



Analisis Kualitas Pelayanan kepada Pelanggan PDAM Tirta Danau Tempe melalui Pendekatan *Quality Function Deployment*

Ana Setiani Mutia

Universitas Muslim Indonesia, Indonesia

Alamat: Jl. Urip Sumoharjo No.km.5, Panaikang, Kec. Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan

Korespondensi penulis: anasetianimutia0601@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the service quality of PDAM Tirta Danau Tempe in Wajo Regency using the Quality Function Deployment (QFD) method with the House of Quality (HoQ) approach. The research methods used include qualitative data collection through interviews and observations, and quantitative data through questionnaires filled out by 30 respondents from 650 PDAM customers. Validity and reliability tests were conducted to ensure data consistency, while HoQ analysis was used to link customer desires with the quality of service provided. The results show that the most important service attributes for customers are the PDAM's good reputation, timely office operation time, and effective communication by staff. However, some aspects such as the company's compliance with service promises and the availability of a comfortable waiting room need to be improved. The conclusion of this study is that there is a need to improve service quality through a thorough evaluation of these attributes to increase customer satisfaction and strengthen their loyalty. Technical recommendations include improving employee work ethics, handling customer complaints, and more appropriate employee placement to improve PDAM service performance.*

Keywords: *PDAM, service quality, customer satisfaction, House of Quality*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan PDAM Tirta Danau Tempe di Kabupaten Wajo menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) dengan pendekatan House of Quality (HoQ). Metode penelitian yang digunakan mencakup pengumpulan data kualitatif melalui wawancara dan observasi, serta data kuantitatif melalui kuesioner yang diisi oleh 30 responden dari 650 pelanggan PDAM. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan konsistensi data, sementara analisis HoQ digunakan untuk menghubungkan keinginan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut pelayanan yang paling penting bagi pelanggan adalah reputasi baik PDAM, waktu operasi kantor yang tepat waktu, dan komunikasi efektif oleh petugas. Namun, beberapa aspek seperti kepatuhan perusahaan terhadap janji pelayanan dan ketersediaan ruang tunggu yang nyaman perlu ditingkatkan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan kualitas pelayanan melalui evaluasi menyeluruh terhadap atribut-atribut tersebut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat loyalitas mereka. Rekomendasi teknis meliputi perbaikan etika kerja karyawan, penanganan keluhan pelanggan, serta penempatan karyawan yang lebih tepat guna meningkatkan kinerja layanan PDAM.

Kata kunci: PDAM, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *House of Quality*

1. LATAR BELAKANG

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) adalah badan usaha milik pemerintah yang memiliki cakupan usaha dalam pengelolaan air minum dan pengelolaan sarana air kotor untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum. Perusahaan daerah air minum yang merupakan kepanjangan PDAM adalah salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum yang berkantor di Sengkang, Sulawesi Selatan. Keberadaan PDAM sebagai BUMD dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kebutuhan air bersih pada masyarakat terus mengalami peningkatan seiring dengan pertumbuhan penduduk. Karena kebutuhan air bersih yang semakin meningkat tersebut, maka

diperlukan adanya suatu upaya untuk memelihara, mengatur serta memanfaatkan dan mengembangkan sarana- sarana penyediaan air bersih oleh PDAM Tirta Danau Tempe agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun dalam pelayanannya masih terdapat tidak puasnya pelanggan atas kualitas air serta pelayanan yang diberikan.

Untuk menjaga kualitas pelayanan PDAM Tirta Danau maka perlu melakukan analisa tentang layanan kepada pelanggandedngan menggunakan metode QFD dengan pendekatan *House of Quality (HoQ)*, yang kemudia akan dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di PDAM Tirta Danau Tempe Kabupaten Wajo. Kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word out mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 1997). Berkaitan dengan fenomena yang terjadi, penulis mengangkat judul penelitian analisis kualitas pelayanan kepada pelanggan pdam tirta danau tempe melalui pendekatan *quality function deployment*.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas merujuk pada keseluruhan karakteristik suatu produk atau jasa yang memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang tersurat maupun tersirat (Heizer & Render, 2015). Lupiyoadi (Saufi, 2018) mendefinisikan kualitas sebagai kombinasi sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana produk memenuhi persyaratan pelanggan. Zohir dkk (Akbar & Handoyo, 2020) menyatakan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang melibatkan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Gasper (Saufi, 2018) menekankan bahwa kualitas berkaitan dengan kepatuhan terhadap persyaratan, sedangkan David A. Garvin mengidentifikasi lima dimensi kualitas: kinerja, fitur, keandalan, konsistensi, dan kesesuaian. K.A. Andrews berfokus pada kepuasan pelanggan berdasarkan pemenuhan harapan, sedangkan American Society For Quality Control mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri produk atau layanan yang memengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan (Tome, 2020).

Quality Function Deployment (QFD)

Quality Function Deployment (QFD) adalah metode yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pengguna menjadi desain kualitas dan mengintegrasikannya ke dalam proses manufaktur dan sistem terkait. Dr. Yoji Akao menjelaskan bahwa QFD membantu menyebarkan fungsi kualitas dan metode pencapaiannya ke berbagai elemen proses

(Gcl, 2017). Cohen (1995) mendefinisikan QFD sebagai metode struktural untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan pelanggan dan mengevaluasi kapabilitas produk dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Besterfield (Gcl, 2017) menggambarkan QFD sebagai alat perancangan untuk memenuhi harapan pelanggan, sedangkan Behara dan Chase (Wihardias, 2015) menambahkan bahwa QFD menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi kebutuhan perusahaan di seluruh tahapan, dari penelitian hingga pelayanan. Mazur menjelaskan bahwa QFD menerjemahkan keinginan pelanggan menjadi elemen desain dan kriteria pengukuran kinerja, sementara Hauser dan Clausing melihatnya sebagai metode untuk memahami dan mengukur atribut produk sesuai kebutuhan pelanggan. Wijaya (Purnama, 2014) menekankan bahwa QFD memastikan produk memenuhi kepuasan pelanggan dengan kualitas maksimal selama pengembangan. QFD juga membantu memetakan dan memenuhi kebutuhan konsumen, serta menentukan prioritas kebutuhan (Cho, 2016; Moubachir, 2015). Proses QFD terdiri dari tiga tahapan utama: Pengumpulan Voice of Customer, penyusunan House of Quality, dan analisis serta implementasi data yang diperoleh (Cohen, 1995).

House Of Quality (HOQ)

House of Quality (HOQ) adalah teknik untuk menghubungkan keinginan pelanggan dengan atribut produk atau jasa. Menurut Heizer (2005), HOQ digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi spesifikasi desain produk. Cohen (1995) menyatakan bahwa HOQ dimulai dengan identifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sedangkan Tjiptono dan Diana (2001) menambahkan bahwa teknik ini menghubungkan keinginan konsumen dengan atribut produk dan jasa. *Matriks House of Quality (HOQ)*, sebagai alat dalam *Quality Function Deployment (QFD)*, menyajikan matriks perencanaan yang mengaitkan keinginan pelanggan dengan respons teknis perusahaan (Gaspersz, 2001). Proses penyusunan HOQ menurut Cohen (1995) melibatkan beberapa tahapan: pertama, Matrik Kebutuhan Pelanggan, yang mencakup identifikasi pelanggan dan pengumpulan data kualitas; kedua, Matrik Perencanaan, yang mengukur dan menetapkan tujuan performa; ketiga, Matrik Respon Teknis, yang mengubah kebutuhan konsumen menjadi data teknis; keempat, Menentukan Hubungan Respon Teknis, yang mengukur kekuatan hubungan antara respon teknis dan kebutuhan pelanggan; kelima, Korelasi Teknis, yang memetakan hubungan antara respon teknis; dan keenam, Benchmarking dan Penetapan Target, yang menetapkan target dan membandingkan dengan produk sejenis (Tampubolon, 2001). Setiap lembar dalam HOQ, mulai dari lembar A hingga F, berisi informasi tentang kebutuhan pelanggan, perencanaan mutu, indikator kekuatan hubungan, dan korelasi antar respon teknis (Cohen, 1995).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PDAM Tirta Danau Tempe, Sulawesi Selatan, selama satu bulan, untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan yang mengelola air bersih dan air kotor. Fokus utama adalah pada masalah seperti kondisi meter air yang buruk, kebocoran pipa, ketidaksesuaian tarif, pasokan air tidak lancar, serta air yang keruh dan berbau. Penelitian ini menggunakan data kualitatif, seperti wawancara dan observasi, serta data kuantitatif dari kuesioner. Sumber data meliputi data primer, yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner, serta data sekunder dari buku dan jurnal terkait. Populasi penelitian mencakup 650 pelanggan PDAM, dengan sampel sebanyak 30 orang yang dipilih secara accidental sampling. Metode analisis data termasuk uji validitas dan reliabilitas menggunakan software SPSS, serta analisis House of Quality (HOQ) untuk memahami atribut layanan yang diinginkan pelanggan. HOQ membantu menghubungkan keinginan pelanggan dengan kualitas layanan yang diberikan. Flow chart digunakan untuk memetakan kerangka pemecahan masalah dalam penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reabilitas

Tabel 1. Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Pertanyaan	Pearson Corelation	Sig (2-Tailed)	R tabel	Keterangan
Item 1	0,658	0,000	0,3610	VALID
Item 2	0,650	0,000	0,3610	VALID
Item 3	0,641	0,000	0,3610	VALID
Item 4	0,633	0,000	0,3610	VALID
Item 5	0,686	0,000	0,3610	VALID
Item 6	0,620	0,000	0,3610	VALID
Item 7	0,621	0,000	0,3610	VALID

Tabel 2. Uji Validitas Tingkat Kinerja

Atribut	Pearson Corelation	Sig (2-Tailed)	R tabel	Keterangan
Item 1	0,724	0,000	0,3610	VALID
Item 2	0,710	0,000	0,3610	VALID
Item 3	0,782	0,000	0,3610	VALID
Item 4	0,826	0,000	0,3610	VALID
Item 5	0,720	0,000	0,3610	VALID
Item 6	0,728	0,000	0,3610	VALID
Item 7	0,709	0,000	0,3610	VALID
Item 8	0,765	0,000	0,3610	VALID

Item 9	0,709	0,000	0,3610	VALID
Item 10	0,774	0,000	0,3610	VALID
Item 11	0,724	0,000	0,3610	VALID
Item 12	0,712	0,000	0,3610	VALID

Dari hasil pengujian validasi tingkat kepentingan dan validasi tingkat kinerja data kuesioner penelitian, di ketahui bahwa semua atribut atau pertanyaan dikatakan valid, karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Selain uji validitas, setiap butir kuesioner/instrumen penelitian pada masing-masing variabel indikator diharapkan responden menjawab dengan konsisten/reliabel. Suatu kuesioner dikatakan riabel atau handal jika jawaban dari responden terhadap pertanyaan adalah kuesioner atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai Alpha Cronbach koefisien reliabilitas hasil perhitungan menunjukkan angka $> 0,70$ maka dapat disimpulkan bahwa instrument yang bersangkutan dinyatakan reliabel.

Tabel 3. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,903	15

Tabel 4. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,937	15

Hasil uji reabilitas pada penelitian *Cronbach's Alpha* dari variabel Tingkat kepentingan sebesar 0,903 dan variabel Tingkat kinerja sebesar 0,937 lebih besar dari standar yaitu di atas 0,70 sehingga dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap pertanyaan stabil atau konsisten.

House of Quality (HoQ) Matriks

a. *Importance to Customer*

Atribut-atribut persyaratan pelanggan yang telah diolah, kemudian disusun dalam bentuk kuesioner dengan menggunakan skala *Likert*. Tabel tingkat kepentingan pelanggan yang ada dalam kuesioner, yang telah diolah dengan program excel untuk menentukan modus dari atribut tersebut.

Tabel 5. Importance to Customer

No.	Pernyataan	Tingkat Kepentingan
1	Prosedur pelayanan yang sederhana(tidak berbelit-belit)	3,77
2	Perusahaan selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan	4,03
3	Waktu operasi kantor pelayanan yang tepat waktu	4,10
4	Pemberian jaminan pelayanan oleh perusahaan	3,70
5	PDAM sudah memiliki reputasi yang baik	4,27
6	Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	3,53
7	Ketersediaan ruang tunggu yang bersih, nyaman dan memadai	4,03
8	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu (toilet, TV, bacaan seperti koran atau majalah)	3,90
9	Jumlah petugas yang melayani dan customer service yang memadai	3,93
10	Komunikasi yang baik sudah dilakukan oleh petugas kepada pelanggan	4,07
11	Sikap karyawan yang sabar dan simpatik dalam membantu pelanggan	3,93
12	Pelayanan semua pelanggan tanpa memandang status pelanggan	3,80
13	Petugas selalu memberikan informasi mengenai pelayanan	3,70
14	Kesigapan petugas melayani pelanggan	3,73
15	Kemampuan petugas dalam membantu pelanggan	3,67

b. *Customer Satisfaction Performance*

Customer Satisfaction Performance, merupakan bagian dari suatu penilaian dari pengunjung yang datang. Analisis tingkat kinerja bertujuan untuk mengetahui sejauh mana atribut-atribut yang diinginkan pelanggan, dalam hal ini pelanggan layanan

PDAM merasakan bagaimana kualitas layanan jasa yang diharapkan pelanggan telah terpenuhi oleh pihak manajemen layanan PDAM sehingga dapat diketahui kinerjanya.

Tabel 6. Customer Satisfaction Performance

No.	Pernyataan	Tingkat Kinerja
1	Prosedur pelayanan yang sederhana (tidak berbelit-belit)	3,97
2	Perusahaan selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan	3,90
3	Waktu operasi kantor pelayanan yang tepat waktu	3,73
4	Pemberian jaminan pelayanan oleh perusahaan	3,77
5	PDAM sudah memiliki reputasi yang baik	3,77
6	Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	4,00
7	Ketersediaan ruang tunggu yang bersih, nyamandan memadai	4,17
8	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu (toilet, TV, bacaan seperti koran atau majalah)	4,27
9	Jumlah petugas yang melayani dan customer service yang memadai	3,93
10	Komunikasi yang baik sudah dilakukan oleh petugas kepada pelanggan	4,33
11	Sikap karyawan yang sabar dan simpatik dalam membantu pelanggan	3,80
12	Pelayanan semua pelanggan tanpa memandang status pelanggan	4,00
13	Petugas selalu memberikan informasi mengenai pelayanan	3,83
14	Kesigapan petugas melayani pelanggan	3,90
15	Kemampuan petugas dalam membantu pelanggan	4,07

c. Nilai Prioritas (*goal*)

Goal, berguna untuk menyatakan seberapa besar tingkat kinerja kepuasan yang diharapkan untuk dapat dicapai sehingga memenuhi dapat memenuhi setiap atribut.

Tabel 7. Nilai Prioritas (*goal*)

No.	Atribut Kepentingan dan Kinerja	Nilai Prioritas
1	Prosedur pelayanan yang sederhana (tidak berbelit-belit)	4
2	Perusahaan selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan	5
3	Waktu operasi kantor pelayanan yang tepat waktu	5
4	Pemberian jaminan pelayanan oleh perusahaan	5
5	PDAM sudah memiliki reputasi yang baik	5
6	Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	4

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPADA PELANGGAN PDAM TIRTA DANAU TEMPE MELALUI
PENDEKATAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT**

7	Ketersediaan ruang tunggu yang bersih, nyaman dan memadai	4
8	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu (toilet, TV, bacaan seperti koran atau majalah)	4
9	Jumlah petugas yang melayani dan customer service yang memadai	5
10	Komunikasi yang baik sudah dilakukan oleh petugas kepada pelanggan	5
11	Sikap karyawan yang sabar dan simpatik dalam membantu pelanggan	5
12	Pelayanan semua pelanggan tanpa memandang status pelanggan	4
13	Petugas selalu memberikan informasi mengenai pelayanan	4
14	Kesigapan petugas melayani pelanggan	4
15	Kemampuan petugas dalam membantu pelanggan	5

Pada tabel diatas menunjukkan terdapat beberapa yang menjadikan nilai prioritas dari kantor PDAM, yang mengukur seberapa besar tingkat kinerjanya. Salah satu dari yang sangat di prioritaskan adalah terdapat atribut perusahaan selalu memenuhi pelayanan yang di janjikan, hal ini sangatlah penting menjadi kunci pertama layanan pada sebuah layanan jasa di kantor PDAM.

d. *Improvement Ratio*

Improvement Ratio adalah suatu ukuran seberapa besar yang harus dilakukan oleh pihak perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Tabel 8. Improvement Ratio

No.	Atribut	Nilai Target (goal)	Customer Satisfaction Performance (CSP)	Improvement Ratio (IR)
1	Prosedur pelayanan yang sederhana (tidak berbelit-belit)	4	3,97	1,01
2	Perusahaan selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan	5	3,90	1,28
3	Waktu operasi kantor pelayanan yang tepat waktu	5	3,73	1,34
4	Pemberian jaminan pelayanan oleh perusahaan	5	3,77	1,33
5	PDAM sudah memiliki reputasi yang baik	5	3,77	1,33
6	Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	4	4,00	1,00
7	Ketersediaan ruang tunggu yang bersih, nyaman dan memadai	4	4,17	0,96
8	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu (toilet, TV, bacaan seperti koran atau majalah)	4	4,27	0,94
9	Jumlah petugas yang melayani dan customer service yang memadai	5	3,93	1,27

10	Komunikasi yang baik sudah dilakukan oleh petugas kepada pelanggan	5	4,33	1,15
11	Sikap karyawan yang membantu pelanggan sabar dan simpatik dalam	5	3,80	1,32
12	Pelayanan semua pelanggan tanpa memandang status pelanggan	4	4,00	1,00
13	Petugas Pelayanan selalu memberikan informasi	4	3,83	1,04
14	Kesigapan petugas melayani pelanggan	4	3,90	1,03
15	Kemampuan petugas dalam membantu pelanggan	5	4,07	1,23

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa *Improvement Ratio* atau nilai dari kantor PDAM untuk meningkatkan kualitasnya yang didapat dari Goal dan CSP terdapat nilai tertinggi pada atribut waktu operasi kantor pelayanan yang tepat waktu dengan IR 1,34. Dan IR yang terendah terdapat pada atribut Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan dan Pelayanan semua pelanggan tanpa memandang status pelanggan yaitu IR 1,00.

e. *Sales Point*

Sales Point, berisi tentang kemampuan kantor PDAM untuk memenuhi atribut pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan. Beberapa poin untuk mengisi Sales Point tersebut diantaranya:

- 1 : Tidak ada Sales Point
- 2 : Sales Point medium
- 3 : Sales Point kuat

Tabel 9. Sales Point

No.	Atribut	Sales Point (SP)
1	Prosedur pelayanan yang sederhana (tidak berbelit-belit)	1,5
2	Perusahaan selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan	1,5
3	Waktu operasi kantor pelayanan yang tepat waktu	1,5
4	Pemberian jaminan pelayanan oleh perusahaan	1,2
5	PDAM sudah memiliki reputasi yang baik	1,2
6	Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	1,5
7	Ketersediaan ruang tunggu yang bersih, nyaman dan memadai	1,2
8	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu (toilet, TV, bacaan seperti koran atau majalah)	1,2
9	Jumlah petugas yang melayani dan customer service yang memadai	1,5
10	Komunikasi yang baik sudah dilakukan oleh petugas kepada pelanggan	1,5
11	Sikap karyawan yang sabar dan simpatik dalam membantu pelanggan	1,5
12	Pelayanan semua pelanggan tanpa memandang status pelanggan	1,2
13	Petugas selalu memberikan informasi mengenai pelayanan	1,5
14	Kesigapan petugas melayani pelanggan	1,5
15	Kemampuan petugas dalam membantu pelanggan	1,5

Dari pengolahan data diatas dapat diketahui bahwa tidak ada atribut yang mempunyai *Sales Point* 1,0, terdapat 5 atribut yang mempunyai *Sales Point* 1,2, dan terdapat 10 *Sales Point* 1,5, sehingga dapat bahwa semua atribut memberikan pengaruh dan perlu diperhatikan apabila terjadi perubahan pada setiap atribut karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayanan PDAM.

f. *Raw Weigt*

Atribut pelayanan yang akan di tingkatkan dan juga akan di kembangkan perlu adanya bobo prioritas atributnya. Yang berguna untuk mengetahui prioritas dari pengembangan atribut layanan, dengan begitu dapat ditentukan urutan atribut mana yang akan ditingkatkan dan dikembangkan.

Tabel 10. Raw Weigt

No.	Atribut	Importance to Customer	Improvement Ratio (IR)	Sales Point (SP)	Raw Weight (RW)
1	Prosedur pelayanan yang sederhana (tidak berbelit-belit)	3,77	1,01	1,5	5,70
2	Perusahaan selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan	4,03	1,28	1,5	7,75
3	Waktu operasi kantor pelayanan yang tepat waktu	4,10	1,34	1,5	8,24
4	Pemberian jaminan pelayanan oleh perusahaan	3,70	1,33	1,2	5,89
5	PDAM sudah memiliki reputasi yang baik	4,27	1,33	1,2	6,80
6	Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	3,53	1,00	1,5	5,30
7	Ketersediaan ruang tunggu yang bersih, nyaman dan memadai	4,03	0,96	1,2	4,64
8	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu (toilet, TV, bacaan seperti koran atau majalah)	3,90	0,94	1,2	4,38
9	Jumlah petugas yang melayani dan customer service yang memadai	3,93	1,27	1,5	7,50
10	Komunikasi yang baik sudah dilakukan oleh petugas kepada pelanggan	4,07	1,15	1,5	7,05
11	Sikap karyawan yang sabar dan simpatik dalam membantu pelanggan	3,93	1,32	1,5	7,76
12	Pelayanan semua pelanggan tanpa memandang status pelanggan	3,80	1,00	1,2	4,56
13	Petugas selalu memberikan informasi mengenai pelayanan	3,70	1,04	1,5	5,80
14	Kesigapan petugas melayani pelanggan	3,73	1,03	1,5	5,74
15	Kemampuan petugas dalam membantu pelanggan	3,67	1,23	1,5	6,76

Tabel diatas menunjukkan prioritas dari pengembangan atribut layanan yang akan di tingkatkan dan dikembangkan. Terdapat nilai tertinggi dari *Raw Weigt* adalah pada atribut Waktu operasi kantor pelayanan yang tepat waktu sedangkan urutan terendah terdapat pada atribut

g. *Normlized* terhadap bobot

Bobot dari masing-masing atribut yang telah dihitung perlu adanya normakisasi bobot dari setiap atribut keinginan pengunjung di kantor PDAM, yan berguna untuk memudahkan dalam menentukan prioritas peningkatan operasional pelayanan.

Tabel 8 Normlized terhadap bobot

No.	Atribut	Raw Weight (RW)	Normalized Raw Weight (NRW)
1	Prosedur pelayanan yang sederhana (tidak berbelit-belit)	5,70	6,07
2	Perusahaan selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan	7,75	8,26
3	Waktu operasi kantor pelayanan yang tepat waktu	8,24	8,78
4	Pemberian jaminan pelayanan oleh perusahaan	5,89	6,27
5	PDAM sudah memiliki reputasi yang baik	6,80	7,24
6	Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	5,30	5,64
7	Ketersediaan ruang tunggu yang bersih, nyaman dan memadai	4,64	4,94
8	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu (toilet, TV, bacaan seperti koran atau majalah)	4,38	4,67
9	Jumlah petugas yang melayani dan customer service yang memadai	7,50	7,99
10	Komunikasi yang baik sudah dilakukan oleh petugas kepada pelanggan	7,05	7,51
11	Sikap karyawan yang sabar dan simpatik dalam membantu pelanggan	7,76	8,26
12	Pelayanan semua pelanggan tanpa memandang status pelanggan	4,56	4,86
13	Petugas selalu memberikan informasi mengenai pelayanan	5,80	6,18
14	Kesigapan petugas melayani pelanggan	5,74	6,11
15	Kemampuan petugas dalam membantu pelanggan	6,76	7,21

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui atribut yang menunjukkan menjadi prioritas peningkatan operasional pelayanan di kantor PDAM diperoleh dengan adanya nilai yang berbeda-beda dari setiap atribut yang ada, karena mempunyai urutan prioritas yang mana harus di tingkatkan dalam atribut kepentingan dan kinerja.

Pembahasan

Matriks House of Quality (HoQ) digunakan untuk menghubungkan keinginan pelanggan dengan respons teknis yang dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja di PDAM. Proses ini melibatkan beberapa langkah utama: Pertama, Importance to Customer mengukur seberapa penting atribut berdasarkan tanggapan responden, dengan nilai tertinggi pada reputasi baik PDAM. Kedua, Customer Satisfaction Performance menilai bagaimana atribut ini dipenuhi, dengan nilai tertinggi pada fasilitas ruang tunggu yang nyaman. Ketiga, Goal adalah penilaian dari perusahaan menggunakan skala prioritas, menunjukkan atribut yang dianggap sangat penting. Improvement Ratio mengukur rasio antara nilai goal dan kinerja saat ini, dengan waktu operasi menjadi area utama untuk perbaikan. Sales Point menilai kemampuan PDAM dalam memenuhi atribut dengan beberapa atribut mendapatkan skor tinggi. Raw Weight mengidentifikasi atribut yang membutuhkan prioritas tertinggi berdasarkan kombinasi kepentingan pelanggan dan improvement ratio, dengan sikap karyawan menjadi atribut kunci.

Normalized Raw Weight memberikan bobot yang dinormalisasi untuk membantu menentukan prioritas dalam peningkatan operasional, dengan waktu operasi menjadi prioritas utama.

Dalam penyusunan HoQ Technical, 13 atribut teknis dikumpulkan melalui wawancara dan diklasifikasikan dalam Technical Correlations. Korelasi ini menunjukkan hubungan positif dan negatif antara respon teknis, seperti hubungan positif antara public speaking dan standar kecakapan kerja, serta hubungan negatif antara penyebaran kuesioner dan penerapan budaya kerja. Technical Priorities didasarkan pada perkalian antara normalized raw weight dan nilai atribut teknis untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang paling penting untuk perbaikan. Atribut prioritas meliputi alur pelayanan yang terstruktur, pelayanan sigap, dan penanggapan keluhan pelanggan.

Akhirnya, House of Quality memberikan informasi mengenai atribut pelayanan yang penting di PDAM Tirta Danau Tempe, dengan prioritas pada reputasi baik, waktu operasi, komunikasi yang efektif, dan ketersediaan ruang tunggu yang memadai. Rekomendasi teknis untuk perbaikan meliputi evaluasi kualitas pelayanan, etika kerja karyawan, dan penempatan karyawan yang memadai. Prioritas ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi ekspektasi pelanggan di PDAM.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa atribut yang memerlukan perhatian khusus untuk perbaikan, yakni reputasi baik PDAM, waktu operasi kantor yang tepat waktu, komunikasi efektif oleh petugas, kepatuhan perusahaan terhadap janji pelayanan, dan ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman. Selain itu, evaluasi kualitas pelayanan, etika kerja karyawan, penanganan keluhan pelanggan, penempatan karyawan yang memadai, dan alur pelayanan yang terstruktur serta cepat juga perlu menjadi prioritas berdasarkan nilai absolute importance dari respon teknis.

Untuk itu, peneliti menyarankan agar PDAM Tirta Danau Tempe memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai hasil analisis House of Quality. Perusahaan disarankan untuk menindaklanjuti atribut-atribut penting yang belum sepenuhnya terpenuhi secara bertahap, mulai dari yang paling krusial untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi pelayanan.

DAFTAR REFERENSI

Akbar, N. B., & Handoyo, H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Metode Servqual dan Kano (Studi Kasus Wajib Pajak Pkb di Kantor Bersama Samsat Gresik).

- Gcl, P. T. 2017. Peningkatan Kualitas Pelayanan Integrasi Servqual Dan QFD Pada PT. GCL. Skripsi. Bekasi: President University
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Harry, M., & Schroeder, R. (2000). Six Sigma. The Breakthrough Management Strategy Revolutionizing the World's Top Corporations. Double Day.
- Heizer, J. & Render, B. (2015). Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat.
- Kadir, 2001. Pengertian dan Manfaat Kualitas. <https://www.gurupendidikan.co.id> Kotler Philip, & Keller Kevin Lane, 2009, Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Jilid satu. Jakarta: Erlangga
- Lukman, Sampara, 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan, STIA-LAN, Jakarta.
- Pande P. S., Robert P. Neuman, Ronald R. Cavanach. 2002. The Six Sigma Way (Bagaimana GE, Motorola, dan Perusahaan Terkenal Lainnya Mengasah Kinerja Mereka). Yogyakarta: Andi
- Saufi, M. 2018. Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). (Studi Kasus Bus Batik Solo Trans Koridor). Surakarta: Institut Agama Islam Negeri Surakarta
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Service Quality and Satisfaction*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Wahyuni, Hana Catur, dkk. (2015) Pengendalian Kualitas. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Wihardians, A. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Jurusan Manajemen Bisnis Dengan Metode Servqual Dan QFD