

Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Metode Integrasi *Servqual* dan Diagram *Kartesi* di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Moedal Semarang

Aldinar Assyafiq Akbar
Universitas Dian Nuswantoro
Email : aldinarassyafiq@gmail.com

Imam Nuryanto
Universitas Dian Nuswantoro
Email : imam.udinus@gmail.com

Korespondensi penulis : aldinarassyafiq@gmail.com

Abstract. *This study aims to identify the service attributes that are important to consumers using the servqual integration method and cartesian diagrams. With the help of the SPSS tool, 120 respondents were surveyed. The results show that the quality of service provided by Tirta Moedal Water Company is good, with an average performance score of 3.5 on a scale of 1 to 5. The dimensions that need to be improved are responsiveness and empathy. These attributes include the process of handling complaints, providing information during maintenance, the speed of responding to customer complaints, the ability of employees to listen to customer complaints, and the availability of consultation and complaint services for consumers. This study is expected to help improve service quality and maintain existing attributes.*

Keywords: *Cartesian Diagram, Customer Satisfaction, Public Service And Servqual.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan yang dibutuhkan konsumen dengan penggunaan metode integrasi *servqual* dan diagram kartesius. Dengan penggunaan alat bantu SPSS, dengan jumlah responden 120. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Moedal sudah baik, dengan nilai rata-rata kinerja 3.5 dari skala penilaian. Dimensi yang harus diperbaiki adalah *responsiveness* dan *empathy*. Pada atribut proses penanganan saat ada keluhan, informasi saat ada *maintenance*, kecepatan merespon keluhan konsumen, pegawai mendengarkan keluhan konsumen, dan layanan konsultasi dan pengaduan untuk konsumen. Dengan penelitian ini diharapkan pelayanan dapat ditingkatkan dan atribut yang sudah baik dapat dipertahankan.

Kata Kunci: Diagram *Kartesi*, Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Publik Dan *Servqual*.

LATAR BELAKANG

Perumda Air Minum Tirta Moedal merupakan perusahaan air minum daerah di Kota Semarang yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan air minum masyarakat Kota Semarang. Berdasarkan rangkuman jumlah pengaduan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Moedal pada bulan Januari sampai dengan Juni 2023 mengalami peningkatan setiap bulannya. Ada lebih banyak keluhan mengenai kualitas air, kontinuitas aliran, *volume* dan kapasitas limbah (Listanti et al., 2015). Demi terpenuhinya kepuasan masyarakat akan produk yang dijual oleh perusahaan, maka kualitas pelayanan menjadi salah satu pilar penting terlebih pada perusahaan jasa. Kepuasan pelanggan merupakan atribut utama dalam mengukur sejauh mana pelayanan publik mencapai tujuannya dan memenuhi ekspektasi warga. Pelayanan publik memiliki peran

yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, karena dapat meningkatkan kualitas hidup, efisiensi administrasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (W. Wibowo & Nuryanto, 2022).

Berbagai faktor mempengaruhi perubahan ini, termasuk globalisasi, teknologi informasi, tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, dan tekanan untuk mengurangi biaya. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, efisien dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang yang timbul setelah perbandingan antara kenyataan dengan harapan, dengan kepuasan pelanggan dapat menentukan baik buruknya pelayanan publik yang ada (Fristiohady Adryan et al., 2020). Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan pelanggan menggunakan integrasi *servqual* dan model diagram *kartesianus*. Penggunaan metode *servqual* sendiri memiliki lima dimensi kualitas pelayanan, diantaranya ialah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* (S. Wibowo & Muflihah, 2022). Untuk model diagram *kartesianus* bertujuan untuk menentukan nilai prioritas kinerja bagi perusahaan pelayanan jasa. Terdapat penelitian terdahulu yang menggunakan metode diagram *kartesianus* untuk melihat tingkat pelayanan, serta penggunaan metode *servqual*, dari penelitian tersebut menyatakan bahwa pendekatan antara metode *servqual* dengan diagram *kartesianus* pada pengukuran kepuasan penggunaan layanan publik memberikan hasil analisa yang lebih akurat dibandingkan dengan metode salah satunya saja (Asmuni et al., 2022). Berdasarkan latar belakang, fenomena *gap* dan dukungan dari penelitian terdahulu maka peneliti melakukan penelitian dengan judul Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Integrasi *Servqual* dan Diagram *Kartesianus* di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Moedal Semarang.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan biasa disebut dengan mutu pelayanan karenanya perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas pelayanan akan diterima. Penilaian secara obyektif dalam usaha menciptakan kualitas hasil (Riyadin, 2019). Model *servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman. Model yang dikenal dengan istilah *gap analysis model* ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancangan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi antara lain:

1. Bukti Langsung (*tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

2. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau responsif dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*empathy*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Diagram Kartesius

Diagram Kartesius adalah teknik perhitungan dengan menggunakan metode ini menunjukkan bagaimana perbedaan antara harapan dan persepsi menggunakan alat visual sumbu x dan sumbu y berkaitan dengan berbagai aspek kualitas pelayanan. Sistem koordinat kartesius terdiri dari dua garis bilangan yang saling tegak lurus, garis bilangan horizontal disebut dengan sumbu x dan garis vertikal disebut dengan sumbu y, yang saling berpotongan.

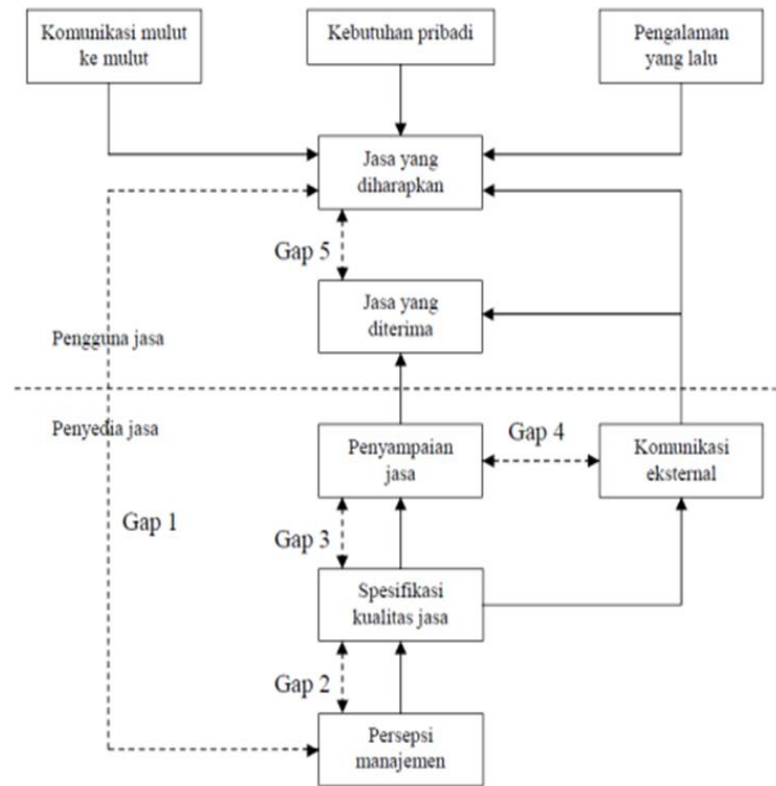
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data hasil wawancara dan observasi (Hafni Sahir, 2022). Menggunakan 120 sampel konsumen dengan metode pendekatan integrasi *servqual* dan diagram kartesius. Metode *servqual* (Magdalena & Pratiwi, 2016).

Kesenjangan / gap yang dikemukakan :

1. Gap 1 (persepsi manajemen), perbedaan antara ekspektasi manajemen dan ekspektasi pelanggan, dan ekspektasi manajemen tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau interpretasi penyedia layanan.
2. Gap 2 (spesifikasi kualitas), selisih antara persepsi manajemen dengan harapan atau penilaian pengguna jasa terhadap spesifikasi kualitas jasa.
3. Gap 3 (penyampaian pelayanan), spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan oleh manajemen dan bagaimana pelayanan diimplementasikan oleh *staff* atau pelaku operasional.
4. Gap 4 (komunikasi pemasaran) adalah perbedaan antara apa yang dijanjikan kepada pelanggan melalui komunikasi eksternal.

5. Gap 5 (pengalaman pelayanan) adalah kesenjangan ini terjadi ketika terdapat kesenjangan antara harapan awal pelanggan terhadap layanan dan pengalaman pelanggan setelah pengalaman layanan.

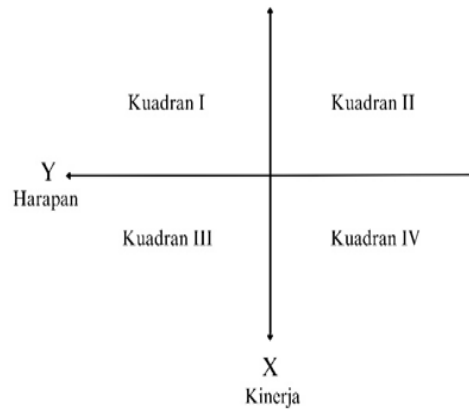


Gambar 1. Model Kualitas Layanan

Fokus penelitian ini adalah pendekatan atau *gap* kualitas pelayanan, yang merupakan perbedaan antara pelayanan yang diterima oleh pelanggan dan yang diharapkan mereka. Menurut model *servqual*, *gap* (G) untuk faktor kualitas pelayanan khusus adalah; $Gap = P$ (*perceptions*) – E (*expectation*), kesenjangan yang bernilai negatif menunjukkan harapan konsumen tidak terpenuhi, semakin besar kesenjangan, semakin besar pula pemisah antara keinginan konsumen dengan sesuatu yang diperoleh sebenarnya. Analisis *servqual* bisa dilakukan dalam beberapa bentuk yaitu analisis per item (contoh: P1-E1, P2-E2); analisis per dimensinya (contoh: $((P1+P2+P3+P4)/4) - ((E1+E2+E3+E4)/4)$, dimana P1 sampai P4 dan E1 sampai E4 mewakili pernyataan empat persepsi dan harapan (ekspektasi) terhadap 1 jenis dimensi); dan komputasi pengukuran tunggal kualitas jasa ($((P1 + P2 + P3 + \dots + P22) / 22) - ((E1 + E2 + E3 + \dots + E22) / 22)$), yang dinamakan selisih *servqual*.

Metode Diagram Kartesius

Diagram kartesius bentuk suatu grafik antara dua dimensi yang terdiri dari dua sumbu tegak lurus, horizontal (X) dan vertikal (Y). Berfungsi untuk menunjukkan posisi dari suatu titik, garis atau bidang dalam hubungan dua variabel (Rachmawati & Hartono, 2022).



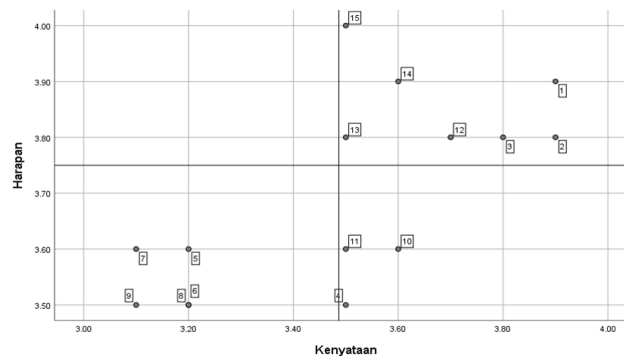
Gambar 2. Diagram Kartesius

Keterangan :

- I. Elemen pelayanan yang penting namun manajemen belum memenuhi harapan konsumen sehingga tidak memuaskan.
- II. Elemen layanan inti telah berhasil diterapkan dan harus dipertahankan.
- III. Faktor yang dampaknya lebih kecil terhadap pelanggan dibandingkan faktor lainnya namun tidak diterapkan secara maksimal oleh perusahaan.
- IV. Faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting dibandingkan faktor yang lainnya, akan tetapi kinerjanya lebih memuaskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Diagram Kartesius



Gambar 2. Hasil Kuadran Diagram Kartesius

Setiap atribut yang berada pada kuadran II sudah memberikan nilai Kenyataan dan Harapan yang sesuai dengan keinginan responden. Pada kuadran III dapat disimpulkan bahwa atribut diatas dianggap tidak penting oleh pengguna dan pihak Perumda Air Minum Tirta Moedal juga memberikan kualitas layanan yang rendah. Pada kuadran IV sudah memberikan nilai kenyataan dan harapan yang sesuai dengan keinginan responden.

Hasil Pengukuran Kesenjangan (*gap*)

Tabel 1. Hasil Perhitungan Kesenjangan pada Variabel Pelayanan

No	Variabel	Kenyataan	Harapan	Kesenjangan
1	<i>Tangibility</i>	3,9	3,8	0,1
2	<i>Realiability</i>	3,3	3,5	-0,2
3	<i>Responsiveness</i>	3,1	3,5	-0,4
4	<i>Assurance</i>	3,6	3,7	-0,1
5	<i>Empathy</i>	3,5	3,9	-0,4

Hasil perhitungan yang didapatkan dari semua variabel *servqual* pada atribut *tangibility* memiliki kesenjangan sebesar 0,1, variabel *reliability* memiliki kesenjangan sebesar -0,2, untuk *responsiveness* memiliki nilai kesenjangan sebesar -0,4, serta variabel *assurance* memiliki nilai kesenjangan -0,1 dan variabel *empathy* memiliki nilai -0,4.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada kesenjangan antara kenyataan dan harapan dapat disimpulkan bahwa beberapa dimensi perlu adanya perbaikan seperti dimensi *responsiveness*, dan *empathy* karena menunjukkan kesenjangan sebesar -0,4.

Disarankan pihak Perumda Air Minum Tirta Moedal dapat lebih mengembangkan ke dimensi *responsiveness* terhadap penanganan keluhan konsumen, atau menyediakan wadah laporan dari konsumen untuk menjadi pertimbangan evaluasi. Serta, mengenalkan aplikasi bernama Si AGAN Tirta Moedal kepada khalayak umum maupun konsumen, dan memberikan *maintenance* agar aplikasi layak digunakan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada pihak yang terlibat penelitian yaitu Perumda Air Minum Tirta Moedal di Kota Semarang.

DAFTAR REFERENSI

- Asmuni, Siregar, S., & Nasrullah, M. (2022). Service Quality Analysis of Customers in Choosing Islamic Bank in North Sumatra, Indonesia. In *Journal of Positive School Psychology* (Vol. 2022, Issue 9). <http://journalppw.com>
- Fristiohady Adryan, Ode Muhammad Fitrawan La, Dwi Pemudi Yusniati, Ihsan Sunandar, & Bafadal Mentarry. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari Menggunakan Metode Servqual Analysis Of Quality Service Towards Out-Patient Satisfaction At Puskesmas Puuwatu Kendari City. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 6 No 1, 6–12. <https://doi.org/10.33084/jsm.vxix.xxx>
- Hafni Sahir, S. (2022). Metodologi Penelitian. www.penerbitbukumurah.com
- Listanti, O. :, Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Kota Semarang (Studi Kasus Wilayah Pelayanan Distribusi Reservoir Gajah Mungkur dan Kudu).
- Magdalena, E., & Pratiwi, D. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Di Rumah Sakit Swasta X Jakarta). In *Indonesian Journal of Nursing Health Science- Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus di Rumah Sakit Swasta X Jakarta)* (Vol. 1, Issue 1).
- Rachmawati, E., & Hartono, B. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Diagram Kartesius Di Rawat Inap Rumah Sakit RSUD Bima Tahun 2021.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, Vol 2, No 1.
- Wibowo, S., & Muflihah, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang. *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri*, 1(2), 61–68. <https://doi.org/10.33752/invantri.v1i2.2324>
- Wibowo, W., & Nuryanto, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius (Vol. 15, Issue 1). <http://journal.stekom.ac.id/index.php/E-Bisnis> page195