

Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus di PDAM Kabupaten Banggai)

Nur'irni Nahri Sakinah¹, Fuad Achmadi², Renny Septiari³

^{1,2,3} Program Studi Magister Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Malang

Jl. Sigura - Gura No.2, Sumbersari, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65152, Indonesia

Email: nurimi.ns19@gmail.com , fuadachmadi@gmail.com , rennyseptiari@lecturer.itn.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan konsumen dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan untuk mendapatkan solusi dari penyebab masalah berdasarkan kualitas pelayanan. Penelitian ini akan menggunakan metode *servqual* untuk mengukur kualitas pelayanan dengan tingkat persepsi dan harapan konsumen dalam pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Selanjutnya, metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan dalam mengukur tingkat kepentingan dan kinerja sehingga perusahaan dapat mengetahui atribut-atribut yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam pelayanan berdasarkan diagram kartesius dan akan menghasilkan suatu dasar kepuasan pelanggan. Setelah itu, *Fishbone Diagram* digunakan untuk menganalisa konsekuensi dengan mencari dan menggambarkan faktor-faktor penyebab masalah yang ada. Kemudian, usulan perbaikan diberikan dan diajukan oleh PDAM untuk ditindaklanjuti oleh PDAM Kab. Hasil analisis *Service Quality* terhadap kualitas pelayanan PDAM Kab. Banggai diperoleh Gap negatif pada dimensi *Reliability* pada atribut B5 (-1,200), pada dimensi *Responsiveness* diperoleh Gap negatif pada atribut C1 (-1,140), pada atribut C2 dengan Gap negatif (-1,120) dan pada dimensi *Assurance* dengan Gap negatif (-0,560). Hasil analisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* diperoleh 4 atribut yang masuk dalam prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, yaitu atribut-atribut yang terdapat pada kuadran I. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian yang mengimplementasikan usulan perbaikan yang telah diberikan dan menganalisis kualitas layanan setelah perbaikan tersebut diterapkan. Dengan demikian, efektivitas dari layanan yang telah diimplementasikan dapat dievaluasi.

Kata Kunci: PDAM Kab.Banggai; Kepuasan Pelanggan; Kualitas Pelayanan; Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*), *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Fishbone Diagram*

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze service quality based on customer satisfaction and determine the factors that affect service quality to get solutions to the causes of problems based on service quality. This research will use the *servqual* method to measure service quality with the level of perceptions and expectations of consumers in the services provided by service providers. Furthermore, the *Importance Performance Analysis (IPA)* method is used in measuring the level of importance and performance so that companies can find out the attributes that need to be improved and maintained in services based on Cartesian diagrams and will produce a basis for customer satisfaction. After that, *Fishbone Diagram* is used to analyze the consequences by finding and describing the factors that cause existing problems. Then, improvement proposals are given and submitted by PDAM to be followed up by PDAM Kab.Banggai. The results of the *Service Quality* analysis of the quality of service of PDAM Kab. Banggai obtained a negative Gap in the *Reliability* dimension at attribute B5 (-1.200), in the *Responsiveness* dimension obtained a negative Gap at attribute C1 (-1.140), at attribute C2 with a negative Gap (-1.120) and in the *Assurance* dimension with a negative Gap (-0.560). The results of the analysis using *Importance Performance Analysis* obtained 4 attributes that are included in the top priority for improvement, namely the attributes contained in quadrant I. For further research, it is expected to conduct research to implement the proposed improvements given and analyze the quality of service after implementing the proposed improvements given by the author so that the effectiveness of the services that have been implemented can be known.

Keywords: PDAM Kab.Banggai; Customer Satisfactio; Service Quality; Service Quality (*SERVQUAL*), *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Fishbone Diagram*

1. PENDAHULUAN

Air merupakan salah satu elemen kesehatan terpenting bagi semua kehidupan di bumi. Dalam kehidupan modern, air mempunyai peran utama sebagai ukuran keseimbangan lingkungan, dan masyarakat membutuhkan air dimana saja, seperti halnya dalam pertanian, bisnis, rumah tangga, kesehatan hingga kebutuhan pengolahan industri sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja tetapi juga fungsi social. Fungsi sosial dan ekonomi yang dimiliki air dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan hal yang penting yang harus diperhatikan karena seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk maka kebutuhan air tidak bisa dipungkiri akan ikut meningkat [1].

Kebutuhan air bersih sangat penting untuk kelangsungan hidup. Oleh karena itu, pemerintah pusat melalui pemerintah daerah membentuk suatu badan bernama PDAM dengan tujuan untuk menggali sumber daya daerah, khususnya air minum, yang dapat berkontribusi terhadap daerah tersebut. Sebagai perusahaan jasa, PDAM tidak hanya mampu menghasilkan pendapatan, namun juga memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan [2].

Salah satu perusahaan jasa yang terdapat di daerah Sulawesi Tengah yang memberikan manfaat sumber daya air adalah PDAM Kabupaten Banggai. Sebagai salah satu layanan publik yang mempunyai tujuan dalam memenuhi kebutuhan dalam bidang air bersih wajib memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah dinilai dari kualitas pelayanannya terhadap masyarakat penggunaannya [3]. Pemerintah menyediakan layanan agar pengguna dapat menikmati layanan yang diberikan [4]. Gangguan distribusi air, minimnya informasi terkait perbaikan, serta pelayanan yang kurang responsif merupakan beberapa masalah yang dikeluhkan masyarakat. Banyaknya keluhan ini digunakan untuk melihat seberapa tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan citra yang baik di mata masyarakat karena jika tidak ada perbaikan dalam hal kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan terus menurun dan jumlah keluhan konsumen terhadap kinerja PDAM dalam hal kualitas pelayanan akan semakin tinggi [5]. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dibentuk dengan tujuan agar dapat

memenuhi kebutuhan masyarakat yang merupakan pelanggan PDAM.

Kesenjangan yang terjadi di PDAM Kabupaten Banggai membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisa kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Banggai. Penelitian ini akan menggunakan metode *servqual*. Metode *servqual* adalah metode untuk mengukur kualitas pelayanan dengan tingkat persepsi dan harapan konsumen dalam pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa [6]. Kemudian akan dilanjutkan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang akan digunakan dalam pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja sehingga perusahaan dapat mengetahui atribut yang perlu dilakukan perbaikan dan dipertahankan dalam pelayanan berdasarkan diagram kartesius dan akan menghasilkan dasar kepuasan konsumen. Selanjutnya akan digunakan *Fishbone Diagram* untuk untuk menganalisis timbulnya akibat yakni dengan mencari dan menggambarkan faktor-faktor yang menjadi penyebab dari permasalahan yang ada.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan tergolong dalam jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data dalam bentuk angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan tentang apa yang ingin diketahui [7]. Peneliti bertujuan menganalisis kualitas layanan publik di PDAM Kabupaten Banggai. Dalam pengukuran kenyataan dan harapan dalam pelayanan publik, sehingga digunakan skala *Servqual* yang mencakup lima dimensi kualitas jasa yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Penelitian ini akan dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Banggai, Provinsi Sulawesi Tengah. Responden dari penelitian ini yaitu konsumen PDAM Kab. Banggai. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat pada penelitian ini yaitu kepuasan konsumen. Populasi yang ditentukan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan PDAM Kabupaten Banggai dan sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 sampel.

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuisisioner. Kuisisioner merupakan alat yang digunakan dalam penelitian yang berisikan beberapa pertanyaan yang digunakan untuk

mendapatkan informasi dari responden dalam hal tentang pribadinya maupun hal-hal yang responden ketahui [8]. Kuesioner akan didistribusikan kepada pelanggan PDAM Kab. Banggai. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai kualitas pelayanan PDAM yang harus dijawab oleh responden sesuai dengan yang terjadi pada saat penelitian. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan metode pengukuran skala *likert*.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan mengambil sampel yang berasal dari populasi dengan menggunakan kuesioner. Analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu analisa data kuantitatif. Analisa data kuantitatif dilakukan dengan beberapa langkah yaitu uji validitas dan uji reliabilitas [9]. Analisa kualitas pelayanan pada penelitian ini menggunakan data yang berasal dari hasil kuesioner akan diolah dengan menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Instrumen Penelitian

3.1.1 Uji validitas

Suatu instrumen dapat diukur tingkat kevalidannya dengan menggunakan uji validitas. Kriteria uji validitas adalah jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ (dengan signifikansi 0,05) maka butir-butir pertanyaan pada instrumen dinyatakan valid. Sebaliknya apabila $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ (dengan signifikansi 0,05) maka butir-butir pertanyaan pada instrumen dinyatakan tidak valid. [10]. Perhitungan uji validitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS (*Statistical Program for Social Science*). Dalam perhitungan uji validitas terdapat $r\text{-tabel}$ yang merupakan tabel angka yang berguna dalam hasil uji validitas dari suatu instrumen penelitian. $R\text{-tabel}$ tersebut digunakan untuk membaca dan menentukan nilai dari $r\text{-tabel}$ dengan $df = n-2 = 98$ signifikansi 0,05 sehingga didapatkan nilai $r\text{-tabel} = 0,1966$ [11]. Pada penelitian ini terdapat variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi. Berikut adalah hasil uji validitas dari setiap dimensi:

Berikut adalah hasil uji validitas dari setiap dimensi:

a. *Tangible*

Tabel 1. Hasil uji validitas dimensi *Tangible*

N o.	Pernyataan	r Hitun g Harap an (A)	r Hitung Kenyata an (AA)	r Tabe l	Kesimp ulan
1.	Menurut saya Lokasi pelayanan administrasi dibangun sedemikian rupa sehingga pelanggan merasa nyaman	0,898	0,801	0,1966	Valid
2.	Karyawan berpenampilan rapi	0,861	0,774	0,1966	Valid
3.	Materi yang digunakan untuk menjelaskan kebutuhan pelanggan jelas dan tertata	0,860	0,808	0,1966	Valid

1.	Menurut saya Lokasi pelayanan administrasi dibangun sedemikian rupa sehingga pelanggan merasa nyaman	0,898	0,801	0,1966	Valid
2.	Karyawan berpenampilan rapi	0,861	0,774	0,1966	Valid
3.	Materi yang digunakan untuk menjelaskan kebutuhan pelanggan jelas dan tertata	0,860	0,808	0,1966	Valid

Sumber: Olah Data SPSS 23

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa 3 item pernyataan dimensi *Tangible* berdasarkan harapan dinyatakan valid karena nilai r hitung $> r$ tabel yaitu A.1 (0,898 $>$ 0,196), A.2 (0,861 $>$ 0,196) dan A.3 (0,860 $>$ 0,196). Sedangkan berdasarkan kenyataan, yaitu AA.1 (0,801 $>$ 0,196), AA.2 (0,774 $>$ 0,196) dan AA.3 (0,808 $>$ 0,196).

b. *Reliability*

Tabel 2 Hasil uji validitas dimensi *Reliability*

N o.	Pernyataan	r Hitun g Harap an (B)	r Hitung Kenyata an (BB)	r Tabe l	Kesimp ulan
1.	Pelayanan dalam melayani keluhan pelanggan (air keruh, air tidak mengalir, dan pipa bocor) sesuai dengan janji yang tertulis dalam peraturan yang telah ditetapkan	0,931	0,854	0,1966	Valid
2.	Karyawan mampu menyelesaikan permasalahan (air keruh, air tidak mengalir,	0,962	0,808	0,1966	Valid

	pipa bocor) yang dikeluhkan pelanggan					
3.	Karyawan menyampai kan layanan secara jelas pada saat awal pemasangan PDAM	0,928	0,852	0,1966	Valid	
4.	Karyawan menyampai kan bahwa layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	0,950	0,856	0,1966	Valid	
5.	Kemudahan pelanggan menyampai kan keluhan secara online kepada pihak PDAM	0,875	0,725	0,1966	Valid	

Sumber: Olah Data SPSS 23

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa 5 item pernyataan dimensi *Reliability* berdasarkan harapan dinyatakan valid karena nilai r hitung > r tabel yaitu B.1 (0,931>0,196), B.2 (0,962>0,196), B.3 (0,928>0,196), B.4 (0,950>0,196), dan B.5 (0,875>0,196). Sedangkan berdasarkan kenyataan, yaitu BB.1 (0,854>0,196), BB.2 (0,808>0,196), BB.3 (0,852>0,196), BB.4 (0,856>0,196) dan BB.5 (0,725>0,196).

c. *Responsiveness*

Tabel 3. Hasil uji validitas dimensi *Responsiveness*

N o.	Pernyataan	r Hitung Harapan (C)	r Hitung Kenyataan (CC)	r Tabel	Kesimpulan
1.	Karyawan cepat tanggap ketika menjawab keluhan dari pelanggan melalui media online seperti whatsapp	0,888	0,774	0,1966	Valid
2.	Petugas menghubungi pelanggan	0,942	0,819	0,1966	Valid

	ketika tidak dapat memenuhi janji perbaikan yang ditentukan					
3.	Pihak PDAM menyelesaikan keluhan pelanggan secara benar dan cepat	0,937	0,875	0,1966	Valid	
4.	Karyawan bersedia membantu keluhan pelanggan berdasarkan prosedur	0,916	0,824	0,1966	Valid	
5.	Ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap permintaan pelanggan	0,911	0,824	0,1966	Valid	

Sumber: Olah Data SPSS 23

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa 5 item pernyataan dimensi *Responsiveness* berdasarkan harapan dinyatakan valid karena nilai r hitung > r tabel yaitu C.1 (0,888>0,196), C.2 (0,942>0,196), C.3 (0,937>0,196), C.4 (0,916>0,196), dan C.5 (0,911>0,196). Sedangkan berdasarkan kenyataan, yaitu CC.1 (0,774>0,196), CC.2 (0,819>0,196), CC.3 (0,875>0,196), CC.4 (0,824>0,196) dan CC.5 (0,824>0,196).

d. *Assurance*

Tabel 4. Hasil uji validitas dimensi *Assurance*

N o.	Pernyataan	r Hitung Harapan (D)	r Hitung Kenyataan (DD)	r Tabel	Kesimpulan
1.	Karyawan menumbuhkan kepercayaan dari pelanggan dalam menangani keluhan (air tidak mengalir,	0,915	0,720	0,1966	Valid

	air keruh, pipa bocor)				
2.	Pengguna n jasa PDAM Kab. Banggai dijamin aman saat melakukan transaksi pembayar an	0,953	0,703	0,19 66	Valid
3.	Karyawan memiliki pengetahua n yang baik tentang layanan sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan	0,946	0,755	0,19 66	Valid

Sumber: Olah Data SPSS 23

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa 3 item pernyataan dimensi *Assurance* berdasarkan harapan dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel yaitu D.1 (0,915 $>$ 0,196), D.2 (0,953 $>$ 0,196) dan D.3 (0,946 $>$ 0,196). Sedangkan berdasarkan kenyataan, yaitu DD.1 (0,720 $>$ 0,196), DD.2 (0,703 $>$ 0,196) dan DD.3 (0,755 $>$ 0,196).

e. *Empathy*

Tabel 5. Hasil uji validitas dimensi *Empathy*

N o.	Pernyataan	r Hitun g Harap an (E)	r Hitung Kenyata an (EE)	r Tabe l	Kesimpu lan
1.	Karyawan memberika n perhatian penuh mengenai layanan kepada pelanggan	0,954	0,876	0,19 66	Valid
2.	Karyawan sangat memperhati kan kepentingan para pelanggan	0,958	0,870	0,19 66	Valid
3.	Karyawan memahami kebutuhan khusus dari pelanggan dalam melakukan proses pembayaran	0,967	0,853	0,19 66	Valid
4.	Karyawan	0,951	0,775	0,19	Valid

memberika n pelayanan sesuai dengan jam kant sehingga membuat pelanggan menjadi nyaman	66
---	----

Sumber: Olah Data SPSS 23

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa 5 item pernyataan dimensi *Responsiveness* berdasarkan harapan dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel yaitu E.1 (0,954 $>$ 0,196), E.2 (0,958 $>$ 0,196), E.3 (0,967 $>$ 0,196) dan E.4 (0,951 $>$ 0,196). Sedangkan berdasarkan kenyataan, yaitu EE.1 (0,876 $>$ 0,196), EE.2 (0,870 $>$ 0,196), EE.3 (0,853 $>$ 0,196) dan EE.4 (0,775 $>$ 0,196).

3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan pengukuran yang menunjukkan bahwa sejauh mana hasil suatu pengukuran bisa dipercaya. Reliabilitas menunjuk kepada tingkat keterandalan sesuatu. *Reliable* mempunyai arti dapat dipercaya, sehingga kata lain adalah dapat diandalkan [12]. Reliabilitas akan diukur dengan menggunakan Teknik *Alpha Cronbach*. Kuisiener dikatakan *reliable* apabila *Alpha Cronbach* $>$ 0,60 dan tidak dapat dinyatakan reliabel apabila sama dengan 60 atau $<$ 0,60 (Sunyoto, 2013).

a. *Tangible*

Tabel 6. Hasil uji reliabilitas dimensi *Tangible*

Dimensi	<i>Cronbach's item Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpula n
<i>Tangible</i> Harapan (A)	0,6	0,939	<i>Reliable</i>
<i>Tangible</i> Kenyataan (AA)	0,6	0,895	<i>Reliable</i>

Sumber: Olah Data SPSS 23

Hasil dari uji reliabilitas pada dimensi *Tangible* Harapan (A) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* (0,939) dan *Tangible* Kenyataan (AA) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* (0,895) dinyatakan reliabel karena lebih besar dari 0,6.

b. *Reliability*

Tabel 7. Hasil uji reliabilitas dimensi *Reliability*

Dimensi	<i>Cronbach's item Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
<i>Reliability</i> Harapan (B)	0,6	0,975	<i>Reliable</i>
<i>Reliability</i> Kenyataan (BB)	0,6	0,931	<i>Reliable</i>

Sumber: Olah Data SPSS 23

Hasil dari uji reliabilitas pada dimensi *Reliability* Harapan (B) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* (0,975) dan *Reliability* Kenyataan (BB) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* (0,931) dinyatakan reliabel karena lebih besar dari 0,6.

c. Responsiveness

Tabel 8. Hasil uji reliabilitas dimensi *Responsiveness*

Dimensi	<i>Cronbach's item Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
<i>Responsiveness</i> Harapan (C)	0,6	0,972	Reliable
<i>Responsiveness</i> Kenyataan (CC)	0,6	0,933	Reliable

Sumber: Olah Data SPSS 23

Hasil dari uji reliabilitas pada dimensi *Responsiveness* Harapan (C) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* (0,972) dan *Responsiveness* Kenyataan (CC) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* (0,933) dinyatakan reliabel karena lebih besar dari 0,6.

d. Assurance

Tabel 9. Hasil uji reliabilitas dimensi *Assurance*

Dimensi	<i>Cronbach's item Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
<i>Assurance</i> Harapan (D)	0,6	0,971	Reliable
<i>Assurance</i> Kenyataan (DD)	0,6	0,853	Reliable

Sumber: Olah Data SPSS 23

Hasil dari uji reliabilitas pada dimensi *Assurance* Harapan (D) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* (0,971) dan *Assurance* Kenyataan (DE) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* (0,853) dinyatakan reliabel karena lebih besar dari 0,6.

e. Empathy

Tabel 10. Hasil uji reliabilitas dimensi *Empathy*

Dimensi	<i>Cronbach's item Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
<i>Empathy</i> Harapan (E)	0,6	0,983	Reliable
<i>Empathy</i> Kenyataan (EE)	0,6	0,933	Reliable

Sumber: Olah Data SPSS 23

Hasil dari uji reliabilitas pada dimensi *Empathy* Harapan (E) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* (0,983) dan *Empathy* Kenyataan (EE) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* (0,933) dinyatakan reliabel karena lebih besar dari 0,6.

Perhitungan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Servqual* dilakukan dengan cara melihat tingkat kinerja dan Tingkat harapan. Nilai *Gap* adalah perhitungan pengurangan nilai persepsi terhadap layanan dengan nilai harapan yang diinginkan oleh pelanggan [13]. Nilai *Service Quality* diperoleh dari perhitungan masing-masing atribut dengan menggunakan rumus. Berikut adalah hasil perhitungan nilai *Gap* dan Kualitas Pelayanan dari masing-masing atribut:

Tabel 11. Kualitas Pelayanan masing-masing dimensi

No.	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	GAP	Kualitas Pelayanan (Q)
Tangible					
1	Menurut saya Lokasi pelayanan administrasi dibangun sedemikian rupa sehingga pelanggan merasa nyaman (A1)	3,990	3,100	0,890	0,777
2	Karyawan berpenampilan rapi (A2)	3,930	3,460	0,470	1,136
3	Materi yang digunakan untuk menjelaskan kebutuhan pelanggan jelas dan tertata (A3)	3,860	3,100	0,760	1,245
Reliability					
1	Pelayanan dalam melayani keluhan pelanggan (air keruh, air tidak mengalir, dan pipa bocor) sesuai dengan janji yang tertulis dalam peraturan yang telah ditetapkan (B1)	3,950	2,760	1,190	1,431
2	Karyawan mampu menyelesaikan permasalahan (air keruh, air tidak mengalir, pipa bocor) yang dikeluhkan pelanggan (B2)	4,020	2,980	1,040	1,349
3	Karyawan menyampaikan layanan secara jelas pada saat awal pemasangan PDAM (B3)	3,970	3,240	0,730	1,225

3.2 Analisa Service Quality

4	Karyawan menyampaikan bahwa layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (B4)	3,990	2,980	1,010	1,2	Penggunaan jasa PDAM Kab. Banggai dijamin aman saat melakukan transaksi pembayaran (D2)	3,380	3,940	-0,560	0,858
5	Kemudahan pelanggan menyampaikan keluhan secara online kepada pihak PDAM (B5)	2,670	3,870	-1,200	0,3	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan (D3)	3,940	3,300	0,640	1,194
<i>Responsiveness</i>						<i>Empathy</i>				
1	Karyawan cepat tanggap ketika menjawab keluhan dari pelanggan melalui media online seperti whatsapp (C1)	2,780	3,920	-1,140	0,1	Karyawan memberikan perhatian penuh mengenai layanan kepada pelanggan (E1)	3,900	3,140	0,760	1,242
2	Petugas menghubungi pelanggan ketika tidak dapat memenuhi janji perbaikan yang ditentukan (C2)	2,750	3,890	-1,120	0,2	Karyawan sangat memperhatikan kepentingan para pelanggan (E2)	3,880	3,100	0,780	1,252
3	Pihak PDAM menyelesaikan keluhan pelanggan secara benar dan cepat (C3)	3,890	2,780	1,110	1,3	Karyawan memahami kebutuhan khusus dari pelanggan dalam melakukan proses pembayaran (E3)	3,840	3,060	0,780	1,255
4	Karyawan bersedia membantu keluhan pelanggan berdasarkan prosedur (C4)	3,840	3,010	0,830	1,4	Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan jam kantor sehingga membuat pelanggan menjadi nyaman (E4)	3,950	3,400	0,550	1,162
5	Ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap permintaan pelanggan (C5)	3,860	3,010	0,850	1,282	<i>Sumber: Olah data SPSS 23</i>				
<i>Assurance</i>						Berdasarkan Tabel 11 menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut pernyataan yang memiliki nilai <i>Gap</i> negatif seperti pada atribut B5 bernilai (-1,200), atribut C1 bernilai (-1,140), C2 bernilai (-1,120) dan D2 bernilai (-0,560). Sehingga dapat diketahui bahwa nilai <i>Gap</i> negatif masih terdapat pada 4 dimensi <i>Servqual</i> yaitu pada dimensi <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> dan <i>Assurance</i> . Sedangkan dimensi yang tidak terdapat nilai <i>Gap</i> negatif adalah dimensi <i>Empathy</i> yang berarti bahwa kinerja PDAM Kab. Banggai pada dimensi <i>Empathy</i> sudah melebihi harapan pelanggan. Nilai <i>gap</i> negatif terendah terdapat pada dimensi <i>Assurance</i> pada atribut D2 dengan nilai (-0,560) sedangkan nilai <i>gap</i> negatif tertinggi terdapat				
1	Karyawan menumbuhkan kepercayaan dari pelanggan dalam menangani keluhan (air tidak mengalir, air keruh, pipa bocor) (D1)	3,820	2,890	0,930	1,322					

pada dimensi *Responsiveness* pada atribut C1 dengan nilai $(-1,140)$. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara prioritas yang disampaikan oleh pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dalam hal tersebut, semakin negatif nilai *gap* yang didapatkan menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kinerja paling buruk pada aspek kualitas pelayanan. Pada tabel 11 diketahui bahwa terdapat masing-masing *gap* bernilai negatif terendah hingga tertinggi seperti pada dimensi *Assurance* pada atribut D2 yaitu penggunaan jasa PDAM Kab. Banggai dijamin aman saat melakukan transaksi pembayaran dengan *gap* sebesar $(-0,560)$. *Gap* yang dihasilkan pada atribut D2 bernilai negatif karena salah satu metode pembayaran tagihan oleh PDAM Kab. Banggai masih terbilang kurang terjamin keamanannya yaitu petugas masih melakukan penagihan dari rumah ke rumah dengan system pencatatan dengan nota setelah itu dilaporkan kembali ke kantor untuk direkap. Hal demikian dapat merugikan pelanggan sebab dapat terjadi pembayaran secara *double* apabila sudah dilakukan pembayaran di kantor tetapi petugas masih melakukan penagihan di rumah karena daftar pelanggan yang akan dilakukan penagihan yang dibawa oleh petugas masih belum diperbaharui sehingga dapat terjadi *miss communication*.

Pada dimensi *Responsiveness* pada atribut C2 yaitu petugas menghubungi pelanggan ketika tidak dapat memenuhi janji perbaikan yang ditentukan dengan *gap* sebesar $(-1,120)$. *Gap* yang dihasilkan pada atribut C2 bernilai negative sebab terdapat laporan keluhan pelanggan seperti dibutuhkannya perbaikan pada pipa yang bocor dan sudah diterima oleh pihak PDAM. Pada umumnya hal tersebut diselesaikan dengan baik dan benar tetapi tidak dilakukan sesuai dengan janji. Misalnya pelanggan menerima informasi dari petugas bahwa perbaikan akan dilakukan sebelum jam yang sudah disebutkan oleh petugas. Tetapi hal yang terjadi di lapangan adalah waktu perbaikan tidak dilakukan sesuai dengan yang diinformasikan oleh petugas. Hal tersebut dapat menyebabkan *miss communication* antara petugas dan pelanggan apabila petugas tidak menghubungi pelanggan ketika tidak dapat memenuhi janji perbaikan yang ditentukan sehingga dapat mengecewakan pelanggan.

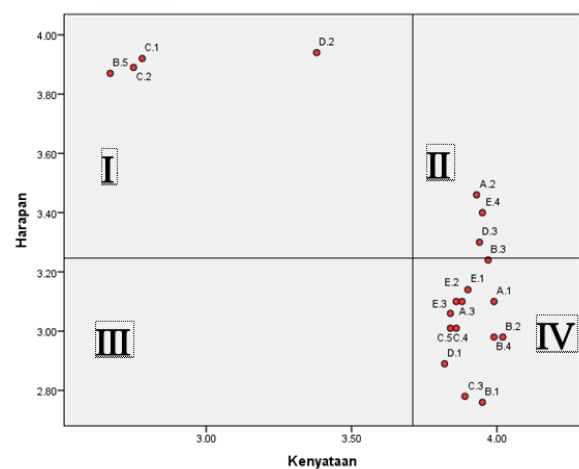
Pada dimensi *Responsiveness* pada atribut C1 yaitu karyawan cepat tanggap ketika menjawab keluhan dari pelanggan melalui media *online* seperti whatsapp. *Gap* yang dihasilkan pada atribut C1 bernilai negative karena PDAM Kab. Banggai belum

menerima keluhan pelanggan melalui media *online* karena masih belum mempunyai akun media *online* seperti whatsapp yang secara *official* milik PDAM Kab. Banggai. Sehingga pelanggan kebanyakan melakukan pengaduan dengan cara langsung datang ke kantor PDAM Kab. Banggai. Hal tersebut menyebabkan karyawan kurang cepat tanggap untuk menjawab keluhan dari pelanggan.

Pada dimensi *Reliability* pada atribut B5 yaitu kemudahan pelanggan menyampaikan keluhan secara *online* kepada pihak PDAM dengan *gap* sebesar $(-1,200)$. *Gap* yang dihasilkan pada atribut C2 bernilai negative karena PDAM Kab. Banggai hanya menerima keluhan pelanggan secara langsung dengan datang ke kantor PDAM Kab. Banggai dan masih belum mempunyai akun media sosial. Sehingga kurang efektif karena butuh waktu yang lebih lama untuk pelanggan melakukan pengaduan.

3.3 Analisa Importance Performance Analysis

Analisa data dengan menggunakan model IPA dilakukan untuk mengetahui posisi dari setiap atribut dari masing-masing dalam pelayanan jasa PDAM Kab. Banggai berdasarkan tingkat persepsi dan harapan dari konsumen [13], [14], [15]. Diagram kartesius akan dibuat dengan menggunakan *software* SPSS yang akan terbagi menjadi empat wilayah yang dibatasi dengan nilai rata-rata tingkat seluruh atribut pada sumbu X dan sumbu Y. Kemudian akan didapatkan dalam satu kuadran terdapat atribut yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen. Pada kuadran tersebut merupakan atribut yang perlu diprioritaskan oleh Perusahaan karena atribut tersebut dinilai sangat penting oleh konsumen tetapi tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Berikut diagram kartesius hasil penelitian:



Gambar 1. Diagram Kartesius hasil penelitian

Berikut adalah pemetaan atribut pelayanan berdasarkan diagram kartesius pada Gambar 1 yang terbagi menjadi 4 kuadran:

a. Kuadran I

Pada kuadran I berisi atribut yang merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan dan berpengaruh besar pada kepuasan pelanggan tetapi kenyataannya pihak PDAM Kab. Banggai masih belum dapat memenuhi keinginan pelanggan. Oleh karena itu, kuadran I berisi atribut pelayanan yang mempunyai tingkat kepuasan pelanggan yang sangat rendah sehingga atribut yang berada pada kuadran I merupakan prioritas utama yang penting untuk dilakukan perbaikan. Berikut adalah beberapa atribut yang terdapat pada kuadran I yang perlu dilakukan perbaikan agar meningkatkan kepuasan pelanggan:

Atribut D2 : penggunaan jasa PDAM Kab. Banggai dijamin aman saat melakukan transaksi pembayaran

Atribut C1 : karyawan cepat tanggap ketika menjawab keluhan dari pelanggan melalui media *online* seperti whatsapp

Atribut C2 : petugas menghubungi pelanggan ketika tidak dapat memenuhi janji perbaikan yang ditentukan

Atribut B5 : kemudahan pelanggan menyampaikan keluhan secara *online* kepada pihak PDAM

b. Kuadran II

Pada kuadran II berisi atribut yang perlu dipertahankan kualitasnya karena berdasarkan kepuasan pelanggan PDAM Kab. Banggai sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Kab. Banggai sehingga hal tersebut harus tetap dipertahankan kualitasnya agar pelanggan bisa terus merasakan kepuasan sehingga tidak mengecewakan pelanggan. Berikut adalah atribut-atribut yang terdapat pada kuadran II yang perlu dipertahankan kualitasnya:

Atribut A2 : karyawan berpenampilan rapi

Atribut E4 : karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan jam kantor sehingga membuat pelanggan menjadi nyaman

Atribut D3 : karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang layanan sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan

c. Kuadran III

Pada kuadran III berisi atribut yang dianggap memiliki nilai kepentingan yang rendah bagi pelanggan. Namun, nilai kepentingan dan kepuasan dari beberapa atribut tersebut memiliki nilai yang

sama-sama rendah sehingga menjadi prioritas rendah bagi pihak PDAM Kab. Banggai untuk dilakukan perbaikan. Adanya atribut-atribut tersebut tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan karena merupakan atribut-atribut yang pelaksanaannya dianggap biasa saja sehingga akan menjadi hal yang sia-sia apabila dilakukan perbaikan dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi pelanggan merasa atribut-atribut tersebut sebagai sesuatu yang tidak penting. Pada kuadran III tidak terdapat atribut penelitian yang sudah sesuai dengan yang diharapkan tetapi bukan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

d. Kuadran IV

Pada kuadran IV berisi atribut yang sudah memenuhi kepuasan pelanggan tetapi memiliki nilai harapan yang rendah bagi pelanggan sehingga lebih baik pihak PDAM Kab. Banggai lebih berfokus pada kuadran I sebagai prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Berikut atribut-atribut yang terdapat pada kuadran IV:

A1 : Lokasi pelayanan administrasi dibangun sedemikian rupa sehingga pelanggan merasa nyaman

A3 : Materi yang digunakan untuk menjelaskan kebutuhan pelanggan jelas dan tertata

B1 : Pelayanan dalam melayani keluhan pelanggan (air keruh, air tidak mengalir, dan pipa bocor) sesuai dengan janji yang tertulis dalam peraturan yang telah ditetapkan

B2 : Karyawan mampu menyelesaikan permasalahan (air keruh, air tidak mengalir, pipa bocor) yang dikeluhkan pelanggan

B3 : Karyawan menyampaikan layanan secara jelas pada saat awal pemasangan PDAM

B4 : Karyawan menyampaikan bahwa layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan

C3 : Pihak PDAM menyelesaikan keluhan pelanggan secara benar dan cepat

C4 : Karyawan bersedia membantu keluhan pelanggan berdasarkan prosedur

C5 : Ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap permintaan pelanggan

D1 : Karyawan menumbuhkan kepercayaan dari pelanggan dalam menangani keluhan (air tidak mengalir, air keruh, pipa bocor)

E1 : Karyawan memberikan perhatian penuh mengenai layanan kepada pelanggan

E2 : Karyawan sangat memperhatikan kepentingan para pelanggan

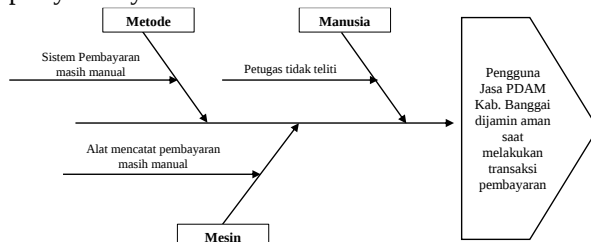
E3 : Karyawan memahami kebutuhan khusus dari pelanggan dalam melakukan proses pembayaran.

3.4 Analisa Fishbone Diagram

Fishbone Diagram merupakan suatu metode yang berguna untuk membuat hipotesis tentang rantai penyebab dan akibat. Fungsi utama dari diagram *fishbone* adalah untuk menganalisis timbulnya akibat yakni dengan mencari dan menggambarkan faktor-faktor yang menjadi penyebab dari suatu permasalahan [15]. Dalam upaya menentukan faktor-faktor yang bisa menjadi penyebab yang memiliki pengaruh dalam suatu permasalahan. Pada penelitian ini, berdasarkan Gambar 4.1 ditemukan pada kuadran I ialah empat atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu pada atribut D2, C2, C1 dan B5. Oleh karena itu dibuat *Fishbone diagram* untuk mengetahui sebab dan akibat terjadinya permasalahan-permasalahan yang ada pada penelitian ini untuk mendapatkan solusi agar dilakukan perbaikan. Berikut *Fishbone diagram* dari empat atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki kualitas pelayanannya:

a. Atribut D2

Berikut merupakan *Fishbone Diagram* dari atribut D2 yang menjadi salah satu prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pada aspek kualitas pelayanannya :



Gambar 2. Fishbone Diagram atribut D2

Berdasarkan Gambar 4.2 terdapat beberapa hal yang menjadi penyebab rendahnya tingkat kepuasan pelanggan pada atribut D2. Oleh karena itu berdasarkan beberapa faktor yang menjadi sumber penyebab ketidakpuasan tersebut maka usulan perbaikan yang diberikan kepada pihak PDAM Kab. Banggai adalah sebagai berikut:

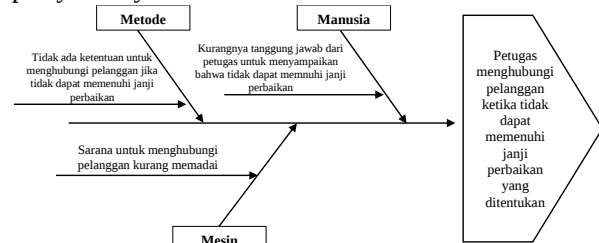
Tabel 12. Usulan Perbaikan atribut D2

Atribut Perbaikan	Faktor	Penyebab	Usulan Perbaikan
Peguna jasa PDAM Kab. Banggai dijamin aman saat melakukan transaksi pembayaran	Manusia	Petugas tidak teliti saat proses pembayaran tagihan	Melakukan pemeriksaan kembali sebelum melakukan tagihan pembayaran kepada pelanggan
	Metode	Sistem pembayaran	Melakukan kerja sama

Mesin	manual (melalui loket dan tagihan rumah ke rumah)	dengan pihak ketiga seperti bank dan gerai (indomaret, alfamidi, dll)
	Alat pencatatan pembayaran dengan menulis manual	Membuat aplikasi pembayaran yang langsung terhubung dengan rekening PDAM agar tidak terdapat manipulasi pada saat proses pembayaran.

b. Atribut C2

Berikut merupakan *Fishbone Diagram* dari atribut C2 yang menjadi salah satu prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pada aspek kualitas pelayanannya:



Gambar 3. Fishbone Diagram atribut C2

Berdasarkan Gambar 3 didapatkan hal-hal yang merupakan penyebab pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kab. Banggai yakni terdapat pada atribut C2 sehingga beberapa faktor yang menjadi penyebab pelanggan merasa kurang puas. Usulan perbaikan yang dapat diberikan kepada pihak PDAM Kab. Banggai adalah sebagai berikut:

Tabel 13. Usulan Perbaikan atribut C2

Atribut Perbaikan	Faktor	Penyebab	Usulan Perbaikan
Karyawan cepat tanggap Ketika menjawab keluhan dari pelanggan melalui media online	Manusia	Kurangnya tanggung jawab dari petugas PDAM untuk menyampaikan dan memberikan pemahaman bahwa tidak dapat memenuhi janji perbaikan yang ditentukan	Menanamkan rasa tanggung jawab pada petugas dan keterbukaan kepada pelanggan untuk menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu atau tidak dapat memenuhi janji perbaikan sesuai dengan yang

media untuk menyampaikan keluhan secara <i>online</i>	menyampaikan keluhan secara <i>online</i> seperti menyediakan nomor kontak PDAM yang selalu aktif 24 jam
---	--

3.5 Usulan Perbaikan yang diberikan kepada pihak PDAM

Tabel 16. Usulan Perbaikan dan Respon PDAM terhadap usulan perbaikan

Usulan Perbaikan	Penjelasan dari PDAM Kab. Banggai
Melakukan pemeriksaan kembali sebelum melakukan tagihan pembayaran kepada pelanggan	Pihak PDAM menerima usulan perbaikan untuk melakukan pemeriksaan kembali sebelum melakukan tagihan pembayaran kepada pelanggan
Melakukan kerja sama dengan pihak ketiga seperti bank dan gerai (indomaret, alfamidi, dll)	- Pihak PDAM sudah melakukan Kerjasama dengan pihak ketiga yaitu Kantor Pos. Namun, belum melakukan Kerjasama dengan bank dan gerai (indomaret, alfamidi, dll). - Pihak PDAM menerima usulan perbaikan agar selanjutnya dapat bekerja sama dengan bank dan gerai (indomaret, alfamidi, dll).
Membuat aplikasi pembayaran yang langsung terhubung dengan rekening PDAM agar tidak terdapat manipulasi pada saat proses pembayaran.	Pihak PDAM dalam proses penerapan pembayaran melalui loket dengan menggunakan suatu sistem pada computer yang dapat terhubung langsung dengan rekening PDAM agar tidak terdapat manipulasi data pada saat proses pembayaran
Menanamkan rasa tanggung jawab pada petugas dan keterbukaan kepada pelanggan untuk menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu atau tidak dapat memenuhi janji perbaikan sesuai dengan yang ditentukan	- Pihak PDAM masih terus menanamkan rasa tanggung jawab pada petugas dan keterbukaan kepada pelanggan untuk menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu atau tidak dapat memenuhi janji perbaikan sesuai dengan yang ditentukan. - Pihak PDAM menerima usulan perbaikan untuk selanjutnya bisa direncanakan untuk memberikan reward

	kepada petugas yang berperilaku sebagaimana mestinya petugas pelayanan seperti mempunyai rasa tanggung jawab
	- Pihak PDAM menerangkan bahwa selalu menghubungi pelanggan apabila tidak dapat memenuhi janji perbaikan. Namun, bukan menjadi standar ketentuan agar menjadi kewajiban. Sehingga kemungkinan masih ada petugas yang lalai dengan tidak menghubungi pelanggan jika tidak dapat memenuhi janji perbaikan. - Selanjutnya akan dijadikan standar ketentuan pada petugas untuk menghubungi pelanggan jika tidak dapat memenuhi janji perbaikan
Menyediakan sarana untuk menghubungi pelanggan	Pihak PDAM menerima usulan perbaikan untuk kedepannya akan menyediakan sarana untuk menghubungi pelanggan
Merekrut <i>Customer Service</i> dan memberlakukan sistem shift kerja 24 jam agar siap sedia apabila terdapat keluhan melalui pesan atau panggilan	- Pihak PDAM masih dalam proses percobaan pembuatan akun media <i>whatsapp</i> yang bisa aktif 24 jam dapat dihubungi via chat. Namun, hanya bisa untuk menjawab pertanyaan mengenai tagihan pembayaran. Sehingga belum dilakukan untuk menjawab atau menerima keluhan dari pelanggan - Pihak PDAM menerima usulan perbaikan untuk selanjutnya menerima keluhan melalui media <i>whatsapp</i> seperti sebelumnya dilakukan untuk menjawab pertanyaan mengenai tagihan pembayaran
Memberlakukan pelayanan keluhan secara <i>online</i> selama 24 jam agar cepat tanggap menjawab keluhan pelanggan	
Menyediakan akun media social yang selalu <i>update</i> memberikan info seputar PDAM dan responsif Ketika ada keluhan dari pelanggan secara <i>online</i>	Pihak PDAM belum mempunyai akun media social yang selalu <i>update</i> memberikan info seputar PDAM. Namun, PDAM menerima usulan perbaikan untuk selanjutnya menyediakan akun media social yang selalu <i>update</i> memberikan info seputar PDAM dan responsive ketika ada keluhan dari pelanggan

Memberlakukan sistem shift kerja kepada petugas yang siap sedia saat ada keluhan melalui pesan atau panggilan	Untuk saat ini pihak PDAM hanya menerima keluhan secara langsung melalui kantor. Namun PDAM menerima usulan perbaikan agar kedepannya menyediakan petugas dengan sistem shift kerja yang siap sedia saat ada keluhan melalui pesan atau panggilan
Memberlakukan pelayanan keluhan secara <i>online</i> melalui media sosial	- Pihak PDAM masih dalam proses percobaan pembuatan akun media <i>whatsapp</i> yang bisa aktif 24 jam dapat dihubungi via chat. Namun, hanya bisa untuk menjawab pertanyaan mengenai tagihan pembayaran. Sehingga belum dilakukan untuk menjawab atau menerima keluhan dari pelanggan - Pihak PDAM menerima usulan perbaikan untuk selanjutnya menerima keluhan melalui media <i>whatsapp</i> seperti sebelumnya dilakukan untuk menjawab pertanyaan mengenai tagihan pembayaran
Menyediakan media untuk pelanggan menyampaikan keluhan secara <i>online</i> seperti menyediakan nomor kontak PDAM yang selalu aktif 24 jam	Pihak PDAM menerima usulan perbaikan untuk selanjutnya menerima keluhan melalui media <i>whatsapp</i> selama 24 jam sebagaimana sebelumnya dilakukan untuk menjawab pertanyaan pelanggan mengenai tagihan pembayaran. Selanjutnya keluhan yang telah disampaikan akan diproses pada saat jam kerja.

4. KESIMPULAN

Hasil analisa *Service Quality* terhadap kualitas pelayanan PDAM Kab. Banggai didapatkan nilai *Gap* negative terdapat pada dimensi *Reliability* pada atribut B5 sebesar (-1,200) yaitu kemudahan pelanggan menyampaikan keluhan secara *online* kepada pihak PDAM, pada dimensi *Responsiveness* didapatkan nilai *Gap* negatif pada atribut C1 sebesar (-1,140) yaitu karyawan cepat tanggap ketika menjawab keluhan dari pelanggan melalui media *online* seperti *whatsapp* dan pada atribut C2 dengan *Gap* negatif sebesar (-1,120) yaitu petugas menghubungi pelanggan ketika tidak dapat memenuhi janji perbaikan yang ditentukan, selanjutnya pada dimensi *Assurance* dengan *Gap* negatif sebesar (-0,560). Nilai *Gap* terendah terdapat

pada dimensi *Reliability* pada atribut B5 yaitu sebesar (-1,200).

Hasil analisa dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* didapatkan 4 atribut yang termasuk prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yakni atribut yang terdapat pada kuadran I. empat atribut yang merupakan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah kemudahan pelanggan menyampaikan keluhan secara *online* kepada pihak PDAM, karyawan cepat tanggap ketika menjawab keluhan dari pelanggan melalui media *online* seperti *whatsapp*, petugas menghubungi pelanggan ketika tidak dapat memenuhi janji perbaikan yang ditentukan dan penggunaan jasa PDAM Kab. Banggai dijamin aman saat melakukan transaksi pembayaran.

Usulan perbaikan yang diberikan kepada PDAM Kab. Banggai adalah sebagai berikut: Atribut D2 : melakukan pemeriksaan kembali sebelum melakukan tagihan pembayaran kepada pelanggan, melakukan Kerjasama dengan pihak ketiga seperti bank dan gerai (*indomaret*, *alfamidi*, dll) dan membuat aplikasi pembayaran langsung terhubung dengan rekening PDAM agar tidak terdapat manipulasi pada saat proses pembayaran. Atribut C2: menanamkan rasa tanggung jawab pada petugas dan keterbukaan kepada pelanggan untuk menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu atau tidak dapat memenuhi janji perbaikan yang ditentukan, perlunya membuat SOP sehingga memiliki standar ketentuan untuk menghubungi pelanggan jika tidak dapat memenuhi janji perbaikan dan menyediakan sarana untuk menghubungi pelanggan. Atribut C1 : merekrut Customer Service dan memberlakukan sistem shift kerja 24 jam agar siap sedia apabila terdapat keluhan melalui pesan atau panggilan, memberlakukan pelayanan keluhan secara *online* selama 24 jam agar cepat tanggap menjawab keluhan pelanggan dan menyediakan akun media social yang selalu update memberikan info seputar PDAM dan responsif Ketika ada keluhan dari pelanggan secara *online*. Atribut B5 : memberlakukan sistem shift kerja kepada petugas yang siap sedia saat ada keluhan melalui pesan atau panggilan, memberlakukan pelayanan keluhan secara *online* melalui media sosial dan menyediakan media untuk pelanggan menyampaikan keluhan secara *online* seperti menyediakan nomor kontak PDAM yang selalu aktif 24 jam.

Usulan perbaikan yang telah diberikan ke pihak PDAM dan diterima dengan baik oleh PDAM Kab. Banggai. Terdapat usulan perbaikan yang lagi dalam proses percobaan untuk penerapannya dan masih

belum sepenuhnya dilakukan perbaikan karena masih dilakukan secara bertahap. Namun, usulan perbaikan lainnya diterima dengan baik oleh pihak PDAM untuk selanjutnya dapat ditindaklanjuti oleh pihak PDAM Kab. Banggai guna meningkatkan kualitas pelayanan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. A. Syah, "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Semarang," *Solusi*, vol. 17, no. 1, pp. 19–39, 2019.
- [2] R. Priyanka, S. Indriani, and T. Priyasmanu, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Taman Kota Bontang," *Jurnal Valtech*, vol. 5, no. 1, pp. 87–93, 2022.
- [3] A. Suyitno and I. Sudarso, "Desain Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Servqual dan IPA Di Underpass Cafe," in *Seminar Nasional Inovasi dan Aplikasi Teknologi di Industri 2019*, 2019, pp. 137–141.
- [4] E. Engkus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi," *Jurnal Governansi*, vol. 5, no. 2, pp. 99–109, 2019.
- [5] D. F. Hidayat, L. O. A. S. Tosungku, and L. D. Fathimahhayati, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur)," *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri*, vol. 9, no. 1, p. 167, 2023.
- [6] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. A. Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019.
- [7] A. F. Djollong, "Tehnik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif (Technique of Quantitative Research)," *Istiqlah : Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam*, vol. 2, no. 1, pp. 86–100, 2019.
- [8] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2018.
- [9] B. Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya (Edisi Kedua)*. Jakarta: Kencana, 2017.
- [10] E. Engkus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi," *Jurnal Governansi*, vol. 5, no. 2, pp. 99–109, 2019, doi: 10.30997/jgs.v5i2.1956.
- [11] IPB University, "LAMPIRAN Lampiran 1. Tabel R-Hitung Tabel R-Hitung," pp. 55–71, 2023.
- [12] E. Situmorang and D. Purba, "Perancangan Aplikasi Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian," vol. 02, pp. 54–58, 2019.
- [13] A. R. Nugraha, M. Dzikron, and I. Bachtiar, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Riset Teknik Industri*, pp. 9–16, 2023.
- [14] W. Setyawan, A. Sutoni, and N. Z. Erfasa, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Kantor Pdam Kabupaten Cianjur)," *Jurnal Industrial Services*, vol. 3, no. 1, pp. 80–86, 2017.
- [15] F. P. Sihotang and R. Oktarina, "Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2022.