Bab 5
Analisis

5.1 Analisis

Keinginan pelanggan yang beragam terhadap pelayanan di PDAM TIRTAWENING dapat dipenuhi dengan melakukan observasi langsung ke lapangan dan melakukan wawancara dengan pelanggan PDAM. Keinginan pelanggan yang banyak dan beragam, kemudian diklasifikasikan berdasarkan lima dimensi menurut Parasuraman (1985), dari keinginan-keinginan pelanggan terdapat empat belas atribut pelayanan yang dapat dipenuhi perusahaan.

Atribut-atribut pelayanan dibuat dalam bentuk kuesioner dan dibagikan kepada 100 sampel pelanggan PDAM di Wilayah Bandung Barat Bagian I. Kuesioner diolah menggunakan metode Kano untuk mengkategorikan seberapa baik atribut-atribut tersebut mampu memenuhi kepuasan pelanggan. Setelah didapat hasil pengolahan dari metode Kano, proses selanjutnya yaitu mengukur kepuasan pelanggan terhadap atribut-atribut pelayanan di PDAM dengan melihat nilai *Extent Of Satisfaction* dan *Extent Of dissatisfaction* dan dianalisis penyebab rendahnya tingkat kepuasan dengan metode *Root Cause Analysis.*

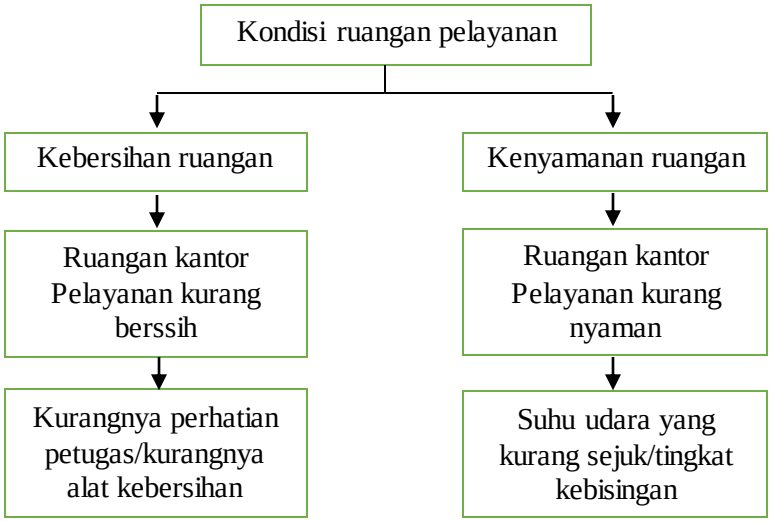
5.2 *Root Cause Analysis*

Proses *Root cause analysis* yaitu menganalisis asal-usul terjadi penyebab rendahnya nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut pelayanan, karena nilai tingkat kepuasan dari rentan 0 sampai 1 dan berada pada rentan nilai dibawah 0,5 dapat dilihat pada tabel 4.8 Nilai *Extent Of Satisfaction* dan *Extent Of dissatisfaction* maka semua atribut pelayanan harus dianalisis penyebabnya, guna memperbaiki pelayanan dan keberlangsungan bagi perusahaan.

5.2.1 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 1

Pada atribut 1 nilai tingkat kepuasan dari rentan 0 sampai 1 dapat dilihat pada tabel 4.8 Nilai *Extent Of Satisfaction* dan *Extent Of dissatisfaction*, berada direntan nilai

0,6 lebih tinggi diantara atribut yang lainnya, tetap harus dianalisis agar bisa ditingkatkan lagi pelayanannya. Atribut 1 (tempat atau ruangan pelayanan bersih dan nyaman), kurangnya nilai tingkat kepuasan pada atribut 1 bisa disebabkan dari kebersihan dan kenyamanannya dapat dilihat pada gambar 5.1

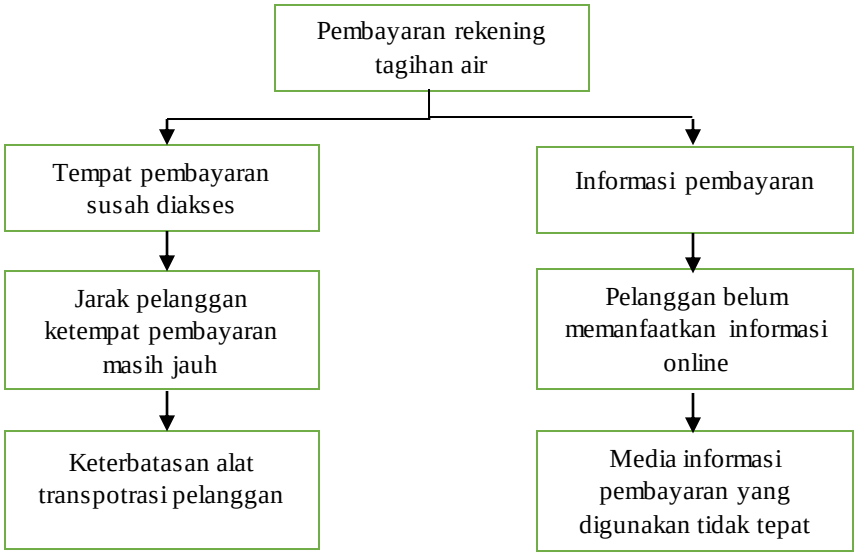


Gambar 5.1 Diagram *Root Cause Analysis* Atribut 1

Kantor pelayanan Wilayah Barat harus meningkatkan tingkat kepuasan pada atribut 1, kantor pelayanan harus bersih setiap saat, perlengkapan alat kebersihan harus tersedia karena ruangan yang bersih akan membuat pelanggan merasa nyaman, juga harus memperhatikan tingkat kebisingan diruangan agar pelanggan tidak terganggu saat berkomunikasi.

5.2.2 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 2

Pada atribut 2 nilai tingkat kepuasan dari rentan 0 sampai 1 dapat dilihat pada tabel 4.8 Nilai *Extent Of Satisfaction* dan *Extent Of dissatisfaction*, berada direntan nilai 0,35 karena nilainya kurang dari 0,5 maka harus dianalisis guna meningkatkan pelayanan. Atribut 2 (tempat pembayaran rekening tagihan air mudah diakses), kurangnya nilai tingkat kepuasan pada atribut 2 bisa disebabkan dari tempat pembayaran atau informasi pembayaran dapat dilihat pada gambar 5.2

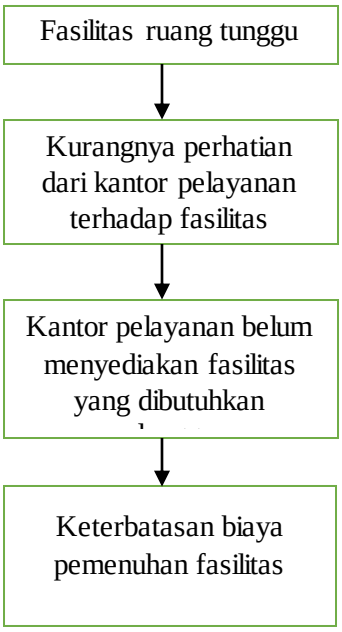


Gambar 5.2 Diagram *Root Cause Analysis* Atribut 2

Kantor pelayanan Wilayah Barat harus meningkatkan tingkat kepuasan pada atribut 2, Tempat pembayaran tagihan air harusnya lebih mudah diakses oleh pelanggan, dengan cara membuka cabang-cabang pembayaran disetiap daerah atau pembayaran melalui bank dengan mentransfer, petugas harus lebih sigap menyampaikan informasi pembayaran dan mengelola media informasi pembayaran yang tepat untuk pelanggan agar pelanggan lebih mudah memahami mengenai informasi pembayaran.

5.2.3 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 3

Pada atribut 3 nilai tingkat kepuasan dari rentan 0 sampai 1 dapat dilihat pada tabel 4.8 Nilai *Extent Of Satisfaction* dan *Extent Of dissatisfaction*, berada direntan nilai 0,39 karena nilainya kurang dari 0,5 maka harus dianalisis guna meningkatkan pelayanan. Atribut 3 (Tersedia Kursi, meja dan media informasi yang bisa dibaca diruang tunggu) , kurangnya nilai tingkat kepuasan pada atribut 3 bisa disebabkan dari kurangnya perhatian dari kantor pelayanan terhadap fasilitas dapat dilihat pada gambar 5.3

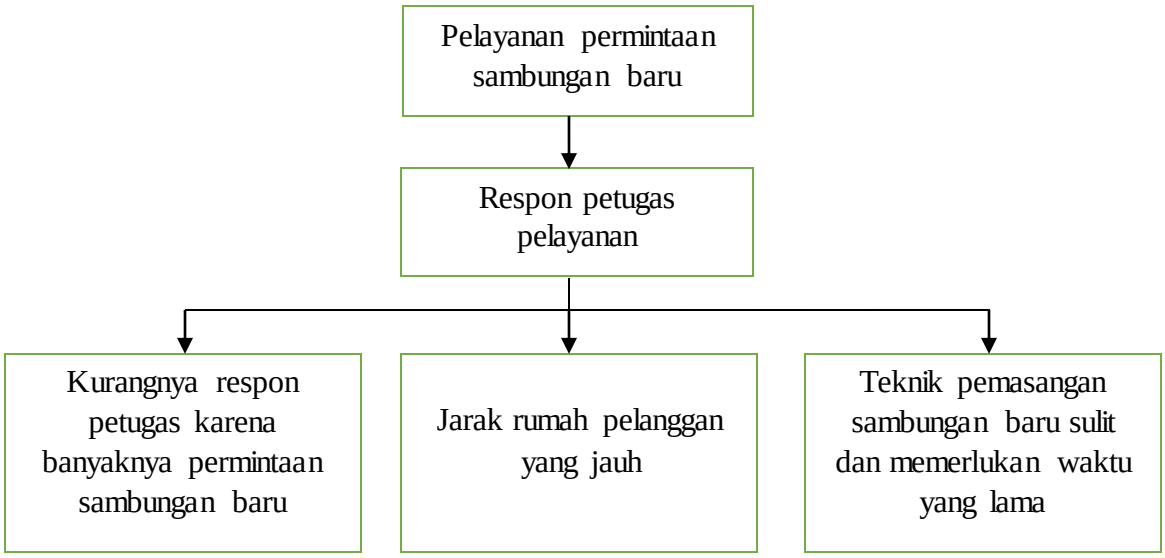


Gambar 5.3 Diagram *Root Cause Analysis* Atribut 3

Kantor pelayanan Wilayah Barat harus meningkatkan tingkat kepuasan pada atribut 3, Fasilitas diruang tunggu harus diperhatikan seperti tersedianya kursi, meja dan media informasi yang bisa dibaca, adanya media informasi yang bisa dibaca diruang tunggu sangat bermanfaat bagi pelanggan, guna memenuhi pengetahuan pelanggan akan informasi-informasi seputar tagihan air dan informasi lainnya.

5.2.4 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 4

Pada atribut 4 nilai tingkat kepuasan dari rentan 0 sampai 1 dapat dilihat pada tabel 4.8 Nilai *Extent Of Satisfaction* dan *Extent Of dissatisfaction*, berada direntan nilai 0,26 karena nilainya kurang dari 0,5 maka harus dianalisis guna meningkatkan pelayanan. Atribut 4 (Pelayanan terhadap permintaan sambungan baru cepat ditanggapi) , kurangnya nilai tingkat kepuasan pada atribut 4 bisa disebabkan dari respon petugas pelayanan dapat dilihat pada gambar 5.4

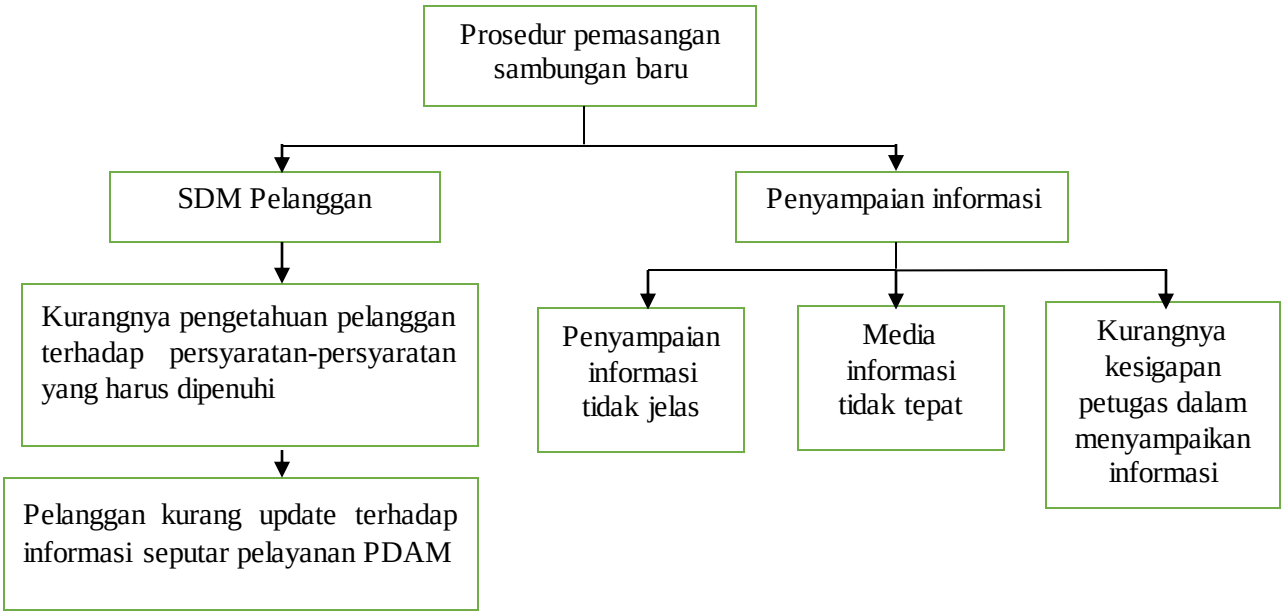


Gambar 5.4 Diagram *Root Cause Analysis* Atribut 4

Kantor pelayanan Wilayah Barat harus meningkatkan pelayanan pada atribut 4, lebih sigap menangani permintaan sambungan baru, agar konsumen tidak merasa kecewa, peranan dari petugas yang ahli dalam pemasangan sambungan baru sangat penting guna mempercepat proses pemasangan.

5.2.5 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 5

Pada atribut 5 nilai tingkat kepuasan dari rentan 0 sampai 1 dapat dilihat pada tabel 4.8 Nilai *Extent Of Satisfaction* dan *Extent Of dissatisfaction*, berada direntan nilai 0,28 karena nilainya kurang dari 0,5 maka harus dianalisis guna meningkatkan pelayanan. analisis atribut 5 (Prosedur pemasangan sambungan baru mudah dan cepat) , kurangnya nilai tingkat kepuasan pada atribut 5 bisa disebabkan dari SDM pelanggan dan penyampaian informasi dapat dilihat pada gambar 5.5

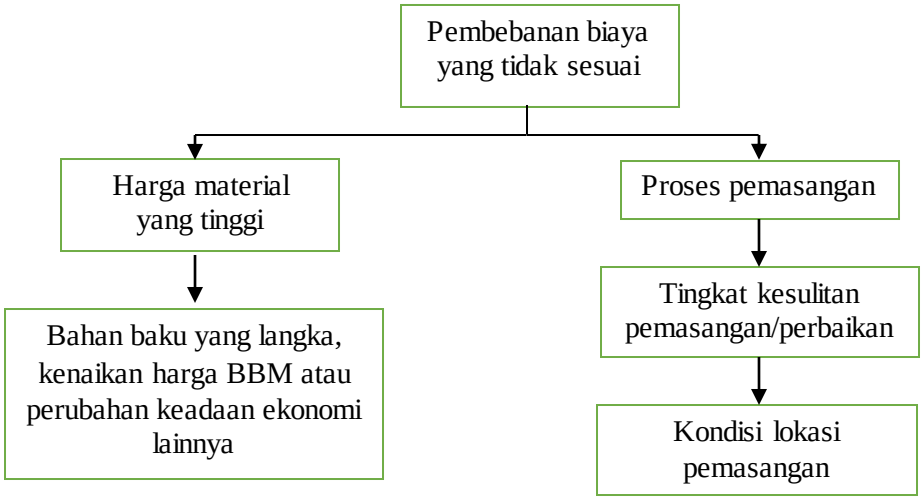


Gambar 5.5 Diagram *Root Cause Analysis* Atribut 5

Kantor pelayanan Wilayah Barat harus meningkatkan tingkat kepuasan pada atribut 5, prosedur pemasangan sambungan baru harus dimudahkan kepada konsumen dan cepat dilakukan, dan penyampaian informasi mengenai sambungan baru harus jelas sampai kepada konsumen, agar konsumen mudah memahami media informasi harus tepat, kesigapan petugas diperlukan dalam menyampaikan informasi agar konsumen mengetahui dan tidak kebingungan mengenai persyaratan-persyaratan permintaan pemasangan sambungan baru.

5.2.6 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 6

Pada atribut 6 nilai tingkat kepuasan dari rentan 0 sampai 1 dapat dilihat pada tabel 4.8 Nilai *Extent Of Satisfaction* dan *Extent Of dissatisfaction*, berada direntan nilai 0,47 karena nilainya kurang dari 0,5 maka harus dianalisis guna meningkatkan pelayanan. Analisis atribut 6 (Pembebanan biaya yang sesuai pada pemasangan sambungan baru dan perbaikan kerusakan) , kurangnya nilai tingkat kepuasan pada atribut 6 bisa disebabkan dari proses pemasangan dan harga material dapat dilihat pada gambar 5.6

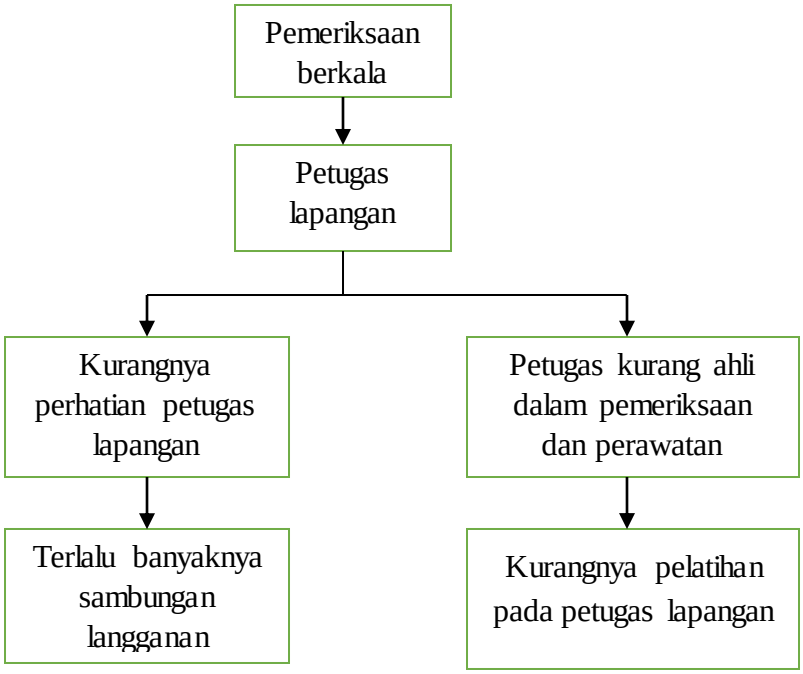


Gambar 5.6 Diagram *Root Cause Analysis* Atribut 6

Kantor pelayanan Wilayah Barat harus meningkatkan tingkat kepuasan pada atribut 6, pembebanan biaya sambungan baru dan perbaikan harus sesuai dengan perencanaan di awal, agar konsumen tidak merasa dirugikan, dalam proses pemasangan walaupun tingkat kesulitannya sangat sulit, petugas harus profesional melakukan pemasangan dan perbaikan, harga material seperti pipa dan alat meteran harus disampaikan kepada konsumen agar konsumen mengetahui harga material dan biaya pemasangan.

5.2.7 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 7

Pada atribut 7 nilai tingkat kepuasan dari rentan 0 sampai 1 dapat dilihat pada tabel 4.8 Nilai *Extent Of Satisfaction* dan *Extent Of dissatisfaction*, berada direntan nilai 0,33 karena nilainya kurang dari 0,5 maka harus dianalisis guna meningkatkan pelayanan. Analisis atribut 7 (Pembebanan biaya yang sesuai pada pemasangan sambungan baru dan perbaikan kerusakan) , kurangnya nilai tingkat kepuasan pada atribut 7 bisa disebabkan dari petugas lapangan dapat dilihat pada gambar 5.7

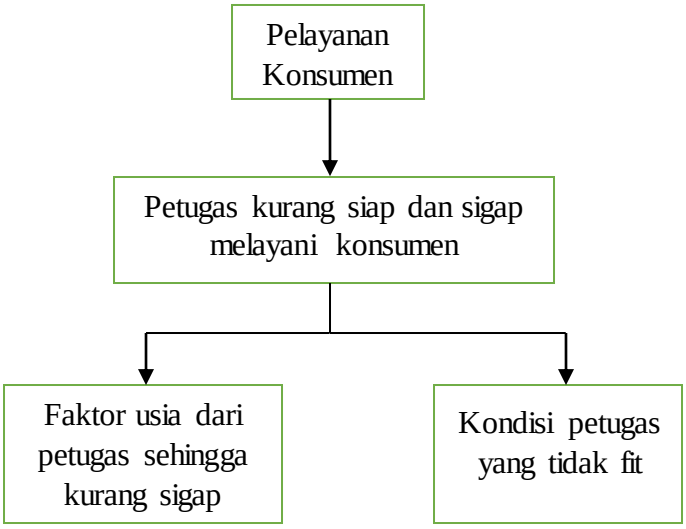


Gambar 5.7 Diagram *Root Cause Analysis* Atribut 7

Kantor pelayanan Wilayah Barat harus meningkatkan tingkat kepuasan pada atribut 7, pemeriksaan berkala sangat diperlukan dan berguna bagi perusahaan agar dapat menghindari kecurangan dari pelanggan dalam alat meteran air, dan berguna bagi pelanggan karena dengan adanya pemeriksaan berkala pelangga tidak perlu khawatir dengan kerusakan yang terjadi.

5.2.8 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 8

Pada atribut 8 nilai tingkat kepuasan dari rentan 0 sampai 1 dapat dilihat pada tabel 4.8 Nilai *Extent Of Satisfaction* dan *Extent Of dissatisfaction*, berada direntan nilai 0,24 karena nilainya kurang dari 0,5 maka harus dianalisis guna meningkatkan pelayanan. Analisis atribut 8 (Petugas pelayanan siap dan sigap melayani konsumen) , kurangnya nilai tingkat kepuasan pada atribut 8 bisa disebabkan dari pelayanan petugasnya dapat dilihat pada gambar 5.8

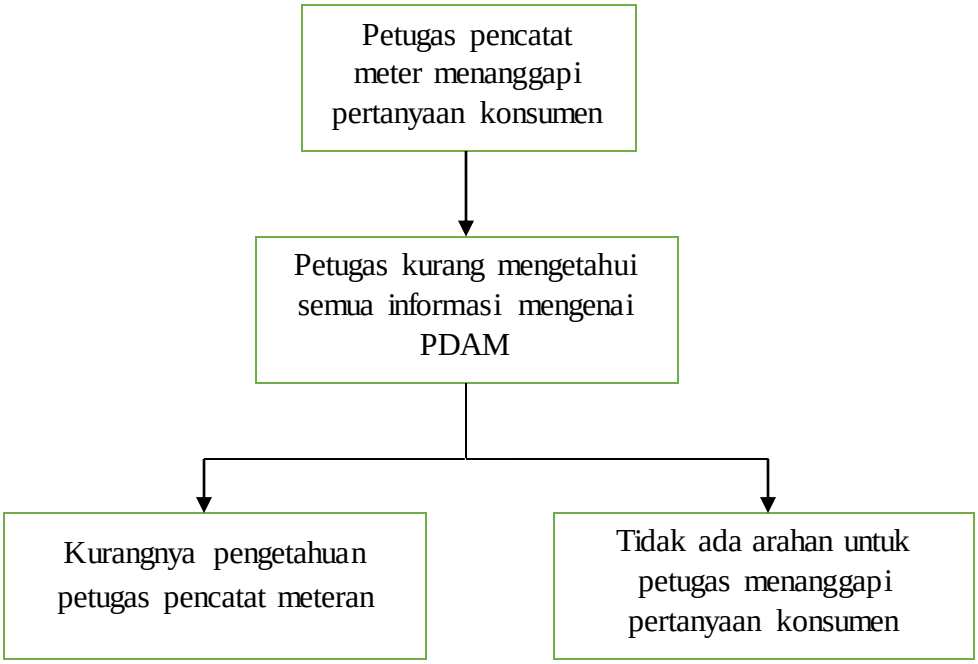


Gambar 5.8 Diagram *Root Cause Analysis* Atribut 8

Kantor pelayanan wilayah barat harus meningkatkan tingkat kepuasan pada atribut 8, pada atribut ini tingkat kepuasan masih rendah , petugas pelayanan harus siap dan sigap dalam melayani konsumen, faktor usia dan kondisi tubuh perlu diperhatikan oleh petugas agar mampu melayani konsumen dengan baik.

5.2.9 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 9

Pada atribut 9 nilai tingkat kepuasan dari rentan 0 sampai 1 dapat dilihat pada tabel 4.8 Nilai *Extent Of Satisfaction* dan *Extent Of dissatisfaction*, berada direntan nilai 0,28 karena nilainya kurang dari 0,5 maka harus dianalisis guna meningkatkan pelayanan. Analisis atribut 9 (Petugas pencatat meteran air bersedia menanggapi pertanyaan konsumen) , kurangnya nilai tingkat kepuasan pada atribut 9 bisa disebabkan dari petugas yang tidak mengetahui semua informasi mengenai PDAM dapat dilihat pada gambar 5.9

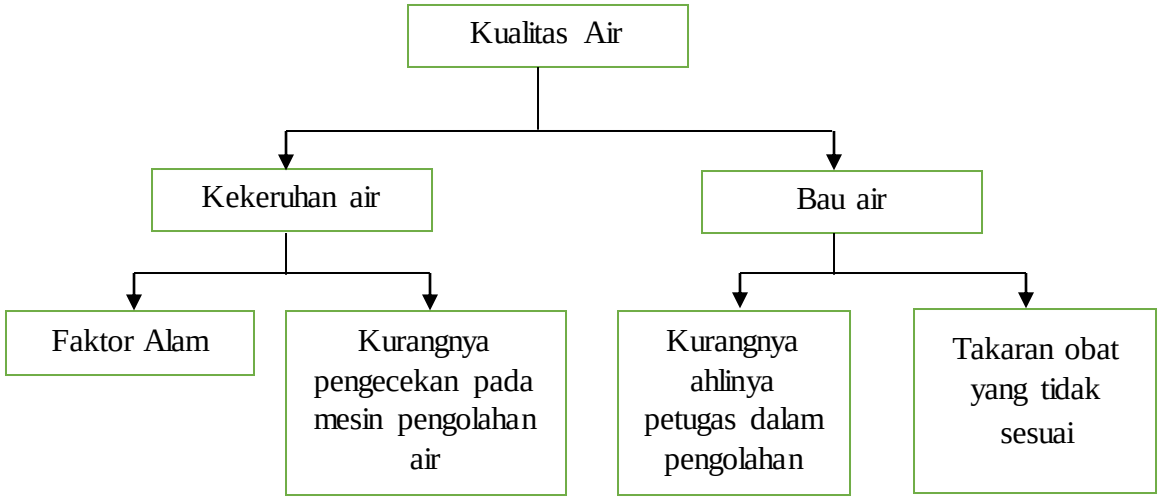


Gambar 5.9 Diagram *Root Cause Analysis* Atribut 9

Kantor pelayanan wilayah barat harus meningkatkan tingkat kepuasan pada atribut 9, Petugas pencatat meteran harus diberi arahan untuk menanggapi pertanyaan konsumen dan lebih mengetahui informasi seputar PDAM, karena kebanyak pelanggan bertanya langsung kepada petugas pencatat meteran.

5.2.10 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 10

Pada atribut 10 nilai tingkat kepuasan dari rentan 0 sampai 1 dapat dilihat pada tabel 4.8 Nilai *Extent Of Satisfaction* dan *Extent Of dissatisfaction*, berada direntan nilai 0,39 karena nilainya kurang dari 0,5 maka harus dianalisis guna meningkatkan pelayanan. Analisis atribut 10 (Kualitas air yang diberikan baik) , kurangnya nilai tingkat kepuasan pada atribut 10 bisa disebabkan kekeruhan dan bau air dapat dilihat pada gambar 5.10

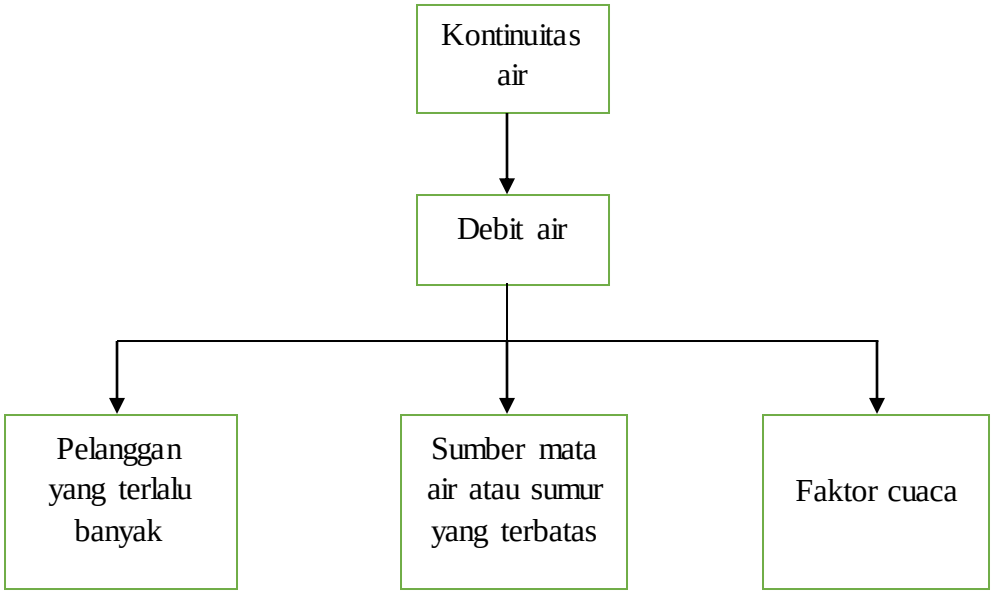


Gambar 5.10 Diagram *Root Cause Analysis* Atribut 10

Kantor pelayanan wilayah barat harus meningkatkan tingkat kepuasan pada atribut 10, kualitas air sangat berguna bagi pelanggan dalam menjalankan segala aktivitasnya, kekeruhan air dan bau air harus bisa diatasi, petugas pengolahan harusnya diberi pelatihan lebih dalam upaya mengatasi kekeruhan air.

5.2.11 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 11

Pada atribut 11 nilai tingkat kepuasan dari rentan 0 sampai 1 dapat dilihat pada tabel 4.8 Nilai *Extent Of Satisfaction* dan *Extent Of dissatisfaction*, berada direntan nilai 0,38 karena nilainya kurang dari 0,5 maka harus dianalisis guna meningkatkan pelayanan. Analisis atribut 11 (Air mengalir selama 24 jam) , kurangnya nilai tingkat kepuasan pada atribut 11 bisa disebabkan dari debit air dapat dilihat pada gambar 5.11

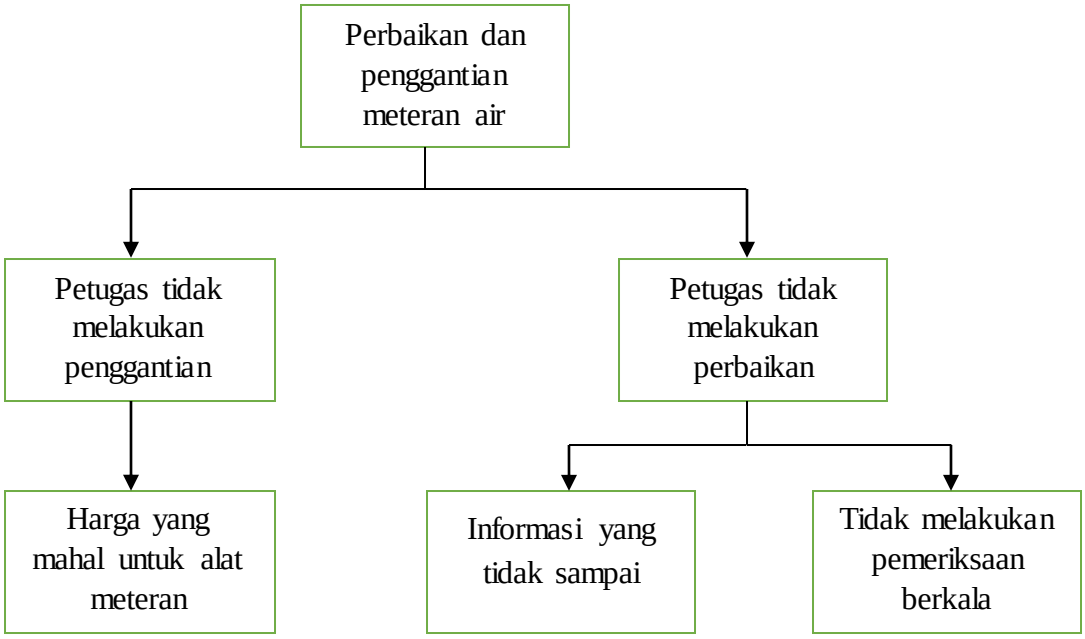


Gambar 5.11 Diagram *Root Cause Analysis* Atribut 11

Kantor pelayanan wilayah barat harus meningkatkan tingkat kepuasan pada atribut 11, kontinuitas air menjadi kebutuhan bagi pelanggan, karena pelanggan membutuhkan air setiap waktu. Kantor pelayanan wilayah barat harus mengatasi masalah kontinuitas air, salah satu caranya dengan membuat penampungan dan sumur yang banyak agar kebutuhan pelanggan terpenuhi dan merasa terpuaskan.

5.2.12 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 12

Pada atribut 12 nilai tingkat kepuasan dari rentan 0 sampai 1 dapat dilihat pada tabel 4.8 Nilai *Extent Of Satisfaction* dan *Extent Of dissatisfaction*, berada direntan nilai 0,41 karena nilainya kurang dari 0,5 maka harus dianalisis guna meningkatkan pelayanan. Analisis atribut 12 (meteran air yang rusak diperbaiki atau diganti), kurangnya nilai tingkat kepuasan pada atribut 12 dapat dilihat pada gambar 5.12

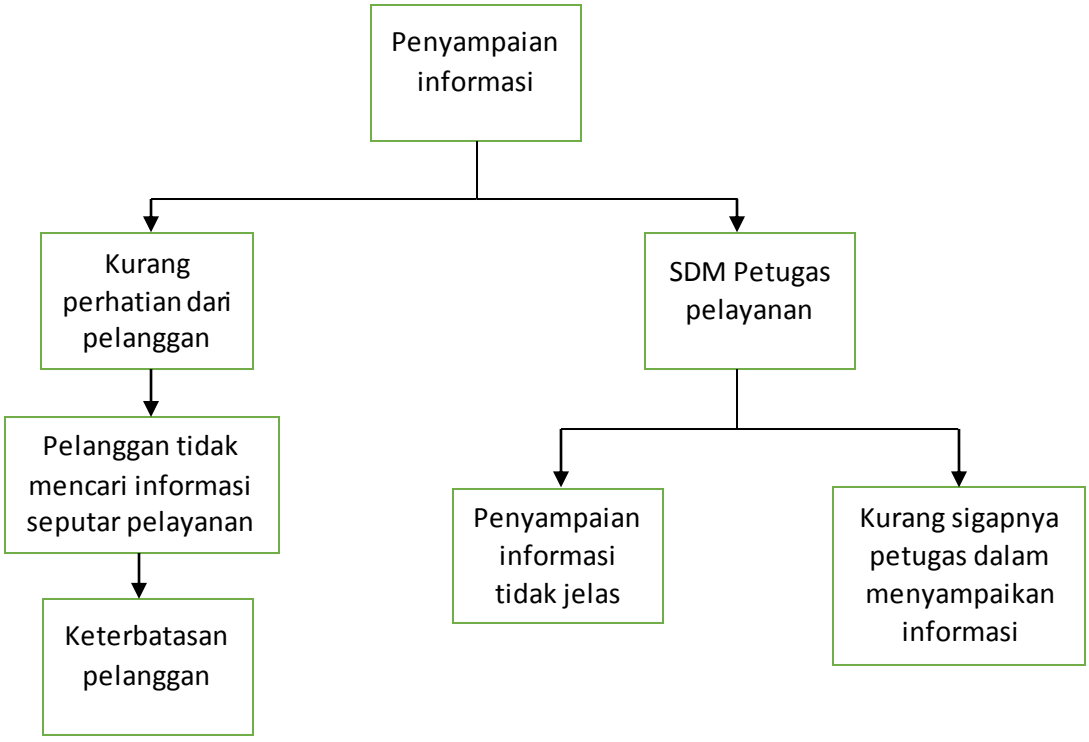


Gambar 5.12 Diagram *Root Cause Analysis* Atribut 12

Kantor pelayanan wilayah barat harus meningkatkan tingkat kepuasan pada atribut 12, perbaikan dan penggantian meteran akan sangat berguna bagi perusahaan dan pelanggan, karena meteran berfungsi menghitung jumlah air yang dikeluarkan oleh perusahaan kepelanggan, juga berguna bagi pelanggan agar mengetahui jumlah air yang dipakai dan bisa mengurangi pemakaian air yang berlebihan.

5.2.13 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 13

Pada atribut 13 nilai tingkat kepuasan dari rentan 0 sampai 1 dapat dilihat pada tabel 4.8 Nilai *Extent Of Satisfaction* dan *Extent Of dissatisfaction*, berada direntan nilai 0,42 karena nilainya kurang dari 0,5 maka harus dianalisis guna meningkatkan pelayanan. Analisis atribut 13 (petugas mampu memberikan penjelasan dan menyampaikan informasi dengan jelas), kurangnya nilai tingkat kepuasan pada atribut 13 dapat dilihat pada gambar 5.13

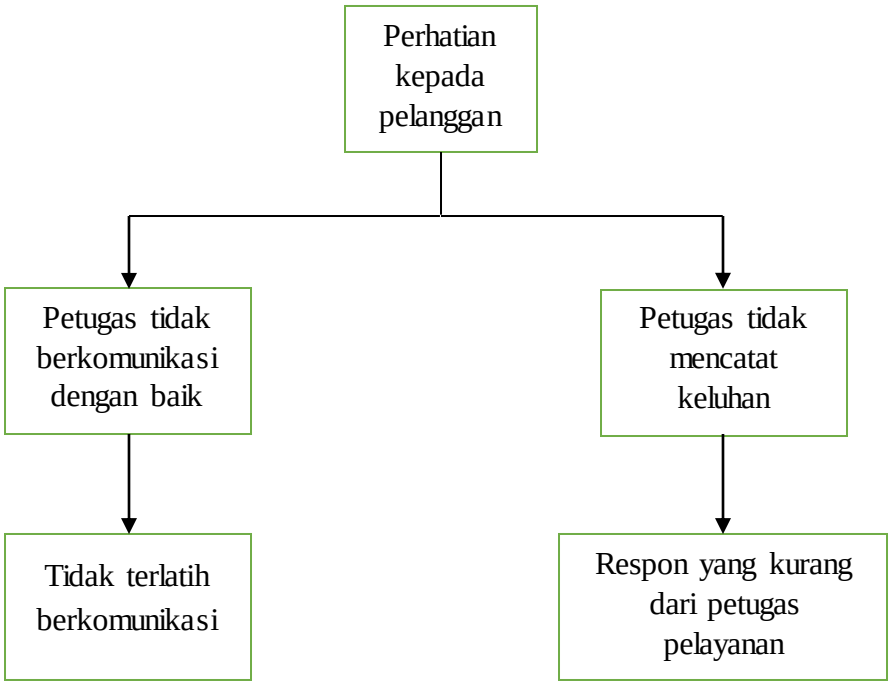


Gambar 5.13 Diagram *Root Cause Analysis* Atribut 13

Kantor pelayanan wilayah barat harus meningkatkan tingkat kepuasan pada atribut 13, penyampaian informasi harus jelas sampai kepelanggan, keterbatasan pelanggan dalam mencari informasi harus ditanggulangi oleh perusahaan dengan menyampaikan informasi melalui media yang tepat, petugas pelayanan harus sigap dalam menyampaikan informasi.

5.2.14 RCA (*Root Cause Analysis*) Pada Atribut 14

Pada atribut 14 nilai tingkat kepuasan dari rentan 0 sampai 1 dapat dilihat pada tabel 4.8 Nilai *Extent Of Satisfaction* dan *Extent Of dissatisfaction*, berada direntan nilai 0, karena nilainya kurang dari 0,5 maka harus dianalisis guna meningkatkan pelayanan. Analisis atribut 14 (petugas mampu memberikan penjelasan dan menyampaikan informasi dengan jelas), kurangnya nilai tingkat kepuasan pada atribut 14 dapat dilihat pada gambar 5.14



Gambar 5.14 Diagram *Root Cause Analysis* Atribut 14

Kantor pelayanan wilayah barat harus meningkatkan tingkat kepuasan pada atribut 14, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengetahui kebutuhan pelanggan, petugas pelayanan harus bersikap perhatian kepada pelanggan dengan cara berkomunikasi dengan baik dan mendengar keluhan-keluhan serta mencatatnya untuk kepentingan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.