

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE MATRIX*  
SEBAGAI DASAR PERBAIKAN STRATEGI PELAYANAN  
DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
TIRTA SIAK PEKANBARU**

**Satriardi**

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Riau

Jl. Tuanku Tambusai, Pekanbaru.

\*Email: satria\_umri@yahoo.id

**Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, mengetahui variabel-variabel apa saja yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, diperbaiki, dihilangkan atau dievaluasi berdasarkan hubungan tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap kualitas pelayanan perusahaan sehingga menghasilkan usulan perbaikan strategi pelayanan yang harus dilakukan PDAM Tirta Siak Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode Importance-Performance Matrix. Metode ini pengembangan dari metode Servqual yang dirumuskan oleh Leonard L. Berry, A. Parasuraman, dan Valerie A. Zeithaml (1985). Dalam metode ini, kualitas pelayanan jasa dikategorikan menjadi lima dimensi pokok yaitu: berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Kuesioner disebarakan kepada 120 responden. Dari 120 responden hanya 108 kuesioner yang kembali dengan jawaban yang baik dan lengkap. Responden yang akan dijadikan sumber informasi adalah pelanggan rumah tangga yang menggunakan fasilitas administrasi, aduan pelanggan dan pembayaran rekening air di PDAM Tirta Siak Pekanbaru jalan Jenderal Sudirman. Tingkat kepuasan secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kepuasan yang dirasakan terhadap pelayanan yang diberikan berada pada tingkat cukup puas dan untuk perbedaan lama pelanggan berlangganan di PDAM Tirta Siak Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan kepuasan pelanggan menurut lama berlangganan. Untuk variabel-variabel pertanyaan yang harus dipertahankan adalah variabel yang berada di kuadran 2 (atribut untuk dipertahankan), yang harus ditingkatkan berada di kuadran 1 (atribut untuk ditingkatkan), yang harus diperbaiki berada di kuadran 3 (atribut untuk diperbaiki), dan yang harus dihilangkan atau dievaluasi berada di kuadran 4 (atribut untuk dievaluasi). Perbaikan strategi pelayanan yang harus dilakukan yaitu melakukan penyeleksian terhadap perekrutan pegawai sesuai dengan kriteria yang diinginkan perusahaan, membuat sistem one room service, menambahkan sarana aduan pelanggan dalam bentuk kotak saran dan website, mengadakan pelatihan untuk setiap tingkat manajemen serta pelatihan etika dan kepribadian, menyediakan buku petunjuk mengenai pelayanan perusahaan dan lain sebagainya.*

**Kata kunci** : *Importance-performance matrix, Kepentingan, Kinerja, Kepuasan pelanggan, Servqual*

## **1. PENDAHULUAN**

PDAM merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat. PDAM sebagai organisasi sektor publik mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat melalui penyediaan barang dan pelayanan publik yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan, PDAM harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan kemudian membuat ukuran-ukuran kepuasan tersebut, karena tujuan organisasi sektor publik secara makro adalah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Kepuasan pelanggan tersebut akan memicu kesuksesan kinerja lain, yaitu kinerja keuangan.

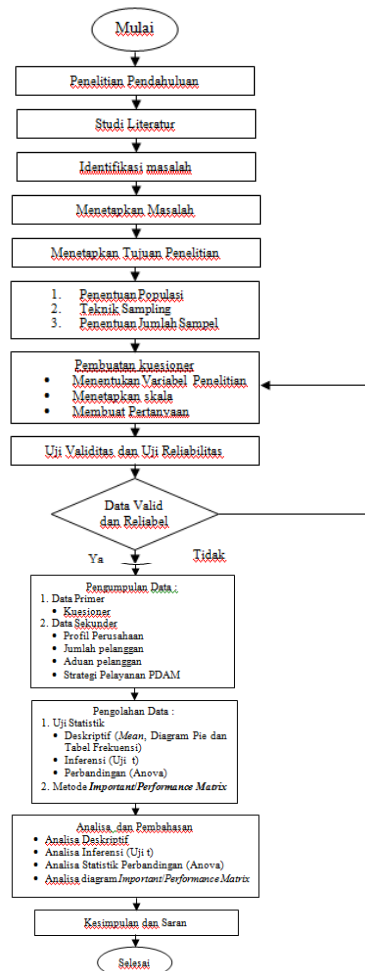
Hal penting yang melatar belakangi penelitian ini adalah adanya aduan terhadap kualitas pelayanan perusahaan seperti, kemampuan petugas pelayanan yang tidak cepat, kelambanan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, fasilitas yang kurang memadai dan lain-lain, hal ini

diperoleh dari hasil survey *pre test* terhadap 30 responden yang dilakukan oleh peneliti. Disamping itu adanya aduan pelanggan terhadap kualitas air dan opsional atau pekerjaan karyawan dilapanagn yang terdapat pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Pekanbaru. Jenis pengaduan tersebut diantaranya adalah air tidak keluar, pipa bocor, air kotor, air kecil, penggantian *valve*, penggantian jaringan dan putuskan *tapping*. Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang nantinya diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat bagi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Pekanbaru, adapun tujuannya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.
2. Untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, diperbaiki, dihilangkan atau dievaluasi berdasarkan hubungan tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap kualitas pelayanan perusahaan.
3. Untuk memberikan usulan perbaikan strategi pelayanan perusahaan.

**2. METODOLOGI**

Pada penelitian ini memiliki metodologi dalam menyelesaikannya, berikut metodologinya:



**Gambar 1. Flowchart Metodologi Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan metode random dengan jumlah sampel 120 responden yang dilakukan dengan cara random berkisar antara 30-500 (Roscoe (1975) dan Uma Sekaran (1992)), dengan populasi kota pekanbaru. Dalam Penetapan variabel untuk membuat kuesioner maka peneliti mengacu kepada pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Dimana variabel yang digunakan dalam kuesioner berdasarkan atas lima dimensi jasa. Adapun lima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Reliability* (keandalan), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.
3. *Assurance* (jaminan), untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.
4. *Emphaty* (empati), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.
5. *Tangible* (kasat mata), untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.

Pengumpulan data yaitu data primer adalah tanggapan atau jawaban responden terhadap kuesioner dan observasi. Dimana hal-hal yang diamati melalui kuesioner adalah faktor demografi responden, tingkat kepentingan dan penilaian kinerja terhadap kualitas pelayanan. Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini adalah jumlah pelanggan, aduan pelanggan dan profil Perusahaan Daerah Air Minum Pekanbaru. Metode yang digunakan adalah analisis *Important-Performance Matrix* yang menggunakan diagram *Important/Performance*, serta analisis statistik.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil kuesioner yang disebar kepada responden yaitu pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Pekanbaru. Dari kuesioner yang disebar sebanyak 120 responden, setelah dilakukan pemeriksaan jumlah kuesioner yang kembali dan baik adalah sebanyak 108 eksemplar. Adapun rekapitulasi pengumpulan kuesioner adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. Rekapitulasi Pengumpulan Kuesioner**

Wilayah	Jumlah pelanggan (Orang)	Jumlah yang Disebar	Jumlah yang Kembali	Jumlah yang Rusak	Jumlah yang Baik
1	2.793	22	22	2	20
2	2.350	19	18	1	17
3	3.727	30	29	1	28
4	6.128	49	46	3	43
<b>Jumlah</b>	<b>14.998</b>	<b>120</b>	<b>115</b>	<b>7</b>	<b>108</b>

Selanjutnya dilakukan pengujian uji validitas dan reliabilitas untuk item kepentingan, dengan hasil sebagai berikut:

#### a. Uji Validitas untuk Item Kepentingan

Untuk uji validitas item kepentingan terhadap hasil kuesioner sebanyak 108 responden, dimana jumlah responden ini didapat dari total keseluruhan responden yang menjawab kuesioner dengan baik dan lengkap, maka diperoleh tingkat validitasnya dapat diterima. Karena nilai-nilai pada *Corrected Item- Total Correlation* bernilai lebih besar dari 0,2 maka semua pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas untuk Item Kepentingan

Untuk uji reliabilitas item kepentingan yang dilakukan terhadap indikator pertanyaan tentang item kepentingan didapat nilai *cronbach alpha* sebagai berikut:

**Tabel 2. Nilai Cronbach Alpha dari Indikator Kepentingan**

No	Indikator	$\alpha$
1.	Kemampuan petugas melakukan pelayanan	0,839
2.	Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan jasa	0,736
3.	Keramahan dan kesopanan petugas serta sifat dapat dipercaya	0,873
4.	Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan	0,751
5.	Penampilan petugas, wujud fisik dan fasilitas kantor pelayanan	0,812

Dari hasil pengujian terhadap hasil kuesioner item kepentingan, diperoleh nilai *alpha* pada rentang 0,600 – 1,000, sehingga kuesioner dinyatakan reliabel.

**c. Uji Validitas untuk Item Kinerja**

Untuk uji validitas terhadap item kinerja hasil kuesioner sebanyak 108 responden, dimana jumlah responden ini didapat dari total keseluruhan responden yang menjawab kuesioner dengan baik dan lengkap, maka diperoleh tingkat validitasnya dapat diterima. Karena nilai-nilai pada *Corrected Item- Total Correlation* bernilai lebih besar dari 0,2 maka semua pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid.

**d. Uji Reliabilitas untuk Item Kinerja**

Untuk uji reliabilitas yang dilakukan terhadap indikator pertanyaan tentang item kinerja didapat nilai *cronbach alpha* sebagai berikut :

**Tabel 3. Nilai Cronbach Alpha dari Indikator Kinerja**

No	Indikator	$\alpha$
1.	Kemampuan petugas melakukan pelayanan	0,752
2.	Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan jasa	0,713
3.	Keramahan dan kesopanan petugas serta sifat dapat dipercaya	0,869
4.	Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan	0,804
5.	Penampilan petugas, wujud fisik dan fasilitas kantor pelayanan	0,775

Dari hasil pengujian terhadap hasil kuesioner item kinerja, diperoleh nilai *alpha* pada rentang 0,600 – 1,000, sehingga kuesioner dinyatakan reliabel.

**e. Pengukuran Tingkat Kepuasan Keseluruhan**

Tingkat kepuasan diperoleh dari hasil pengolahan dengan menggunakan program SPSS untuk uji t. Pengolahan ini dapat memberikan penjelasan mengenai berapa besar tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Apakah berada dalam kategori sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas dan sangat puas. Dalam pengujian ini, hipotesis yang diuji ( $h_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $h_1$ ) sering dilambangkan dalam bentuk :

$$\begin{array}{ll}
 h_0 : \mu = \text{nilai yang diuji} & h_0 : \mu = 4 \\
 h_1 : \mu \neq \text{nilai yang diuji} & h_1 : \mu \neq 4
 \end{array}$$

**Tabel 4. Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan	108	2,05	4,90	3,5134	,50259
Valid N (listwise)	108				

Sumber : Data olahan kuesioner

**Tabel 5. One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
kepuasan	108	3,5134	,50259	,04836

Sumber : Data olahan kuesioner

**Tabel 6. One-Sample Test**

Test Value = 4						
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
kepuasan	-10,061	107	,000	-,48657	-,5824	-,3907

Sumber : Data olahan kuesioner

Dari *output One-Sample Test*, dapat diinterpretasikan bahwa tidak ada perbedaan signifikansi antara 3,5134 dan nilai 4 (lihat nilai signifikansi sebesar 0,000% yang lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$ , sehingga tolak  $h_0$ ). Artinya, Kepuasan pelanggan tidak berada tepat pada tingkat "puas". Namun tingkat kepuasan berada pada tingkat "cukup puas".

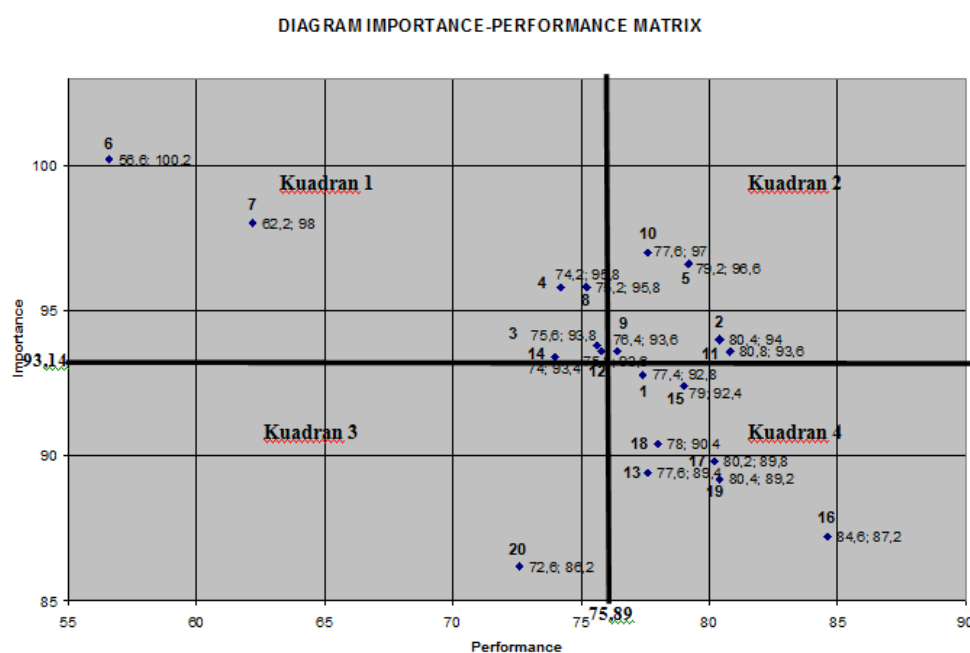
**f. Hubungan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan (*Importance-Performance Matrix*)**

**Tabel 7. Nilai Rata-Rata Indeks *Importance* dan *Performancce***

Variabel	Indeks Performance	Indeks Importance
1	77,4	92,8
2	80,4	94
3	75,6	93,8
4	74,2	95,8
5	79,2	96,6
6	56,6	100,2
7	62,2	98
8	75,2	95,8

9	76,4	93,6
10	77,6	97
11	80,8	93,6
12	75,8	93,6
13	77,6	89,4
14	74	93,4
15	79	92,4
16	84,6	87,2
17	80,2	89,8
18	78	90,4
19	80,4	89,2
20	72,6	86,2
<b>Rata-rata</b>	<b>75,89</b>	<b>93,14</b>

Dengan diperolehnya nilai indeks untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan serta nilai rata-rata kedua indeks tersebut, maka selanjutnya akan dapat diketahui posisi setiap variabel-variabel pertanyaan, dimana pertanyaan tersebut merupakan variabel yang mewakili kualitas pelayanan di perusahaan. Dengan mengetahui posisis setiap variabel pertanyaan, maka akan mempermudah pihak perusahaan untuk mengambil keputusan terhadap hal-hal apa saja yang harus diperbaiki, dipertahankan, ditingkatkan dan lain sebagainya yang berkenaan dengan pelayanan. Adapun posisi terhadap variabel-variabel pertanyaan dapat digambarkan pada diagram *importance-performance matrix* sebagai berikut :



**Gambar 2. Diagram Importance-Performance Matrix**

Berdasarkan gambar hasil diagram *importance-performance matrix* dapat dianalisa sebagai penentuan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang nantinya merupakan sebagai dasar perbaikan strategi pelayanan yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Pekanbaru.

Penentuan strategi dilakukan berdasarkan posisi masing-masing variabel dalam kuadran. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

- a. Variabel yang berada pada kuadran 1 artinya variabel ini memiliki tingkat *performance* di bawah rata-rata, namun tingkat kepentingannya cukup tinggi. Dengan demikian semua variabel yang berada di kuadran 1 ini perlu ditingkatkan agar bisa masuk dalam kuadran 2.
- b. Variabel yang berada pada kuadran 2, merupakan variabel yang menjadi kekuatan perusahaan karena memiliki *performance* dan *importance* yang tinggi. Variabel yang berada di kuadran 2 ini perlu dipertahankan.
- c. Variabel yang berada pada kuadran 3, merupakan variabel yang memiliki *performance* dan *importance* yang relatif rendah. Variabel ini harus perlu diperhatikan dan dikelola sangat serius, karena tidak kepuasan pelanggan pada umumnya berawal dari variabel-variabel ini.
- d. Variabel yang berada dalam kuadran 4, adalah indikasi adanya investasi yang tidak efisien. Perusahaan justru mempunyai *performance* yang baik untuk hal-hal yang tidak begitu penting.

#### 4. KESIMPULAN

1. Dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan, maka diperoleh tingkat kepuasan secara individu yaitu memiliki tingkat kepuasan yang bervariasi mulai dari tidak puas hingga puas. Dari hasil *output* terhadap 108 responden yang diperoleh, dapat disimpulkan untuk pelanggan yang tidak puas berjumlah 17 orang (16%), kepuasan sedang-sedang saja berjumlah 84 orang (78%) dan pelanggan yang puas berjumlah 7 orang (6%). Hal ini membuktikan bahwa kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Pekanbaru belum maksimal secara merata, baik dari segi pelayanan dalam kantor maupun di lapangan.
2. Dari variabel-variabel pertanyaan pada kuesioner yang juga merupakan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen, berdasarkan pengolahan dan analisa maka dapat disimpulkan bahwa :
  - a. Untuk variabel-variabel pertanyaan yang harus dipertahankan adalah variabel yang berada di kuadran 2 yaitu :
    - Variabel 2 yaitu "Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran".
    - Variabel 5 yaitu "Cepat-tanggap karyawan dalam proses pembayaran".
    - Variabel 9 yaitu "Kesopanan petugas penerima pengaduan dalam memberikan pelayanan".
    - Variabel 10 yaitu "Kejujuran karyawan dalam proses pembayaran sambungan baru".
    - Variabel 11 yaitu "Keterampilan karyawan dalam menangani proses pembayaran".
  - b. Untuk variabel-variabel pertanyaan yang harus ditingkatkan adalah variabel yang berada di kuadran 1 yaitu :
    - Variabel 3 "Pelaksanaan pencatatan pemakaian air di rumah pelanggan".
    - Variabel 4 yaitu "Cepat-tanggap karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru".
    - Variabel 6 yaitu "Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan".
    - Variabel 7 yaitu "Petugas tepat waktu mencatat pemakaian pelanggan".
    - Variabel 8 "Keramahan petugas penerima pengaduan dalam memberikan pelayanan".
    - Variabel 12 "Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik".
    - Variabel 14 yaitu "Sikap peduli petugas penerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi".
  - c. Untuk variabel-variabel pertanyaan yang harus diperhatikan adalah variabel yang berada di kuadran 3, yaitu variabel 20 "Kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk tentang informasi pelayanan".
  - d. Untuk variabel-variabel pertanyaan yang harus dihilangkan atau dievaluasi adalah variabel yang berada di kuadran 4 yaitu :

- Variabel 1 yaitu "Kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru".
  - Variabel 13 yaitu "Sikap pengertian petugas di loket-loket pembayaran".
  - Variabel 15 yaitu "Pengetahuan petugas teknik dalam melaksanakan tugasnya".
  - Variabel 16 yaitu "Kerapian berpakaian petugas".
  - Variabel 17 yaitu "Kebersihan kantor pelayanan".
  - Variabel 18 yaitu "Kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan".
  - Variabel 19 yaitu "Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan".
3. Usulan perbaikan-perbaikan strategi dilakukan terhadap permasalahan yang dihadapi berdasarkan hasil diagram *importance* dan *performance matrix*, hasil observasi dan hasil kuesioner *pre test* (30 responden) untuk nomor 10. Adapun perbaikan strategi yang dilakukan sebagai berikut :
- Mengadakan pelatihan untuk setiap tingkat manajemen serta pelatihan etika dan kepribadian.
  - Melakukan penyeleksian terhadap perekrutan pegawai sesuai dengan kriteria yang diinginkan perusahaan.
  - Penambahan fasilitas kantor, meja, kursi, lemari dan komputer untuk karyawan yang membutuhkan, terutama pada bagian aduan pelanggan dan pengarsipan.
  - Menyediakan buku petunjuk mengenai pelayanan di PDAM yang mudah dibawa dan diperoleh sebagai panduan bagi pelanggan ataupun calon pelanggan.
  - Menambahkan sarana aduan pelanggan dalam bentuk kotak saran dan menyediakan *website* untuk aduan pelanggan, serta sarana pendaftaran pelanggan baru melalui akses internet.
  - Membuat sistem *one room service* dengan meminimasi hal-hal yang tidak perlu seperti banyaknya meja-meja prosedur yang dilalui di dalam pendaftaran pelanggan baru sehingga merugikan calon pelanggan terutama dari segi waktu.
  - Pengecekan ke rumah konsumen terhadap pipa air, kran, pintu kran dan lain sebagainya secara berkala.
  - Mengefektifkan dan mengefisienkan pengolahan air dan pengecekan pipa air terhadap karat dan kotoran/lumut secara berkala.
  - Memaksimalkan kelancaran distribusi air ke rumah-rumah konsumen, dengan mengefisienkan dan mengefektifkan persediaan air jangan sampai habis.
  - Menggunakan teknologi baru seperti alat penyaringan air yang lebih baik dan canggih serta pengaturan penggunaan kaporit yang lebih akurat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Irawan Handi, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002.
- J. Supranto, Metode Penelitian Sosial, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2002
- Santoso Singgaih, SPSS Versi 10, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002.
- Singarimbun Masri, Effendi Sofian, Metode Penelitian Survei, LP3ES, Jakarta, 1989.
- Tjiptono Fandy, Manajemen Jasa, Andi Yogyakarta, 1996.
- Tjiptono Fandy, Prinsip-prinsip Total Quality Service, Andi Yogyakarta, 1997.
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman and Leonard L. Berry, Delivering Quality Service, The Free Press, New York, 1990.
- Vincent Gaspersz, Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Walpole R.E dan Myers Raymond H, Ilmu Peluang dan Statistika Untuk Insinyur dan Ilmuwan, ITB, Bandung, 1986.
- William R. Dillon and Matthew Goldstein, Multivariate Analysis : Method and Applications, John Wiley & sons, New York, 1984.