangan (X4), Lingkungan & Sarana Kerja (X1), Peluang Peningkatan Karir (X3), Supervisi & Hubungan kerja (X2)

Uraian tabel 8 terkait uji F menguji apakah peubah bebas secara simultan berpengaruh terhadap peubah gayut, diperoleh F hitung sebesar 78.555 signifikan 0.000. Artinya keempat peubah bebas secara simultan mampu mempengaruhi peran pegawai (kepuasan kerja).

Tabel 9. Koefisien Uji Regresi  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
(Constant)	7.001	2.276			3.076	.002		
Lingkungan & Sarana Kerja (X1)	.342	.144	.154		2.372	.019	.512	1.955
Supervisi & Hubungan kerja (X2)	.689	.199	.297		3.453	.001	.292	3.423
Peluang Peningkatan Karir (X3)	.246	.079	.247		3.111	.002	.340	2.937
Gaji & Tunjangan (X4)	.338	.096	.242		3.514	.001	.453	2.209

a. Dependent Variable: Peran Anda (Y)

Uji regresi basis tabel 9 diperoleh persamaan matematis  $Y = 7.001 + 0.342 X1 + 0.689 X2 + 0.246 X3 + 0.338 X4$  dengan signifikansi 0.019, 0.01 0.02 dan 0.001 artinya peubah bebas signifikan memengaruhi peubah gayut dan dengan nilai signifikansi kesemuanya lebih kecil dari 0.05. Hasil uji kuantitatif ini diperoleh simpulan terhadap hipotesis alternatif, secara parsial keempat peubah bebas signifikan memengaruhi peran pegawai (Y) dengan koefisien supervisi dan hubungan kerja memiliki angka terbesar dan peluang peningkatan karir memiliki koefisien terkecil.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan keempat peubah bebas yaitu lingkungan dan sarana kerja, supervisi dan hubungan kerja peluang peningkatan karir dan gaji tunjangan signifikan berpengaruh terhadap peran pegawai (kepuasan kerja). Nilai koefisien supervisi dan hubungan kerja memiliki angka koefisien tertinggi. Temuan riset ini sesuai kajian Aprianggi *et al* (2018) yang meneliti terdapat pengaruh signifikan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan PDAM Kota Padang. Supervisi dan hubungan kerja memengaruhi signifikan kepuasan kerja karena dengan supervisi yang baik, karyawan akan mampu bekerja dengan tim secara optimal untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Pegawai Perumda Air Minum Tirta Merapi Kabupaten Klaten saling mendukung dalam bekerja sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik. Dengan menjalin komunikasi antar karyawan, pekerjaan sulit dapat dipecahkan bersama sama. Supervisi dan hubungan kerja memengaruhi kepuasan kerja karena pegawai Perumda Air Minum Tirta Merapi Kabupaten Klaten memiliki empati terhadap sesama pegawai. Hal ini dapat mendorong pegawai untuk selalu saling tolong menolong dalam bekerja. Hasil riset ini sesuai dengan kajian Purwanto Djoko (2006) yang menyatakan bahwa supervisi merupakan proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol simbol, sinyal maupun perilaku atau tindakan. Disimpulkan, supervisi bertujuan untuk meningkatkan hubungan antar karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan. Riset Perdana (2008) menyimpulkan bahwa supervisi, komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan pula pada obyek amatan perusahaan CV Sinez yang merupakan perusahaan non pengelola jasa layanan air minum sehingga pengaruh peubah ini bersifat universal.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis data dan kajian yang telah dilakukan, maka simpulan dari pelak-sanaan Survey Kepuasan Pegawai Perumda Air Minum Tirta Merapi Kabupaten Klaten tahun 2023 sebagai berikut : Analisis Indeks Kepuasan Pegawai Perumda Air Minum Tirta Merapi Kabupaten Klaten tahun 2023 secara keseluruhan menunjukkan nilai 4,48. Nilai tersebut berada pada interval tingkat kepuasan 4,00-4,99. Hasil ini menunjukkan tingkat kepuasan pegawai Perumda Air Minum Tirta Merapi Kabupaten Klaten tahun 2023 berada pada kategori puas. Hasil uji kuantitatif ini meningkat 02 poin nilai kepuasan dibanding tahun lalu serta diperoleh simpulan terhadap hipotesis alternatif, secara parsial dan simultan keempat peubah bebas signifikan memengaruhi peran pegawai (Y) dengan koefisien supervisi dan hubungan kerja memiliki angka terbesar serta peubah peluang peningkatan karir memiliki angka koefisien terkecil.

Survey Kepuasan Pegawai Perumda Air Minum Tirta Merapi Kabupaten Klaten tahun 2023 menghasilkan nilai indeks yang menggambarkan persepsi kepuasan yang baik dari pegawai. Berdasarkan hasil analisis, dalam rangka untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanan, maka direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut Berbasis angka pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan pegawai, Perumda Air Minum Tirta Merapi Kabupaten Klaten perlu memrioritaskan peningkatan kinerja pada unsur yang memiliki nilai koefisien paling rendah, yaitu unsur Peluang Peningkatan Karir. Dimensi-dimensi seperti Ketersediaan Sistem dan Aturan Peningkatan Karir, Sistem dan Aturan Pendidikan dan Pelatihan, Keadilan dan Transparansi dalam Menduduki Jabatan, Pelayanan Bagian Kepegawaian yang Baik, Kesesuaian Penempatan Pegawai dengan Klasifikasi dan Prestasi Kerja, Kesesuaian penugasan Diklat dengan Kualifikasi, dan Penempatan setelah Diklat perlu diperbaiki secara berkelanjutan sehingga tercipta keadilan bagi semua pegawai untuk meningkatkan karir.

Riset Kepuasan Pegawai harus dilakukan secara terus menerus dengan melihat kondisi tantangan kerja di masa depan. Peluang masuknya generasi *millennial* yang memiliki karakteristik tersendiri dapat menjadi tantangan bagian SDM Perumda Air Minum Tirta Merapi untuk mampu menarik minat talenta-talenta muda unggulan menempati posisi manajemen perusahaan. Terisinya talenta muda unggulan dapat menjadikan institusi Perumda Air Minum Kabupaten Klaten menjadi perusahaan unggulan di wilayah Kabupaten Klaten dan lingkup nasional di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, P (2005) *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Aprianggi,A., Sari, M.K, Syahrul,A.R. (2018) Pengaruh kreativitas, Kedisiplinan Kompensasi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kota Padang. *Journal of Economic and Economic Education*: Vol 6 (2).
- Bernadin dan Russel. (2015) *Human Resources Management: an Experiential Approach*. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Editya, E., & Aji, A.A. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di KSPPS Karima Utama Syariah Karanganyar. *Surakarta Management Journal*, 4(2): 83-92.
- Kaplan, Robert S. dan David P. Norton. (2000). *“Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi”*. Erlangga, Jakarta.
- Mulyadi (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: in Media
- Parasuraman, Zeithamal, Berry. (1995). “A conceptual model of Service quality and Its implication for future research”. *Journal of Marketing* : Vol 49 (fall).
- Perdana, P.P.Y (2008). Pengaruh Komunikasi dan disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV Sinez. *Jurnal*. 2(1).

- Pratiwi, D.B., & Widiastuti, E. (2022). Pengaruh Pengalaman Kerja, Pelatihan, dan Pengelolaan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Surakarta. *Surakarta Management Journal*, 4(2): 101-107.
- Purwanto Djoko. (2006) *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Rahayu, E.S., & Widiastuti, E. (2024). Analisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Pelatihan dan Pengembangan, serta Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR BKK Jateng (Peseroda) Cabang Karanganyar. *Edunomika*, 8(2): 1-11.
- Slamet, G., & Fridiana, I. (2023). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dan Kinerja Karyawan Pada PT. Jaya Asri Garmino Karanganyar. *Surakarta Management Journal*, 5(2): 126-139.
- Sudalyo, R.A.T. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Radio Swasta di Surakarta: Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(11): 1444-1456.
- Tjiptono, F. (1997), *“Prinsip-prinsip Total Quality Service”*. Andi Offset : Yogyakarta.
- Wibowo, S. & Slamet, G. (2021). Pengaruh Kesehatan dan Keselamatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Frasta Survey Indonesia di Site Kalimantan. *Surakarta Management Journal*, 3(2): 90-101.
- Zeithaml, A., Parasuraman, and Berry. (1985). “Problems and Strategic in Service marketing”. *Journal of Marketing* Vol 49 (Spring).