

ANALISA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SWOT DAN *SERVICE QUALITY* DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA BATU

Titis Intan Permatasari

Program Studi Teknik Industri S.1, Institut Teknologi Nasional Malang

Email : titis3864@gmail.com

Abstraks, Perusahaan Daerah Kota Batu yang memanfaatkan sumber daya air untuk layanan air bersih pada masyarakat adalah PDAM Kota Batu. Permasalahan yang terjadi pada PDAM Kota Batu adalah terjadinya keluhan dari pelanggan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan yang diterima masyarakat karena ada beberapa pengaduan dari masyarakat. Selanjutnya menentukan strategi mutu PDAM Kota Batu dalam melayani konsumen (masyarakat) Kota Batu. Pengukuran kualitas pelayanan jasa diukur menggunakan metode *service quality* menggunakan lima dimensi yaitu: *tangibles* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) dengan menggunakan skala likert. Dan menentukan strategi mutu untuk peningkatan kualitas pelayanan dengan metode SWOT. Dari hasil perhitungan *service quality* dengan diukur GAP didapatkan bahwa pada dimensi *tangibles* (-0,16), *reliability* (-0,096), *responsiveness* (-0,1375) dan *assurance* (-0,0175) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna tidak berkualitas dan pada dimensi *emphaty* memiliki nilai *service quality*/gap sebesar 0,236 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna sangat berkualitas. Hasil analisis SWOT meliputi meningkatkan kualitas air bersih, lebih meningkatkan kepercayaan pelanggan, dan meningkatkan kecepatan respon petugas PDAM Kota batu untuk selalu bersedia membantu pelanggan terhadap keluhan yang dialami.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, GAP *quality*, SWOT

PENDAHULUAN

Salah satu perusahaan jasa yang dimiliki oleh pemerintah Kota Batu yang memanfaatkan sumber daya air adalah PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Batu. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Batu sebagai salah satu layanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan di bidang air bersih harus memberikan layanan yang terbaik dan berkualitas kepada masyarakat pengguna. Layanan publik yang diberikan pemerintah (PDAM Kota Batu) kepada masyarakat pengguna dinilai melalui kualitas layanan yang diberikan agar masyarakat pengguna jasa layanan puas menerima jasa tersebut.

Sementara itu di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu beberapa kali menerima keluhan dari pelanggan saat di lapangan atau dibagian pelayanan secara langsung. Berikut keluhan/pengaduan dari pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu :

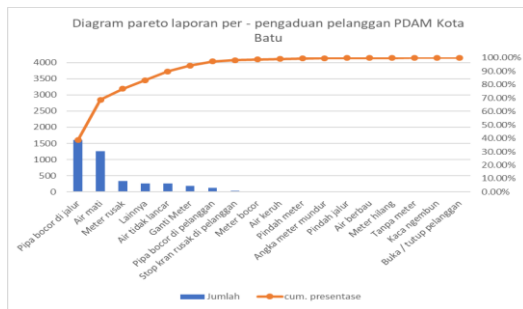
Tabel 1 Laporan per- pengaduan pelanggan bulan Januari 2018- Januari 2019

NO	JENIS GANGGUAN	JUMLAH	PROSENTASE JENIS GANGGUAN (%)
1	Air Berbau	2	0,05
2	Air Keruh	13	0,31
3	Air Mati	1251	30,17
4	Air Tidak Lancar	266	6,41
5	Angka Meter Mundur	11	0,27
6	Box Meter Hilang	0	0
7	Cek Stand	0	0
8	Kaca Buram	0	0
9	Kaca Meter Pecah	0	0
10	Kaca Ngembun	1	0,02
11	Lainnya	269	6,49
12	Meter Bocor	27	0,65
13	Meter Hilang	2	0,05
14	Meter Rusak	335	8,08
15	Pindah Jalur	6	0,14
16	Pindah Meter	12	0,29
17	Pipa Bocor di Jalur	1600	38,58
18	Pipa Bocor di Pelanggan	131	3,16
19	Stop Kran Rusak di Pelanggan	34	0,82
20	Tanpa Meter	2	0,05
21	Xxx	0	0
22	Sumber	0	0
23	Ganti Meter	184	4,44
24	Buka Tutup pelanggan	1	0,02
Total		4147	100

Sumber : Laporan per-pengaduan pelanggan PDAM Kota Batu

Berdasarkan tabel 1 Laporan per- pengaduan pelanggan Bulan Januari 2018- Januari 2019 menunjukkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu menerima beberapa keluhan

Apabila keluhan dari pelanggan digambarkan dengan diagram pareto maka sebagai berikut :

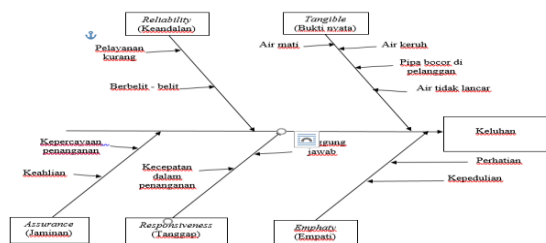


Gambar 1 Diagram Pareto

Sumber : Hasil pengamatan, 19 Maret 2019

Berdasarkan gambar 1 diagram pareto laporan per-pengaduan pelanggan PDAM Kota Batu menunjukkan keluhan dari pelanggan bahwasanya terdapat 4147 keluhan. Keluhan terbesar dari pelanggan di PDAM Kota Batu adalah pipa bocor di jalur sebanyak 1600 kali dan mempunyai persentase sebesar 38,58 %. Selanjutnya air mati, meter rusak, lainnya, air tidak lancar, ganti meter, pipa bocor di pelanggan, stop kran rusak di pelanggan, meter bocor, air keruh, pindah meter, angka meter mundur, pindah jalur, air berbau, meter hilang, tanpa meter, kaca ngembun dan buka/ tutup pelanggan.

Dan apabila kualitas layanan digambarkan dengan *fishbone* diagram, maka sebagai berikut:



Gambar 2 *Fishbone* diagram

Sumber : Hasil pengamatan, 26 Maret 2019

Berdasarkan gambar 2 *fishbone* diagram kualitas layanan diatas diketahui penyebab adanya keluhan dari pelanggan PDAM Kota Batu adalah *tangible* (bukti nyata), *reliability* (keandalan),

responsiveness (tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

Mengingat peran yang cukup strategis dari kepuasan pelanggan terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Maka dari itu, Penelitian ini menggunakan metode *Service quality* dan SWOT. Dimana metode *Service Quality* digunakan untuk mengkaji sistem pelayanan. Metode *servqual* merupakan metode kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. dalam Tjiptono dan Gregorius (Ayu Rahma Putri Nuryani, 2014). Metode ini dapat mengukur kualitas layanan dan dapat digunakan untuk menganalisis penyebab dari permasalahan layanan tersebut. Kemungkinan yang terjadi terhadap kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan konsumen atau sudah sesuai dengan harapan konsumen. Dan bahkan pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen (Ayu Rahma Putri Nuryani, 2014).

Dan dari hasil pengukuran tingkat kualitas pelayanan pelanggan dengan metode *service quality* dengan diukur GAP selanjutnya menggunakan metode SWOT sebagai pertimbangan dalam penentuan faktor internal dan eksternal perusahaan. Metode SWOT merupakan metode perencanaan strategi berdasarkan pada analisis atas kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Metode SWOT bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor internal dan eksternal organisasi yang penting bagi pencapaian tujuan. (Sutrisno et al. (Agung Sutrisno dan Irvan Rondonuwu, 2016))

Agar terjalin hubungan jangka panjang sehingga meningkatkan kepercayaan pada masyarakat. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, perusahaan dituntut untuk selalu menjaga kualitas pelayanan dan untuk meningkatkannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu kepada masyarakat Kota Batu. Dan menentukan strategi mutu Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu dalam melayani konsumen (masyarakat) Kota Batu.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu. Dengan jumlah populasi

pelanggan PDAM Kota Batu sebesar 13.541 pelanggan. Dengan rumus yang sudah ada, diperoleh sampel sebanyak 334 sampel.

- Pengumpulan data
 1. Observasi lapangan sebelum perbaikan
Observasi lapangan dilakukan untuk melihat gambaran kondisi mengenai sesuatu hal yang ingin diketahui dengan tujuan mengambil data untuk melihat kondisi nyata di lapangan.
 2. Pembuatan dan penyebaran kuesioner
Pembuatan kuesioner untuk responden yaitu pelanggan/ konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu. Selanjutnya penyebaran kuesioner dilakukan untuk memberi pertanyaan – pertanyaan seputar kondisi aktual dilapangan yang memberi kesempatan luas bagi responden.

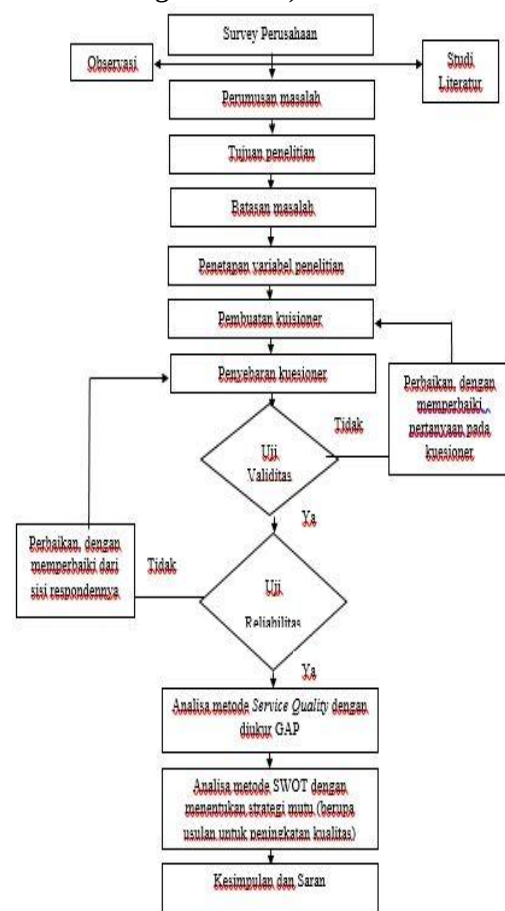
- Pengolahan data
 1. Uji validitas
Pada penelitian ini uji validitas menggunakan *software SPSS Statistics 24*. Priyatno, Duwi (2016) dalam bukunya menjelaskan bahwa, uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrumen atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item kuesioner yang tidak valid berarti tidak dapat mengukur apa yang ingin diukur sehingga hasil yang didapat tidak dapat dipercaya, sehingga item yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki.

2. Uji reliabilitas
Pada penelitian ini uji reliabilitas menggunakan *software SPSS Statistics 24*. Priyatno, Duwi (2016) dalam bukunya menjelaskan bahwa, uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Instrumen kuesioner yang tidak reliable maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya.

- Analisis Data
 1. Metode *service quality*
Salah satu metode yang digunakan untuk menilai suatu kualitas layanan adalah metode *Service Quality* (Servqual). Metode *service quality* ini digunakan karena melihat suatu kualitas layanan melalui 5 dimensi, yaitu bukti langsung

(*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). (Rindang Rayo Ranas, 2013)

2. Metode SWOT
Metode SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis SWOT didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*). (Freddy Rangkuti, 2008)



Gambar 3 Diagram alir penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

- Uji Instrumen

Langkah awal pada penelitian ini adalah menyebarkan kuesioner. Penyebaran kuesioner disebarkan kepada 334 responden pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu untuk menguji apakah instrumen penelitian ini sudah valid digunakan dalam pengukuran persepsi dan

ekspektasi pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu.

Tabel 2 Hasil uji instrumen persepsi 334 responden

No	Pernyataan	Kuesioner Persepsi				
		Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r tabel	r hitung	Kesimpulan	λ hitung	Kesimpulan
1	P1.1	0,107	0,242	Valid	0,897	Reliable
2	P1.2	0,107	0,408	Valid		
3	P1.3	0,107	0,239	Valid		
4	P1.4	0,107	0,491	Valid		
5	P2.1	0,107	0,604	Valid		
6	P2.2	0,107	0,400	Valid		
7	P2.3	0,107	0,608	Valid		
8	P2.4	0,107	0,478	Valid		
9	P2.5	0,107	0,436	Valid		
10	P3.1	0,107	0,553	Valid		
11	P3.2	0,107	0,589	Valid		
12	P3.3	0,107	0,475	Valid		
13	P3.4	0,107	0,516	Valid		
14	P4.1	0,107	0,572	Valid		
15	P4.2	0,107	0,459	Valid		
16	P4.3	0,107	0,573	Valid		
17	P4.4	0,107	0,542	Valid		
18	P5.1	0,107	0,619	Valid		
19	P5.2	0,107	0,591	Valid		
20	P5.3	0,107	0,571	Valid		
21	P5.4	0,107	0,591	Valid		
22	P5.5	0,107	0,607	Valid		

Sumber : Pengolahan Data SPSS Statistics 24
 Dari tabel 2 hasil uji instrumen persepsi 334 responden didapat r_{hitung} dari 22 pernyataan yang ada, lalu di bandingkan dengan r_{tabel} nilai sebesar 0,107. Ternyata r_{hitung} untuk semua pernyataan masih lebih besar dari r_{tabel} . Sehingga, kuesioner yang ada telah valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas didapat nilai *Cronbach's alpha* > r_{tabel} sehingga pernyataan untuk uji instrumen penelitian dinyatakan reliable. Sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan.

Tabel 3 Hasil uji instrumen ekspektasi 334 responden

No	Pernyataan	Kuesioner Ekspektasi				
		Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r tabel	r hitung	Kesimpulan	λ hitung	Kesimpulan
1	P1.1	0,107	0,394	Valid	0,928	Reliable
2	P1.2	0,107	0,504	Valid		
3	P1.3	0,107	0,328	Valid		
4	P1.4	0,107	0,502	Valid		
5	P2.1	0,107	0,513	Valid		
6	P2.2	0,107	0,533	Valid		
7	P2.3	0,107	0,655	Valid		
8	P2.4	0,107	0,567	Valid		
9	P2.5	0,107	0,580	Valid		
10	P3.1	0,107	0,641	Valid		
11	P3.2	0,107	0,614	Valid		
12	P3.3	0,107	0,620	Valid		
13	P3.4	0,107	0,528	Valid		
14	P4.1	0,107	0,682	Valid		
15	P4.2	0,107	0,645	Valid		
16	P4.3	0,107	0,651	Valid		
17	P4.4	0,107	0,637	Valid		
18	P5.1	0,107	0,679	Valid		
19	P5.2	0,107	0,622	Valid		
20	P5.3	0,107	0,655	Valid		
21	P5.4	0,107	0,629	Valid		
22	P5.5	0,107	0,649	Valid		

Sumber : Pengolahan Data SPSS Statistics 24
 Dari tabel 3 hasil uji instrumen ekspektasi 334 responden didapat r_{hitung} dari 22 pernyataan yang ada, lalu di bandingkan dengan r_{tabel} nilai sebesar

0,107. Ternyata r_{hitung} untuk semua pernyataan masih lebih besar dari r_{tabel} . Sehingga, kuesioner yang ada telah valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas didapat nilai *Cronbach's alpha* > r_{tabel} sehingga pernyataan untuk uji instrumen penelitian dinyatakan reliable. Sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan.

• Perhitungan Servqual

Nilai servqual didapatkan dari hasil perhitungan kuesioner persepsi dan hasil kuesioner ekspektasi kemudian dari hasil nilai tersebut diolah dengan cara nilai persepsi dikurangi dengan ekspektasi dihasilkan nilai servqual.

$$Q = P - E$$

Dimana:

Q = Kepuasan pelanggan

P = Persepsi pelanggan

E = Ekspektasi pelanggan

(Sumber: Rindang Rayo Ranas, 2013)

Jika:

Ekspektasi > Persepsi : Tidak Berkualitas

Ekspektasi = Persepsi : Berkualitas

Ekspektasi < Persepsi : Sangat Berkualitas

Berikut adalah data hasil dari perhitungan nilai servqual :

Tabel 4 Perhitungan nilai Servqual

Dimensi (n = 334)	Persepsi	Ekspektasi	Service Quality (Gap)	Keterangan
<i>Tangibles (Bukti Nyata)</i>				
Air yang disalurkan jernih (tidak berwarna) dan tidak berbau	4,33	4,11	0,22	Sangat Berkualitas
PDAM Kota Batu melayani sesuai dengan keluhan pelanggan	4,01	4,18	-0,17	Tidak Berkualitas
Jumlah tagihan pemakaian air sesuai dengan penggunaan pelanggan	3,72	4,51	-0,79	Tidak Berkualitas
Kesopanan petugas PDAM Kota Batu dalam melayani pelanggan	4,19	4,09	0,1	Sangat Berkualitas
Total	16,25	16,89	-0,64	
Rata - rata	4,0625	4,2225	-0,16	
<i>Reliability (Keandalan)</i>				
Keandalan kinerja PDAM Kota Batu dalam menyelesaikan keluhan dari pelanggan	3,99	4,23	-0,24	Tidak Berkualitas
Pelayanan air bersih dilakukan 24 jam setiap harinya	4,01	4,10	-0,09	Tidak Berkualitas
Pelanggan mudah melakukan pengaduan secara langsung/telepon	4,01	4,17	-0,16	Tidak Berkualitas
Kemudahan pelanggan dalam pembayaran rekening di loket- loket pembayaran	4,17	4,18	-0,01	Tidak Berkualitas

Memberikan layanan pada waktu yang dinantikan	4,07	4,05	0,02	Sangat Berkualitas
Total	20,25	20,73	-0,48	
Rata-rata	4,05	4,146	-0,096	
<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>				
Memberikan layanan yang cepat	4,01	4,17	-0,16	Tidak Berkualitas
Selalu bersedia membantu	4,10	4,19	-0,09	Tidak Berkualitas
Petugas PDAM Kota Batu bertanggung jawab dengan pekerjaannya	4,12	4,19	-0,07	Tidak Berkualitas
Memberitahu pelanggan kapan layanan akan dilakukan	3,95	4,18	-0,23	Tidak Berkualitas
Total	16,18	16,73	-0,55	
Rata-rata	4,14	4,1825	-0,1375	
<i>Assurance (Jaminan)</i>				
PDAM Kota Batu dapat dipercaya dalam menangani keluhan yang dialami pelanggan	4,14	4,16	-0,02	Tidak Berkualitas
Memiliki pengetahuan untuk menjawab keluhan dan pertanyaan dari pelanggan	3,97	4,14	-0,17	Tidak Berkualitas
Kualitas air bersih yang diberikan baik	4,30	4,09	0,21	Sangat Berkualitas
Kecapatan petugas PDAM Kota Batu dalam memberikan respon setelah ada keluhan dari pelanggan	3,98	4,07	-0,09	Tidak Berkualitas
Total	16,39	16,46	-0,07	
Rata-rata	4,0975	4,115	-0,0175	
<i>Emphaty (Empati)</i>				
Tingkat kemudahan dalam memperoleh informasi produk dan layanan PDAM Kota Batu kepada para pelanggannya	4,18	4,09	0,09	Sangat Berkualitas
Memberikan solusi terhadap keluhan yang dialami pelanggan	4,34	4,10	0,24	Sangat Berkualitas
PDAM Kota Batu tidak pilih-pilih pelanggan dalam pelayanan air bersih	4,39	4,07	0,32	Sangat Berkualitas
Kesabaran petugas PDAM Kota Batu dalam menghadapi keluhan dari pelanggan	4,37	4,10	0,27	Sangat Berkualitas
Memiliki jam operasional yang nyaman bagi pelanggan	4,37	4,11	0,26	Sangat Berkualitas
Total	21,65	20,47	1,18	
Rata-rata	4,33	4,094	0,236	

Sumber: Pengolahan Data

Dari tabel 4 perhitungan nilai *servqual* menunjukkan nilai *servqual* adanya nilai negatif, diperoleh dari hasil nilai persepsi dikurangi dengan ekspektasi. Nilai *servqual* negatif yang berarti pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum

Kota Batu belum memenuhi ekspektasi (harapan) pelanggan terhadap kualitas jasa yang diinginkan.

Tabel 5 Hasil analisis Gap pelanggan PDAM Kota Batu

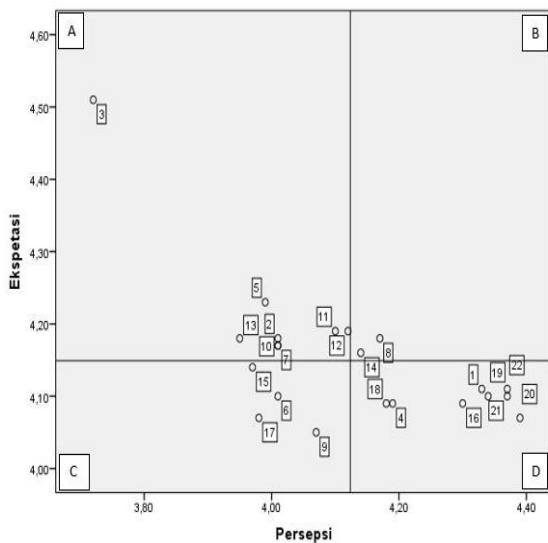
Dimensi	Rata-rata nilai persepsi	Rata-rata nilai ekspektasi	Gap
<i>Tangibles</i> (Bukti nyata)	4,0625	4,2225	-0,16
<i>Reliability</i> (Keandalan)	4,05	4,146	-0,096
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	4,14	4,1825	-0,1375
<i>Assurance</i> (Jaminan)	4,0975	4,115	-0,0175
<i>Emphaty</i> (Empati)	4,33	4,094	0,236

Sumber : Pengolahan Data

Pada tabel 5 hasil analisis gap pelanggan PDAM Kota Batu tiap menunjukkan bahwa adanya selisih antara pelayanan nyata yang dirasakan pelanggan (persepsi) dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan (ekspektasi) sehingga pada akhirnya akan menentukan kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Kota Batu kepada masyarakat pelanggan. Pada dimensi *emphaty* (empati) memiliki nilai gap positif paling tinggi yaitu sebesar 0,236. Dan pada dimensi *tangibles* (bukti nyata) memiliki nilai gap negative paling tinggi sebesar -0,16. Pada dimensi *reliability* (keandalan) memiliki nilai gap sebesar -0,096. Lalu pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) memiliki nilai gap sebesar -0,1375 dan pada dimensi *assurance* (jaminan) memiliki nilai gap sebesar -0,0175.

Dari hasil perhitungan *service quality* secara keseluruhan dari tiap dimensi pernyataan masih ada yang bernilai negative. Hal ini menunjukkan bahwasanya kualitas yang diberikan PDAM Kota Batu belum bisa memuaskan pelanggan atau kualitas layanan belum memenuhi harapan pelanggan. Kondisi ini menunjukkan masih perlunya perbaikan kualitas layanan yang diberikan PDAM Kota Batu guna mencapai kualitas layanan yang diinginkan pelanggan / kualitas layanan yang ideal. Maka dari itu diperlukannya analisis SWOT untuk peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan dari hasil perhitungan pengukuran tingkat kualitas dengan metode *service quality*.

- Diagram Kartesius



Gambar 4 Diagram Kartesius

Sumber : Pengolahan Data SPSS Statistics 24

Pada gambar 4 diagram kartesius didapatkan rata-rata tingkat kepentingan terhadap letak kuadran kartesius dimensi PDAM Kota Batu bahwa:

1. Kuadran A

Menunjukkan dimensi - dimensi yang dianggap sangat penting oleh masyarakat pelanggan, akan tetapi pelaksanaan/kinerjanya dianggap tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan keinginan responden. Oleh karena itu PDAM Kota Batu harus berkonsentrasi dan memprioritaskan peningkatan kinerjanya pada dimensi - dimensi yang ada di kuadran ini agar sesuai dengan keinginan dan harapan responden, sehingga masyarakat pelanggan merasa puas terhadap pelayanan berikutnya yang diberikan oleh PDAM Kota Batu. Dimensi - dimensi kualitas layanan yang masuk dalam kuadran ini yaitu:

1. (2) PDAM Kota Batu melayani sesuai dengan keluhan pelanggan.
2. (3) Jumlah tagihan pemakaian air sesuai dengan penggunaan pelanggan.
3. (5) Keandalan kinerja PDAM Kota Batu dalam menyelesaikan keluhan dari pelanggan.
4. (7) Pelanggan mudah melakukan pengaduan baik langsung/ telepon.
5. (10) Memberikan layanan yang cepat.
6. (11) Selalu bersedia membantu.
7. (12) Petugas PDAM Kota Batu bertanggung jawab dengan pekerjaannya.

8. (13) Memberitahu pelanggan kapan layanan akan dilakukan.

2. Kuadran B

Sedangkan pada kuadran B, responden menganggap dimensi pada kuadran ini sangat penting dan memuaskan sehingga dimensi ini wajib untuk dipertahankan. Dimensi - dimensi ini antara lain:

1. (8) Kemudahan pelanggan dalam pembayaran rekening di loket- loket pembayaran.
2. (14) PDAM Kota Batu dapat dipercaya dalam menangani keluhan yang dialami pelanggan.

3. Kuadran C

Pada kuadran C menunjukkan beberapa dimensi yang kurang penting dan kurang memuaskan, sehingga responden bersikap biasa-biasa saja, dimensi yang ada pada kuadran C antara lain:

1. (6) Pelayanan air bersih dilakukan 24 jam setiap harinya.
2. (9) Memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan.
3. (15) Memiliki pengetahuan untuk menjawab keluhan dan pertanyaan dari pelanggan.
4. (17) Kecepatan petugas PDAM Kota Batu dalam memberikan respon setelah ada keluhan dari pelanggan.

4. Kuadran D

Sedangkan pada kuadran terakhir yaitu kuadran D, dimana dimensi tersebut kurang penting namun kinerjanya sangat memuaskan, dimensi - dimensi yang ada pada kuadran D adalah:

1. (1) Air yang disalurkan jernih (tidak berwarna) dan tidak berbau.
2. (4) Kesopanan petugas PDAM Kota Batu dalam melayani pelanggan.
3. (16) Kualitas air bersih yang diberikan baik.
4. (18) Tingkat kemudahan dalam memperoleh informasi produk dan layanan PDAM Kota Batu kepada para pelanggannya.
5. (19) Memberikan solusi terhadap keluhan yang dialami pelanggan.
6. (20) PDAM Kota Batu tidak pilih pilih pelanggan dalam pelayanan air bersih.
7. (21) Kesabaran petugas PDAM Kota Batu dalam menghadapi keluhan dari pelanggan.
8. (22) Memiliki jam operasional yang nyaman bagi pelanggan.

- SWOT

Dari hasil analisis SWOT terhadap faktor internal dan eksternal. Berikut merupakan pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan dari hasil analisis SWOT Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu :

- a. Strategi SO (*Strengths Opportunities*)

Strategi yang berdasarkan pada kekuatan dan peluang yang dimiliki oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu, yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan kemudahan pelanggan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran.
PDAM Kota Batu harus lebih meningkatkan kemudahan pelanggan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran dengan cara memberikan arahan kepada pelanggan dimana bisa membayar tagihan rekening pelanggan. Misalnya : sekarang sudah bisa bayar melalui online sebaiknya petugas memberikan tawaran untuk mengedukasi pelanggan bagaimana langkah – langkah pembayaran dengan online.
2. Meningkatkan kepercayaan pelanggan dalam menangani keluhan.
PDAM Kota Batu seharusnya setiap pelanggan mengalami keluhan harus cepat tanggap dalam keluhan pelanggan. Agar pelanggan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Meningkatkan kualitas air bersih yang diberikan kepada pelanggan.
Pada meningkatkan kualitas air bersih yang diberikan kepada pelanggan. Disini ada beberapa pelanggan sering mengalami air keruh pada saat menyalakan kran sehabis hujan.

- b. Strategi WO (*Weakness Opportunities*)

Strategi yang berdasar pada kelemahan dan peluang yang dimiliki oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu, yaitu sebagai berikut :

1. Memudahkan pelanggan dalam melakukan pengaduan.
Seharusnya PDAM Kota Batu membuat suatu system yang dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan pengaduan.
2. Lebih meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap jumlah tagihan pemakaian air sesuai dengan penggunaan pelanggan.

Seharusnya PDAM Kota Batu lebih memperhatikan jumlah tagihan pemakaian air sesuai dengan penggunaan pelanggan. Karena dengan begitu pelanggan akan percaya dengan pelayanan dari PDAM Kota Batu.

3. Meningkatkan tanggung jawab petugas PDAM Kota Batu terhadap pekerjaan.

Pada meningkatkan tanggung jawab petugas PDAM Kota Batu terhadap pekerjaan bisa dilakukan dengan cara menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang timbul dibagian pelayanan pelanggan dan membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

- c. Strategi ST (*Strengths Threats*)

Strategi yang berdasar pada kekuatan dan ancaman yang dimiliki oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu, yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan pelayanan air bersih dilakukan 24 jam setiap harinya.
Meningkatkan pelayanan air bersih dilakukan 24 jam setiap harinya dikarenakan jaringan distribusi dengan jumlah pelanggan tidakimbang. Upaya PDAM Kota Batu dalam menangani hal tersebut yaitu dengan mengadakan pembesaran jaringan distribusi air.
2. Meningkatkan pengetahuan terhadap menjawab keluhan yang dialami oleh pelanggan.
PDAM Kota Batu memberikan edukasi kepada para karyawannya agar pada saat ada pelanggan yang bertanya bisa menjawab dengan baik.
3. Meningkatkan kecepatan respon petugas PDAM Kota batu dalam memberikan respon keluhan dari pelanggan.
PDAM Kota Batu dalam meningkatkan kecepatan respon petugas dalam memberikan respon keluhan dari pelanggan yaitu menghindari lamanya respon petugas terhadap lamanya penanganan pengaduan yang dialami oleh pelanggan. Sehingga mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas.

- d. Strategi WT (*Weakness Threats*)

Strategi yang berdasar pada kelemahan dan ancaman yang dimiliki oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu, yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan kinerja PDAM Kota Batu dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
Meningkatkan kinerja PDAM Kota Batu dalam memberikan layanan kepada pelanggan dengan mengadakan pelatihan baik yang bersifat rutin maupun yang hanya dilaksanakan setahun sekali.
2. Memberitahu pelanggan terhadap kapan layanan akan dilakukan pada waktu yang dijanjikan.
Dengan adanya ketepatan waktu yang dijanjikan terhadap layanan akan dilakukan dapat mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan puas terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Selalu bersedia membantu pelanggan terhadap keluhan yang dialami.
Dengan selalu bersedia membantu pelanggan terhadap keluhan yang dialami. Maka pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Batu.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka ada beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian metode *Service Quality* dan metode SWOT. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan *service quality* dengan diukur GAP didapatkan bahwa pada dimensi *tangibles* (-0,16), *reliability* (-0,096), *responsiveness* (-0,1375) dan *assurance* (-0,0175) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna tidak berkualitas dan pada dimensi *emphaty* (empati) memiliki nilai *service quality/gap* sebesar 0,236 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna sangat berkualitas.
2. Berdasarkan analisis SWOT didapatkan hasil, PDAM Kota Batu dapat memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada serta meminimalkan kelemahan dan ancaman. Strategi yang dapat dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan terdiri dari :
 - a. Strategi SO (*Strengths Opportunities*)
Meliputi meningkatkan kemudahan pelanggan dalam pembayaran rekening di loket- loket pembayaran, Meningkatkan

- kepercayaan pelanggan dalam menangani keluhan, dan Meningkatkan kualitas air bersih yang diberikan kepada pelanggan.
- b. Strategi WO (*Weakness Opportunities*)
Meliputi memudahkan pelanggan dalam melakukan pengaduan. Lebih meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap jumlah tagihan pemakaian air sesuai dengan penggunaan pelanggan, dan Meningkatkan tanggung jawab petugas PDAM Kota Batu terhadap pekerjaan.
- c. Strategi ST (*Strengts Threats*)
Meliputi meningkatkan pelayanan air bersih dilakukan 24 jam setiap harinya, Meningkatkan pengetahuan terhadap menjawab keluhan yang dialami oleh pelanggan dan Meningkatkan kecepatan respon petugas PDAM Kota batu dalam memberikan respon keluhan dari pelanggan.
- d. Strategi WT (*Weakness Threats*)
Meliputi meningkatkan kinerja PDAM Kota Batu dalam memberikan layanan kepada pelanggan, Memberitahu pelanggan terhadap kapan layanan akan dilakukan pada waktu yang dijanjikan dan Selalu bersedia membantu pelanggan terhadap keluhan yang dialami.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah:

1. PDAM Kota Batu harus memperbaiki kinerja kualitas pelayanan jasa yang dianggap penting oleh responden, akan tetapi kinerjanya masih dibawah ekspektasi dari pelanggan.
2. PDAM Kota Batu sebaiknya berusaha meningkatkan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan khususnya petugas bagian pelayanan dan tidak terkecuali petugas lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Nuryani, Ayu Rahma Putri. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi Kasus di ria Djenaka Coffe House & Resto Malang). Jurnal Teknologi Industri Pertanian
- Priyatno, Duwi. 2016. Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS. Yogyakarta : Gava Media
- Ranas, Rindang Rayo. 2013. Analisis Dan Perbaikan Layanan Hotel Menggunakan

Servqual Dan Diagram Kartesius (Studi Kasus di Hotel Kombokarno). Jurnal Telaah Bisnis Volume 14, Nomor 2

Rangkuti, Freddy. 2008. Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Sutrisno, Agung dan Irvan Rondonuwu. 2016. Integrasi Aspek Dampak Lingkungan Dalam Model Pengukuran Kesenjangan Kualitas Jasa Dalam Lingkup Rantai Pasokan Berbasis Metode SERVQUAL. Jurnal Seminar Nasional Sains dan Teknologi 2016