

## Penilaian kualitas pelayanan jasa PAM menggunakan servqual dan pengembangannya menggunakan quality function deployment

R. Nugraha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20248124&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

PAM (Perusahaan Air Minum) sebagai suatu perusahaan yang dimiliki pemerintah berusaha untuk lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan-pelanggannya Masyarakat sebagai konsumen mulai beralih menjadi masyarakat dengan tingkat pengetahuan lebih baik yang semakin kritis, dan akan lebih banyak menuntut terhadap pelayanan-pelayanan yang berkualitas Keberhasilan pelayanan merupakan kunci sukses suatu bidang usaha, karena itu peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi perhatian manajemen PAM dalam menjalankan usaha. SERVQUAL merupakan suatu alat atau metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan dengan menganalisa kesenjangan (gap) yang terjadi akibat ketidaksesuaian antara kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima Untuk dapat menterjemahkan keinginan atau harapan konsumen kedalam bentuk layanan jasa, dapat digunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Salah satu proses yang penting didalam QFD ialah pembuatan house of quality, yang dapat memperlihatkan aspek-aspek kualitas layanan apa saja yang sebaiknya tercakup didalam layanan jasa, sehingga dapat memenuhi harapan konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan metode survei yang menggunakan alat ukur kuesioner terstruktur yang disebarakan melalui door to door atau mendatangi kantor-kantor pelayanan PAM. Hasilnya adalah berupa skor nilai rata-rata kepentingan, kepuasan dan gap seluruh item pertanyaan kuesioner yang diperoleh dari 164 responden. Kemudian data tersebut diolah untuk penelitian operasional dengan menggunakan aplikasi metode QFD yang dimodifikasi dengan memperhatikan aspek kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan, setelah sebelumnya elemen pelayanan ditentukan. Hasil akhirnya adalah berupa prioritas pengembangan elemen pelayanan. Elemen pelayanan yang mendapatkan prioritas pertama adalah pengembangan sumber air baku baru / alternatif.

.....PAM as government owned company trying to optimalize quality of service given to its customer. Public as consumer start to change over becoming public with better knowledge level which progressively critical and will be more many claiming to services with quality. Efficacy of service representing successful key of business, in consequence improvement quality of service have to become attention of top level management PAM in running business. Servqual represent a method or appliance used to measuring the quality of service based on five dimension quality of service with analyzing difference (gap) that happened effect of inappropriateness among importance and satisfaction of customer to accepted quality of service. To translate consumer expectation or desire in to service form can be used Quality Function Deployment method. One of important process in QFD is making House of Quality which can show any kind aspects of its quality service what better come within in service, so that its can fulfill consumer expectation. This research conducted with survey method using measuring instrument structure questionnaire distributed passing door to door or visit PAM service office. Its result Is in the form of average value score of importance, satisfaction and gap of entire question item from questionnaire obtained from 164 respondent Then, the data processed for the operational research using application method of modified QFD by paying

attention aspect ability of company in giving service, after previously service element determined. Its end result is in the form of development priority of service element. Service element getting first priority is development of new / alternative standard water source.