

Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur)

Dirga Febrian Hidayat¹, La Ode Ahmad Safar Tosungku², Lina Dianati Fathimahhayati³

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mulawarman
Jl. Sambaliung, Sempaja Selatan, Kec. Samarinda Utara, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, 75242
Email: dirgafebrianhidayat@gmail.com

ABSTRAK

Banyaknya kebutuhan air minum maupun air bersih di daerah Sangatta, membuat PDAM Tirta Tuah Benua selalu perlu melakukan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggannya untuk mencapai pelayanan yang berkualitas. Ini harus dilakukan agar hal itu mampu mengatasi keluhan-keluhan dari pelanggannya. Tujuan dari penelitian ini adalah meningkatkan kualitas layanan berdasarkan kesenjangan kinerja serta harapan pelanggan kemudian tingkat kesesuaian berdasarkan harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan PDAM Tirta Tuah Benua. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil yang didapat ialah nilai dari kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa/ perusahaan tidak memenuhi harapan pelanggan karena skor kualitas (Q) dihitung <1 dengan skor rata-rata kualitas layanannya ialah 0,94782. Pada hasil analisis diagram kartesius yang menjadi prioritas utama dan harus ditingkatkan pada kuadran A adalah atribut A yaitu karyawan (staf/manajemen) menyampaikan layanan secara jelas pada awal pemasangan PDAM dengan nilai kesenjangan -0,26, atribut 2 yaitu informasi karyawan tentang kemungkinan menggunakan layanan dapat dimengerti dengan nilai kesenjangan -0,28, atribut 3 yaitu karyawan (staf/manajemen) menyediakan layanan tepat waktu untuk memproses keluhan dari pelanggan dengan nilai kesenjangan -0,24, dan atribut 4 yaitu ketanggapan karyawan (staf/manajemen) dalam memberikan pelayanan terhadap permintaan pelanggan dengan nilai *gap* -0,27. Rekomendasi perbaikan kualitas pelayanannya yaitu meningkatkan kinerja karyawan dan menambah staf/manajemen pada bagian *customer service* untuk kecepatan dan ketepatan dalam merespon keluhan-keluhan dari pelanggan PDAM Tirta Tuah Benua.

Kata kunci: *Service Quality, Importance Performance Analysis, Kinerja Perusahaan, Harapan Pelanggan, PDAM, Usulan Perbaikan*

ABSTRACT

*Due to the large demand for drinking water and clean water in the Sangatta area, PDAM Tirta Tuah Benua always needs to make improvements to improve service to its customers to achieve quality service. This must be done so that it is able to overcome the complaints from its customers. The purpose of this study is to improve service quality based on performance gaps and customer expectations and then the level of conformity based on customer expectations with the company's performance PDAM Tirta Tuah Benua. The methods used to measure service quality are *SERVQUAL* and *Importance Performance Analysis* (IPA). The result obtained is that the value of the quality of service provided by service providers/companies does not meet customer expectations because the quality score (Q) is calculated <1 with an average score of service quality of 0.94782. In the results of the Cartesian diagram analysis, the top priority and must be improved in quadrant A is attribute A, namely employees (staff/management) clearly convey services at the start of PDAM installation with a gap value of -0.26, attribute 2, namely employee information about the possibility of using the service understandable with a gap value of -0.28, attribute 3 namely employees (staff/management) providing timely services to process complaints from customers with a gap value of -0.24, and attribute 4 namely responsiveness of employees (staff/management) in providing services to customer demand with a gap value of -0.27. Recommendations for improving the quality of service are increasing employee performance and adding staff/management to the customer service section for speed and accuracy in responding to complaints from PDAM Tirta Tuah Benua customers.*

Keywords: *Service Quality, Importance Performance Analysis, Company Performance, Customer Expectations, PDAM, Proposed Improvements*

Pendahuluan

Jasa atau pelayanan secara umum memiliki arti memberikan suatu pelayanan kepada orang lain yang membutuhkannya. Menurut definisi jasa adalah segala tindakan atau kegiatan dan bukan suatu benda yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada hakikatnya intangible (tidak tampak). Pelanggan secara aktif terlibat dalam proses produksi dan tidak memiliki apa-apa [1]-[2].

Kota Sangatta merupakan salah satu kota di Kalimantan Timur yang memiliki kekayaan alam berupa batu bara. Namun untuk memenuhi kebutuhan air bersih masih belum mencukupi. Dalam hal ini tentunya harus mengoptimalkan kekayaan alam yang dimiliki oleh Kota Sangatta, salah satunya ialah sungai untuk memenuhi kebutuhan air bersih yang sehat dan cukup. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan cara terbaik memenuhi kebutuhan air bersih dengan mengolah air sungai tersebut secara baik dan intensif.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua merupakan perusahaan daerah yang mengelola air bersih sebagai kebutuhan masyarakat Kabupaten Kutai Timur khususnya Kota Sangatta. PDAM Tirta Tuah Benua merupakan perusahaan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kutai Timur dan dimiliki oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan air bersih kepada masyarakat [3].

PDAM Tirta Tuah Benua Sangatta merupakan perusahaan air minum yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kabupaten Kutai Timur. Banyaknya kebutuhan air minum maupun air bersih di daerah Sangatta, membuat PDAM Tirta Tuah Benua harus terus-menerus meningkatkan layanan kepada pelanggannya untuk mencapai layanan berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan inti dari penilaian yang mencerminkan persepsi pelanggan terhadap lima aspek spesifik layanan. Kepuasan lebih bersifat inklusif, yaitu kepuasan yang ditentukan oleh persepsi kualitas pelayanan (*service*), kualitas produk, harga, faktor situasional dan faktor personal [4]-[5]. Hal ini dapat dilakukan dalam mengatasi keluhan-keluhan dari pelanggannya. Permasalahan yang sering terjadi di PDAM Tirta Tuah Benua yaitu sering terjadi air macet atau tidak mengalir dan air keruh, kebocoran pada pipa saluran air yang menyebabkan air tidak dapat mengalir, pelayanan yang kurang memuaskan dalam keramahan dan sopan santun dan juga kurang tanggapnya dalam menanggapi keluhan dari pelanggan seperti ketika ditelpon tidak ada jawaban dari karyawan sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan yang ada dari permasalahan tersebut di PDAM Tirta Tuah Benua Sangatta. Pengukuran kualitas pelayanan dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*. Dimensi kualitas pelayanan tersebutlah yang sering digunakan oleh perusahaan dalam mengukur ataupun meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan [6]-[8].

Dalam mengatasi hal tersebut, maka penulis bermaksud untuk melakukan analisis peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode *SERVQUAL*. Metode *SERVQUAL* diciptakan dan dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1983 – 1985), merupakan model kualitas pelayanan yang paling populer dan sampai saat ini banyak digunakan dalam penelitian manajemen, metode *SERVQUAL* digunakan sebagai acuan untuk mengukur kualitas layanan khususnya di bidang jasa. Metode *SERVQUAL* merupakan metode pengukuran kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Metode ini dirancang khusus untuk penyedia layanan dan memahami kualitas layanan sebagai fungsi dari persepsi dan harapan pelanggan serta kebutuhan, keinginan dan keandalan pengiriman sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan demikian, penggunaan metode *SERVQUAL* dinilai cukup cocok untuk menganalisis tingkat kualitas penyedia jasa atau perusahaan, karena mencakup lima dimensi kualitas jasa [9]-[13].

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui atribut mana yang tidak berkinerja baik dan mana yang harus dipertahankan. Ketika hasilnya diketahui, dapat dikatakan bahwa perbaikan fitur yang diusulkan penting, tetapi kinerjanya masih kurang baik. Tujuan utama metode IPA digunakan untuk mempermudah proses identifikasi atribut-atribut yang didasarkan pada kepentingannya masing-masing, dan apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berlebih. Metode IPA memiliki 4 kuadran yaitu Kuadran I, Kuadran II, Kuadran III, dan Kuadran IV yang akan ditampilkan pada sebuah diagram kartesius. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan harus meningkat sesuai dengan harapan pelanggan [14].

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini agar menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan layanan untuk masa yang akan datang guna mencapai peningkatan kualitas pelayanan PDAM Tirta Tuah Benua Sangatta.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Tuah Benua, Jl. Kabo Jaya, Desa Swarga Bara, Kecamatan Sangatta Utara, Kabupaten Kutai Timur, Kalimantan Timur. Tahap

penelitian dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu: tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, analisis dan pembahasan, dan penutup.

Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei-Juli 2022 di PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur. Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan di PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur. Sumber data penelitian bisa dikatakan sebagai faktor penelitian dalam menentukan metode pengumpulan data. Proses pengumpulan data penelitian terbagi menjadi dua jenis yakni data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi langsung di PDAM Tirta Tuah Benua Sangatta. Data yang diperoleh adalah data kualitas pelayanan di PDAM Tirta Tuah Benua, data keluhan pelanggan PDAM Tirta Tuah Benua, dan data demografi pelanggan seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, lama menjadi pelanggan. Sedangkan data sekunder data yang sudah tersedia oleh pihak lain, sehingga tidak perlu lagi dicari dari sumbernya. Data tersebut berupa dokumen yang meliputi penelitian berbagai artikel dari buku, laporan tahunan perusahaan, profil perusahaan, arsip perusahaan, jurnal, dan website pendukung penelitian *rescue*.

Pengolahan Data

Tahap pengolahan data dilakukan berbagai perhitungan berdasarkan data-data yang telah diperoleh sebelumnya. Hasil dari pengolahan data akan dianalisis dan diakhiri dengan memberikan kesimpulan beserta saran rekomendasi kepada pihak perusahaan atau penelitian selanjutnya.

Skala Pengukuran pada *Service Quality*

Skala pengukuran yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* merupakan skala yang digunakan dalam mengukur pendapat atau pandangan dan sikap dari seseorang ataupun kelompok tentang suatu peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi aktivitas yang telah ditetapkan oleh peneliti. Skala ini merupakan skala psikologis yang biasa diterapkan dalam kuesioner dan sering digunakan untuk penelitian dalam bentuk survei, termasuk dalam survei deskriptif, dengan skala *likert*, variabel yang akan diukur diubah menjadi variabel [15]-[16].

Metode *Service Quality* (*Servqual*)

Metode *servqual* adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas atribut pelayanan dari suatu aspek, yang nantinya akan muncul kesenjangan yaitu (pelayanan yang diterima pelanggan, dirasakan oleh pelanggan) antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima [17]–[19]. Setelah mengumpulkan data kuesioner, dirata-ratakan untuk setiap pertanyaan dari semua responden dengan menggunakan persamaan 1 dan persamaan 2.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \tag{1}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \tag{2}$$

Dimana:

- \bar{X} = Skor rata-rata tingkat kepuasan/realita
- \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan/ekspektasi
- n = Jumlah responden

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui kuesioner sudah dinyatakan valid atau tidak. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan dapat memenuhi harapan yang telah ditetapkan dalam kuesioner[20].

1. Jika nilai r-hitung > r-tabel, sehingga pernyataan tersebut dikatakan valid
2. Jika nilai r-hitung < r-tabel, sehingga pernyataan tersebut dikatakan tidak valid

Rumus untuk menguji validitas adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum Y)^2\}}} \tag{3}$$

Dimana:

- r_{xy} = Koefisien korelasi
- $\sum X$ = Jumlah skor item X
- $\sum Y$ = Jumlah skor total
- n = Jumlah responden



Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur dan menguji kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji reliabilitas memiliki kriteria yaitu, jika nilai koefisien *alpha* (*Cronbach's alpha*) > 0,6, maka alat dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan, dan jika nilai koefisien *alpha* (*Cronbach's alpha*) < 0,6 [21].

Berikut rumus pengujian reliabilitas:

$$R_{ac} = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left(\frac{1-\sum \sigma b^2}{\sigma^2}\right) \tag{4}$$

Dimana:

- R_{ac} = Koefisien reliabilitas
- k = Banyaknya butir pertanyaan
- ∑ σb² = Total varian butir
- σ² = Total varian

Populasi dan Sampel

Populasi adalah elemen integer yang akan digunakan sebagai daerah generalisasi. Faktor populasi adalah jumlah keseluruhan subjek yang akan diukur, yaitu unit yang diteliti, termasuk subjek atau subjek dengan jumlah dan ciri-ciri tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti, kemudian menarik kesimpulan. Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti. Kita berbicara tentang studi survei jika kita akan menggeneralisasi hasil penelitian menjadi sampel. Arti dari generalisasi adalah untuk meningkatkan kesimpulan penelitian yang berlaku untuk populasi [22]-[23].

Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) pemetaan dilakukan pada kuadran. Penggunaan *Critical Performance Analysis* adalah untuk mengukur kepuasan pelayanan yang terdapat pada kuadran peta *Critical Performance Matrix*. Dalam pendekatan ini, perlu untuk mengukur relevansi untuk mengetahui seberapa puas pelanggan dengan kinerja bisnis dan bagaimana informasi penyedia layanan tentang layanan yang mereka berikan dengan menggunakan persamaan 5 sebagai berikut [24]-[26].

$$Tki = \frac{\bar{x}_i}{y_i} \times 100\% \tag{5}$$

Dimana:

- Tki = Tingkat kesesuaian responden
- x_i = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan
- y_i = Skor rata-rata penilaian harapan responden

Hasil Dan Pembahasan

Data yang telah diolah kemudian dianalisis. Dari pengujian data mengenai kecukupan, validitas dan reliabilitas pengolahan data mengenai kualitas pelayanan berdasarkan nilai dari *servqual* dan nilai *Importance Performance Analysis* yang dapat dilihat pada Tabel 1, Tabel 2, Tabel 3, Tabel 4, dan Tabel 5 sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Terhadap Harapan Pelanggan

No.	Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
Bukti Fisik (Tangible)				
1	Peralatan (misalnya pipa air) yang digunakan di PDAM Tirta Tuah Benua sudah modern	0,873	0,1986	Valid
2	Lokasi pelayanan administrasi dibangun sedemikian rupa sehingga pelanggan merasa nyaman	0,927	0,1986	Valid
3	Karyawan (staf/manajemen) berpenampilan rapi dan profesional	0,914	0,1986	Valid
4	Materi yang digunakan untuk menjelaskan kebutuhan pelanggan jelas dan tertata	0,863	0,1986	Valid

No.	Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
Keandalan (Reliability)				
5	Pelayanan dalam melayani keluhan pelanggan (air keruh, air tidak mengalir, dan pipa bocor) sesuai dengan janji yang tertulis dalam peraturan yang telah ditetapkan	0,803	0,1986	Valid
6	Karyawan mampu menyelesaikan permasalahan (air keruh, air tidak mengalir, dan pipa bocor) yang dikeluhkan oleh pelanggan	0,908	0,1986	Valid
7	Karyawan (staf/manajemen) menyampaikan layanan secara jelas pada saat awal pemasangan PDAM	0,935	0,1986	Valid
8	Karyawan (staf/manajemen) menyampaikan bahwa layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	0,930	0,1986	Valid
9	Ketepatan karyawan (staf/manajemen) yang melayani pelanggan dalam sistem pembayaran	0,906	0,1986	Valid
Ketanggapan (Responsiveness)				
10	Informasi yang diberikan oleh karyawan tentang penggunaan layanan dapat dimengerti	0,886	0,1986	Valid
11	Karyawan (staf/manajemen) menangani keluhan pelanggan dengan segera	0,954	0,1986	Valid
12	Karyawan (staf/manajemen) bersedia membantu keluhan pelanggan berdasarkan prosedur terhadap pelanggan	0,938	0,1986	Valid
13	Ketanggapan karyawan (staf/manajemen) dalam memberikan pelayanan terhadap permintaan pelanggan	0,945	0,1986	Valid
Jaminan (Assurance)				
14	Karyawan (staf/manajemen) menumbuhkan kepercayaan dari pelanggan dalam menangani keluhan (air tidak mengalir, air keruh, dan pipa bocor)	0,861	0,1986	Valid
15	Penggunaan jasa PDAM Tirta Tuah Benua dijamin aman saat melakukan transaksi pembayaran	0,902	0,1986	Valid
16	Perhatian, keramahan, dan kesopanan karyawan (staf/manajemen)	0,912	0,1986	Valid
17	Karyawan (staf/manajemen) memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan	0,912	0,1986	Valid
Empati (Emphaty)				
18	Karyawan (staf/manajemen) secara personal memberikan layanan kepada pelanggan	0,934	0,1986	Valid
19	Karyawan (staf/manajemen) memberikan perhatian penuh mengenai layanan kepada pelanggan	0,948	0,1986	Valid
20	Karyawan (staf/manajemen) sangat memperhatikan kepentingan para pelanggan	0,934	0,1986	Valid
21	Karyawan (staf/manajemen) memahami kebutuhan khusus dari pelanggan dalam melakukan proses pembayaran	0,955	0,1986	Valid
22	Karyawan (staf/manajemen) memberikan pelayanan sesuai dengan jam kantor sehingga membuat pelanggan menjadi nyaman	0,908	0,1986	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Terhadap Kinerja Perusahaan

No.	Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)				
1	Peralatan (misalnya pipa air) yang digunakan di PDAM Tirta Tuah Benua sudah modern	0,936	0,1986	Valid
2	Lokasi pelayanan administrasi dibangun sedemikian rupa sehingga pelanggan merasa nyaman	0,945	0,1986	Valid
3	Karyawan (staf/manajemen) berpenampilan rapi dan profesional	0,953	0,1986	Valid
4	Materi yang digunakan untuk menjelaskan kebutuhan pelanggan jelas dan tertata	0,938	0,1986	Valid
Keandalan (<i>Reliability</i>)				
5	Pelayanan dalam melayani keluhan pelanggan (air keruh, air tidak mengalir, dan pipa bocor) sesuai dengan janji yang tertulis dalam peraturan yang telah ditetapkan	0,929	0,1986	Valid
6	Karyawan mampu menyelesaikan permasalahan (air keruh, air tidak mengalir, dan pipa bocor) yang dikeluhkan oleh pelanggan	0,941	0,1986	Valid
7	Karyawan (staf/manajemen) menyampaikan layanan secara jelas pada saat awal pemasangan PDAM	0,945	0,1986	Valid
8	Karyawan (staf/manajemen) menyampaikan bahwa layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	0,946	0,1986	Valid
9	Ketepatan karyawan (staf/manajemen) yang melayani pelanggan dalam sistem pembayaran	0,931	0,1986	Valid
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)				
10	Informasi yang diberikan oleh karyawan tentang penggunaan layanan dapat dimengerti	0,927	0,1986	Valid
11	Karyawan (staf/manajemen) menangani keluhan pelanggan dengan segera	0,961	0,1986	Valid
12	Karyawan (staf/manajemen) bersedia membantu keluhan pelanggan berdasarkan prosedur terhadap pelanggan	0,948	0,1986	Valid
13	Ketanggapan karyawan (staf/manajemen) dalam memberikan pelayanan terhadap permintaan pelanggan	0,947	0,1986	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)				
14	Karyawan (staf/manajemen) menumbuhkan kepercayaan dari pelanggan dalam menangani keluhan (air tidak mengalir, air keruh, dan pipa bocor)	0,922	0,1986	Valid
15	Penggunaan jasa PDAM Tirta Tuah Benua dijamin aman saat melakukan transaksi pembayaran	0,943	0,1986	Valid
16	Perhatian, keramahan, dan kesopanan karyawan (staf/manajemen)	0,936	0,1986	Valid
17	Karyawan (staf/manajemen) memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan	0,937	0,1986	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)				
18	Karyawan (staf/manajemen) secara personal memberikan layanan kepada pelanggan	0,963	0,1986	Valid
19	Karyawan (staf/manajemen) memberikan perhatian penuh mengenai layanan kepada pelanggan	0,948	0,1986	Valid

No.	Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
20	Karyawan (staf/manajemen) sangat memperhatikan kepentingan para pelanggan	0,959	0,1986	Valid
21	Karyawan (staf/manajemen) memahami kebutuhan khusus dari pelanggan dalam melakukan proses pembayaran	0,939	0,1986	Valid
22	Karyawan (staf/manajemen) memberikan pelayanan sesuai dengan jam kantor sehingga membuat pelanggan menjadi nyaman	0,933	0,1986	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Harapan Pelanggan

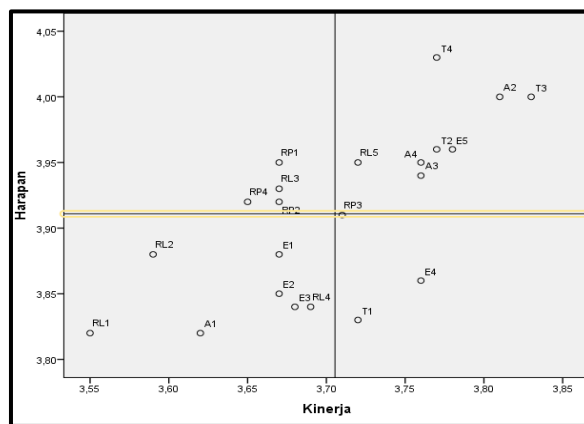
Cronbach's Alpha	N of Item
,977	22

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Kinerja Perusahaan

Cronbach's Alpha	N of Item
,984	22

Tabel 5. Perhitungan Kualitas Pelayanan (Q)

No	Dimensi	Persepsi (P)	Harapan (E)	GAP	Q = P/E
1	Tangible	3,77	3,95	-0,18	0,9544
2	Reliability	3,65	3,88	-0,23	0,9407
3	Responsiveness	3,68	3,92	-0,24	0,9388
4	Assurance	3,73	3,93	-0,19	0,9491
5	Emphaty	3,71	3,88	-0,16	0,9561
Rata-rata		3,71	3,91	-0,2	0,94782



Gambar 1. Diagram Kartesius Hasil dari Kinerja Perusahaan dan Harapan Pelanggan

Uji Validitas Terhadap Harapan Pelanggan

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui kuesioner sudah dinyatakan valid atau tidak. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan dapat memenuhi harapan yang telah ditetapkan dalam kuesioner. Pada uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software SPSS Statistic 23* dengan kriteria sebagai berikut:

3. Jika nilai r-hitung > r-tabel, sehingga pernyataan tersebut dikatakan valid
4. Jika nilai r-hitung < r-tabel, sehingga pernyataan tersebut dikatakan tidak valid

Nilai r-tabel diperoleh menurut derajat kebebasan dengan syarat $df = N-2 = \text{jumlah sampel} (98-2 = 96)$ dan pada taraf signifikansi 5% (0,005), dalam hal ini angkanya adalah 0,1986. Dari Tabel 1 terlihat bahwa r-hitung semua pertanyaan survei kepuasan pelanggan lebih besar dari r-tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan valid.

Uji Validitas Terhadap Kinerja Perusahaan

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui kuesioner sudah dinyatakan valid atau tidak. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan dapat memenuhi harapan yang telah ditetapkan dalam kuesioner. Pada uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software SPSS Statistic 23* dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai r -hitung $>$ r -tabel, sehingga pernyataan tersebut dikatakan valid
2. Jika nilai r -hitung $<$ r -tabel, sehingga pernyataan tersebut dikatakan tidak valid

Nilai r -tabel diperoleh menurut derajat kebebasan dengan syarat $df = N - 2 = \text{jumlah sampel} (98 - 2 = 96)$ dan pada taraf signifikansi 5% (0,005), dalam hal ini angkanya adalah 0,1986. Dari Tabel 2 terlihat bahwa r -hitung semua pertanyaan survei kepuasan pelanggan lebih besar dari r -tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan valid.

Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur dan menguji kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji reliabilitas memiliki kriteria yaitu, jika nilai koefisien α (*Cronbach's alpha*) $>$ 0,6, maka alat dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan, dan jika nilai koefisien α (*Cronbach's alpha*) $<$ 0,6. Berdasarkan hasil yang didapat dari Tabel 3, sehingga diketahui nilai dari *Cronbach's alpha* dari harapan pelanggan sebesar 0,977. Dengan demikian, hasil uji reliabilitas indikator kualitas pelayanan dapat diandalkan atau dapat dipercaya.

Uji Reliabilitas Kinerja Perusahaan

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur dan menguji kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji reliabilitas memiliki kriteria yaitu, jika nilai koefisien α (*Cronbach's alpha*) $>$ 0,6, maka alat dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan, dan jika nilai koefisien α (*Cronbach's alpha*) $<$ 0,6. Berdasarkan hasil yang didapat dari Tabel 4, sehingga diketahui nilai dari *Cronbach's alpha* dari kinerja perusahaan sebesar 0,984. Dengan demikian, hasil uji reliabilitas indikator kualitas pelayanan dapat diandalkan atau dapat dipercaya.

Perhitungan Kualitas Pelayanan

Dalam menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggan, digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Kualitas Layanan } (Q) = \frac{\text{Persepsi}}{\text{Harapan}} \quad (5)$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka diketahui skor dari kualitas pelayanan dikatakan baik bila $Q > 1$. Rata-rata hasil perhitungan kualitas pelayanan adalah 0,94782. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Tuah Benua belum baik.

Simpulan

Pada hasil penelitian kualitas pelayanan masih bernilai (-) atau (< 0), hal ini menunjukkan semua atribut memiliki kesenjangan antara harapan dan kinerja perusahaan. Dimensi dengan kesenjangan (*gap*) rata-rata tertinggi sampai terendah adalah *responsiveness* (ketanggapan) dengan nilai kesenjangan rata-rata (-0,24), *reliability* (bukti fisik) dengan nilai kesenjangan rata-rata (-0,23), *assurance* (jaminan) dengan nilai kesenjangan rata-rata (-0,19), *tangible* (bukti fisik) dengan nilai kesenjangan rata-rata (-0,18) dan *emphaty* (empati) dengan nilai kesenjangan rata-rata (-0,16). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian terendah yaitu pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dengan rata-rata 93,63%, *reliability* (keandalan) dengan rata-rata 93,82%, *assurance* (jaminan) dengan rata-rata 95,16%, *tangible* (bukti fisik) dengan rata-rata 95,41%, dan *emphaty* (empati) dengan rata-rata 95,72%.

Pada tahapan penelitian dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), pada bagian diagram kartesius menunjukkan dimensi apa yang perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanannya yaitu pada kuadran A. Dimensi tersebut adalah *reliability* (keandalan) *responsiveness* (ketanggapan), sedangkan atribut-atribut yang berada pada kuadran A dapat dilihat sebagai berikut: karyawan (staf/manajemen) menyampaikan layanan secara jelas pada saat awal pemasangan PDAM (RL3), informasi yang diberikan oleh karyawan tentang penggunaan layanan dapat dimengerti (RP1), karyawan (staf/manajemen) menangani keluhan pelanggan dengan segera (RP2), dan ketanggapan karyawan (staf/manajemen) dalam memberikan pelayanan terhadap permintaan pelanggan (RP4).

Usulan perbaikan untuk PDAM Tirta Tuah Benua ialah: memperhatikan lagi tata cara komunikasi pegawai dengan pelanggan yang baik dan benar serta memperjelas dalam menerangkan informasi kepada pelanggan, mencetak brosur yang berisikan informasi seputar PDAM seperti tata cara pembayaran tagihan, denda keterlambatan pembayaran serta tagihan rekening yang sesuai dengan ketentuan, meningkatkan kinerja karyawan dan menambah staf/manajemen pada bagian *customer service* untuk kecepatan dan ketepatan dalam merespon

keluhan-keluhan dari pelanggan PDAM Tirta Tuah Benua, dan perlunya dilakukan pelatihan komunikasi pelanggan seperti perpamsi (pelatihan distribusi dan manajemen air minum) untuk menunjang kesiapan bagi para karyawan, dan meningkatkan kesiapan petugas untuk langsung melakukan pengecekan ke lokasi pelanggan saat terjadi kerusakan atau gangguan pada saluran air PDAM pelanggan.

Daftar Pustaka

- [1] R. Nugraha, A. Harsono, and H. Adianto, "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel ' X ' Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis *," *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 01, no. 04, pp. 174–184, 2014.
- [2] F. Halim, *Manajemen Kualitas Jasa*. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- [3] Juslina, "Strategi Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Tuah Benua Dalam Meningkatkan Pelayanan," *Ejournal Ilmu Pemerintah.*, vol. 3, no. 2, pp. 571–584, 2015, [Online]. Available: ISSN 0000-0000,.
- [4] P. Zahra and F. H. Hanifa, "Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Studi Pada Pengunjung Plasa Telkom Putri Hijau Medan Tahun 2021 Service Quality Analysis Using Importance Performance Analysis Method (IPA) Study in Plasa Telkom," vol. 7, no. 4, pp. 567–575, 2021.
- [5] M. Jazuli, D. Samanhuji, and H. Handoyo, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Di Pt. Xyz," *Juminten*, vol. 1, no. 1, pp. 67–75, 2020, doi: 10.33005/juminten.v1i1.16.
- [6] F. Tjiptono, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 5th ed. Yogyakarta: Penerbit ANDI (Anggota IKAPI), 2019.
- [7] Supratman and S. Dahlan, "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Pada Pdam Tirta Wijaya Cilacap," *J. Intuisi Teknol. Dan Seni*, no. 3, pp. 33–42, 2015.
- [8] H. Affandi, M. Zaki, and Azmeri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara," *Tek. Sipil*, vol. 6, no. 3, pp. 297–308, 2017, [Online]. Available: <https://jurnal.unsyiah.ac.id/JTS/article/view/9845%0Ahttp://jurnal.unsyiah.ac.id/JTS/article/view/9845>.
- [9] W. Purnamasari and R. B. Yuliansyah, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Kano," *J. Ilmu Sos. dan Hum.*, vol. 9, no. 1, p. 68, 2020, doi: 10.23887/jish-undiksha.v9i1.24250.
- [10] A. Kadir, M. Basri, and R. Rodi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Nilai, Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Rumah Tangga Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kendari," *J. Publichuo*, vol. 1, no. 1, p. 28, 2018, doi: 10.35817/jpu.v1i1.7297.
- [11] A. A. de Jesus Boavida, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Banco Nacional Comercio Timor Leste," *E-Jurnal Ekon. dan Bisnis Univ. Udayana*, vol. 9, p. 3857, 2017, doi: 10.24843/eeb.2017.v06.i11.p05.
- [12] T. U. Abdul Haris, Rismanto Gatot Trisilo, "Widya Dharma Journal of Business," vol. 01, no. 01, pp. 22–34, 2022, doi: 10.54840/wijob.v1i1.29.Abstract.
- [13] A. Riyanto, "Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Cibadak Sukabumi," *Ecodemica*, vol. 2, no. 1, pp. 117–124, 2018, [Online]. Available: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2911/pdf>.
- [14] Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*, Edisi Revi. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2016.
- [15] A. Febtriko and I. Puspitasari, "Mengukur Kreatifitas Dan Kualitas Pemograman Pada Siswa Smk Kota Pekanbaru Jurusan Teknik Komputer Jaringan Dengan Simulasi Robot," *Rabit J. Teknol. dan Sist. Inf. Univrab*, vol. 3, no. 1, pp. 1–9, 2018, doi: 10.36341/rabit.v3i1.419.
- [16] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [17] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Ops*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31315/ops.v12i1.2827.
- [18] L. Sholeha, S. Djaja, and J. Widodo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi," *J. Pendidik. Ekon. J. Ilm. Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekon. dan Ilmu Sos.*, vol. 12, no. 1, p. 15, 2018, doi: 10.19184/jpe.v12i1.6465.
- [19] N. SUDAPET, "Analisis Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Surabaya," *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, vol. 2, no. 1, p. 42, 2018, doi: 10.26740/bisma.v2n1.p42-47.
- [20] M. R. Riyono, Sulistiowati, and A. D. Churniawan, "Analisis Pengaruh Website Stikom Institutional Repositories (SIR) Pada Institut Bisnis Dan Informatika Stikom Surabaya," *Jsika*, vol. 5, no. 12, pp. 1–

- 10, 2016, [Online]. Available: <http://journal.stieputrabangsa.ac.id/index.php/fokbis/article/view/67/53>.
- [21] B. Handoko, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Titipan Kilat Jne Medan," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2016.
- [22] B. Oscar and D. Sumirah, "Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra international TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur," *J. Bisnis dan Pemasar.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–11, 2019.
- [23] D. Susanti and N. Nurdiana, "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa," *JSiI (Jurnal Sist. Informasi)*, vol. 5, no. 2, pp. 40–45, 2018, doi: 10.30656/jsii.v5i2.774.
- [24] D. Indrajaya, "Metode Importance Performance Analysis Dan Customer," *J. IKRA-ITH Teknol.*, vol. 2, no. 3, pp. 1–6, 2018.
- [25] R. Riduansyah, "Analisis Kualitas Pelayanan pada Layanan Tes Kesehatan di Klinik Mulawarman Health Center Universitas Mulawarman dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)," *J. Ind. Manuf. Eng.*, vol. 4, no. 1, pp. 28–36, 2020, doi: 10.31289/jime.v4i1.3011.
- [26] C. Lukita, S. Pranata, and K. Agustin, "Metode servqual dan importance performance Analysis untuk Analisa kualitas layanan jasa," *J. Digit*, vol. 9, no. 2, pp. 167–177, 2019, [Online]. Available: <https://jurnaldigit.org/index.php/DIGIT/article/view/117>.