

Kinerja Pelayanan PDAM Tirta Moedal di Perumnas Banyumanik, Kota Semarang

I D.G.D. P. Putra¹, M. Rahdriawan²

^{1,2} Universitas Diponegoro, Indonesia

Article Info:

Received: 30 September 2019

Accepted: 03 November 2020

Available Online: 17 November 2020

Keywords:

PDAM,
Performance,
Semarang

Corresponding Author:

I Dewa Gede Dwi Permana
Putra
Diponegoro University,
Semarang, Indonesia
Email:
dewapermana8@gmail.com

Abstract: *In PDAM carrying out tasks, performance is a record of the result of a particular activity's function over a certain period of time. Simultaneously, the measurement is a method to improve on results compared to predetermined goals. Achievements are obtained from the organization within the framework of achieving the goals and objectives that have been determined and agreed upon together within a certain period of time. Five dimensions have been chosen, which have been developed into 25 variables in PDAM services. One related to the supply of clean water is carried out by PDAM Tirta Moedal, Semarang City, in the southern branch's service area related to clean water services. The quality of clean and dirty water is changed. The continuity of clean water stops at certain times until the clean air discharge is turned on once every 2 days in several places. This also happened to the Banyumanik Perumnas in the service area of the southern branch of the Tirta Moedal PDAM. This housing is one of the longest-established housing estates in Semarang, specifically in the south. It is interesting to know how to improve the performance of PDAM Tirta Moedal Semarang City in the Banyumanik Housing, obtaining information from customers using needs analysis and gap analysis. In the interest-performance analysis, the suitability level (Tki) corresponds to 70.02% and is included in the satisfied category in 28 variables that become the focus of research. While in the gap analysis/resolved at a value of -1.31, it was not good when compared to performance with importance.*

Copyright © 2019 TPWK-UNDIP

This open access article is distributed under a

Creative Commons Attribution (CC-BY-NC-SA) 4.0 International license.

How to cite (APA 6th Style):

Putra, I D.G.D.P., & Rahdriawan, M. (2019). Analisis Kinerja Pelayanan PDAM Tirta Moedal di Perumnas Banyumanik, Kota Semarang. *Teknik PWK (Perencanaan Wilayah dan Kota)* 9 (4), 2020, 235-242

1. PENDAHULUAN

Salah satu prasarana yang menjadi kebutuhan vital bagi setiap masyarakat adalah air bersih maupun air minum yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari bagi setiap masyarakat. Air minum merupakan salah satu hal yang penting dan mendapat prioritas dari perencanaan kota dan wilayah (Catanese & Snyder, 1996). Kebutuhan air bersih perkotaan akan semakin meningkat berbanding dengan pertumbuhan penduduk kota dan tingkat konsuminya (Raharjo, 2002; Sinurat & Rahdriawan, 2016). Seperti diketahui pelayanan publik dalam hal pemenuhan kebutuhan air bersih kepada masyarakat di Indonesia merupakan tugas pemerintah kabupaten/kota di Indonesia yang dilaksanakan melalui Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yaitu oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Sebagaimana diketahui, pengelolaan air minum Kota Semarang dilakukan oleh PDAM Tirta Moedal. Adapun cakupan wilayah pelayanan di Kota Semarang ini, tersebar pada lima cabang yaitu cabang Selatan, cabang Barat, cabang Timur, cabang Utara dan cabang Tengah. Jumlah total pelanggan aktif PDAM Tirta Moedal, berdasarkan data jumlah pelanggan PDAM Tirta Moedal pada tahun 2017 yaitu sebanyak 165.478 jiwa dengan total jumlah penduduk wilayah pelayanan 997.332 jiwa serta cakupan wilayah pelayanan 65,17 % dari jumlah total wilayah Kota Semarang.

Dari kelima wilayah pelayanan PDAM Tirta Moedal terdapat berbagai permasalahan terkait pelayanan air bersihnya, salah satunya terjadi di wilayah pelayanan cabang Selatan, yaitu terkait kontinuitas

elayanan air bersih. Permasalahan pada cabang Selatan karena pertumbuhan pelanggan baru di wilayah pelayanan dengan pembangunan yang masif terkait perumahan dan apartemen yang membutuhkan pelayanan air bersih. Selain itu, terjadi pengurangan air baku hingga menyebabkan pasokan air bersih berkurang lalu terjadi pembatasan pemasokan air bersih yang terjadi selama beberapa durasi air mengalir yaitu 8 jam, 12 jam, dan 24 jam. Diketahui pula terdapat jadwal terkait pengaliran air bersih pelanggan PDAM Tirta Moedal di cabang Selatan yang mendapatkan layanan air bersih yang mengalir tiap 1 hari air sekali maupun 2 hari sekali (Prasasti & Samudro, 2018).

Salah satu wilayah yang mengalami permasalahan air bersih pada wilayah pelayanan Cabang Selatan yaitu terjadi di lingkungan Perumnas Banyumanik. Diketahui perumnas ini terletak di Kecamatan Banyumanik yang meliputi tiga wilayah Kelurahan yaitu Kelurahan Padangsari, Pedalangan dan Srandol Wetan. Adapun permasalahan terkait pemenuhan kebutuhan air bersih di Perumnas Banyumanik seperti permasalahan terkait prasarana air bersih yaitu kualitas air bersih yang kotor dan berbau, kontinuitas air bersih yang berhenti menyala pada waktu-waktu tertentu hingga debit air bersih yang menyala 2 hari sekali. Penyediaan air bersih oleh PDAM Tirta Moedal di Perumnas Banyumanik telah terdapat sejak perumahan tersebut didirikan sebagai salah satu sarana dan prasarana. Banyaknya permasalahan terkait pemenuhan kebutuhan air bersih oleh PDAM Tirta Moedal di Perumnas Banyumanik, serta banyaknya keluhan pelanggan terkait pelayanan PDAM Tirta Moedal hal tersebut menjadi indikasi bahwa kinerja pelayanan PDAM belum sesuai dengan harapan atau kepentingan para pelanggan.

Perumnas Banyumanik terletak di Kecamatan Banyumanik yang masuk ke dalam BWK VII yang masuk ke dalam kawasan perumahan dengan kepadatan sedang. Adapun disekitar wilayah ini juga telah dibangun berbagai perumahan lainnya dikarenakan letak kawasan yang strategis dengan pusat-pusat kegiatan serta harga tanah yang cukup terjangkau pada saat perumahan-perumahan baru dibangun. Dengan semakin banyaknya perumahan-perumahan baru di sekitar wilayah Perumnas Banyumanik yang merupakan wilayah cakupan pelayanan cabang selatan PDAM Tirta Moedal hal tersebut juga membuat banyak pelanggan-pelanggan baru yang memenuhi kebutuhan air bersih melalui PDAM Tirta Moedal. Dengan permasalahan terkait pemenuhan air bersih oleh PDAM Tirta Moedal di Perumnas Banyumanik serta banyaknya keluhan pelanggan terkait pelayanan, hal tersebut berarti kinerja pelayanan PDAM Tirta Moedal tidak sesuai dengan harapan atau kepentingan pelanggan.

2. DATA DAN METODE

2.1. Metode dan Pengumpulan Data

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dengan metode analisis deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2018) pengertian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan suatu variabel secara mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan variabel dengan variabel lainnya. Menurut (Nazir, 2003; Surakhmad, 1990) merumuskan ciri-ciri metode deskriptif sebagai pemusatan diri pada pemecahan masalah-masalah yang ada pada masa sekarang yang bersifat aktual dan setelah melalui tahap penyusunan serta penjelasan, masalah tersebut dipecahkan dengan cara dianalisis. Adapun kerangka analisis desain penelitian ini untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan pada PDAM Tirta Moedal, Kota Semarang merujuk pada 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan (Alegre, Baptisa, Jr, Cubillo, & etc, 2017; Mindarti, 2016; Parasuraman, Zethaml, & Berry, 1988; Pasolong, 2007).

Indikator ukuran tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja pelayanan terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: 1) Fisik (*tangibles*); 2) Keandalan (*reliability*); 3) Ketanggapan (*responsiveness*); 4) Jaminan (*assurance*); 5. Empati (*empathy*). Adapun dengan 28 variabel yang menjadi turunan dari 5 dimensi tersebut. Pertama adalah bukti fisik (*tangibles*) meliputi: (1) Kebersihan Dan Kerapihan Petugas Pelayanan, (2) Kebersihan Kantor Pelayanan Secara Umum, (3) Kenyamanan Ruang Tunggu Kantor Pelayanan, (4) Kemudahan Memperoleh Buku Petunjuk Pelayanan, (5) Fasilitas Tempat Parkir Di Kantor Pelayanan, (6) Kualitas Air PDAM Jernih (Tidak Berwarna), (7) Kualitas Air PDAM Tidak Keruh, (8) Kualitas Air PDAM Tidak Berbau, (9) Volume Air PDAM yang Mengalir Pada Pagi Hari Cukup Banyak, (10) Volume Air PDAM yang Mengalir Pada Siang Hari Cukup Banyak, (11) Volume Air PDAM yang Mengalir Pada Sore/Malam Hari Cukup Banyak, (12) Pasokan Air PDAM Terus Mengalir (Tidak Putus) Pada Pagi Hari, (13) Pasokan Air PDAM Terus Mengalir Pada Siang Hari, (14) Pasokan Air PDAM Terus Mengalir Pada Sore/Malam Hari.

Kedua adalah 2) Keandalan (*reliability*), yang meliputi: (15) Kemudahan Proses Pendaftaran Pelanggan Baru (16) Kemudahan Pembayaran Rekening di Loker Pembayaran (17) Pelaksanaan Pencatatan Meteran Air Oleh Petugas. Ketiga adalah Ketanggapan (*responsiveness*), yang meliputi: (18) Kecepatan Petugas dalam Pelayanan Administrasi Pelanggan Baru, (19) Kecepatan Petugas dalam Proses Pembayaran Rekening, (20) Kecepatan Petugas Menyelesaikan Keluhan Pelanggan, (21) Ketanggapan Petugas Melakukan Pencatatan Meteran Air. Keempat adalah Jaminan (*assurance*), yang meliputi: (22) Keramahan Petugas Penerima Pengaduan Pelanggan. (23) Kejujuran Petugas dalam Pembayaran Sambungan Baru, (24) Keterampilan Petugas Menangani Pembayaran Rekening, (25) Keterampilan Petugas dalam Menangani Gangguan Teknik. Terakhir yang kelima adalah Empati (*empathy*), yang meliputi: (26) Sikap Petugas Di Loker Pembayaran Melayani Pelanggan, (27) Kepekaan Petugas Menerima Pengaduan, (28) Sikap Petugas Teknik Terhadap Pelanggan (Parasuraman et al., 1988).

Pada 5 dimensi yang terkait diketahui terdapat 28 variabel yang akan dijadikan acuan untuk penelitian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja Pelayanan PDAM Tirta Moedal, Kota Semarang. Adapun kebutuhan data yang digunakan dalam penelitian ini ditanyakan kepada responden, baik pelanggan dan staf PDAM Tirta Moedal. Diketahui pada kebutuhan terdapat 9 karakteristik responden dan 5 dimensi pelayanan yang digunakan dalam mencari analisis kepentingan-kinerja serta kesenjangan. Sampel yang digunakan adalah 98 orang penghuni perumahan Banyumanik yang berlangganan air bersih melalui PDAM Tirta Moedal.

2.2. Metode dan Teknik Analisis Data

Analisis *Importance-Performance* untuk mengetahui lebih lanjut tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan PDAM Tirta Moedal di Perumnas Banyumanik maka digunakan *Analisis Importance-Performance* (IPA). Sedangkan untuk mengetahui jarak antara kepentingan dengan kinerja pelayanan dapat digunakan analisis kesenjangan. Menurut (Tjiptono, 2015) IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martilla & James, 1977; Sooreh, Salamzadeh, Saffarzadeh, & Salamzadeh, 2011). Pada penelitian terkait pelayanan PDAM Tirta Moedal di perumnas Banyumanik ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan sebagai variabel yang terkait dan tingkat kinerja dari pelayanan PDAM pada masing-masing atribut.

Dalam menginterpretasikan bagaimana suatu variabel dinilai oleh seluruh responden menurut tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya, dibutuhkan rentang skala. Adapun rentang skala untuk mendapatkan skor secara total. Pada analisis atas pelaksanaan kinerja unsur-unsur pelayanan (variabel) yang diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan dengan penilaian berikut, pada analisis kinerja: (1) Sangat baik skor 5; (2) Baik skor 4; (3) Cukup baik skor 3; (4) Tidak baik skor 2; (5) Sangat tidak baik skor 1. Analisis tingkat kepentingan atau harapan pelanggan atas unsur-unsur kualitas pelayanan adalah menggunakan skala likert lima tingkat kelima penilaian, nilai 5 jika dinilai sangat penting hingga nilai 1 jika sangat tidak penting. Total penilaian tingkat kepentingan masing-masing variabel diperoleh dengan cara menjumlahkan hasil perkalian skor masing-masing skala dengan jumlah responden yang memilih skala tersebut. Adapun rumus yang dijelaskan oleh (Martilla and James, 1977) dalam mendapatkan tingkat interpretasi responden adalah sebagai berikut (Supranto, 2006) adalah sebagai berikut:

$$Tki = X_i/Y_i \times 100 \%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

Interpretasi skor dalam Tingkat Kesesuaian Responden (Tki) menurut responden dalam bentuk persentase (Tabel 2).

Diketahui bahwa dari tingkat kesesuaian responden dalam bentuk persentase dibagi menjadi 5 keterangan. Pada tingkat kesesuaian dengan persentase paling rendah yaitu 0-20% masuk ke dalam keterangan sangat tidak puas hingga persentase yang paling besar dari tingkat kesesuaian responden 81-100 % masuk ke dalam keterangan sangat puas (Riduwan & Akdon, 2006).

Menurut (Widyaningrum, 2004) diketahui kemungkinan terjadi gap positif sangat kecil, sebagian besar gap yang dihasilkan adalah negatif. Bila semakin kecil negatif maka akan semakin baik. Adapun Tabel Nilai Gap adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Nilai Gap (Sumber: Parasuraman et al., 1988)

Hasil Nilai Gap	Keterangan
≤ -1	Pelayanan Baik
≥ -1	Pelayanan Tidak Baik

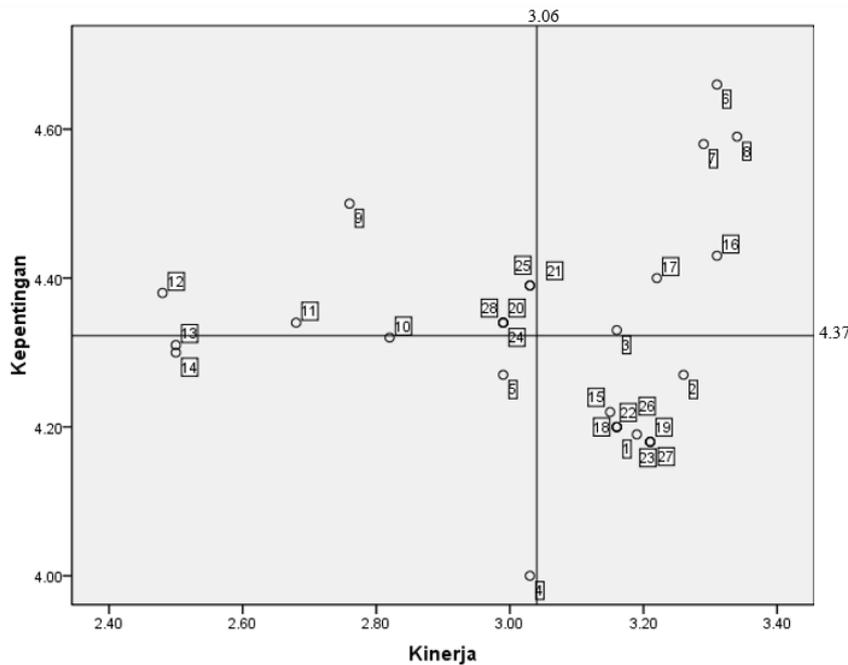
Menurut (Parasuraman et al., 1988), bila telah didapatkan hasil dari analisis gap, Jika hasil kesenjangan ≤ -1 berarti kualitas pelayanan baik, dan hasil ≥ -1 berarti kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Pada analisis kepentingan-kinerja dibagi menjadi 5 yaitu dimensi bukti fisik, dimensi keandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan serta dimensi empati yang dapat diketahui skor paling tinggi pada variabel kepentingan yaitu sebesar 457 merupakan variabel (6) dengan penjelasan Kualitas Air PDAM Jernih (Tidak Berwarna) sedangkan pada tingkat kinerja tertinggi yaitu (6) Kualitas air PDAM tidak berwarna sedangkan kinerja paling tinggi yaitu (8) Kualitas air PDAM Tidak berbau. Pada kolom Tki persentase paling besar yaitu (19) Kecapatan petugas dalam proses pembayaran rekening. Adapun diagram kartesius pada 28 variabel yang digunakan penjelasannya adalah sebagai berikut

Gambar 2. Diagram Kartesius (Hasil analisis, 2019)



Diketahui pada diagram kartesius paling banyak pada kuadran I yaitu prioritas utama dengan sebanyak 6 variabel dengan no (9) Volume Air PDAM yang Mengalir Pada Pagi Hari Cukup Banyak, (11) Volume Air PDAM yang Mengalir Pada Sore/Malam Hari Cukup Banyak, (12) Pasokan Air PDAM Terus Mengalir (Tidak Putus) Pada Pagi Hari,(20) Kecepatan Petugas Menyelesaikan Keluhan Pelanggan (24) Keterampilan Petugas Menangani Pembayaran Rekening dan 26 (Sikap Petugas Di Loker Pembayaran Melayani Pelanggan). Hal ini menandakan variabel-variabel tersebut masuk ke dalam prioritas utama.

Pada tabel keseluruhan variabel kepentingan telah diurutkan mulai dari variabel yang memiliki Skor dan Nilai rata-rata tertinggi dengan skor berdasar range Customer Satisfaction Index nilai dan rincian yang telah

disusun sebelumnya. Semua sangat penting kecuali variabel 1, 4, dan 19 yang bernilai penting. Diketahui pada seluruh variabel mempunyai nilai rata-rata 4,57 dan Total Skor sebesar 428 yang berarti pada setiap variabel tersebut sangat penting.

Pada urutan yang berdasarkan nilai rata-rata variabel terbesar rinciannya sebagai berikut terdapat pula skor dengan keterangan nilai berdasarkan keterangan skor *Customer Satisfaction Index* yang telah disusun sebelumnya diketahui pada tingkat kinerja nilai rata-rata 3.06 serta nilai rata-rata setiap skor variabel mempunyai rata-rata 300 yang berarti Cukup Baik.

Tabel 4. Skor Penilaian Per Dimensi (Analisis, 2019)

No.	Dimensi	Kepentingan		Kinerja	
		Skor rata-rata	Keterangan	Skor rata-rata	Keterangan
1	Bukti Fisik (Tangible)	427	Sangat Penting	289	Cukup Baik
2	Keandalan (Realibility)	426	Sangat Penting	316	Cukup Baik
3	Ketanggapan (Responsiveness)	419	Sangat Penting	304	Cukup Baik
4	Jaminan (Assurance)	436	Sangat Penting	314	Cukup Baik
5	Empati (Empathy)	435	Sangat Penting	307	Cukup Baik

Pada skor rata-rata penilaian per dimensi pada tabel kepentingan dan kinerja memiliki keterangan yang sama yaitu pada kepentingan dengan seluruh variabel sangat penting dan pada kinerja terkait pelayanan.

Analisis Kesenjangan

Pada Analisis Gap/kesenjangan rinciannya per dimensi adalah sebagai berikut

Tabel 9. Analisis Kesenjangan (Analisis, 2019)

No.	Variabel	Mean Kepentingan	Mean Kinerja	Gap Indikator	Keterangan Pelayanan
Bukti Fisik (Tangible)					
1	Kebersihan Dan Kerapihan Petugas Pelayanan	4.19	3.19	-1.00	Baik
2	Kebersihan Kantor Pelayanan Secara Umum	4.27	3.26	-1.01	Tidak Baik
3	Kenyamanan Ruang Tunggu Kantor Pelayanan	4.33	3.16	-1.16	Tidak Baik
4	Kemudahan Memperoleh Buku Petunjuk Pelayanan	4.00	3.03	-0.97	Baik
5	Fasilitas Tempat Parkir Di Kantor Pelayanan	4.27	2.99	-1.28	Tidak Baik
6	Kualitas Air PDAM Jernih (Tidak Berwarna)	4.66	3.31	-1.36	Tidak Baik
7	Kualitas Air PDAM Tidak Keruh	4.58	3.29	-1.30	Tidak Baik
8	Kualitas Air PDAM Tidak Berbau	4.59	3.34	-1.26	Tidak Baik
9	Vol Air PDAM Mengalir Pagi Hari Cukup Banyak	4.50	2.76	-1.74	Tidak Baik
10	Vol Air PDAM Mengalir Siang Hari Cukup Banyak	4.32	2.82	-1.50	Tidak Baik
11	Vol Air PDAM Mengalir Sore/Malam Hari Cukup Banyak	4.34	2.68	-1.65	Tidak Baik
12	Pasokan Air PDAM Terus Mengalir Pada Pagi Hari	4.38	2.48	-1.90	Tidak Baik
13	Pasokan Air PDAM Terus Mengalir Pada Siang Hari	4.31	2.50	-1.81	Tidak Baik
14	Pasokan Air PDAM Terus Mengalir Pada Sore/Malam Hari	4.30	2.50	-1.80	Tidak Baik
Keandalan (Realibility)					
15	Kemudahan Proses Pendaftaran Pelanggan Baru	4.22	3.15	-1.07	Tidak Baik
16	Kemudahan Pembayaran Rekening di Loker Pembayaran	4.43	3.31	-1.12	Tidak Baik
17	Pelaksanaan Pencatatan Meteran Air Oleh Petugas	4.40	3.22	-1.17	Tidak Baik
Ketanggapan (Responsiveness)					
18	Kecepatan Petugas dalam Pelayanan Adm Pelanggan Baru	4.20	3.16	-1.04	Tidak Baik
19	Kecepatan Petugas dalam Proses Pembayaran Rekening	4.18	3.21	-0.97	Baik
20	Kecepatan Petugas Menyelesaikan Keluhan Pelanggan	4.34	2.99	-1.35	Tidak Baik
21	Ketanggapan Petugas Melakukan Pencatatan Meteran Air	4.39	3.03	-1.36	Tidak Baik
Jaminan (Assurance)					
22	Keramahan Petugas Penerima Pengaduan Pelanggan	4.47	3.28	-1.19	Tidak Baik
23	Kejujuran Petugas dalam Pembayaran Sumbangan Baru	4.55	3.22	-1.33	Tidak Baik
24	Keterampilan Petugas Menangani Pembayaran Rekening	4.34	3.19	-1.14	Tidak Baik
25	Keterampilan Petugas Menangani Gangguan Teknik	4.44	3.11	-1.33	Tidak Baik
Empati (Empathy)					
26	Sikap Petugas di Loker Pembayaran Melayani Pelanggan	4.47	3.20	-1.27	Tidak Baik
27	Kepekaan Petugas Menerima Pengaduan	4.43	3.09	-1.34	Tidak Baik
28	Sikap Petugas Teknik Terhadap Pelanggan	4.42	3.11	-1.31	Tidak Baik

Diketahui pada tabel kesenjangan dari 28 variabel, hanya terdapat 2 variabel yang memiliki predikat baik yaitu mempunyai nilai lebih dari -1 yaitu variabel No 1 Kebersihan dan Kerapihan Petugas serta variabel 19 yaitu Kecepatan Petugas dalam pembayaran rekening. Sedangkan 26 variabel lainnya masuk kedalam Pelayanan tidak baik hal ini berarti berdasarkan pilihan responden terdapat kesenjangan pada antara kinerja dan kepentingan diantar 26 variabel tersebut.

Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan berdasarkan Analisis Kesenjangan Pada 5 Dimensi Berdasarkan Tingkat kepuasan. Diketahui bahwa nilai Rata-rata (X) Analisis Kesenjangan pada setiap variabel ialah -1.31 sedangkan Standar Deviasi (SD) yang didapatkan pada Analisis Kesenjangan pada penelitian ini ialah 0.112. Maka didapatkan batasan dengan dibagi menjadi 4 kategori yang dapat dirinci untuk mengetahui Kategori Tingkat Kepuasan sebagai berikut:

- A. $I \geq 1.198$: Dikategorikan Sebagai Tingkat Kepuasan Tinggi
- B. $-1,01 \leq I < -0,961$: Dikategorikan Sebagai Tingkat Kepuasan Sedang
- C. $-1.42 \leq I < -1.31$: Dikategorikan Sebagai Tingkat Kepuasan Rendah
- D. $I < -1.42$: Dikategorikan Sebagai Tingkat Kepuasan Sangat Rendah

Pada Analisis Kesenjangan Per Dimensi pada penelitian ini rinciannya adalah sebagai berikut:

Gambar 10. Analisis Gap Per Dimesi Berdasarkan Tingkat Kepuasan (Analisis, 2019)

No.	Variabel	Rata-Rata GAP (I)	Tingkat Kepuasan
1	Bukti Fisik (Tangible)	-1.41	Kepuasan Rendah
2	Keandalan (Realibility)	-1.12	Kepuasan Tinggi
3	Ketanggapan (Responsiveness)	-1.18	Kepuasan Tinggi
4	Jaminan (Assurance)	-1.25	Kepuasan Sedang
5	Empati (Empathy)	-1.30	Kepuasan Sedang

Diketahui dari 5 dimensi gap/kesenjangan tersebut hanya terdapat 1 dimensi dengan tingkat kepuasan rendah yaitu Bukti Fisik (*Tangible*) sedangkan tingkat kepuasan paling tinggi yaitu pada dimensi keandalan (*realibility*) dan ketanggapan (*responsiveness*) hal ini berarti variabel-variabel terkait dimensi bukti fisik yang memiliki kepuasan paling rendah dibandingkan dengan dimensi-dimensi lain. Hal ini dapat berkaitan dengan volume air bersih dan pasokan air bersih yang mendapatkan skor kinerja yang kecil.

4. KESIMPULAN

Hasil analisis kepentingan-kinerja tingkat kesesuaian (Tki) berada pada posisi 70,02 % dan masuk dalam kategori puas dalam 28 variabel yang menjadi fokus pada penelitian. Pada analisis kepentingan-kinerja terdapat pada ke 28 dimensi mayoritas terdapat 9 variabel masuk ke dalam Kuadran IV atau Berlebihan yang berarti kepentingan rendah akan tetapi kinerja tinggi, berarti terdapat-terdapat variabel-variabel yang yang dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan serta terdapat masing-masing 7 variabel yang masuk ke dalam Kuadran I yaitu Prioritas Utama dan Kuadran II Pertahankan Prestasi sedangkan paling sedikit berada pada Kuadran III atau Prioritas Rendah yaitu kepentingan rendah dan kinerja rendah hanya terdapat 5 variabel. Pada kolom berlebihan terdapat 9 variabel yaitu kepentingan rendah tapi kinerja tinggi yaitu sebagai berikut nomor (1) Kebersihan Dan Kerapihan Petugas Pelayanan, (2) Kebersihan Kantor Pelayanan Secara Umum (15) Kemudahan Proses Pendaftaran Pelanggan Baru, (18) Kecepatan Petugas dalam Pelayanan Administrasi Pelanggan Baru, (19) Kecepatan Petugas dalam Proses Pembayaran Rekening, (22) Keramahan Petugas Penerima Pengaduan Pelanggan, (23) Kejujuran Petugas dalam Pembayaran Sumbangan Baru, (26) Sikap Petugas Di Loker Pembayaran Melayani Pelanggan. Moedal harus lebih meningkatkan kinerja variabel yang menjadi prioritas lainnya yang dianggap pelanggan mempunyai kepentingan yang lebih tinggi sehingga pelayanan PDAM dapat menjadi lebih baik.

Sedangkan untuk analisis Gap/Kesenjangan diketahui hanya terdapat 2 variabel yang masuk ke dalam pelayanan baik dan 27 variabel yang masuk ke dalam pelayanan tidak baik. Hal ini berarti mayoritas pelanggan menganggap terdapat kesenjangan antara kepentingan dan kinerja dari PDAM sehingga perlu

ditingkatkan pelayanan agar kesenjangan pada variabel tersebut menjadi berkurang dan pada tingkat kepuasan pada kelima dimensi gap/kesenjangan PDAM perlu meningkatkan pelayanan khususnya pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) yang masuk dalam keterangan kepuasan rendah seperti volume air bersih dan pasokan air bersih.

5. REFERENSI

- Alegre, H., Baptisa, J. M., Jr, E. C., Cubillo, F., & etc. (2017). *Performance Indicators For Water Supply Services*. United Kingdom: IWA Publishing Alliance House.
- Catanese, A. J., & Snyder, J. C. (1996). *Perencanaan Kota*. Jakarta: Erlangga.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (11 ed.). Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing, Volume: 41 issue: 1, page(s): 77-79*.
- Mindarti, L. I. (2016). *Aneka Pendekatan dan Teori Dasar Administrasi Publik*. Jl. Veteran 10-11 Malang, Indonesia: UB Press.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zethaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing, Volume 64 Number 1, pp. 12-37*.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prasasti, R. A., & Samudro, G. (2018). Analisis Fluktuasi Pemakaian Air PDAM TIRTA MOEDAL Kota Semarang Wilayah Studi DMA Tejosari dan Mega Bukit Mas. *Jurnal Presipitasi: Media Komunikasi dan Pengembangan Teknik Lingkungan, Volume 15 No. 2 September 2018*.
- Raharjo. (2002). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Konsumsi Air Bersih di Kota Rembang* Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rangkuti, F. (2006). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis: Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis Untuk Menghadapi Abad 21* (Cetakan Keempat ed.). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Riduwan, & Akdon. (2006). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sinurat, C. A., & Rahdriawan, M. (2016). Kajian Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih Melalui Pemanfaatan Air Tanah Individual Pada Rumah-Rumah Kos Di Kawasan Pendidikan Tinggi Tembalang. *Jurnal Teknik PWK, Volume 5 No 2 hal 118-1260*.
- Sooreh, L., Salamzadeh, A., Saffarzadeh, H., & Salamzadeh, Y. (2011). Defining and Measuring Entrepreneurial Universities: A Study in Iranian Context Using Importance-Performance Analysis and Topsis Technique.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Cetakan ke-28 ed.). Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Surakhmad, W. (1990). *Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar, Metode dan Teknik*. Bandung: Tarsito.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Widyaningrum, A. (2004). Modal Intelektual. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia, Volume 1 pp. 16-25*.