

ABSTRAKSI

Kebutuhan air bersih masyarakat Kabupaten Kendal dipasok sepenuhnya oleh PDAM Tirta Panguripan Kabupaten Kendal. PDAM menjadi pilihan sumber air yang aman dikonsumsi, sehingga permintaan air PDAM terus mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Dengan demikian sebagai penyedia jasa air bersih, PDAM Tirta Panguripan harus dapat memenuhi harapan pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kinerja kualitas pelayanan PDAM Tirta Panguripan.

Penelitian ini dilakukan pada 100 pelanggan PDAM Tirta Panguripan Kabupaten Kendal yang diperoleh secara *accidental sampling*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terstruktur (*kuesioner*). Metode analisis yang digunakan dalam pengolahan data meliputi *importance and performance analysis*, *customer satisfaction index*, *conjoint analysis*, dan analisis deskriptif.

Uji *importance and performance analysis* menghasilkan 8 atribut yang masuk dalam kuadran A (prioritas utama) yaitu: pelaksanaan pencatatan di rumah pelanggan; Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru; Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan; Ketanggapan petugas pencatat dalam melaksanakan pencatatan; kejujuran karyawan dalam proses pembayaran sambungan baru; ketrampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik; kepekaan petugas penerima keluhan maupun pengadaan terhadap kebutuhan informasi, dan sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya. Atribut-atribut di kuadran B ada 4, yaitu: kemudahan pembayaran rekening di loket-loket pembayaran; kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran rekening; keramahan dan kesopanan petugas penerima pengaduan dalam memberikan pelayanan; serta ketrampilan karyawan dalam menangani proses pembayaran rekening. Atribut-atribut di kuadran C meliputi: kemudahan dalam proses pendaftaran pelanggan baru; kenyamanan ruang tunggu kantor pelayanan; dan kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan. Atribut di kuadran D meliputi sikap petugas di loket-loket pembayaran, kebersihan dan kerapian berpakaian petugas; kebersihan kantor pelayanan secara umum; dan fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan. Hasil analisis CSI menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Panguripan Kabupaten Kendal tergolong puas, karena memiliki indeks kepuasan konsumen sebesar 67,53% yang berada pada kisaran indeks kepuasan 0,66 sampai dengan 0,80. Kepuasan pelanggan ini dikarenakan tingkat kinerja pada dimensi-dimensi kualitas jasa yang mendekati tingkat kepentingan yang diinginkan pelanggan.

Hasil analisis konjoin diperoleh rata-rata pelanggan menganggap penting air kualitas 1 karena pelanggan rata-rata menggunakan air PDAM untuk minum sehingga membutuhkan air kualitas 1, kemudian dari segi kontinuitas air

pelanggan rata-rata membutuhkan *supply* antara 11-20 m³/bulan karena pelanggan untuk golongan rumah tangga mempunyai jumlah supply air ideal antara 11-20 m³/bulan. Dari segi kontinuitas air pelanggan rata-rata mementingkan air lancar pada jam puncak pagi yaitu antara jam 06.00 – 08.00 WIB.

Kata kunci: kepentingan, kinerja, *importance and performance analysis*, *customer satisfaction index*, *conjoint analysis*.