

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk yang meliputi barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Natika, 2024). Kualitas pelayanan publik adalah ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik kepada masyarakat sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Konsep ini sering kali dikaitkan dengan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pelanggan dalam distribusi pelayanan (Bunka & Baharudin, 2025). Kualitas pelayanan sebagai persepsi pelanggan terhadap kinerja keseluruhan layanan yang mencakup aspek-aspek teknis, interaksi, dan lingkungan. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil layanan, tetapi juga oleh proses penyampaian layanan dan faktor-faktor emosional yang dialami pelanggan selama interaksi dengan penyedia layanan dan kepuasan pelanggan dengan memenuhi harapan pelanggan. Untuk mempertahankan, meningkatkan, dan memperluas jaringannya, penyedia layanan publik harus menjaga citra positif di masyarakat dengan menyediakan layanan berkualitas, unggul, dan aman bagi pelanggan (Putri dkk, 2024).

Salah satu lembaga yang memiliki tanggung jawab besar dalam penyediaan air bersih dan dengan sistem pengolahan air di Kota Surabaya adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada yang merupakan Badan Usaha Milik

Daerah (BUMD). PDAM Surya Sembada tidak hanya dituntut untuk menjamin ketersediaan air bersih, tetapi juga memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut meliputi keandalan pasokan air, mutu air yang layak konsumsi, daya tanggap terhadap keluhan pelanggan, kemudahan akses pelayanan, serta kejelasan informasi mengenai tarif dan gangguan teknis. Namun pada kenyataannya, PDAM Surya Sembada masih menghadapi berbagai permasalahan yang cukup kompleks. Berdasarkan hasil observasi awal terhadap 15 pelanggan, ditemukan berbagai keluhan seperti air yang sering tidak mengalir, kualitas air yang keruh, serta lambatnya respon terhadap pengaduan pelanggan. Permasalahan lain juga muncul dalam bentuk administrasi, seperti tunggakan pembayaran yang muncul tiba tiba meskipun sudah terbayar, kebocoran pipa, hingga lonjakan tagihan air tanpa penjelasan yang jelas. Keluhan yang terus berulang pada sejumlah pelanggan tersebut mengindikasikan adanya permasalahan pelayanan yang bersifat berulang dan perlu dikaji lebih lanjut dengan kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan dan kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan. Akibatnya, kepuasan pelanggan menurun dan kepercayaan pelanggan terhadap kinerja PDAM sebagai penyedia layanan publik pun melemah.

Dalam evaluasi kualitas pelayanan dapat menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD), merupakan metode kualitas yang berfokus pada pelanggan yang digunakan untuk menerjemahkan keinginan pelanggan ke dalam spesifikasi tertentu untuk suatu produk atau layanan. *Quality Function Deployment*

(QFD) melakukan pendekatan terstruktur untuk pengembangan kualitas yang melibatkan analisis sistematis dan komprehensif terhadap kepuasan pelanggan untuk memastikan bahwa layanan tersebut memenuhi harapan pelanggan (Buakum dkk., 2024). *Quality Function Deployment* (QFD) sangat erat terkait dengan para konsumen yaitu diantaranya untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, mengidentifikasi atribut yang paling memuaskan untuk pelayanan pelanggan, dan menetapkan prioritas yang akan menghasilkan layanan yang memenuhi permintaan pelanggan (Sabilah & Daonil, 2023). Sedangkan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) metode yang digunakan digunakan untuk melakukan perhitungan dalam menentukan nilai prioritas masing-masing kriteria yang digunakan dalam analisis kualitas pelayanan pelanggan (Liga Mayola dkk., 2023). Dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dapat berfokus pada pelanggan yang digunakan untuk menganalisis serta mengetahui prioritas yang paling penting pada kebutuhan kepuasan pelanggan ke dalam indikator tertentu untuk suatu layanan. Metode tersebut adalah pendekatan terstruktur untuk pengembangan analisis pelayanan yang melibatkan analisis sistematis dan komprehensif terhadap kepuasan pelanggan untuk memastikan bahwa produk akhir memenuhi harapan mereka (Buakum dkk., 2024).

Penelitian ini memakai metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) karena kedua metode tersebut saling melengkapi. *Quality Function Deployment* (QFD) digunakan terlebih dahulu untuk mengetahui kebutuhan, keinginan, dan keluhan pelanggan terhadap pelayanan

Perumda Air Minum Surya Sembada melalui *Voice of Customer*. Dari metode ini bisa diketahui atribut pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki. Setelah kebutuhan pelanggan diperoleh, *Analytical Hierarchy Process* (AHP) digunakan untuk menentukan tingkat prioritas dari setiap atribut tersebut berdasarkan tingkat kepentingannya. Penggunaan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) membantu memilih atribut mana yang harus lebih dulu diperbaiki. Dapat diketahui bahwa 2 metode tersebut menjadi salah satu metode yang dapat dipakai Perumda Air Minum Surya Sembada dalam mengevaluasi ketidakpuasan pelanggan dari pelayanan yang diberikan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan, mengidentifikasi atribut kualitas layanan agar menjadi prioritas perbaikan?
2. Bagaimana usulan perbaikan pada kualitas pelayanan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) pada Perumda Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian difokuskan pada analisis kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan terhadap layanan air bersih yang diberikan oleh perusahaan yang

Menjadi penyedia layanan air minum.

2. Responden merupakan pelanggan aktif Perumda Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya.
3. Hanya menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dalam menganalisis kualitas pelayanan.
4. Data yang digunakan merupakan data hasil riset lapangan yang terdiri dari dokumentasi, observasi, interview, dan kuesioner yang diperoleh dari responden terkait.
5. Usulan perbaikan pada penelitian ini dibatasi pada rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan dari aspek manajerial dan teknis operasional berdasarkan hasil analisis *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) tanpa mencakup tahap implementasi secara langsung.

1.4 Asumsi Penelitian

Adapun asumsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden memberikan jawaban kuesioner secara jujur dan objektif sesuai dengan pengalaman mereka terhadap layanan Perumda Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya.
2. Atribut kualitas layanan yang disusun dianggap mewakili kebutuhan dan harapan pelanggan.
3. Kondisi sistem pelayanan perusahaan selama periode penelitian dianggap relatif stabil dan tidak mengalami perubahan kebijakan yang signifikan.

4. Metode yang digunakan dianggap mampu mengidentifikasi prioritas perbaikan kualitas pelayanan secara tepat dan sistematis.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan, mengidentifikasi atribut kualitas layanan agar menjadi prioritas perbaikan,
2. Memberikan usulan perbaikan pada kualitas pelayanan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) pada Perumda Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pada ilmu Teknik Industri, khususnya pada bidang manajemen kualitas layanan melalui integrasi metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dalam analisis kepuasan pelanggan dan peningkatan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perumda Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam mengetahui atribut kualitas layanan yang menjadi prioritas perbaikan serta sebagai dasar pengambilan

keputusan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara lebih terarah dan berbasis kebutuhan pelanggan.

b. Bagi Pelanggan

Hasil penelitian diharapkan mendorong peningkatan mutu pelayanan air minum sehingga pelanggan memperoleh layanan yang lebih andal, responsif, dan sesuai dengan harapan mereka.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat berupa peningkatan pemahaman konseptual dan keterampilan analitis peneliti dalam mengintegrasikan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk mengevaluasi serta memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini digunakan untuk memetakan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik teknis dan menentukan bobot prioritas keputusan secara sistematis pada Perumda Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya.

d. Bagi Peneliti Lainnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan rujukan metodologis dalam pengembangan studi terkait analisis kualitas pelayanan, khususnya yang mengintegrasikan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) pada sektor jasa.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mengemukakan mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, asumsi penelitian, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian yang digunakan serta sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat teori-teori yang relevan guna menjawab isu-isu yang diangkat terkait kualitas pelayanan, analisis kepuasan pelanggan, serta metode yang digunakan yaitu *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metode penelitian yang digunakan, mencakup lokasi serta waktu penelitian, identifikasi variabel penelitian, teknik pengumpulan data, serta tahapan penelitian dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) yang dipakai guna mencapai tujuan penelitian selama pelaksanaannya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil pengolahan data dari kuesioner persepsi pelanggan, analisis tingkat kualitas pelayanan, serta identifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Selain itu, ditampilkan proses penerapan *Quality Function Deployment* (QFD)

untuk memetakan kebutuhan pelanggan ke dalam karakteristik teknis, kemudian dilanjutkan dengan pembobotan dan penentuan prioritas menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta rekomendasi perbaikan yang berlandaskan analisa guna menyajikan masukan ataupun peningkatan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN