

KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA DHAHA KOTA KEDIRI DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Andy Arnanta Marantika

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

Email:andyarnanta@gmail.com

Abstrak, PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri adalah perusahaan yang bergerak di bawah wewenang Pemerintah Daerah. PDAM Tirta Dhaha memiliki permasalahan pada kualitas pelayanan seperti operasi pompa, air keruh, pipa bocor, dan sebagainya. Penelitian ini melakukan analisis dengan pengukuran kualitas pelayanan jasa menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisa dengan metode *Service Quality* diperoleh nilai -0,94 yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dikatakan kurang baik karena memiliki nilai bertanda negatif. Sedangkan hasil dari analisa metode *Importance Performance Analysis* didapatkan 3 atribut yang menempati kuadran A. Di mana pada kuadran A merupakan kuadran yang harus diperhatikan karena keberadaannya sangat penting namun diperoleh kinerja karyawan rendah. Tiga atribut tersebut yakni pompa PDAM Kota Kediri bisa diandalkan dalam memproduksi air selama 24 jam, penanganan PDAM Kota Kediri terhadap keluhan masyarakat pelanggan yang cepat, dan petugas PDAM Kota Kediri bisa mengendalikan suasana dilokasi keluhan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Service Quality, Importance Performance Analysis, Kepuasan Masyarakat Pelanggan.*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu usaha beberapa perusahaan untuk memenuhi kebutuhan setiap masyarakat atas barang atau jasa. Esensi perusahaan dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada para konsumennya atau bisa dibilang masyarakat, baik dibidang jasa maupun barang. Serta menciptakan kondisi yang memungkinkan untuk setiap pelanggan merasakan kepuasan dalam setiap layanan agar tercapai tujuan bersama. Kualitas pelayanan jasa kepada pelanggan atau konsumen sangat berpengaruh untuk perusahaan kedepannya.

Metode ini dikembangkan oleh Zeithaml (1990) menggunakan pendekatan *user-based approach*, yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*

Menurut Fandy Tjiptono (2016) *Importance Performance Analysis* (IPA) teknik analisis ini dikemukakan pertama kali oleh John. A. Mortila dan John C. James. Dalam teknik ini responden diminta untuk merangking berbagai atribut atau elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut tersebut.

Terjadinya keluhan dari pelanggan adalah sebuah kesalahan yang harus pemberi jasa analisa dan perbaiki. Jika keluhan para pelanggan itu dapat diatasi, maka kepercayaan pelanggan akan kembali lagi atau bahkan jauh lebih meningkat.

Sementara itu di Kota Kediri beberapa kali mendapat kritik dari pelanggan terhadap PDAM saat di lapangan atau di loket secara langsung. Dikarenakan air yang diproduksi setiap harinya tidak beroperasi secara 1 hari penuh (24 jam). Di Kota Kediri sendiri, terdapat 3 kecamatan yaitu, kecamatan Kediri Kota, Mojoroto, dan Pesantren.

METODE PENELITIAN

Identifikasi Masalah

Tahap awal pada penelitian ini adalah melakukan observasi yang dilakukan pada PDAM Tirta Dhaha Kediri Jl. Ahmad Yani no. 2. Populasi yang didapat sebesar 10.445. dengan rumus yang sudah ada, diperoleh sampel sebanyak 100 sampel.

Pengumpulan Data

1. Observasi lapangan sebelum perbaikan

Observasi dilakukan untuk melihat gambaran kondisi di lapangan dan untuk mendapatkan data awal.

2. Penyebaran kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengetahui kondisi aktual di lapangan yang memberi kesempatan luas bagi responden atau pelanggan untuk memberikan jawaban atau tanggapannya terhadap kuesioner.

Pengolahan Data

- Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi ukur. Agar data yang diperoleh bisa relevan/sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran tersebut.

- Uji Reliabilitas

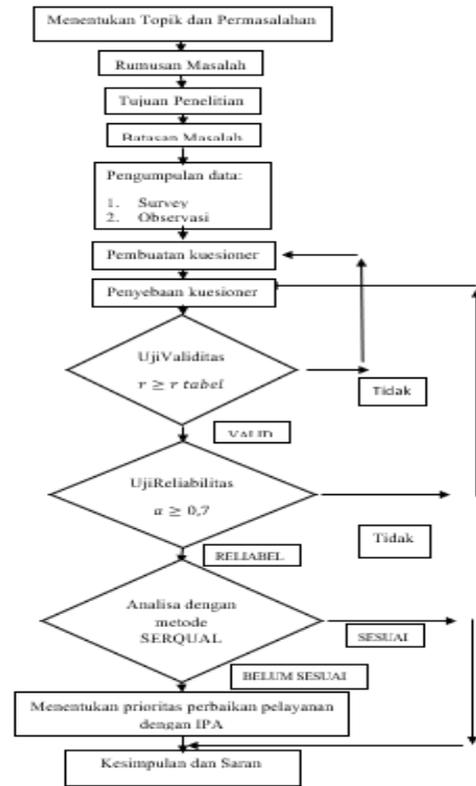
Uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrumen. Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsistensi, stabil, dan dependabilitas, sehingga bila digunakan berkali-kali dapat menghasilkan data yang sama. Tujuan dari uji reliabilitas ini adalah untuk menunjukkan bahwa kuesioner tersebut konsisten apabila digunakan untuk mengukur gejala yang sama dilain tempat

- Metode *Service Quality*

Metode ini dikembangkan oleh Zeithaml (1990) menggunakan pendekatan *user-based approach*, yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

- Metode *Importance Performance Analysis*

Menurut Fandy Tjiptono (2016) *Importance Performance Analysis* (IPA) teknik analisis ini dikemukakan pertama kali oleh John. A. Mortila dan John C. James. Dalam teknik ini responden diminta untuk merangking berbagai atribut atau elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut tersebut.



Gambar 1 Diagram Alir Penelitian

PEMBAHASAN

- Uji Validitas Kuesioner (Persepsi)

Tabel 1 Uji Validitas Data Persepsi

Correlations				
Atribut		R tabel	R hitung	Keterangan
X1	Pearson Correlation	0,195	0,645	VALID
X2	Pearson Correlation	0,195	0,716	VALID
X3	Pearson Correlation	0,195	0,728	VALID
X4	Pearson Correlation	0,195	0,718	VALID
X5	Pearson Correlation	0,195	0,777	VALID
X6	Pearson Correlation	0,195	0,765	VALID
X7	Pearson Correlation	0,195	0,694	VALID
X8	Pearson Correlation	0,195	0,685	VALID
X9	Pearson Correlation	0,195	0,732	VALID
X10	Pearson Correlation	0,195	0,702	VALID
X11	Pearson Correlation	0,195	0,766	VALID
X12	Pearson Correlation	0,195	0,713	VALID
X13	Pearson Correlation	0,195	0,704	VALID
X14	Pearson Correlation	0,195	0,756	VALID
X15	Pearson Correlation	0,195	0,714	VALID
X16	Pearson Correlation	0,195	0,745	VALID
X17	Pearson Correlation	0,195	0,794	VALID
X18	Pearson Correlation	0,195	0,779	VALID
X19	Pearson Correlation	0,195	0,717	VALID
X20	Pearson Correlation	0,195	0,649	VALID
X21	Pearson Correlation	0,195	0,715	VALID

Sumber: Pengolahan data, 2017

Pada tabel 1 memperlihatkan uji validitas pada hasil kuesioner persepsi semua atribut dinyatakan valid.

- Uji Validitas Kuesioner (Ekspektasi)

Tabel 2 Uji Validitas Data Ekspektasi

Correlations E				
Atribut		R tabel	R hitung	Keterangan
X1	Pearson Correlation	0,195	0,524	VALID
X2	Pearson Correlation	0,195	0,498	VALID
X3	Pearson Correlation	0,195	0,438	VALID
X4	Pearson Correlation	0,195	0,632	VALID
X5	Pearson Correlation	0,195	0,636	VALID
X6	Pearson Correlation	0,195	0,487	VALID
X7	Pearson Correlation	0,195	0,492	VALID
X8	Pearson Correlation	0,195	0,447	VALID
X9	Pearson Correlation	0,195	0,561	VALID
X10	Pearson Correlation	0,195	0,310	VALID
X11	Pearson Correlation	0,195	0,560	VALID
X12	Pearson Correlation	0,195	0,516	VALID
X13	Pearson Correlation	0,195	0,507	VALID
X14	Pearson Correlation	0,195	0,588	VALID
X15	Pearson Correlation	0,195	0,479	VALID
X16	Pearson Correlation	0,195	0,550	VALID
X17	Pearson Correlation	0,195	0,424	VALID
X18	Pearson Correlation	0,195	0,571	VALID
X19	Pearson Correlation	0,195	0,526	VALID
X20	Pearson Correlation	0,195	0,484	VALID
X21	Pearson Correlation	0,195	0,345	VALID

Sumber: Pengolahan data, 2017

Pada tabel 2 setelah dilakukan uji validitas, maka diperoleh hasil yang valid pada keseluruhan atribut sehingga pengolahan data dapat dilanjutkan ke proses uji reliabilitas.

- Uji Reliabilitas

Tabel 3 Uji Reliabilitas

Data	Alpha Cronbach
Persepsi	0,954
Ekspektasi	0,854

Sumber: Pengolahan data, 2017

Pada tabel 3 uji reliabilitas (SPSS) diperoleh nilai koefisien *alpha cronbach* untuk kuesioner masyarakat pelanggan PDAM Kota Kediri dengan nilai 0,954 menunjukkan tingginya *reliability* pada kuesioner persepsi tersebut sempurna. Sedangkan untuk kuesioner data ekspektasi masyarakat pelanggan didapat nilai 0,854 menunjukkan tingginya *reliability* pada kuesioner ekspektasi tersebut bagus. Berdasarkan ketentuan tersebut maka kuesioner yang dibuat sudah reliabel.

- Pengolahan Data dan Analisa Hasil *Service Quality*

Tabel 4 Perhitungan Nilai *Service Quality*

No.	Atribut	Persepsi (P)	Ekspektasi (E)	Nilai <i>Serqual</i>	Keterangan
1.	X1	3,50	4,62	-1,12	Kurang Memuaskan
2.	X2	3,73	4,51	-0,78	Kurang Memuaskan
3.	X3	3,85	4,63	-0,78	Kurang Memuaskan
4.	X4	3,62	4,49	-0,87	Kurang Memuaskan
5.	X5	3,72	4,49	-0,77	Kurang Memuaskan
6.	X6	3,83	4,64	-0,81	Kurang Memuaskan
7.	X7	3,40	4,40	-1,00	Kurang Memuaskan
8.	X8	3,47	4,49	-1,02	Kurang Memuaskan
9.	X9	3,51	4,50	-0,99	Kurang Memuaskan
10.	X10	3,91	4,74	-0,83	Kurang Memuaskan
11.	X11	3,57	4,40	-0,83	Kurang Memuaskan
12.	X12	3,34	4,37	-1,03	Kurang Memuaskan
13.	X13	3,84	4,66	-0,82	Kurang Memuaskan
14.	X14	3,31	4,58	-1,27	Kurang Memuaskan
15.	X15	3,53	4,55	-1,02	Kurang Memuaskan
16.	X16	3,75	4,51	-0,76	Kurang Memuaskan
17.	X17	3,47	4,49	-1,02	Kurang Memuaskan
18.	X18	3,40	4,45	-1,05	Kurang Memuaskan
19.	X19	3,51	4,54	-1,03	Kurang Memuaskan
20.	X20	3,67	4,61	-0,94	Kurang Memuaskan
21.	X21	3,77	4,72	-0,95	Kurang Memuaskan
Total		75,70	95,79	-19,69	Kurang Memuaskan
Average		3,60	95,39	-0,94	Kurang Memuaskan

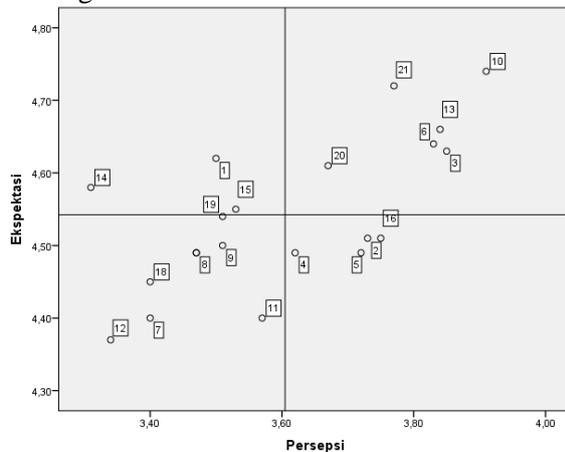
Sumber: Pengolahan data, 2017

Dari hasil perhitungan *service quality* didapat bahwa atribut no 14 "Penanganan PDAM Kota Kediri terhadap keluhan masyarakat pelanggan yang cepat" memiliki nilai *service quality* atau gap paling tinggi yaitu sebesar -1,27. Hal ini menunjukkan bahwa menurut persepsi dan ekspektasi masyarakat pelanggan masih kurang dalam memberikan perhatian serta merupakan atribut yang paling buruk kualitas layanannya atau dengan kata lain paling tidak memuaskan masyarakat pelanggan. Sementara atribut yang memiliki nilai *service quality* atau gap paling kecil yaitu sebesar -0,76 adalah atribut no 16 "Kemampuan PDAM Kota Kediri memberikan citra yang baik terhadap masyarakat pelanggan". Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas PDAM Kota Kediri dalam hal memberikan citra yang baik merupakan hal yang sangat memuaskan dibandingkan dengan atribut lainnya.

Tetapi secara keseluruhan dengan melihat hasil perhitungan *service quality* tiap atribut yang masih bernilai negatif dan nilai *service quality* atau gap rata-rata yang diperoleh sebesar -0,94 menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Kota Kediri belum memuaskan masyarakat pelanggan atau kualitas layanannya belum memenuhi harapan masyarakat pelanggan. Meskipun nilai rata-rata gap sangat kecil (di bawah 1), kondisi ini menunjukkan

masih perlunya perbaikan kualitas layanan yang diberikan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri guna mencapai kualitas layanan yang ideal.

• Pengolahan Data dan Analisa Hasil IPA



Gambar 2 Diagram Kartesius (SPSS)

1. Kuadran A

Menunjukkan atribut-atribut 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 Kediri harus berkonsentrasi dan memprioritaskan peningkatan kinerjanya pada atribut-atribut 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 Kediri. Atribut-atribut kualitas layanan yang masuk dalam kuadran ini yaitu:

1. (X1) Pompa PDAM Kota Kediri bisa diandalkan dalam memproduksi air selama 24 jam.
2. (X14) Penanganan PDAM Kota Kediri terhadap keluhan masyarakat pelanggan yang cepat.
3. (X15) Petugas PDAM Kota Kediri bisa mengendalikan suasana dilokasi keluhan.

2. Kuadran B

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

1. (X3) Petugas PDAM Kota Kediri membawa peralatan yang sesuai dengan tempat kejadian.

2. (X6) Petugas PDAM Kota Kediri dapat melakukan tugasnya dengan baik.
3. (X10) PDAM Kota Kediri memberikan pelayanan yang sopan terhadap masyarakat pelanggan.
4. (X13) PDAM Kota Kediri menyelesaikan tugas nya dengan baik.
5. (X20) Sikap simpati petugas PDAM Kota Kediri dalam menanggapi keluhan masyarakat pelanggan.
6. (X21) PDAM Kota Kediri memberikan rasa puas terhadap masyarakat pelanggan atas pelayanan yang diberikan.

3. Kuadran C

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

1. (X7) Petugas PDAM Kota Kediri cepat tanggap dalam menangani keluhan.
2. (X8) PDAM Kota Kediri sigap dalam menangani kematian mesin pompa.
3. (X9) Petugas PDAM Kota Kediri tanggap dalam menangani keluhan dari masyarakat pelanggan.
4. (X11) petugas tanggap dalam memberikan penanganan pertama/awal.
5. (X12) Kecepatan petugas PDAM Kota Kediri dalam memberikan respon setelah ada keluhan.
6. (X17) Petugas PDAM Kota Kediri sigap dalam melayani kejadian matinya pompa.
7. (X18) Petugas PDAM Kota Kediri cepat dalam melayani kejadian matinya pompa.
8. (X19) Petugas PDAM Kota Kediri tanggap dalam melayani kejadian matinya pompa.

4. Kuadran D

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

1. (X2) Petugas PDAM Kota Kediri menggunakan atribut keselamatan kerja pada saat di lokasi kejadian.

2. (X4) Kinerja PDAM Kota Kediri dilakukan secara menyeluruh dalam menangani keluhan.
3. (X5) Petugas PDAM Kota Kediri dapat diandalkan dalam menyelesaikan masalah di lokasi.
4. (X16) Kemampuan PDAM Kota Kediri memberikan citra yang baik terhadap masyarakat pelanggan.

KESIMPULAN

1. Dari hasil perhitungan *service quality* tiap atribut bernilai negatif yaitu dengan rata-rata sebesar -0,94 yang menunjukkan bahwa pelayanan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para masyarakat pelanggan.
2. Dengan melihat diagram kartesius pada kuadran A. Usulan prioritas pada atribut yang menempati kuadran A (menunjukkan atribut-atribut yang dianggap sangat penting oleh masyarakat pelanggan, akan tetapi pelaksanaan/kinerjanya dianggap tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan keinginan masyarakat pelanggan) pada diagram kartesius yang harus diperbaiki yaitu:
 1. (X1) Pompa PDAM Kota Kediri bisa diandalkan dalam memproduksi air selama 24 jam.
 2. (X14) Penanganan PDAM Kota Kediri terhadap keluhan masyarakat pelanggan yang cepat.
 3. (X15) Petugas PDAM Kota Kediri bisa mengendalikan suasana dilokasi keluhan.

SARAN

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

1. PDAM Kota Kediri harus memperbaiki kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting oleh responden, akan tetapi kinerjanya yang dianggap masih rendah terutama di kuadran A yang berjumlah 3 atribut, sehingga masyarakat pelanggan tidak merasa kecewa.
2. PDAM Kota Kediri harus mempertahankan dan senantiasa meningkatkan terus kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting dan berkinerja baik oleh masyarakat pelanggan terutama di kuadran B yang

berjumlah 6 atribut, sehingga masyarakat pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan PDAM Kota Kediri.

3. PDAM harus menambah jam operasi pompa, sehingga bisa beroperasi 1 hari penuh. Mungkin dengan cara menambah karyawan atau dengan cari lain yang lebih efektif.
4. Untuk melakukan pelatihan cara mengatasi seluruh keluhan yang diberikan oleh masyarakat pelanggan. Sehingga kinerja akan menjadi terus lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Analisa Statistika. 2012. *Analisa Statistka dan Data Spasial*, [online]. (<https://lenterakecil.com/penulisan-daftar-pustaka-dari-internet/> tanggal 2 Oktober 2017)
- Aulia dan Idris. 2010. *Analisa Pengaruh Kualitas Jasa dan Kualitas Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkom Speedy di Semarang*. Semarang.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2012. *Marketing Management* (13th ed). New Jersey: Upper Saddle River.
- Masruri, Annafi. 2013. *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 2 No. 7 (2013)
- Parasuraman, A., Valarie, Z., dan Leonard, B. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing (Fall)*, 41 –50.
- Rahmawati, Herlina. 2010. *Analisa Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar*. Surakarta
- Tjiptono Fandy dan Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Vina Agustina. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglo semar Bus (Studi Pada Wilayah Semarang Town Office)*. Semarang.