

## KAJIAN KUALITAS LAYANAN AIR BERSIH DI KABUPATEN LAMONGAN

Bambang Syairudin<sup>1</sup>, Arip Rohman Soleh<sup>2</sup>, Muhammad Irfan Rizaldi<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Direktorat Kerjasama dan Pengelola Usaha (DKPU), Institut Teknologi Sepuluh November, Gedung Research Center Lt. 3 Kampus ITS Sukolilo Surabaya

Email: [dkpu@its.ac.id](mailto:dkpu@its.ac.id)

<sup>2,3</sup>Bagian Perekonomian, Sekretariat Daerah Kabupaten Lamongan Jl. K.H. Achmad Dahlan Nomor 1 Lamongan

Email: [bageko@lamongan.go.id](mailto:bageko@lamongan.go.id)

### ABSTRAK

Keberadaan mata air dan air tanah pada saat ini terus berkurang. Pemakaian air tanah juga sudah harus mulai dibatasi atau bahkan dihentikan sehubungan dengan masalah penurunan muka tanah. Layanan air bersih di Lamongan masih menghadapi beberapa tantangan, seperti krisis air bersih di beberapa kecamatan seperti kecamatan Modo, Sugio dan Kembangbahu, ketersediaan air bersih yang minim dan jauh di bawah standar di kawasan pesisir, dan rendahnya cakupan sambungan rumah dari PDAM. Metode kajian kualitas layanan air bersih di Kabupaten Lamongan ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Dalam penelitian ini jumlah responden adalah 168 orang. Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan melakukan perbaikan atribut pada penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari hasil analisis *Servqual* baik PDAM maupun non PDAM didapatkan bahwa seluruh variabel bernilai negatif atau terdapat *gap* yang artinya adanya kesenjangan antara layanan yang dirasakan oleh masyarakat (persepsi) dengan layanan yang diharapkan oleh masyarakat (ekspektasi). Dari hasil analisis IPA dapat diketahui bahwa variabel warna air masuk dalam kuadran A yang artinya perlu perhatian khusus untuk segera dilakukan perbaikan kualitas dari Pemerintah Kabupaten Lamongan.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan Air, Kepuasan Pelanggan, Air Bersih di Kabupaten Lamongan, PDAM Kabupaten Lamongan.

### ABSTRACT

*The presence of springs and groundwater is currently decreasing. Groundwater usage must also be limited or even stopped due to land subsidence issues. Clean water services in Lamongan still face several challenges, such as clean water crises in several districts like Modo, Sugio, and Kembangbahu, minimal availability of clean water well below standards in coastal areas, and low household connection coverage from the regional water company (PDAM). The method used to assess the quality of clean water services in Lamongan Regency utilized both quantitative and qualitative approaches. In this study, there were 168 respondents. The method used to measure satisfaction levels and improve attributes in this study was Importance Performance Analysis (IPA). The Servqual analysis results for both PDAM and non-PDAM showed that all variables were negative or there was a gap, indicating a disparity between the service perceived by the community (perception) and the service expected by the community (expectation). From the IPA analysis, it can be seen that the water color variable falls into quadrant A, indicating the need for special attention to promptly improve the quality by the Lamongan Regency Government.*

**Keywords:** Water Service Quality, Customer Satisfaction, Clean Water in Lamongan Regency, PDAM Lamongan Regency

## PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah berkewajiban untuk menyediakan layanan air bersih untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat<sup>1</sup>. Pemerintah juga berupaya untuk meningkatkan akses dan kualitas air minum dan sanitasi melalui berbagai program dan strategi. Untuk itu, Hal ini perlu menjadi perhatian khusus agar semua aspek pembangunan khususnya penyediaan layanan dasar dan perilaku hygiene sanitasi perlu kita pastikan keberlanjutannya untuk budaya hidup bersih dan sehat. Untuk menjamin semua masyarakat mempunyai akses terhadap air minum yang layak dan aman, pemerintah Indonesia menargetkan 100% akses air minum layak dan 15% akses air minum aman di Tahun 2020-2024.

Keberadaan mata air dan air tanah pada saat ini terus berkurang. Pemakaian air tanah juga sudah harus mulai dibatasi atau bahkan dihentikan sehubungan dengan masalah penurunan muka tanah. Studi Kualitas Air Minum Rumah Tangga (SKAMRT) Tahun 2020 menyatakan bahwa akses kualitas air minum aman sebesar 11,9%, dan 40,8% masyarakat yang menggunakan sarana air minum bersumber dari air tanah (selain sarana air minum perpipaan dan depot air minum). Selain itu sebanyak 14,8% rumah tangga di Indonesia menggunakan sumur gali untuk keperluan minum dengan tingkat risiko cemaran tinggi dan amat tinggi.

Upaya Pemerintah Pusat adalah mengarahkan strategi struktural dan non-struktural sebagai upaya peningkatan pengelolaan air berkelanjutan pada penguatan kuantitas, kualitas, kontinuitas, dan aksesibilitas sumber daya air untuk meningkatkan kesejahteraan Masyarakat. Upaya struktural adalah Menyusun kebijakan pemerintah yang bersumber dari Undang- Undang Cipta Kerja yang bersumber dari Undang-Undang Nomor 17 tahun 2019 tentang Sumber Daya Air tentang penyediaan air minum, sumber daya air, pengelolaan sumber daya air, dan irigasi. Dan strategi non-struktural Pemerintah dalam pengelolaan Sumber Daya Air Nasional adalah dengan membangun waduk untuk peningkatan kapasitas air nasional, perlindungan banjir, pasokan air baku dan irigasi, dan sumber energi hijau, yang hingga 2024 ditargetkan 57

bandungan yang akan selesai. Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Cipta Kerja yang bersumber dari Undang- Undang Nomor 17 tahun 2019 tentang Sumber Daya Air tentang penyediaan air minum, sumber daya air, pengelolaan sumber daya air, dan irigasi

Layanan air bersih di Lamongan masih menghadapi beberapa tantangan, seperti krisis air bersih di beberapa kecamatan seperti kecamatan Modo, Sugio dan Kembangbahu, ketersediaan air bersih yang minim dan jauh di bawah standar di kawasan pesisir, dan rendahnya cakupan sambungan rumah dari PDAM. Namun, ada juga beberapa upaya untuk meningkatkan layanan air bersih, seperti pembangunan SPAM Regional Mojolagres Offtake Mantup dan SPAM Karangbinangun dan Brondong. Beberapa program pemerintah Lamongan untuk meningkatkan kualitas layanan ketersediaan air bersih yaitu:

- a. Memasang Onlimo dan Sipola untuk mengawasi kualitas air Bengawan Solo
- b. Menandatangani kerjasama dengan PJT I untuk memenuhi kebutuhan air bersih perpipaan.
- c. Membangun SPAM di wilayah Mojolagres, Karangbinangun dan Brondong II.

Keseriusan Pemerintah Kabupaten Lamongan untuk terus berupaya dalam peningkatan layanan ketersediaan air bersih sebagaimana dalam Rencana Kerja Kabupaten Lamongan Tahun 2021- 2026 dalam Program bidang Infrastruktur salah satunya adalah ketersediaan air bersih bagi masyarakat lamongan. Hal ini tentunya untuk mengatasi kekurangan ketersediaan air bersih pada daerah yang rawan krisis air bersih lamongan Selatan dan juga lamongan pesisir. Beberapa program penyediaan air bersih dari Pemerintah Kabupaten yang terealisasi yaitu:

- a. Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Regional Mojokerto-Lamongan-Gresik (Mojolagres) Offtake Mantup, dengan beroperasinya air bersih akan memberi kemanfaatan bagi 500 sambungan rumah (SR) di dua desa, yakni 150 SR di Desa Glugu, Kecamatan Mantup serta 350 SR di Desa Pelang, Kecamatan Kembangbahu, dan akan berlanjut jaringan pipa menuju ke daerah Tikung.
- b. Pembangunan Sarana Air Bersih (PSAB) di Desa Sendangagung Kecamatan Paciran

Lamongan, dengan fasilitas tower setinggi 6 meter dan sumur bor 54 meter, PSAB di Desa Sendangagung mampu mencukupi kebutuhan air bersih 2000 warga.

- c. Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Pada 6 Lokasi di Kab. Lamongan dengan Dana APBN (5 lokasi) dan Dana APBD (1 lokasi), salah satunya Pamsimas Sumber Lancar Desa Sumberdadi Kecamatan Mantup mampu mengairi 160 aliran ke rumah warga setempat.
- d. Pembangunan SPAM Karangbinangun dan Brondong II sebagai realiasi Kerjasama PJT I, Pemerintah Kabupaten Lamongan, pemerintah pusat melalui BBWS Bengawan Solo serta Pemprov Jatim.
- e. Pelaksanaan program *Water for Life* yang ditempatkan di daerah pedesaan Kabupaten Lamongan yang merupakan daerah yang kekurangan air, hasil Kerjasama SIF bermitra bersama Pemerintah Kabupaten Lamongan, dengan penggalangan dana publik oleh *Metro for Children Charity* didukung oleh *Pioneer Junior College*.

Hal diatas merupakan komitmen dan mewujudkan Visi Pemerintah Kabupaten Lamongan “Terwujudnya Kejayaan Lamongan Yang Berkeadilan” dan melalui misi “Membangun infrastruktur handal dan berkeadilan yang berwawasan lingkungan” dengan 11 program unggulan / prioritas Kabupaten Lamongan tahun 2023, antara lain pendidikan berkualitas dan gratis bagi masyarakat kurang sejahtera (Perintis), Lamongan sehat, Young Entrepreneur Success (YES), Jalan Mantap dan Alus (Jamula), Lumbung Pangan Lamongan, UMKM, Pemda dan Olahraga, Gerakan membangun pariwisata ramah dan terintegrasi (Rama Sinta), Yakini Semua Sejahtera (YES), 100 persen pelayanan publik berkualitas, dan desa Berjaya.

Dalam rangka mendukung tercapainya visi, misi dan rencana pencapaian program prioritas tersebut. Khususnya mendukung lamongan sehat, 100 persen pelayanan publik berkualitas, dan desa Berjaya untuk mendukung perbaikan sanitasi dan layanan air bersih bagi Masyarakat Lamongan. Sebagaimana dijelaskan diatas bahwa Pemerintah Lamongan telah melakukan program dan kegiatan mengatasi kekurangan ketersediaan air bersih pada daerah yang rawan

kekurangan air bersih lamongan Selatan dan juga lamongan pesisir. Oleh karena itu, dalam rangka menilai tingkat kualitas layanan air bersih pada Masyarakat Lamongan diperlukan kajian terkait hal tersebut sehingga dapat diketahui tingkat ketersediaan air bersih di Masyarakat dan juga tingkat kepuasan Masyarakat terhadap layanan air bersih di Kabupaten Lamongan.

Hasil dari kegiatan tersebut diatas adalah Pemetaan tingkat kepuasan layanan dan ketersediaan air bersih di Kabupaten Lamongan. Hasil kajian dapat menjadi dasar pertimbangan Pemerintah Kabupaten Lamongan untuk merencanakan program penyediaan air bersih agar lebih tepat sasaran dan sesuai kebutuhan masyarakat sehingga sesuai dengan harapan program dan pengembangan dalam RPJMD Pemerintah Lamongan. Tujuan dari kajian Kajian Kualitas Layanan Air Bersih Di Kabupaten Lamongan adalah untuk akselerasi penyelesaian kualitas layanan air bersih dalam rangka penyediaan air bersih Kabupaten Lamongan.

## METODE

Metode kajian kualitas layanan air bersih di Kabupaten Lamongan ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif dilakukan untuk mendapatkan kriteria-kriteria yang berpengaruh untuk menentukan kualitas layanan air bersih di Kabupaten Lamongan. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali informasi mengenai faktor-faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi kualitas layanan air bersih di Kabupaten Lamongan.

Responden terdiri dari masyarakat di Kabupaten Lamongan. Jumlah kecamatan di Kabupaten Lamongan sebanyak 27 kecamatan, diharapkan responden dapat mewakili dari masing-masing kecamatan, sehingga mendapatkan gambaran terhadap kepuasan layanan air bersih di setiap kecamatan.

Batas minimum jumlah responden adalah 5 kali jumlah dari parameter observasi (Sugiyono, 2017). Sementara itu, dalam teori *Rule of Thumb* menentukan besaran sampel minimum adalah sebanyak 5 hingga 10 kali variabel yang diamati (indikator). Merujuk pada pendapat Hair, (2006) dan *Rule of Thumb* ukuran sampel dalam penelitian harus memiliki jumlah sampel minimum lima kali jumlah pertanyaan yang

dianalisis. Dalam penelitian ini ada 10 variabel yang perlu diteliti.

**Jumlah responden = 5 x jumlah variabel**

**Jumlah responden = 5 x 10**

**Jumlah responden = 50 responden**

Dari perhitungan diatas, jumlah responden yang diteliti yaitu minimal 50 responden. Dalam penelitian ini jumlah responden adalah 168 orang yang artinya sudah memenuhi syarat besaran sampel minimum.

Untuk dapat mencapai tujuan, maka dibuat kuesioner sebagai alat untuk mengukur informasi yang diinginkan baik mengenai kriteria-kriteria yang mempengaruhi pengembangan layanan air bersih di Kabupaten Lamongan juga informasi tentang permasalahan-permasalahan yang terjadi di lapangan serta masukan masyarakat kepada pelaku Pemerintah Kabupaten Lamongan. Penentuan kriteria untuk kuesioner diperoleh dari kumpulan beberapa referensi penelitian sebelumnya dan didapatkan 10 variabel kepuasan dan harapan yang diisi responden sebagai pertimbangan untuk menentukan kriteria-kriteria yang mempengaruhi perkembangan layanan air bersih di Kabupaten Lamongan.

#### **Model Kualitas Layanan (*SERVQUAL*)**

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service quality yang telah dikembangkan oleh Parasuraman (Indrawati & Pattinama, 2021).

Layanan adalah proses interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan (Gronroos, 2014). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2014). Menurut Tjiptono (2014) Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

*Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima

(Purwanto, 2020). *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Jadi kesimpulan dari kualitas pelayanan adalah penilaian yang diberikan pelanggan dari membandingkan kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan itu sendiri.

#### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Konsep kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh Parasuraman adalah *SERVQUAL*. Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013) sebagai berikut:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Dimensi assurance terdiri dari empat subdimensi, yaitu: *Competence* (kompetensi), *Credibility* (kredibilitas), *Courtesy* (kesopanan), dan *Security* (keamanan/keselamatan)

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Dimensi *empathy* terdiri dari tiga sub dimensi, yaitu: *Access* (akses), *Communication* (komunikasi), dan *Understanding customer* (mengerti pelanggan).

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang yang dihasilkan dari perbandingan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan dengan harapan dari pelanggan. Ada faktor-faktor pendorong kepuasan konsumen menurut Handi Irawan (2002), meliputi:

1. Kualitas produk
2. *Service Quality*
3. Faktor emosional
4. Kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa

Menurut Indrasari (2019), untuk mengukur kepuasan pelanggan dapat dilihat dari:

1. *Experience*
2. *Expectation*
3. *Overall Satisfaction*

Sedangkan menurut Wijaya (2018) bahwa kepuasan konsumen suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan konsumen sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi konsumen terhadap jasa tersebut setelah konsumen merasakan kinerja jasa tersebut.

SERVQUAL merupakan pemilihan skala yang ringkas namun memiliki tingkat dan kebenaran yang cukup tinggi yang dapat manajemen perusahaan gunakan agar lebih mengerti bagaimana persepsi konsumen dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikannya. Sebagai pengguna jasa (bukan penyedia jasa), bagian dari konsensus bahwa harapan pelanggan (*customer expectation*) memainkan peranan yang penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan pelanggan. Konsep SERVQUAL digunakan untuk menghitung gap antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang dikurangi dengan nilai ekspektasi atau harapan pelanggan.

Dua instrumen penelitian utama yang telah dikembangkan dari tahun ke tahun untuk meneliti kualitas dan kepuasan konsumen pada industri jasa pelayanan adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan SERVQUAL. IPA adalah prosedur untuk

menunjukkan kepentingan relatif dari berbagai atribut dan kinerja suatu organisasi atau perusahaan, produk, dalam menentukan atribut-atribut yang mendasar.

Metode IPA merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif (Algifari, 2016). Model IPA diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James. Model ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai “*quadrant analysis*”, (Deo et al., 2017).

IPA digunakan sebagai alat untuk mengembangkan strategi manajemen perusahaan. Dalam esensinya, IPA mengkombinasikan pengukuran pada dimensi ekspektasi dan kepentingan ke dalam 2 grid. Kemudian, kedua dimensi tersebut diplotkan ke dalam nilai kepentingan sebagai sumbu vertikal sedangkan nilai ekspektasi sebagai sumbu diagonal. Kemudian, menggunakan nilai rata-rata yang terdapat pada dimensi kepentingan dan ekspektasi itu sebagai pusat pemotongan garis.

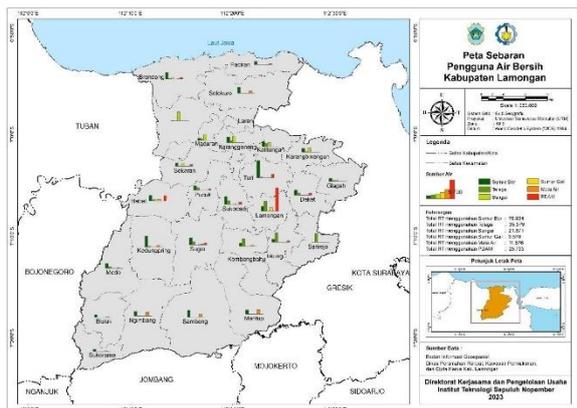
Menurut Philip Kotler analisis arti penting-kinerja (*importance-performance analysis*) dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Martilla dan James dalam Zeithaml et, al., (1985) menyarankan penggunaan metode *Importance-Performance Analysis* dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa.

Menurut Behara dan Chase (1992) dalam Fitzsimmons, et, al., (1991), *Quality Function Deployment* (QFD) didefinisikan sebagai sistem untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam persyaratan perusahaan yang memadai pada setiap tahap, dari riset ke desain dan pengembangan produksi, pabrikasi, distribusi, instalasi, dan pemasaran, penjualan, dan layanan. Konsep QFD yang diterapkan yaitu dengan menggunakan instrumen *servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman (1985) untuk memasukkan input pelanggan (*customer input*) ke dalam proses desain pelayanan dengan memfokuskan pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Menurut Wijaya (2018), teknik penyajian penjabaran fungsi kualitas (*Quality Function Deployment*) memiliki beberapa matriks yang disebut matriks korelasi, atau biasa disebut sebagai *house of quality* (HOQ). Matriks ini berisi penjelasan mengenai kebutuhan dan keinginan pelanggan dan langkah-langkah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan tersebut.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Sumber air bersih di Kabupaten Lamongan pada tahun 2019 terdiri dari sumur bor, telaga, sungai, sumur gali, mata air, dan PDAM, dengan sebaran pengguna air bersih pada setiap kecamatan ditunjukkan oleh Gambar 4.1. Jumlah pengguna air berdasarkan sumber air pada setiap kecamatan direpresentasikan dengan diagram batang. Warna hijau tua merupakan jumlah pengguna air bersih menggunakan sumur bor, warna hijau muda merupakan jumlah pengguna air bersih menggunakan telaga, Warna hijau kekuning-kuningan merupakan jumlah pengguna air bersih menggunakan sungai, warna kuning merupakan jumlah pengguna air bersih menggunakan sumur gali, warna oranye merupakan jumlah pengguna air bersih menggunakan mata air, warna merah merupakan jumlah pengguna air bersih menggunakan PDAM. Pengguna air bersih terbanyak bersumber dari sumur bor yaitu sebesar 76.934 RT, sedangkan pengguna air bersih paling sedikit bersumber dari sumur gali.



Gambar 1. Peta sebaran air bersih Kabupaten Lamongan

Responden dari hasil survey online mempunyai karakteristik sebagai berikut:

1. Usia responden paling banyak sekitar umur 30-50 tahun.
2. Jenis kelamin responden didominasi oleh laki-laki. Sekitar 53% dari 168 responden

adalah laki-laki dan sisanya adalah perempuan.

3. Sumber air bersih yang digunakan oleh masyarakat Kabupaten Lamongan didominasi oleh PDAM dengan persentase sekitar 38% dan sisanya adalah hibah air bersih program pemerintah (SPAM, sumur bor), sumur gali, sumber mata air.

Responden tersebar diberbagai kecamatan di Kabupaten Lamongan, jumlah responden paling banyak adalah dari Kecamatan Lamongan sebanyak 34,9%, dan sisanya dari kecamatan lainnya. Ada beberapa kecamatan yang tidak ada respondennya seperti kecamatan Modo dan Sekaran.

Hasil uji validitas dapat diketahui bahwa semua variabel dapat dikatakan valid karena tidak ada *r* hitung lebih kecil dari *r* tabel. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa untuk PDAM didapatkan hasil *r* hitung 0,90 untuk PDAM dan 0,92 untuk NonPDAM lebih besar dari *r* tabel yaitu 0,151. Selanjutnya untuk uji reliabilitas didapat nilai alpha sebesar 0,925 atau 92,5% untuk PDAM dan 0,927 atau 92,7% untuk NonPDAM lebih besar daripada alpha 80%. Dengan demikian, data kuesioner ini dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisa ini.

Selanjutnya setelah data kuesioner diatas memenuhi hasil uji validitas dan reliabilitas, dengan hasil bahwa data kuesioner tersebut valid dan dapat dipercaya untuk digunakan sebagai data dalam penelitian ini. Maka selanjutnya data tersebut digunakan untuk analisis nilai kesenjangan (*gap*) dengan metode *servqual* untuk menentukan tingkat kesenjangan antara persepsi yang diterima dengan harapan (ekspektasi) yang diinginkan.

Tabel 1 Hasil Analisa Servqual PDAM

Kode	Kriteria	Persepsi	Ekspektasi	Gap
B.1	Rasa Air	2.853	3.405	-0.552
B.2	Warna Air	2.742	3.374	-0.632
B.3	Bau Air	2.945	3.393	-0.448
B.4	Kelancaran debit per tahun	2.914	3.436	-0.521
B.5	Ketersediaan air dalam 24 jam	3.000	3.491	-0.491
B.6	Kemudahan mendapatkan akses air bersih	3.067	3.503	-0.436
B.7	Respon layanan terhadap pengaduan	2.757	3.291	-0.535

Kode	Kriteria	Persepsi	Ekspektasi	Gap
B.8	Kemudahan mendapatkan informasi	2.684	3.230	-0.546
B.9	Tarif air bersih	2.706	3.157	-0.451
B.10	Tarif pemasangan sambungan baru	2.686	3.157	-0.471

Berdasarkan hasil analisa *servqual* sesuai tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel layanan terdapat gap atau kesenjangan antara layanan yang dirasakan oleh masyarakat (persepsi) dengan layanan yang diharapkan oleh masyarakat (ekspektasi). Tingkat kesenjangan kepuasan pengguna jasa layanan kerjasama profesional antara persepsi dan ekspektasi yang paling besar adalah B.2 (kemampuan memberikan layanan yang cepat (responsif) atas permintaan masyarakat) dan gap besar lainnya yaitu B.1 (rasa air), B.8 (kemudahan mendapatkan informasi), B.7 (respon layanan terhadap pengaduan). Hal ini tentunya berkesesuaian dengan apa yang sudah disampaikan dalam latar belakang penelitian ini bahwa adanya complain terkait kualitas layanan air bersih Kabupaten Lamongan. Hal tersebut harus menjadi perhatian khusus bagi Pemerintah Kabupaten Lamongan untuk Menyusun strategi program layanan air bersih Kabupaten Lamongan kedepan untuk dapat menyelesaikan permasalahan tersebut.

Selanjutnya setelah data kuesioner diatas memenuhi hasil uji validitas dan reliabilitas, dengan hasil bahwa data kuesioner tersebut valid dan dapat dipercaya untuk digunakan sebagai data dalam penelitian ini. Maka selanjutnya data tersebut digunakan untuk analisis nilai kesenjangan (gap) dengan metode *servqual* untuk menentukan tingkat kesenjangan antara persepsi yang diterima dengan harapan (ekspektasi) yang diinginkan.

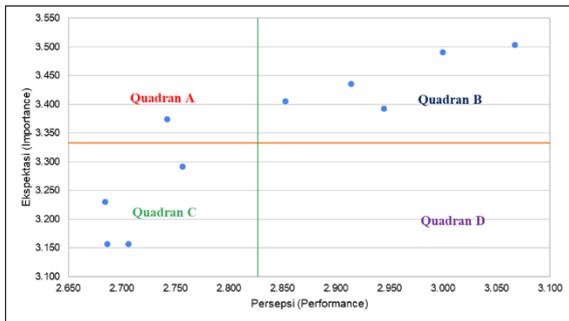
Tabel 2. Hasil analisa *servqual* non-PDAM

Kode	Kriteria	Persepsi	Ekspektasi	Gap
B.1	Rasa Air	2.869	3.423	-0.554
B.2	Warna Air	2.756	3.381	-0.625
B.3	Bau Air	2.964	3.411	-0.446
B.4	Kelancaran debit per tahun	2.929	3.446	-0.518
B.5	Ketersediaan air dalam 24 jam	3.000	3.500	-0.500

Kode	Kriteria	Persepsi	Ekspektasi	Gap
B.6	Kemudahan mendapatkan akses air bersih	3.077	3.524	-0.446
B.7	Respon layanan terhadap pengaduan	2.758	3.308	-0.550
B.8	Kemudahan mendapatkan informasi	2.682	3.248	-0.567
B.9	Tarif air bersih	2.709	3.177	-0.468
B.10	Tarif pemasangan sambungan baru	2.684	3.184	-0.500

Berdasarkan hasil analisa *servqual* sesuai tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel layanan terdapat gap atau kesenjangan antara layanan yang dirasakan oleh masyarakat (persepsi) dengan layanan yang diharapkan oleh masyarakat (ekspektasi). Tingkat kesenjangan kepuasan pengguna jasa layanan kerjasama profesional antara persepsi dan ekspektasi yang paling besar adalah B.2 (kemampuan memberikan layanan yang cepat (responsif) atas permintaan masyarakat) dan gap besar lainnya yaitu B.1 (rasa air), B.8 (kemudahan mendapatkan informasi), B.7 (respon layanan terhadap pengaduan). Hal ini tentunya berkesesuaian dengan apa yang sudah disampaikan dalam latar belakang penelitian ini bahwa adanya complain terkait kualitas layanan air bersih Kabupaten Lamongan. Hal tersebut harus menjadi perhatian khusus bagi Pemerintah Kabupaten Lamongan untuk Menyusun strategi program layanan air bersih Kabupaten Lamongan kedepan untuk dapat menyelesaikan permasalahan tersebut.

Berdasarkan analisa gap *servqual* diatas, didapatkan bahwa semua variabel terkait layanan air bersih mempunyai perbedaan atau gap antara persepsi dan ekspektasi. Namun hal tersebut belum tentu dapat mencerminkan variabel apa saja yang sesungguhnya dibutuhkan oleh masyarakat Kabupaten Lamongan. Untuk mendapatkan variabel tersebut dibutuhkan analisa *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui variabel yang dibutuhkan dan memiliki tingkat kepuasan masyarakat paling rendah.



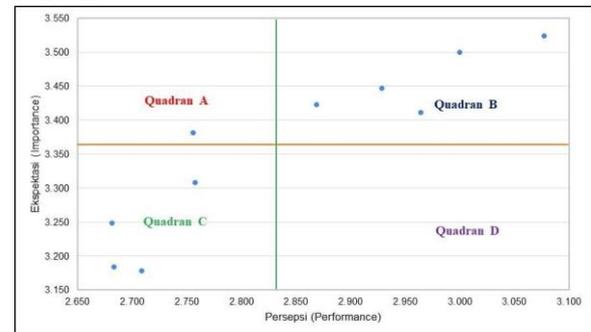
Gambar 2. Grafik Kartesius IPA PDAM

Dalam analisa ini digunakan diagram kartesius yang terbagi atas empat kuadran dengan batas rata-rata X dan Y sebesar (2,835 ; 3,344) diperoleh diagram kartesius IPA seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5.2. Berdasarkan analisis IPA dengan diagram kartesius sebagaimana pada Gambar xx maka hasil klasterisasi variabel berdasarkan empat kuadran yaitu kuadran A yang merupakan variabel dengan prioritas tinggi untuk segera ditangani (*concentrate here*), kuadran B merupakan variabel yang harus dipertahankan (*keep up the good work*), kuadran C merupakan kumpulan variabel yang prioritas rendah (*low priority*), dan kuadran D merupakan variabel yang layanan sudah berlebih (*possible overskill*). Dengan klasterisasi ini, dapat diperoleh gambaran posisi masing-masing variabel layanan yang diterima oleh masyarakat, dengan demikian Pemerintah Kabupaten Lamongan dapat mencari solusi untuk menangani hal tersebut.

Variabel-variabel dalam kuadran C adalah prioritas rendah untuk dilakukan peningkatan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan dimana tidak terlalu signifikan untuk dilakukan perbaikan saat ini, walaupun tetap harus dilakukan peningkatan kualitas layanan pada variabel tersebut karena masih ada gap kesenjangan antara persepsi dengan harapan masyarakat. Dalam analisis IPA untuk PDAM tidak terdapat variabel didalam kuadran D. dengan demikian, dari variabel yang masuk dalam kategori A akan menjadi voice of customer dalam analisa *Quality Function Deployment* (QFD) untuk mendapatkan prioritas respon teknis dari Pemerintah Kabupaten Lamongan.

Berdasarkan analisa gap *servqual* diatas, didapatkan bahwa semua variabel terkait layanan air bersih mempunyai perbedaan atau gap antara persepsi dan ekspektasi. Namun hal tersebut belum tentu dapat mencerminkan

variabel apa saja yang sesungguhnya dibutuhkan oleh masyarakat Kabupaten Lamongan. Untuk mendapatkan variabel tersebut dibutuhkan analisa *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui variabel yang dibutuhkan dan memiliki tingkat kepuasan masyarakat paling rendah.



Gambar 3. Grafik Kartesius IPA NonPDAM

Dalam analisa ini digunakan diagram kartesius yang terbagi atas empat kuadran dengan batas rata-rata X dan Y sebesar (2,843 ; 3,360) diperoleh diagram kartesius IPA seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5.3. Berdasarkan analisis IPA dengan diagram kartesius sebagaimana pada Gambar xx maka hasil klasterisasi variabel berdasarkan empat kuadran yaitu kuadran A yang merupakan variabel dengan prioritas tinggi untuk segera ditangani (*concentrate here*), kuadran B merupakan variabel yang harus dipertahankan (*keep up the good work*), kuadran C merupakan kumpulan variabel yang prioritas rendah (*low priority*), dan kuadran D merupakan variabel yang layanan sudah berlebih (*possible overskill*). Dengan klasterisasi ini, dapat diperoleh gambaran posisi masing-masing variabel layanan yang diterima oleh masyarakat, dengan demikian Pemerintah Kabupaten Lamongan dapat mencari solusi untuk menangani hal tersebut.

Variabel-variabel dalam kuadran C sebagaimana Tabel 5.9 diatas adalah prioritas rendah untuk dilakukan peningkatan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan dimana tidak terlalu signifikan untuk dilakukan perbaikan saat ini, walaupun tetap harus dilakukan peningkatan kualitas layanan pada variabel tersebut karena masih ada gap kesenjangan antara persepsi dengan harapan masyarakat. Dalam analisis IPA untuk sumber air bersih nonPDAM tidak terdapat variabel didalam kuadran D. dengan demikian, dari variabel yang masuk dalam kategori A akan menjadi voice of customer dalam analisa *Quality Function Deployment*

(QFD) untuk mendapatkan prioritas respon teknis dari Pemerintah Kabupaten Lamongan.

Berdasarkan analisis IPA diatas, variabel-variabel yang terdapat dalam kuadran A yang harus mendapatkan prioritas utama untuk diperbaiki dan dicarikan solusi yang tepat oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan air bersih kepada masyarakat. Variabel-variabel yang akan dianalisa lebih lanjut yang masuk dalam kuadran A dan B yaitu:

- a. Warna air (B.2)
- b. Rasa air (B.1)
- c. Bau air (B.3)
- d. Kelancaran debit per tahun (B.4)
- e. Ketersediaan air dalam 24 jam (B.5)
- f. Kemudahan mendapatkan akses air bersih (B.6)
- g. Respon layanan terhadap pengaduan (B.7)
- h. Kemudahan mendapatkan informasi (B.8)
- i. Tarif air bersih (B.9)
- j. Tarif pemasangan sambungan baru (B.10)

Untuk mencari solusi yang tepat dalam peningkatan kualitas layanan tersebut dengan menggunakan metode *Quality Function Development* (QFD). QFD adalah teknik visualisasi terbaik yang mampu mengidentifikasi keinginan konsumen yang sesungguhnya, yang merupakan praktik untuk merancang suatu proses tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas layanan QFD berfungsi menterjemahkan harapan dan keinginan pelanggan pada kualitas.

## KESIMPULAN

Berdasarkan data dan informasi yang telah diolah dan dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Lamongan tahun 2022, cakupan pelayanan air bersih di Kabupaten Lamongan mencapai 66,36%. Artinya, sekitar 66,36% penduduk Kabupaten Lamongan memiliki akses terhadap air bersih.
2. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas, diketahui bahwa semua variabel dalam kuesioner ini dapat dikatakan valid dan dapat dipercaya.

3. Dari hasil analisis *Servqual* baik PDAM maupun non PDAM didapatkan bahwa seluruh variabel bernilai negatif atau terdapat *gap* yang artinya adanya kesenjangan antara layanan yang dirasakan oleh masyarakat (persepsi) dengan layanan yang diharapkan oleh masyarakat (ekspektasi).
4. Dari hasil analisis IPA dapat diketahui bahwa variabel warna air masuk dalam kuadran A yang artinya perlu perhatian khusus untuk segera dilakukan perbaikan kualitas dari Pemerintah Kabupaten Lamongan.
5. Hasil analisis QFD

## REKOMENDASI

Adapun saran yang dapat disampaikan penulis sehubungan dengan penelitian yaitu pemerintah sebaiknya memanfaatkan sarana dan prasarana teknologi informasi yang terbaru untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Disarankan kepada pengelola air bersih di Kabupaten Lamongan memberikan pelayanan terbaik seperti kemudahan dalam bertransaksi, kebutuhan air selalu berjalan dengan baik, dan layanan informasi terbaru kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa aman, nyaman, dan puas dalam menggunakan air bersih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan indeks kepuasan metode IPA dan MODEL KANO. BFFE.*
- Deo, P. G., Sanjaya, R., & Gandajaya, L. (2017). Analisis kualitas layanan lazada dengan menggunakan metode e-servqual dan IPA. *Journal of Accounting and Business Studies*, 2(1).
- Gronroos, C. (2014). *Service Management And Marketing: A Customer Relationship Management Approach (2nd ed)*. John Wiley and Sons, Ltd.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Indrawati, L., & Pattinama, M. M. (2021). Brand Image, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di dalam Pengaruhnya Terhadap Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Dana. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 8(1).16-21.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Purwanto, A. (2020). *The Effect of Religiosity and Service Quality on Job Satisfaction: A Case Study of MSME Employess. International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.
- Wijaya, H. (2018). *Analisis Data Kualitatif: Ilmu Pendidikan Teologi*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.