

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM BANTAENG DENGAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY* YANG DIINTEGRASIKAN DENGAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***Yuliana <sup>1\*</sup>, Anis Saleh <sup>2</sup>, Yan Herdianzah <sup>3</sup><sup>1,2,3</sup>Program Teknik Industri, Universitas Muslim Indonesia, IndonesiaEmail: [yulianalian114@gmail.com](mailto:yulianalian114@gmail.com)**Abstrak**

Air bersih merupakan kebutuhan esensial bagi kelangsungan hidup manusia, sehingga penyediaannya menjadi isu kritis dalam kehidupan sehari-hari. PDAM Kabupaten Bantaeng, yang awalnya berdiri sebagai Badan Pengelola Air Minum (BPAM), telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih, namun masih terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual. Berdasarkan survei internal, tingkat kepuasan pelanggan hanya mencapai 70%, di bawah target ideal 85%, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Bantaeng dan mengidentifikasi prioritas perbaikan yang diperlukan. Metode *Service Quality* (Servqual) digunakan untuk mengukur gap antara harapan dan kenyataan pelayanan, sementara *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menentukan faktor-faktor yang paling penting dan memerlukan peningkatan. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan memiliki nilai gap negatif, dengan gap terbesar pada dimensi Responsiveness dan Empathy. Nilai rata-rata rasio kualitas pelayanan ( $Q = 0,791 < 1$ ) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinyatakan kurang baik. Diagram kartesius IPA mengidentifikasi atribut-atribut prioritas dalam kuadran I yang membutuhkan perbaikan segera, termasuk aspek-aspek seperti kemudahan pendaftaran pelanggan baru. Diagram Pareto juga menunjukkan bahwa 15 atribut masuk dalam 80% masalah utama yang memerlukan perhatian. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan strategis bagi PDAM Bantaeng untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

**Sejarah Artikel**

Submitted: 22 Oktober 2024

Accepted: 25 Oktober 2024

Published: 1 November 2024

**Kata Kunci**Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*.**PENDAHULUAN**

Air merupakan salah satu unsur yang paling esensial bagi kelangsungan hidup manusia maupun makhluk hidup lainnya di bumi ini. Oleh karena itu, penyediaan air bersih menjadi permasalahan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Setiap harinya, manusia dan makhluk hidup lainnya memerlukan air bersih untuk minum, memasak, mandi, mencuci, dan berbagai keperluan lainnya. Untuk memastikan ketersediaan air bersih, pembangunan di sektor ini sangatlah penting [1].

PDAM Kabupaten Bantaeng pada mulanya bernama badan pengelola air minum (BPAM) yang didirikan pada tahun 1982-1988[2]. PDAM Bantaeng sebagai penyedia air bersih perpipaan bagi masyarakat Kabupaten Bantaeng memanfaatkan air permukaan dan mata air sebagai sumber air baku[3]. Seiring dengan perkembangan zaman dan pertumbuhan jumlah penduduk yang cepat di Kabupaten Bantaeng, permintaan layanan air bersih terus meningkat secara signifikan. Data dari BPS Kabupaten Bantaeng (2023) menunjukkan bahwa pada tahun 2021, permintaan layanan air bersih mencapai 3.442.000 liter/hari, kemudian pada tahun 2022 meningkat menjadi 3.719.398 liter/hari, dan pada tahun 2023 mencapai 3.982.756 liter/hari. Hal ini mendorong PDAM untuk terus berupaya meningkatkan pelayanannya.

Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan [4]. Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang

dirasakan, berarti bahwa kinerja suatu jasa atau barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan [5].

Meskipun PDAM Bantaeng telah menegaskan komitmennya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, kenyataannya masih terdapat keluhan yang terus muncul. Berdasarkan survei internal PDAM Bantaeng (2023), tingkat kepuasan pelanggan masih jauh dari target, hanya mencapai 70%, sedangkan target idealnya adalah 85% atau lebih. Kondisi ini menandakan bahwa PDAM Bantaeng masih memiliki kekurangan yang signifikan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan dalam hal kualitas, kuantitas, konsistensi, kontinuitas, dan komunikasi.

Kondisi ini menunjukkan kesenjangan signifikan antara harapan pelanggan dan kualitas pelayanan yang diberikan. PDAM Bantaeng perlu segera mengidentifikasi prioritas utama untuk perbaikan, sehingga dapat lebih efektif dalam mengarahkan sumber daya dan meningkatkan kepuasan pelanggan guna mencapai target yang telah ditetapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Bantaeng, serta mengidentifikasi prioritas utama yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan memahami persepsi dan harapan pelanggan secara mendalam, penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan strategis bagi PDAM Bantaeng dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, akan dilakukan analisis menggunakan Metode *Service Quality* atau *Servqual* merupakan metode untuk mengukur kualitas suatu jasa atau pelayanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan didapatkan nilai gap, di mana nilai ini merupakan selisih antara harapan responden terhadap layanan dengan kenyataan responden terhadap layanan yang diterima [6]. Ini membantu PDAM Bantaeng untuk mengidentifikasi area di mana ada kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual mereka. Sementara itu, *metode Importance Performance Analysis* atau IPA) digunakan untuk mengidentifikasi faktor kinerja penting yang harus diperhatikan oleh sebuah organisasi atau perusahaan agar dapat memenuhi kepuasan konsumen. Melalui metode IPA, tingkat kepentingan suatu variabel dan kinerja variabel tersebut dapat diidentifikasi. Dengan menggunakan metode IPA, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bantaeng dapat menentukan variabel apa yang perlu ditingkatkan, dipertahankan, atau dikurangi **prioritasnya** [7].

## METODE PENELITIAN

### Metode *Service Quality*

*Service Quality* merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*GAP*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. *GAP* (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar dari pada skor persepsi akan diperoleh *GAP* (-) negatif [8]. Berikut ini penjelasan mengenai ke-5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut [9]:

- a) *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
- b) *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
- c) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
- d) *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.

e) *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna. Dalam menghitung metode *Service Quality*, terdapat beberapa langkah yang perlu dilakukan:

1. Menghitung Mean Persepsi dan Harapan

Menghitung skor rata-rata tiap atribut variabel persepsi (P) dan harapan (E).

$$P = \frac{\sum(P)}{N} \text{ Dan } E = \frac{\sum(E)}{N} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

P : Mean Persepsi

E : Mean Harapan

∑ : Skor Persepsi Dan harapan

N : jumlah Responden

2. Perhitungan Nilai *Service Quality* (GAP)

Menghitung nilai *Service Quality* dengan cara mengurangkan nilai rata-rata persepsi aktual (P) dengan nilai rata-rata harapan (E) responden.

$$Q = P - E \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

Q : Kualitas layanan

P : Kepentingan akan layanan

E : Kepuasan akan layanan

3. Langkah-langkah selanjutnya adalah memberi penilaian pada masing-Masing bagian, baik bagian harapan maupun bagian persepsi yang dilakukan melalui pembagian kuesioner kepada responden. Hasil penilaian responden kemudian dihitung selisihnya, untuk mengetahui nilai *Service Quality* nya. Dari hasil perhitungan tersebut ada tiga kemungkinan yaitu:

- a) *Gap* positif (+), dikatakan *Gap* positif apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih besar dari harapan pelanggan. Dapat dikatakan bahwa pelanggan sangat puas pada layanan yang diterimanya.
- b) *Gap* nol (0), berarti kualitas pelayanan yang diterima pelanggan sama dengan yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat juga dikatakan bahwa pelanggan merasa puas pada layanan yang diberikan perusahaan.
- c) *Gap* negatif (-), apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan. Hal ini berarti juga bahwa pelanggan merasa tidak puas pada layanan yang diberikan perusahaan.

### Motode *Importance Performance Analysis*

*Important Performance Analysis* merupakan suatu teknik yang digunakan untuk untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat atribut kinerja. Evaluasi tingkat kinerja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diwakili oleh huruf X, dan evaluasi tingkat kepentingan diwakili oleh huruf Y [10].

Tahapan pertama dalam metode *Important Performance Analysis* yaitu menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian

Xi : Skor penilaian kinerja

Yi : Skor penilaian Kepentingan

Tahap kedua yaitu menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh konsumen, dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ Dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Skor Rata-rata Tingkat Kinerja

$\bar{Y}$  = Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan

n = Jumlah Data Pelanggan

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y ) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan rumus:

$$a = \frac{\sum Xi}{k} \qquad \qquad \qquad \text{Dan} \qquad \qquad \qquad b = \frac{\sum Yi}{k} \dots\dots\dots(5)$$

Keterangan:

a = Batas sumbu X (tingkat kinerja)

b = Batas sumbu Y (tingkat kepentingan)

k = Banyaknya atribut yang diteliti

Tahap terakhir adalah konversi setiap atribut dalam diagram kartesius. Setiap area memiliki kondisi khusus untuk setiap atribut, sehingga dapat dimasukkan ke dalam kategori di salah satu dari empat kuadran pada diagram kartesius, yakni sebagai berikut:

- 1) Kuadran 1 (Quadrant 1 - *Keep up the good work*)  
Kinerja melebihi harapan, pertahankan dan tingkatkan.
- 2) Kuadran 2 (Quadrant 2 - *Low Priority*)  
Kinerja cukup, prioritas rendah.
- 3) Kuadran 3 (Quadrant 3 - *Focus Here*)  
Kinerja kurang, fokus utama perbaikan.
- 4) Kuadran 4 (Quadrant 4 - *Possible Overkill*)  
Kinerja baik tapi rendah pentingnya, pertimbangkan pengurangan.

### Analisis Pareto Chart

Diagram Pareto adalah grafik balok dan grafik baris yang menggambarkan perbandingan masing-masing jenis data terhadap keseluruhan. Dengan memakai diagram pareto, dapat terlihat masalah mana yang dominan sehingga dapat mengetahui prioritas penyelesaian masalah [11].

### Diagram Fishbone Chart

Diagram tulang ikan digunakan sebagai alat analisis untuk mengidentifikasi akar masalah dan faktor-faktor penyebab di balik ketidak sesuaian antara harapan pelanggan dan kinerja layanan. Proses analisis dimulai dengan menempatkan masalah utama sebagai kepala ikan, yang kemudian dihubungkan dengan tulang-tulang utama yang mewakili kategori-kategori penyebab potensial, seperti proses, orang, kebijakan, lingkungan, dan lain sebagainya. Sub-penyebab atau faktor-faktor yang lebih spesifik kemudian diidentifikasi dan ditambahkan ke

tulang-tulang utama, memungkinkan untuk memahami hubungan antara faktor-faktor ini dan masalah utama yang dihadapi [12].

### Usulan Perbaikan

Dalam membuat usulan perbaikan dengan cara merencanakan langkah-langkah implementasi kaizen yaitu 5W + 1H yang terdiri dari *what* (apa), *why* (mengapa), *where* (dimana), *when* (kapan), *who* (siapa) dan *how* (bagaimana) untuk memperoleh data-data dalam melakukan perbaikan [13].

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengolahan Data *Service Quality*

#### 1) Nilai *Gap* Keseluruhan Dimensi

Dari hasil perhitungan menggunakan metode *Service Quality* melalui perhitungan gap dari lima dimensi dan seluruh atribut baik dari variabel persepsi maupun harapan, diperoleh hasil *gap* negatif (pelanggan tidak puas). Hasil tersebut menunjukkan bahwa harapan atau keinginan pelanggan masih belum terpenuhi, sehingga perlu dianalisis lebih mendalam untuk mengetahui akar permasalahannya.

**Tabel 1.** Nilai *Gap* Keseluruhan Dimensi

Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap
	3.543	4.658	-1.115
<i>Tangible</i>	3.336	4.693	-1.357
(Bukti Fisik)	3.295	4.711	-1.416
	3.877	4.630	-743
	3.209	4.642	-1.433
<i>Reliability</i>	3.265	4.688	-1.423
(Kehandalan)	3.288	4.658	-1.370
	3.260	4.709	-1.449
<i>Responsiveness</i>	3.160	4.691	-1.531
(Kecepatan	3.288	4.719	-1.431
Tanggap)	4.022	4.676	-654
	4.017	4.681	-664
	3.193	4.719	-1.526
<i>Assurance</i>	3.885	4.724	-839
(Kepercayaan)	3.326	4.742	-1.417
	3.318	4.737	-1.419
	3.512	4.702	-190
<i>Emphaty</i>	3.265	4.729	-1.464
(Empati)	3.369	4.627	-1.258
	4.158	4.734	-576
Rata-Rata Total	3.479	4.694	-1.164

#### 2) Data Ranking *Gap* Keseluruhan

Dari hasil perhitungan nilai *Gap* secara keseluruhan, didapatkan urutan nilai gap dari yang tertinggi hingga yang terendah

**Tabel 2.** Data Ranking *Gap Service Quality*

NO	Pernyataan	Gap	Rank
1	Air yang disediakan oleh PDAM jernih dan bersih	-1.115	14
2	Ruang tunggu pelayanan PDAM bersih, rapi, dan terawat	-1.357	12
3	Ketersediaan fasilitas penunjang (Papan Informasi, kotak saran, kursi, meja, AC, wifi, toilet, dan lahan parkir	-1.416	10
4	Kantor pembayaran tagihan mudah dijangkau, lokasi kantor PDAM jelas, dan jam operasional yang nyaman	-743	16
5	Pasokan air PDAM stabil dan jarang mengalami gangguan	-1.433	5
6	PDAM memberikan layanan sesuai jadwal yang dijanjikan	-1.423	7
7	Pelayanan PDAM dianggap andal karena minim gangguan yang mempengaruhi layanan	-1.370	11
8	Karyawan PDAM menanggapi masalah pelanggan dengan cepat dan tepat	-1.449	4
9	Kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru PDAM	-1.531	1
10	Pelayanan PDAM responsif dalam menangani situasi darurat, seperti kebocoran, dengan memberikan tanggapan cepat dan efektif	-1.431	6
11	Karyawan PDAM berkomunikasi dengan jelas dan tepat kepada pelanggan	-654	18
12	Respon dari PDAM setelah pelanggan menghubungi layanan pelanggan sangat cepat	-664	17
13	pelayanan PDAM secara konsisten siap sedia dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	-1.526	2
14	Karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang luas sesuai tugasnya	-839	15
15	Kredibilitas PDAM dalam memenuhi janji dan komitmen selalu dapat diandalkan	-1.417	9
16	Tingkat keyakinan pelanggan bahwa transaksi dengan PDAM dilakukan secara aman dan terjamin	-1.419	8
17	Karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan (ucapan selamat datang, terima kasih, dan maaf jika terjadi sesuatu)	-190	20
18	Karyawan selalu mendengar kebutuhan pelanggan	-1.464	3
19	Selalu menerima kritik dan saran dari pelanggan	-1.258	13
20	Karyawan sopan dan tulus dalam melayani pelanggan	-576	19

### 3) Perhitungan Kualitas Pelayanan

Dari hasil perhitungan tersebut, jika  $Q > 1$ , maka kualitas pelayanan perusahaan dinyatakan baik karena nilai ini menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima lebih besar dari harapan mereka. Sebaliknya, jika  $Q < 1$ , maka kualitas pelayanan perusahaan dinyatakan kurang baik, karena nilai ini menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima lebih rendah dari harapan mereka.

**Tabel 3.** Perhitungan Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Persepsi (P)	Harapan (E)	GAP	Q = P/E	Rank
1	<i>Tangible</i>	3.513	4.673	-1.158	0.752	3
2	<i>Reliability</i>	3.256	4.674	-1.419	0.697	5
3	<i>Responsiveness</i>	3.622	4.692	-1.070	0.772	1
4	<i>Assurance</i>	3.431	4.731	-1.300	0.725	4
5	<i>Emphaty</i>	3.576	4.698	-872	0.761	2
	Rata-Rata	3.480	4.694	-434	0.791	

Pada tabel tersebut hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai kualitas layanan adalah  $Q = 0.791 < 1$ , yang berarti kualitas pelayanan di PDAM Bantaeng dinyatakan kurang baik.

### Metode Importance Performance Analysis

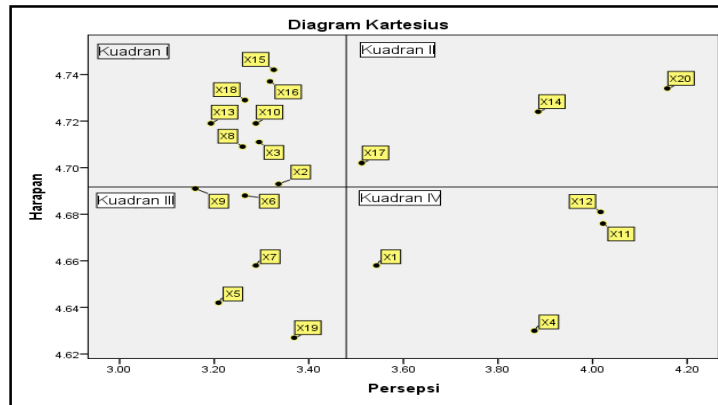
#### 1) Analisis Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat persepsi dan tingkat harapan, diperoleh hasil bahwa nilai rata-rata kesesuaian adalah 74,14%.

**Tabel 4.** Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi (Ki)	Tingkat Harapan (Hi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)	Persentase
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	X1	3.543	4.658	0,761	76,06%
		X2	3.336	4.693	0,711	71,08%
		X3	3.295	4.711	0,699	69,94%
		X4	3.877	4.630	0,837	83,74%
		X5	3.209	4.642	0,691	69,13%
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	X6	3.265	4.688	0,696	69,65%
		X7	3.288	4.658	0,706	70,59%
		X8	3.260	4.709	0,692	69,23%
		X9	3.160	4.691	0,674	67,36%
3	<i>Responsiveness</i> (Kecepatan Tanggap)	X10	3.288	4.719	0,697	69,68%
		X11	4.022	4.676	0,860	86,01%
		X12	4.017	4.681	0,858	85,81%
4	<i>Assurance</i> (Kepercayaan)	X13	3.193	4.719	0,677	67,66%
		X14	3.885	4.724	0,822	82,24%
		X15	3.326	4.742	0,701	70,14%
		X16	3.318	4.737	0,700	70,04%
		X17	3.512	4.702	0,747	74,69%
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	X19	3.265	4.729	0,690	69,04%
		X20	3.369	4.627	0,728	72,81%
		X20	4.158	4.734	0,878	87,83%
	Rata-Rata		3.479	4.694	0,741	74,14%

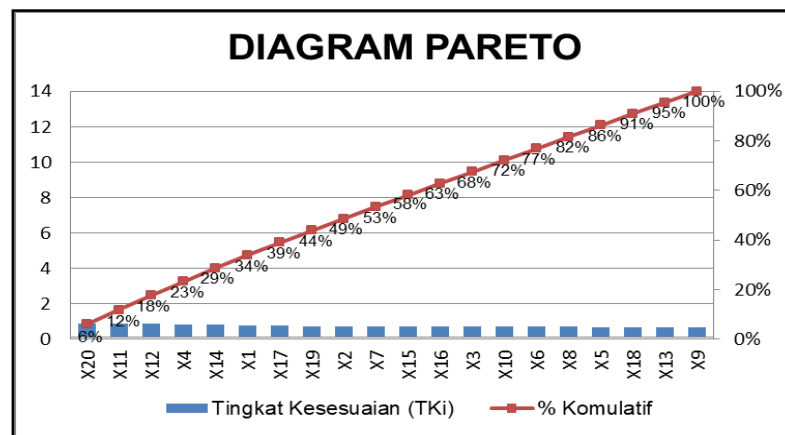
## 2) Analisis Diagram Kartesius



Gambar. 1. Hasil Diagram Kartesius

### Diagram Pareto chart

Berdasarkan hasil dari *Importance Performance Analysis*, nilai-nilai tersebut kemudian diolah lebih lanjut menggunakan metode pareto chart. Dengan menggunakan diagram Pareto berdasarkan prinsip 20% dan 80%, Pareto chart menggambarkan secara grafis atribut-atribut yang memiliki dampak terbesar terhadap kepuasan pelanggan.



Gambar. 2. Hasil Diagram Pareto

### Penyusunan Tindakan Peningkatan Kualitas

Berikut adalah tabel analisis 5W+1H untuk mengidentifikasi permasalahan kualitas pelayanan PDAM Bantaeng serta usulan perbaikan yang dapat diimplementasikan:

Tabel 5. Analisis 5W+1H Sebelum dan Sesudah Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan PDAM Bantaeng

5W+1H	Sebelum Usulan Perbaikan	Setelah Usulan Perbaikan
<b>What (Apa)</b>	Kualitas pelayanan PDAM Bantaeng tidak memuaskan.	Kualitas pelayanan PDAM Bantaeng ditingkatkan.
<b>Why (Mengapa)</b>	Kurangnya sumber daya dan pelatihan bagi karyawan.	Sumber daya ditingkatkan dan pelatihan rutin diadakan.
<b>When (Kapan)</b>	Terjadi sepanjang waktu, terutama saat beban puncak.	Perbaikan dimulai segera dan dievaluasi secara berkala.

**Where (Dimana)**

Seluruh area layanan PDAM Bantaeng.

Fokus awal pada area dengan keluhan terbanyak, kemudian seluruh area.

**Who (Siapa)**

Karyawan PDAM dan pelanggan yang mengalami layanan buruk.

Semua karyawan terlibat dalam peningkatan layanan.

**How (Bagaimana)**

Pelayanan kurang optimal karena peralatan tua dan kurangnya manajemen yang efektif.

Pelayanan ditingkatkan melalui pembaruan peralatan dan peningkatan manajemen.

**SIMPULAN**

Dari perhitungan menggunakan metode *Service Quality*, diketahui bahwa seluruh dimensi layanan di PDAM Bantaeng mengalami nilai *gap* negatif, yang menunjukkan bahwa harapan atau keinginan pelanggan belum sepenuhnya terpenuhi. *Gap* terbesar ditemukan pada dimensi *Responsiveness* (Kecepatan Tanggap) dan *Empathy* (Empati). Analisis ranking *gap* lebih lanjut mengungkapkan bahwa atribut dengan nilai *gap* tertinggi adalah kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru, sementara atribut dengan *gap* terkecil adalah karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan (ucapan selamat datang, terima kasih, dan maaf jika terjadi sesuatu). Selain itu, perhitungan kualitas pelayanan menggunakan rasio  $Q = P/E$  menghasilkan nilai rata-rata  $Q = 0.791 < 1$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di PDAM Bantaeng dinyatakan kurang baik.

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, penelitian ini mengidentifikasi prioritas utama untuk perbaikan. Pada diagram kartesius dijelaskan bahwa atribut-atribut pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran yang menunjukkan prioritas perbaikan. Kuadran I, yang merupakan prioritas utama, mencakup atribut-atribut yang sangat penting bagi pelanggan namun memiliki tingkat pelaksanaan yang masih belum memuaskan. Atribut-atribut dalam kuadran ini mencakup prioritas ke 15 dengan nilai persepsi 3.326 dan harapan 4.742, prioritas ke 16 dengan nilai persepsi 3.318 dan harapan 4.737, prioritas ke 18 dengan nilai persepsi 3.265 dan harapan 4.729, prioritas 13 dengan nilai persepsi 3.193 dan harapan 4.719, prioritas 10 dengan nilai persepsi 3.288 dan harapan 4.719, prioritas 3 dengan nilai persepsi 3.295 dan harapan 4.711, prioritas 8 dengan nilai persepsi 3.260 dan harapan 4.709, dan prioritas 2 dengan nilai persepsi 3.336 dan harapan 4.693. Lebih lanjut, berdasarkan persentase masalah, diagram Pareto mengungkapkan bahwa ada 15 prioritas yang masuk ke dalam 80% masalah, yaitu atribut X20, X11, X12, X4, X14, X1, X17, X19, X2, X5, X16, X15, X3, X10, hingga X6 yang menyumbang sekitar 80% dari total masalah.

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Penelitian ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Dengan tulus, penulis menyampaikan terima kasih kepada kedua dosen pembimbing, atas bimbingan, arahan, dan saran berharga yang telah diberikan selama proses penulisan jurnal ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Fakultas Teknologi Industri dan Program Studi Teknik Industri, Universitas Muslim Indonesia, atas dukungan dan kerjasama yang luar biasa dalam penelitian ini. Tanpa bantuan dan kerja sama dari semua pihak tersebut, penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik.

**REFERENSI**

- [1] C. V. R. Jummi, M. O. R. Maulidian, and S. Fithri, "Analisis Penyediaan Air Bersih Pdam Tirta Daroy Di Kecamatan Lueng Bata, Kota Banda Aceh," *J. Pendidik. Geos.*,

- vol. 7, no. 2, pp. 218–227, 2023, doi: 10.24815/jpg.v7i2.23971.
- [2] A. L. S. C. Ramos, “Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Terhadap Penerimaan Kas Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Bantaeng,” vol. 66, pp. 37–39, 2016.
- [3] USAID, “USAID Indonesia Urban Water, Sanitation and Hygiene,” vol. 4, no. December, p. 12920, 2019.
- [4] Riyadin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan),” *J. Simplex*, vol. 2, no. 1, pp. 41–50, 2019.
- [5] W. A. Kaol, “Studi Identifikasi Faktor Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Tirtanadi Cabang Tuasan Skripsi,” *Ekp*, vol. 13, no. 3, pp. 1576–1580, 2017.
- [6] R. Apriani and G. W. Nurcahyo, “Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL),” vol. 3, pp. 150–155, 2021, doi: 10.37034/jsisfotek.v3i3.59.
- [7] P. L. Jatika, “Analisis User Experience Aplikasi Flip Menggunakan Metode Heart Metrics dan Importance Performance analysis (IPA),” vol. 4, pp. 228–236, 2023.
- [8] Nur, “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Perusahaan Daerah Air Minum ( Pdam ) Banyumili Unit Rembang Kota Menggunakan Metode Service Quality ( Servqual ) Analysis Of Service Quality In Regional Water Company ( Pdam ) Banyumili Rembang Kota Unit Using SERVICE,” 2023.
- [9] J. Sembiring, “Implementasi Serqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rakyat Kabupaten Karo,” *J. Multimed. dan Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 74–83, 2020, doi: 10.54209/jatilima.v2i2.43.
- [10] Umar, *ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL – IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*. 2020.
- [11] T. Martiny, “Quality control,” *Fire Prev. Fire Eng. Journals*, no. MAR., pp. 1–30, 2019.
- [12] A. Reza Nugraha, M. Dzikron, and Iyan Bachtiar, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Ris. Tek. Ind.*, pp. 9–16, 2023, doi: 10.29313/jrti.v3i1.1830.
- [13] H. Winarno, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering,” *J. Manaj. Ind. Dan Logistik*, vol. 1, no. 2, p. 162, 2019, doi: 10.30988/jmil.v1i2.38.