

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki wilayah yang sebagian besar dikelilingi oleh perairan dengan sumber daya alam yang melimpah salah satunya adalah air. Kebutuhan akan air menjadi hal yang sangat penting untuk menunjang kelangsungan makhluk hidup terutama manusia (Purba *et al.*, 2019). Air sebagai peranan penting dalam kehidupan sehari-hari terutama pada penggunaan rumah tangga yang cukup banyak memerlukan air sebagai aspek kehidupan. Pastinya air tersebut telah memenuhi standar kesehatan, seperti air yang tidak berbau, tidak berwarna, tidak berasa dan layak untuk dikonsumsi (Samin *et al.*, 2024). Demikian pula air digunakan sebagai kebutuhan mandi, mencuci, memasak dan lain-lain (Pendong *et al.*, 2019).

Seiring berjalannya waktu, tingkat pertumbuhan penduduk kian bertambah diiringi dengan pertumbuhan ekonomi termasuk kemajuan pembangunan dan peningkatan standar hidup mengakibatkan permintaan terhadap air bersih terus bertambah (Siregar *et al.*, 2019). Muliana (2022) menyatakan air bersih merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat untuk menjaga standar hidup yang sehat. Ketersediaan air bersih yang mudah diakses, terjangkau, dan berkelanjutan menjadi aspek penting bagi semua orang baik di daerah perkotaan maupun pedesaan.

Semakin tingginya tuntutan terhadap pelayanan publik, pelanggan tidak hanya menginginkan kebutuhan mereka yang terpenuhi, melainkan juga mengharapkan pelayanan yang berkualitas, seperti ketersediaan air bersih yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (Yulianti & Wahdah, 2018). Untuk

memperoleh air yang berkualitas dan memenuhi standar air minum, diperlukan proses pengolahan yang dapat memastikan kualitas air yang diharapkan. Dalam UUD 1945 pasal 33 Ayat (3) disebutkan bahwa “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar besarnya kemakmuran rakyat”.

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) memiliki peran penting dalam penyediaannya. PDAM menurut Yuliarmi (dalam Hartono *et al.*, 2023) merupakan sebuah badan usaha yang bertanggung jawab dalam mengelola serta menyediakan layanan air minum bagi masyarakat. Sebagai penyedia layanan air bersih, PDAM berada di bawah pengawasan serta pemantauan pihak eksekutif dan legislatif di tingkat daerah (Nofyat & Ambarita, 2018). Tersedianya air yang berkualitas memiliki dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan dan lingkungan. PDAM merupakan perwujudan sarana persediaan air bersih di Indonesia sehingga kualitas dalam layanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

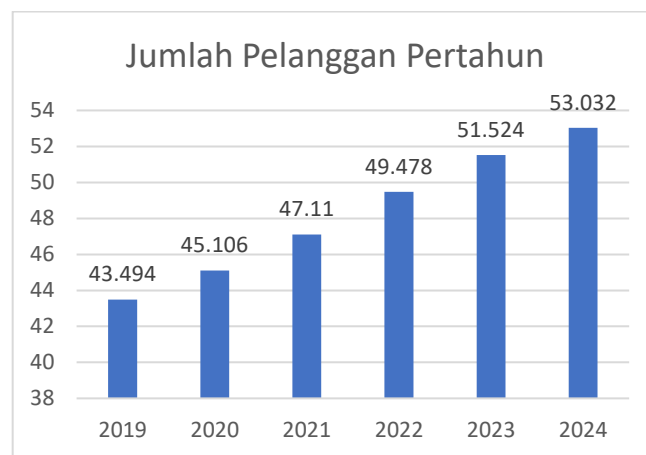
Semakin meningkatnya harapan pelanggan terhadap pelayanan yang berkualitas maka semakin penting bagi pemerintah untuk memenuhi harapan tersebut. Kualitas pelayanan menurut Kotler & Keller (2009) merupakan metode yang diterapkan oleh badan usaha untuk meningkatkan kualitas secara berkelanjutan dalam proses, produk, dan layanan yang dihasilkan perusahaan. Kualitas dalam layanan sendiri bertujuan untuk menyesuaikan kebutuhan yang dapat dirasakan oleh pelanggan langsung dan meningkatkan kepuasan serta memenuhi harapan pelanggan (Budiarno *et al.*, 2022).

Dayanti *et al.* (2023) menyatakan kualitas layanan didefinisikan sebagai kesenjangan antara kenyataan dan harapan pelanggan mengenai layanan yang diterima. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan maka layanan tersebut dianggap memuaskan atau berkualitas baik. Sebaliknya, ketika realitas layanan tidak memenuhi ekspektasi maka kualitasnya dinilai kurang memuaskan. Dalam hal ini, seperti yang ditegaskan oleh Ibrahim & Arifuddin (2022) kualitas layanan sangat ditentukan oleh sejauh mana penyedia layanan mampu merespons dan memenuhi harapan dari pelanggan secara konsisten.

Kepuasan menurut Prasetyo (2023) merujuk pada perasaan gembira yang dialami seseorang saat menerima suatu produk atau layanan setelah membandingkannya dengan harapan mereka. Dalam konteks pelanggan PDAM, kepuasan masyarakat terlihat dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia dan pengelola air bersih sehingga apabila pelanggan merasa tidak puas maka dapat mengajukan keluhan kepada pihak PDAM bahwa pelayanan yang diberikan tidak memenuhi kebutuhan. Apabila keluhan dari pelanggan tidak segera ditangani akan mengakibatkan rendahnya kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

PDAM Tirta Agung merupakan Perusahaan Daerah Air Minum yang berada di Kabupaten Temanggung yang bertanggung jawab atas distribusi air bersih dengan harapan mampu menyelenggarakan pelayanan air bersih untuk memenuhi kebutuhan air bersih secara layak dan berkelanjutan bagi masyarakat Kabupaten Temanggung. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nugroho *et al.* (2013) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Baru oleh PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung” menyatakan bahwa dalam konsep pelayanan telah

menerapkan dengan baik untuk pelanggan baru terutama memberikan pelayanan registrasi dan pemasangan baru. Namun hasil dari penelitian menyatakan pelanggan baru masih merasa pelayanan yang diberikan belum maksimal karena beberapa masalah terkait ketepatan waktu serta ketidaksamaan biaya pemasangan antar pelanggan.

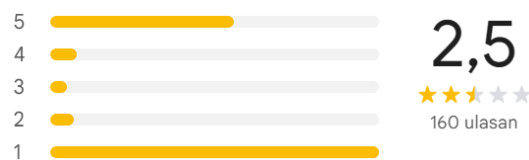


Gambar 1. 1 Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Agung Per Desember

Sumber: PDAM Tirta Agung Temanggung

Berdasarkan informasi dari data rekapitulasi jumlah pelanggan meter terpasang PDAM Tirta Agung per Desember pada tahun 2019 sebanyak 43.494, kemudian tahun 2020 sebanyak 45.106, tahun 2021 sebanyak 47.110, tahun 2022 sebanyak 49.478, tahun 2023 sebanyak 51.524, dan 2024 sebanyak 53.032 pelanggan. Jumlah pelanggan dari tahun 2019 hingga tahun 2024 dapat dikatakan bahwa peminat layanan PDAM mengalami kenaikan jumlah pelanggan sebesar dua ribu dari tahun ke tahun. Dari penelitian terdahulu peminat pada sambungan baru semakin meningkat dari tahun ke tahun. Kenaikan ini bertambah seiring pertumbuhan penduduk dan pembangunan perumahan baru yang kian bertambah sehingga membutuhkan layanan PDAM untuk penggunaan saluran air bersih.

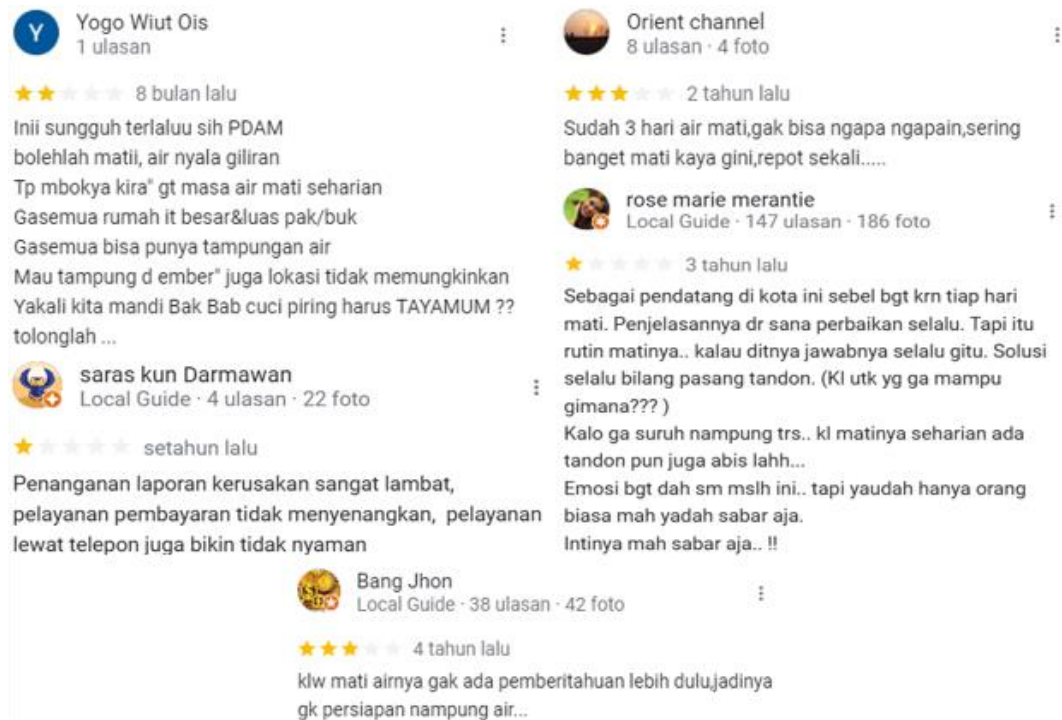
Banyaknya masyarakat yang berlangganan pemasangan sambungan baru, pada kenyataan yang ada di lapangan setelah berlangganan selama bertahun-tahun ditemukan bahwa pelanggan masih mengalami kendala dalam penggunaannya. Meskipun setiap tahun masyarakat yang berlangganan semakin bertambah namun kualitas yang diperoleh masih dikeluhkan oleh masyarakat terkait dengan pendistribusian layanan air bersih yang diberikan oleh PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung. Hal ini dibuktikan dengan ulasan pada *Google Maps* yang merupakan salah satu sarana penyampaian pendapat pelanggan agar dapat memberikan penilaian atas pelayanan yang dirasakan sehingga dapat memengaruhi citra dari pihak yang dituju.



Gambar 1. 2 Rating PDAM Tirta Agung

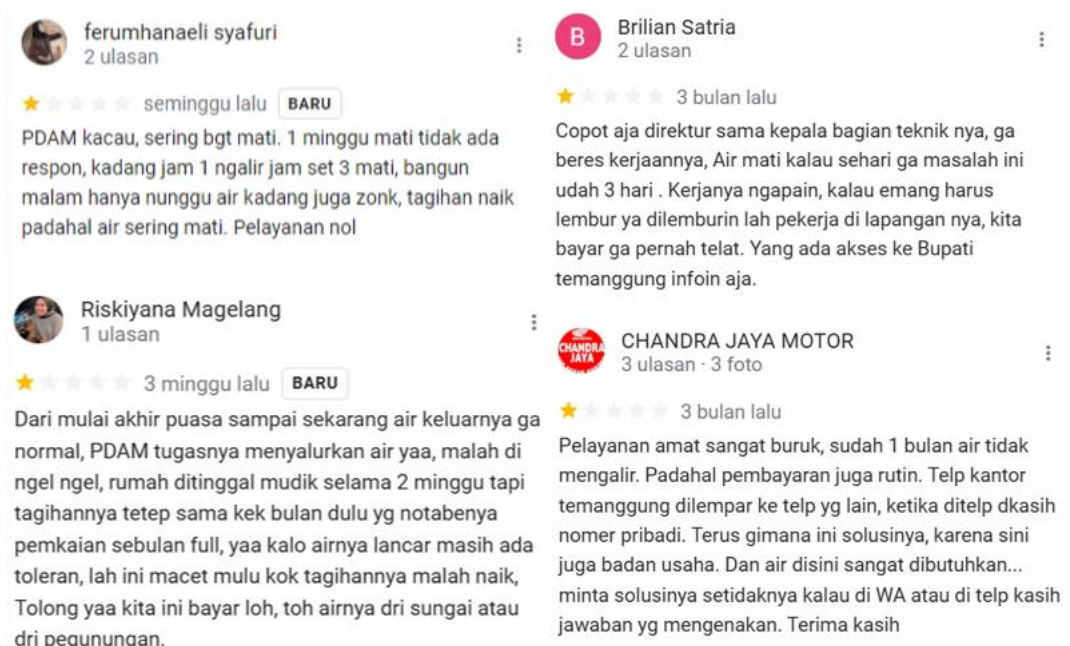
Sumber: *Google Maps*

Website Google Maps diketahui bahwa PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung mendapatkan rating rendah senilai 2,5 dengan 160 ulasan. Keseluruhan penilaian yang dilakukan oleh para pelanggan di mana angka yang bernilai baik didapatkan pada bintang 5, sedangkan angka terendah paling banyak didapatkan pada bintang 1 diikuti oleh bintang 2, 3, dan 4 yang memiliki artian penilaian kurang memuaskan. Dari rating tersebut membuktikan bahwa rating yang dimiliki dapat dikatakan pelayanannya belum mencapai harapan para pelanggan PDAM Tirta Agung.



Gambar 1. 4 Ulasan Pelanggan PDAM Tirta Agung Tahun 2020 - 2023

Sumber: *Google Maps*



Gambar 1. 3 Ulasan Pelanggan PDAM Tirta Agung Tahun 2024

Sumber: *Google Maps*

PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung telah berupaya memberikan pelayanan terbaik dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat pelanggan. Namun, berdasarkan ulasan pelanggan dari tahun 2020 hingga 2024 terdapat pernyataan yang sama terkait permasalahan air sehingga dapat dikatakan bahwa konsistensi pada ulasan tersebut rata-rata pelanggan memberikan rating bintang satu yang menggambarkan kurang optimalnya kualitas layanan. Salah satu keluhan utama yang sering muncul adalah aliran air yang tidak mengalir secara tiba-tiba tanpa pemberitahuan sebelumnya sehingga pelanggan tidak memiliki persediaan air untuk menjalankan aktivitas sehari-hari. Pelanggan lain juga menyampaikan keluhan terkait debit air yang cenderung sangat kecil, baik pada malam hari maupun siang hari yang tentu saja mengganggu kenyamanan penggunaan.

Keluhan lainnya datang dari pelanggan yang merasa tidak menggunakan air selama beberapa minggu, namun tetap menerima tagihan dengan nominal yang sama seperti bulan sebelumnya. Tidak hanya itu, lambatnya penanganan kebocoran serta respon teknis yang kurang sigap turut menambah ketidakpuasan pelanggan. Respon yang diberikan oleh pihak terkait sering kali tidak memberikan kejelasan mengenai waktu penyelesaian masalah. Kondisi-kondisi tersebut secara keseluruhan menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan dalam sistem pelayanan untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan secara lebih maksimal.



Gambar 1. 5 Indeks Kepuasan Masyarakat PDAM Tirta Agung

Sumber: PDAM Tirta Agung Temanggung

Tabel 1. 1 Nilai Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan	
A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00
B (Baik)	76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99

Sumber: PDAM Tirta Agung Temanggung

Ulasan yang diperoleh dari tahun 2022 hingga 2024 tersebut sejalan dengan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan pada tahun 2022 dan 2023 sebagaimana dalam penilaian tersebut menunjukkan nilai 76,61 dengan mutu pelayanan kategori B, sedangkan tahun 2023 mengalami peningkatan sebesar 78,50 yang masih berada pada kategori mutu yang sama, yaitu B. Meskipun Indeks Kepuasan Masyarakat menyatakan kualitas pelayanan cukup baik, namun tidak menutup kemungkinan masyarakat seringkali mengeluhkan pelayanan penyediaan air bersih. Dari penilaian tersebut belum mencapai mutu

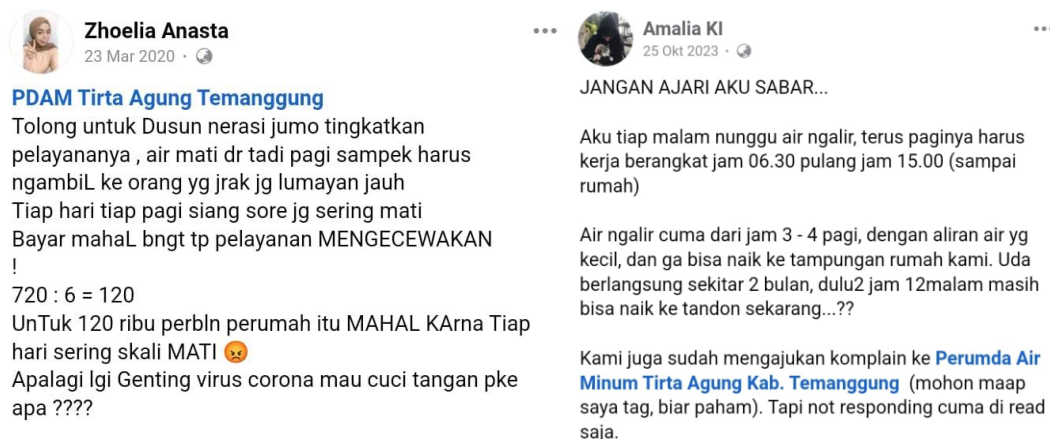
pelayanan kategori A (Sangat Baik) karena untuk dapat dikatakan demikian apabila telah memenuhi sejumlah indikator penilaian yang tinggi pada seluruh unsur layanan publik yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintah. Berikut hasil olah data SKM yang dilakukan PDAM dengan nilai unsur pelayanan:

Tabel 1. 2 Unsur Pelayanan PDAM Tirta Agung Tahun 2022 dan 2023

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,100	U1	Persyaratan	3,173
U2	Prosedur	3,157	U2	Prosedur	3,257
U3	Waktu pelayanan	2,966	U3	Waktu pelayanan	3,055
U4	Biaya/tarif	2,724	U4	Biaya/tarif	2,798
U5	Produk layanan	3,013	U5	Produk layanan	3,055
U6	Kompetensi pelaksana	3,092	U6	Kompetensi pelaksana	3,189
U7	Perilaku pelaksana	3,152	U7	Perilaku pelaksana	3,228
U8	Sarana dan prasarana	2,816	U8	Sarana dan prasarana	2,887
U9	Penanganan pengaduan	3,588	U9	Penanganan pengaduan	3,648
Total		76,615	Total		78,508

Sumber: PDAM Tirta Agung Temanggung

Merujuk pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung tahun 2022 dan 2023 menunjukkan perbedaan terkait unsur layanan yang terletak pada unsur biaya/tarif, waktu pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana yang mana unsur layanan tersebut memiliki selisih yang sedikit sehingga penilaian pada mutu pelayanan tahun 2023 mendapat kenaikan senilai 1,89 dan belum termasuk dalam kategori A jika dilihat dari standar nilai mutu pelayanan. Dengan demikian, hasil data SKM yang dilakukan oleh PDAM Tirta Agung selaras dengan ulasan *Google Rating*.



Gambar 1. 6 Ulasan pada Facebook

Sumber: Facebook

Selain bersumber dari ulasan *Google Maps*, terdapat pula ulasan yang diunggah melalui media sosial *Facebook* yang menyatakan keluhan perihal air mati pada tahun 2020 dan 2023. Dari ulasan tersebut hanya sedikit yang mengeluhkan pihak PDAM dibanding dengan *website Google Maps* yang banyak memberikan keluhan terbaru pada tahun 2024 karena tidak semua pelanggan PDAM memiliki akun atau aktif menggunakan *Facebook* sebagai media penyampaian pengaduan. Dengan keterbaruan data ulasan dari *Google Rating* dan adanya laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh PDAM Tirta Agung dapat dikatakan bahwa keselarasan dari pernyataan tahun 2023 dan 2024 menunjukkan pola permasalahan yang konsisten dengan pengguna layanan yang mengeluhkan pelayanan PDAM Tirta Agung.

Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Temanggung Nomor 4 Tahun 2008 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Temanggung yang mengatur ketentuan mengenai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang memiliki

maksud dan tujuan utama untuk memberikan pelayanan jasa air minum yang memenuhi standar kesehatan, menyelenggarakan kemanfaatan umum bagi masyarakat, meningkatkan pendapatan daerah, serta berkontribusi dalam mendukung pembangunan daerah secara berkelanjutan. Walaupun Kabupaten Temanggung merupakan daerah yang memiliki banyak aliran mata air seperti sungai, curug atau air terjun, serta dikelilingi oleh dua Gunung Sindoro dan Sumbing yang menjadi daya tarik objek wisata para wisatawan maupun pendaki gunung tidak menutup kemungkinan bahwa sumber mata air yang didapat mengalami berbagai masalah dalam pengelolaan air bersih yang dikelola.

Terlebih kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan yang membutuhkan air bersih kian meningkat, sedangkan kemampuan PDAM dalam memberikan pelayanan sebagai penyedia dan pengelola air minum belum mencukupi kebutuhan pelanggan. Jika masalah ini terus berlanjut tanpa adanya tindak lanjut yang cepat maka dikhawatirkan akan semakin banyak kekecewaan pelanggan yang dapat menyebabkan menurunnya kepercayaan pada PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung. Berdasarkan fakta yang diperoleh maka penulis tertarik untuk meneliti terkait ***“Content Analysis Ulasan pada Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Agung di Kabupaten Temanggung”***.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang mengenai penelitian yang berjudul *“Content Analysis Ulasan pada Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Agung di Kabupaten Temanggung”* maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya rating pelanggan pada *Google Maps* dengan banyaknya ulasan negatif terkait layanan PDAM pada tahun 2023 dan 2024.
2. Peningkatan jumlah pelanggan tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.
3. Kualitas pelayanan belum mencapai kategori “sangat baik” berdasarkan SKM.
4. Pengelolaan dalam mendistribusikan air kurang terintegrasi.

1.3 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan menjadi fokus pada penelitian ini mengenai:

1. Bagaimana analisis isi ulasan pada kualitas pelayanan PDAM Tirta Agung di Kabupaten Temanggung?
2. Bagaimana kecenderungan ulasan publik yang terbentuk mengenai kualitas pelayanan PDAM Tirta Agung di Kabupaten Temanggung?

1.4 Tujuan Penelitian

Merujuk pada masalah diatas diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini:

1. Menganalisis ulasan pada kualitas pelayanan PDAM Tirta Agung di Kabupaten Temanggung.
2. Menganalisis kecenderungan ulasan publik yang terbentuk mengenai kualitas pelayanan PDAM Tirta Agung di Kabupaten Temanggung.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Peneliti berharap dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk memperbanyak dalam meningkatkan pemahaman dalam ilmu sosial dan menjadi

asal sumber acuan kepada peneliti yang tertarik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan PDAM.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Harapannya penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi faktor yang dipertimbangkan oleh para pemimpin untuk mengevaluasi kualitas pelayanan PDAM Tirta Agung di Kabupaten Temanggung. Selain itu, temuan dari penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan program layanan dengan maksud memberikan keunggulan kepada pelanggan terkait layanan PDAM.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya sebagai dasar penyusun penelitian ini membantu peneliti untuk mencari perbandingan, memperluas dan memperdalam teori yang akan digunakan dalam kajian penelitian. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya terkait topik penelitian yang disajikan dalam tabel 1. 3 berikut ini:

Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul Artikel	Hasil Penelitian	Metode	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Peneliti
1	Penulis: Muhammad Ihsan, Riswan Yunida, Hikmayanti Huwaida, Novi Shintia, Rini Amelia, Wahyu Wardana Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Bandarmasih Kota Banjarmasin. Tahun: 2023	Hasil penelitian menyimpulkan <i>tangible</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan <i>reliability</i> dan <i>empathy</i> berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan	Kuantitatif	Persamaan: Fokus dari penelitian pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM, teori yang sama dengan lima indikator Perbedaan: Lokasi yang berbeda dengan masalah yang berbeda dan metode yang digunakan berbeda
2	Penulis: Jems Yerison Kanaf, Ira Irawati, dan Mas Halimah Judul: Pengaruh kualitas pelayanan publik air bersih terhadap kepuasan pelanggan perusahaan daerah air minum Kota Kupang. Tahun: 2022	Hasil penelitian menyimpulkan dimensi <i>tangible</i> tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Namun, aspek <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Empathy</i> memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.	Kuantitatif	Persamaan: Fokus dari penelitian pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM, teori yang sama dengan lima indikator Perbedaan: Lokasi yang berbeda dengan masalah yang berbeda dan metode yang digunakan berbeda
3	Penulis: Iin Muhlisin dan Trisna Sonjaya	Hasil penelitian menyimpulkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Dhaha	Kualitatif	Persamaan: Fokus pada indikator kualitas pelayanan, teori yang sama dengan lima

No	Nama, Judul Artikel	Hasil Penelitian	Metode	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Peneliti
	Judul: Persepsi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Pandeglang Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Instalasi Kantor Kecamatan Panimbang). Tahun: 2024	belum memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan ini belum optimal karena masih banyak indikator yang belum terpenuhi untuk mencapai kepuasan pelanggan.		indikator Perbedaan: Metode yang digunakan, lokasi dan masalah yang berbeda
4	Penulis: Anisa Anwar, Ike Rachmawati, dan Tuah Nur Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Bumi Wibawa terhadap Kepuasan Pelanggan. Tahun: 2023	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 86,2%. Sementara itu, sisa 13,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.	Kuantitatif	Persamaan: Fokus dari penelitian pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM, teori yang sama dengan lima indikator Perbedaan: Lokasi yang berbeda dengan masalah yang berbeda dan metode yang digunakan berbeda
5	Penulis: Titika Stenly Ronaldo Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Maluku Tenggara. Tahun: 2022	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa dari kelima indikator seperti <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsive</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.	Kuantitatif	Persamaan: Fokus dari penelitian pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM, teori yang sama dengan lima indikator Perbedaan: Lokasi yang berbeda dengan masalah yang berbeda dan metode yang digunakan berbeda

No	Nama, Judul Artikel	Hasil Penelitian	Metode	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Peneliti
6	Penulis: Alwin Teniro, Zainudin Zainudin, dan Hasan Basri Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Tirta Tawar. Tahun: 2022	Hasil penelitian menyimpulkan berdasarkan uji parsial variabel dimensi wujud fisik dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel daya tanggap, kehandalan, jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Tawar	Kuantitatif	Persamaan: Fokus dari penelitian pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM, teori yang sama dengan lima indikator Perbedaan: Lokasi yang berbeda dengan masalah yang berbeda dan metode yang digunakan berbeda
7	Penulis: Nela Vivianti Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Surabaya Barat. Tahun: 2024	Hasil penelitian menyimpulkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan dan variabel kualitas produk berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan	Kuantitatif	Persamaan: Fokus dari penelitian pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan PDAM, teori yang sama dengan lima indikator Perbedaan: Lokasi yang berbeda dengan masalah yang berbeda, variabel kualitas produk dan metode yang digunakan berbeda
8	Penulis: Kuswinton Winton Judul: Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Baubau. Tahun:	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan	Kuantitatif	Persamaan: Fokus dari penelitian pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan PDAM, teori yang sama dengan lima indikator Perbedaan: Lokasi yang berbeda dengan masalah yang berbeda dan metode yang digunakan berbeda

No	Nama, Judul Artikel	Hasil Penelitian	Metode	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Peneliti
	2023	pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan		
9	Penulis: Alfin B. Maulana dan Rusindiyanto Judul: Analisis 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Pdam Surya Sembada Kota Surabaya Terkait Keluhan Distribusi Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan. Tahun: 2024	Hasil penelitian menyimpulkan memiliki kualitas pelayanan yang baik. Distribusi air juga berjalan dengan baik. Namun, perusahaan perlu melakukan rehabilitasi pipa untuk meningkatkan distribusi air dan mengurangi keluhan pelanggan di masa mendatang.	Kualitatif	Persamaan: Fokus dari penelitian pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan PDAM, teori yang sama dengan lima indikator Perbedaan: Lokasi yang berbeda dengan masalah yang berbeda
10	Penulis: Rina Susanti Hartono, Siti Nuraini, dan Pria Sanubari Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Patriot Kota Bekasi. Tahun: 2023	Hasil penelitian menyimpulkan lima dimensi kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan	Kuantitatif	Persamaan: Fokus dari penelitian pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan PDAM, teori yang sama dengan lima indikator Perbedaan: Lokasi yang berbeda dengan masalah yang berbeda dan metode yang digunakan berbeda

Dari penelitian ini terdapat persamaan terhadap penelitian terdahulu yang terletak pada pelayanan PDAM dan teori yang sama, yaitu menggunakan servqual. Selain itu, perbedaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah lokus yang berbeda dengan masalah yang berbeda dan metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif. Penelitian ini berfokus pada Content Analysis Ulasan pada Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Agung di Kabupaten Temanggung dengan menganalisis menggunakan tahapan *Crawling, cleaning, processing, visualising* dan kecenderungan ulasan publik yang terbentuk mengenai kualitas pelayanan PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung.

1.6.2 Administrasi Publik

Secara etimologis, kata administrasi berakar dari bahasa Inggris "*administration*" yang berasal dari bentuk infinitif "*to administer*" yang secara harfiah berarti mengelola. Marliani (2019) menyatakan dalam bahasa Belanda dikenal istilah "*administratie*" yang mencakup makna lebih luas terkait manajemen sumber daya, pengelolaan aktivitas organisasi, serta tata usaha. Berdasarkan pengertian tersebut, administrasi memiliki dua makna, yaitu dalam arti sempit dan luas. Administrasi dalam artian sempit sering dikaitkan dengan kegiatan ketatausahaan, yang pada dasarnya berfokus pada pengelolaan informasi. Ketatausahaan mencakup aktivitas mencatat, menyalin, menyimpan dokumen, serta berbagai pekerjaan administratif lainnya yang sering disebut sebagai *clerical work* (Silalahi, 1992:5)

Sementara itu, dalam arti luas, administrasi merujuk pada proses yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk bekerjasama dalam mencapai tujuan

tertentu. Silalahi (1992:8) menyatakan kerja sama ini melibatkan serangkaian aktivitas yang dilakukan secara terorganisir dan sistematis berdasarkan pembagian tugas yang telah disepakati. Dwight Waldo (dalam Fadli *et al*, 2024) menyatakan bahwa administrasi publik merupakan suatu proses yang mencakup pengorganisasian serta pengelolaan sumber daya guna mencapai tujuan pemerintah dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, administrasi publik tidak hanya terbatas pada aspek administratif, tetapi juga meliputi pengambilan keputusan, perencanaan, implementasi, serta evaluasi kebijakan publik.

Dalam konteks pelayanan PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung, administrasi publik berperan sebagai pengelola dan penyedia layanan air bersih yang dikelola oleh pemerintah daerah kepada pelanggan untuk meningkatkan mutu layanan yang berkualitas serta memperoleh penilaian dari kepuasan pelanggan dan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan air bersih yang merata dan berkelanjutan. Administrasi publik menekankan pentingnya sistem yang terorganisasi dan proses yang sistematis dalam pengelolaan publik. Dalam operasionalnya, PDAM Tirta Agung melaksanakan berbagai proses administrasi seperti perencanaan teknis, manajemen distribusi air, penanganan pengaduan pelanggan serta evaluasi dan pelaporan kinerja.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma dapat diartikan sebagai hasil pemikiran individu-individu terkait perubahan dalam ilmu pengetahuan yang telah ada untuk mengatasi suatu krisis (Suwitri, 2008). Nicholas Henry (dalam Hardi, 2020) telah merevisi paradigma administrasi publik beberapa kali sejak tahun 1975. Awalnya, ia mengemukakan

bahwa perkembangan paradigma berjumlah empat, namun akhirnya merevisi pandangannya dan mengakui bahwa perkembangan paradigma administrasi publik menjadi enam.

Perkembangan paradigma administrasi publik hingga masa kini menurut Nicholas Henry dijelaskan sebagai berikut:

1. Paradigma I : Dikotomi Politik Administrasi (1900-1926)

Dikotomi antara politik dan administrasi merupakan konsep yang menekankan pemisahan antara aspek politik dan fungsi pemerintahan sebagai upaya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Gagasan ini pertama kali diperkenalkan oleh Woodrow Wilson dalam esainya yang berjudul *The Study of Administration* (Basheka, 2012). Menurut Wilson, terdapat empat syarat utama dalam administrasi publik yang efektif, yaitu: (1) adanya pemisahan antara politik dan administrasi; (2) analisis perbandingan antara organisasi politik dan swasta; (3) peningkatan efisiensi melalui penerapan prinsip bisnis dalam operasional sehari-hari; dan (4) peningkatan efektivitas layanan publik dengan memperkuat manajemen, pelatihan pegawai negeri, serta evaluasi berbasis kinerja.

2. Paradigma II: Prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937)

Terdapat keyakinan bahwa prinsip-prinsip ilmiah administrasi tertentu yang dapat dipercaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan. Prinsip-prinsip ini diyakini dapat diterapkan dalam berbagai lingkungan administrasi tanpa memandang sektor, budaya, kondisi, fungsi, misi, atau kerangka kelembagaan. Gulick & Urwick (2004)

mengidentifikasi tujuh prinsip administrasi, yaitu *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting dan budgeting* (POSDCORB).

Paradigma menekankan bahwa prinsip-prinsip administrasi bersifat universal dan dapat diterapkan dalam berbagai organisasi serta lingkungan sosial budaya.

3. Paradigma III: Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Henry mengamati adanya dorongan kuat di kalangan ilmuwan politik untuk membawa kembali administrasi publik ke dalam disiplin ilmu politik. Sementara itu, para akademisi di bidang manajemen juga berusaha menyatakan bahwa administrasi publik merupakan bagian dari ranah ilmu manajemen. Pandangan ini mencerminkan usaha dalam merekonstruksi kembali hubungan konseptual dalam administrasi pada masa itu. Demikian administrasi kembali kepada disiplin induknya, yaitu ilmu politik sebagai hasil dari perubahan dan pembaruan yang terjadi.

4. Paradigma IV: Administrasi Publik sebagai Manajemen (1956-1970)

Pada periode ini, para ilmuwan manajemen berhasil menjadikan administrasi publik sebagai cabang dari ilmu manajemen. Dalam paradigma ketiga dan keempat, disiplin ilmu politik dan manajemen bersaing untuk mengklaim dominasi dalam ranah keilmuan administrasi publik.

5. Paradigma V: Administrasi sebagai Administrasi Publik (1970-sekarang)

Administrasi sebagai administrasi publik adalah tahap *New Public Management* (NPM) berkembang menjadi disiplin ilmu yang lebih mandiri. Fokus utama bergeser dari hierarki dan birokrasi menuju mekanisme pasar

serta praktik organisasi sektor swasta. Dengan demikian, administrasi publik tradisional beralih ke pendekatan NPM. Dari berbagai fase perkembangan administrasi publik, tahap ini diakui oleh *Hendry* sebagai yang paling signifikan karena perubahan yang terlihat jelas. Namun, NPM juga menghadapi kendala terutama dalam hal efisiensi sistem administrasi yang dipengaruhi oleh kombinasi teori ekonomi dan teknik manajemen sektor swasta. Inti dari paradigma NPM terletak pada penerapan prinsip-prinsip sektor swasta dalam manajemen publik. Dalam model ini, pengelolaan sektor publik mengadopsi konsep bisnis, yang kemudian dikenal dengan istilah “*governance*”.

6. Paradigma VI : *Governance* (1990-sekarang)

Governance merupakan pelaksanaan kewenangan oleh pemimpin politik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Proses ini bersifat kompleks karena melibatkan berbagai sektor yang memiliki kekuasaan dalam merumuskan serta menyebarluaskan kebijakan publik yang berdampak langsung pada masyarakat, institusi, serta perkembangan ekonomi dan sosial (Tamayao, 2014). Istilah “*governance*” mencerminkan mekanisme pemerintahan modern yang berbeda dari sistem pemerintahan tradisional, di mana proses politik lebih inklusif dengan partisipasi aktif warga negara dan kelompok masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik yang signifikan (Ikeanyibe, 2018).

Governance memerlukan mekanisme penyampaian layanan yang dilakukan melalui pendelegasian wewenang (desentralisasi atau distribusi

kekuasaan dan fungsi), dengan jaringan organisasi nirlaba, perusahaan swasta, serta berbagai unit atau tingkat pemerintahan sebagai unit analisisnya (Ewalt, 2001). Intinya, tata kelola melibatkan kerja sama dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan, yang mencakup partisipasi masyarakat setempat, organisasi pelayanan komunitas atau daerah, serta sektor publik dan swasta (Gibson, 2011)

Secara keseluruhan, penelitian ini termasuk ke dalam paradigma keenam, yaitu paradigma *Governance*. Paradigma ini menekankan pada pengaturan dan koordinasi antara berbagai pemangku kepentingan, termasuk sektor publik dan sektor swasta untuk menjalankan fungsi pemerintahan secara efektif. PDAM Tirta Agung perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya efisien dan efektif tetapi juga memperhatikan kesejahteraan dan kepuasan pelanggan.

1.6.4 Manajemen Publik

Serangkaian aktivitas yang dirancang untuk mencapai tujuan dalam organisasi dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal serta dilakukan dalam lingkungan yang terus mengalami perubahan seiring waktu merupakan pengertian dari manajemen (Yanto, 2020). Asril *et al.* (2021) menyatakan manajemen merupakan suatu proses yang mencakup berbagai fungsi manajerial, seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan, dengan tujuan mencapai sasaran yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif melalui pemanfaatan sumber daya manusia yang tersedia, sedangkan menurut Hyde dan Shafritz (dalam Ismayanti, 2015) manajemen publik adalah bagian dari administrasi

publik yang secara khusus mengkaji ilmu tentang perancangan program, evaluasi program dan audit, pengalokasian sumber daya melalui sistem anggaran, restrukturisasi organisasi, pengelolaan keuangan, serta manajemen sumber daya manusia. Dengan kata lain, Mahmudi (dalam Rori *et al*, (2024) menjelaskan bahwa konsep manajerialisme dalam sektor publik menekankan pada pencapaian tujuan, visi, dan misi organisasi dengan orientasi jangka panjang.

1.6.5 Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (dalam Bakar, 2020) pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu proses dalam memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan aturan dan ketentuan utama yang telah ditetapkan. Pelayanan publik berorientasi pada kepentingan masyarakat guna memastikan tercapainya kesejahteraan (Vipriyanti & Meirinawati, 2021). Maulida (dalam Laksana & Meirinawati, 2023) menyatakan pelayanan publik mencakup berbagai aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, mengingat keberadaan negara dan pemerintah pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai penerima layanan. Sementara itu, definisi pelayanan publik tertera pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

1.6.6 Perusahaan Daerah Air Minum

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum adalah perusahaan milik daerah yang bertanggung jawab mendistribusikan air bersih dalam melayani masyarakat serta menyediakan layanan yang diawasi oleh pihak eksekutif dan legislatif daerah (Asri, 2019). Selain berperan dalam pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat, PDAM juga berfungsi untuk memperoleh pendapatan dari operasionalnya yang kemudian dialokasikan kembali untuk pengembangan infrastruktur dan fasilitas pelayanan (Minggu & Rembu, 2020). Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah (1962) tentang Perusahaan Daerah menyatakan bahwa Perusahaan Daerah adalah kesatuan produksi yang bersifat memberikan jasa, menyelenggarakan kemanfaatan umum, memupuk pendapatan.

1.6.7 Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya dalam memenuhi berbagai aspek yang berkaitan dengan produk, manusia, jasa, proses, dan lingkungan yang sesuai dengan keinginan serta kebutuhan masyarakat baik barang maupun jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan serta memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan (Mulia, 2023). Supranto (dalam Lestari, 2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah istilah yang bagi penyedia layanan menjadi aspek yang harus dilaksanakan dengan optimal tentunya pelayanan memiliki peran penting terutama bagi perusahaan yang beroperasi dibidang jasa.

Berikut adalah penjelasan mengenai kelima dimensi menurut Parasuraman et al. (1988) sebagai berikut:

1. *Tangible*

Aspek tampilan fisik mencerminkan eksistensi perusahaan melalui kondisi sarana dan prasarana yang mendukung serta lingkungan yang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan.

2. *Reliability*

Keandalan dalam pelayanan mengacu pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara akurat dan andal.

3. *Responsiveness*

Ketanggapan dalam pelayanan mencerminkan kesiapan perusahaan dalam merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat serta kesediaan untuk membantu mereka.

4. *Assurance*

Keyakinan dalam pelayanan berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa dalam membangun kepercayaan pelanggan melalui pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kredibilitas karyawan.

5. *Empathy*

Perhatian secara individual dari pegawai yang ditunjukkan kepada pelanggan untuk memahami kebutuhan mereka.

1.7 Definisi Operasional Konsep

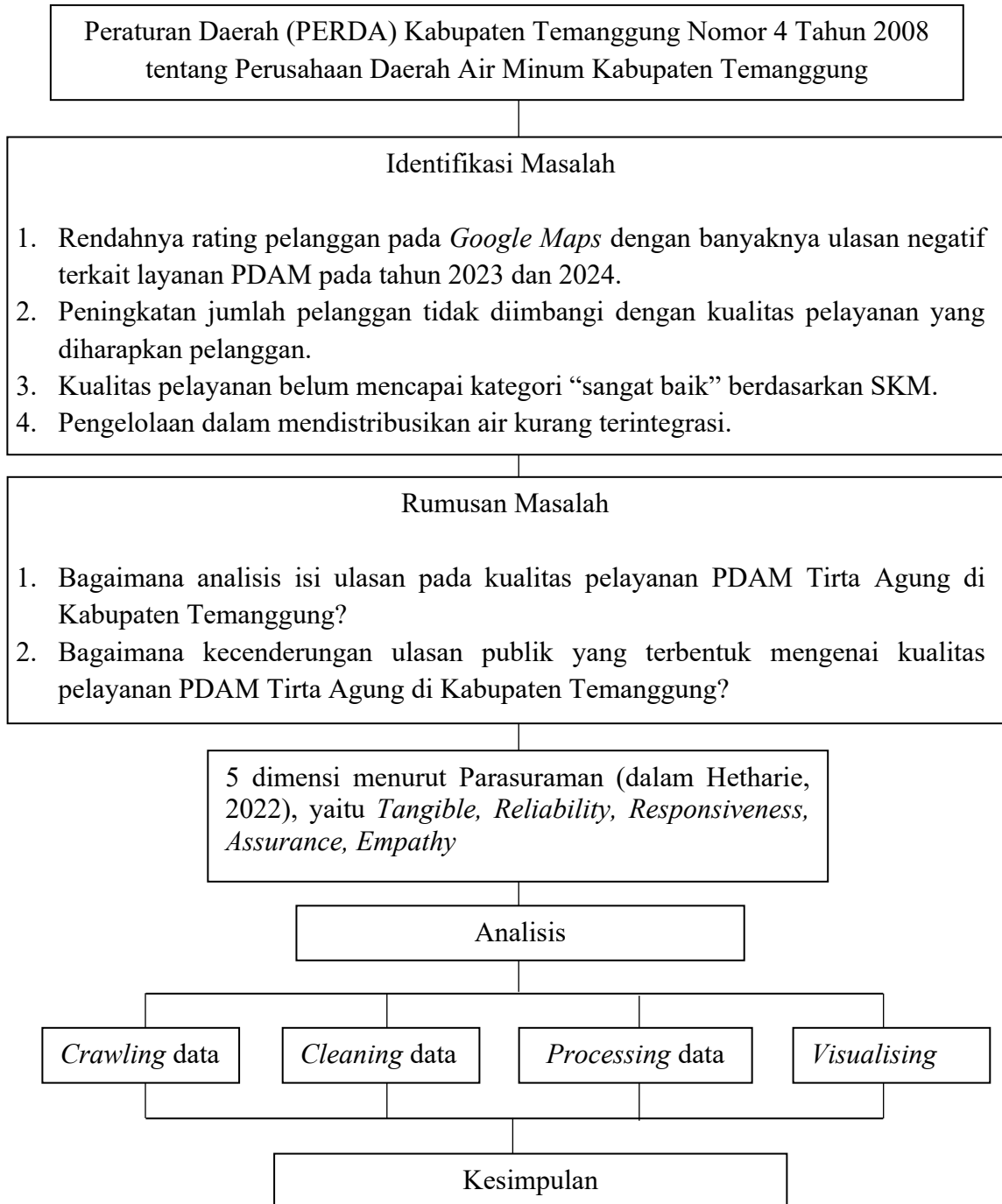
Didefinisikan sebagai interpretasi variabel sebagaimana tercantum dalam definisi konseptual yang berlaku pada wilayah atau ruang lingkup yang menjadi fokus penelitian. Pengukuran variabel merupakan langkah untuk menentukan nilai atau data angka yang merepresentasikan suatu karakteristik atau atribut dari objek yang diteliti.

Tabel 1. 4 Operasional Konsep

Fenomena	Gejala	Subgejala
Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung	<i>Tangible</i>	1. Saluran distribusi air 2. Kerapian pegawai
	<i>Reliability</i>	1. Kemampuan dalam komunikasi dengan baik 2. Memberikan layanan dengan handal
	<i>Responsiveness</i>	1. Kesigapan pegawai dalam melayani 2. Kecepatan karyawan dalam penanganan keluhan pelanggan
	<i>Assurance</i>	1. Menumbuhkan rasa percaya 2. Aman dalam transaksi
	<i>Empathy</i>	1. Perhatian kepada pelanggan 2. Kemampuan memahami pelanggan

Sumber: diolah peneliti 2025

1.8 Kerangka Penelitian



Sumber: diolah peneliti 2025

1.9 Argumen Penelitian

Air bersih merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi kehidupan manusia. Persoalan penyediaan air bersih terutama PDAM Tirta Agung belum mampu dalam menyediakan air bersih dengan baik kepada pelanggan karena banyaknya keluhan yang masuk sehingga memengaruhi kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan penilaian pelanggan serta keluhan seperti air mati, sistem pembayaran, perbaikan pipa, informasi, dan pelayanan. Penelitian terdahulu yang meneliti terkait kualitas pelayanan pelanggan baru pada tahun 2013 dengan lokus yang sama dan hasil penelitian tersebut menyatakan pada saat itu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan baru sudah menerapkan konsep pelayanan yang baik. Namun masih terdapat beberapa kendala terhadap ketepatan waktu serta biaya pemasangan yang tidak sama antar pelanggan karena alasan lain.

Seiring berjalannya waktu, perkembangan pelayanan PDAM Tirta Agung pada Indeks Kepuasan Masyarakat dari tahun 2022 ke 2023 hanya mengalami peningkatan tipis dan masih tergolong dalam penilaian B atau belum cukup baik. Permasalahan tersebut dianalisis menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1988) yang mengklasifikasikan 5 dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Dengan teori tersebut dapat diketahui sumber permasalahan yang menyebabkan kepuasan pelanggan menurun terhadap kualitas pelayanan sehingga hal ini dapat dijadikan perbaikan dalam pelayanan PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sinambela (2020) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang memanfaatkan angka-angka dalam pengolahan data untuk menghasilkan informasi yang terstruktur. Analisis isi kuantitatif menurut Eriyanto (dalam Saputri, 2013) merupakan analisis yang dipakai untuk mengukur berbagai aspek tertentu dari suatu isi pesan yang dilakukan secara kuantitatif dengan mengidentifikasi isi dari suatu media komunikasi yang tampak. Penelitian deskriptif memberikan penjelasan rinci mengenai suatu fenomena yang kemudian menghasilkan pola atau kategori tertentu dari fenomena tersebut (Priyono, 2016). Dalam penelitian deskriptif kuantitatif digunakan untuk memberikan gambaran menggunakan ukuran, jumlah, atau frekuensi (Sukmadinata, 2019).

1.1.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dilakukan pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan data *text* sebagai data nominal karena data *text* yang tidak menunjukkan tingkatan kategori, sedangkan sumber data yang digunakan adalah data sekunder yang merupakan data penelitian yang didapatkan secara tidak langsung melalui perantara, di mana data tersebut dikumpulkan dan dicatat oleh pihak lain (Apriana, 2024).

Pada penelitian ini menggunakan sumber data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti. Data ini didapatkan dari berbagai sumber yang mendukung penelitian, seperti literatur dan dokumentasi. Data sekunder pada

penelitian ini dilakukan dengan menggunakan ulasan pada *website Google Maps* yang berfokus pada bagaimana kualitas pelayanan PDAM Tirta Agung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.10.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan koding sebagai bahasa yang dipakai banyak ilmuwan data. Metode ini menggunakan data numerik, menghitung kata, frasa, atau tema tertentu dalam data tertulis dan memberikan jawaban statistik untuk menemukan pola yang bermakna. Berikut langkah-langkah dalam pengumpulan data:

1. *Crawling* Data

Crawling data merupakan proses otomatis untuk mengumpulkan dan mengindeks data dari berbagai sumber, seperti situs *website*, basis data, atau dokumen.

Berikut langkah yang akan digunakan dalam *Crawling* data:

1. Menentukan *timeframe* atau kerangka waktu untuk menunjukkan waktu tertentu dalam konteks perencanaan, pelaksanaan, atau pengukuran suatu kegiatan, proses maupun peristiwa yang mencakup awal dan akhir dari periode waktu yang ditentukan.
2. Melakukan pengambilan data melalui *Google Maps* pada bagian ulasan PDAM Tirta Agung Kabupaten Temanggung.

3. Terakhir, data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dengan menggunakan *software* Microsoft Excel sebagai sarana pengolahan data.

Tabel 1. 5 *Crawling* Data

<i>Timeframe</i>	1 tahun (awal 2024 -akhir 2024)
Source	<i>Google Rating</i>
Software	Microsoft Excel

2. *Cleansing* Data

Cleansing data adalah penghapusan data yang berada di dalam data set yang tidak memenuhi kriteria dari data yang telah diperoleh dan diseleksi sehingga *cleaning* data dalam penelitian ini ditentukan dari kriteria yang akan diambil dari ulasan dengan jangka waktu yang sudah ditentukan.

Tabel 1. 6 *Cleaning* Data

No.	Kriteria	Keterangan
1.	Rating ulasan tanpa ulasan	Dihapus
2.	Rating ulasan lebih dari <i>timeframe</i>	Dihapus
3.	Rating ulasan dengan ulasan baik	Dihapus
4.	Simbol pada ulasan	Dihapus

3. *Processing* data

Processing data sebagai proses pengolahan data terkait ulasan *Google Rating* yang melibatkan beberapa tahapan, mulai dari menyiapkan data yang telah diambil (*Crawling*), penghapusan (*cleaning*), dan melakukan analisis lanjutan pada data tersebut.

Processing data ini dilakukan dengan menggunakan tabulasi *coding* dengan bantuan *software* Microsoft Excel. Berikut tabel panduan *coding*:

Tabel 1. 7 *Processing* Data

No.	Dimensi	Poin
1.	<i>Tangible</i>	1. Saluran distribusi air 2. Kerapian pegawai
2.	<i>Reliability</i>	1. Kemampuan dalam komunikasi dengan baik 2. Memberikan layanan dengan handal
3.	<i>Responsiveness</i>	1. Kesigapan pegawai dalam melayani 2. Kecepatan karyawan dalam penanganan keluhan pelanggan
4.	<i>Assurance</i>	1. Menumbuhkan rasa percaya 2. Aman dalam transaksi
5.	<i>Empathy</i>	1. Perhatian kepada pelanggan 2. Kemampuan memahami pelanggan

4. *Visualising* Data

Visualisasi data mempermudah untuk dalam mengidentifikasi pola dan hubungan antar data. Dalam proses penyajian data terbagi menjadi beberapa bentuk, yaitu:

- a. *WordCloud*, bertujuan untuk menganalisis teks dan mengambil frekuensi setiap kata dalam teks.
- b. Grafik, bertujuan untuk menampilkan tren atau pola dalam data.
- c. Diagram, bertujuan untuk menggambarkan hubungan antar data atau kategori dalam suatu dataset.
- d. Tabel, bertujuan untuk menyajikan data dalam bentuk terstruktur.

Visualising data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bentuk diagram batang dan diagram pie sebagai bentuk olah data dari langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mempresentasikan data.

1.10.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran data tetap konsisten. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji reliabilitas berdasarkan sumber data (*Google Rating*, referensi jurnal dan hasil survei SKM).

1.10.5 Teknik Analisis Isi

Analisis isi (*content analysis*) menurut Bungin (dalam Elvina, 2022) merupakan metode penelitian yang memungkinkan pembuatan inferensi yang dapat direplikasi serta valid dengan tetap mempertimbangkan konteks komunikasi yang dianalisis. Pendekatan ini erat kaitannya dengan pengkajian terhadap isi atau pesan yang terkandung dalam suatu bentuk komunikasi. Sementara Suwandi (dalam Elvina, 2022) berpendapat bahwa analisis isi juga dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi nilai-nilai tertentu dalam karya sastra dengan tetap memperhatikan konteksnya. Dalam sebuah karya sastra, metode analisis isi berfungsi untuk mengungkap makna simbolik yang tersembunyi.

Menurut Eriyanto (dalam Jaki, 2021) menyatakan bahwa metode analisis isi kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk mengukur berbagai aspek tertentu dalam suatu konten secara numerik. Prosesnya melibatkan pengukuran atau perhitungan elemen-elemen dalam isi dan menyajikannya dalam bentuk data kuantitatif. Pendekatan ini menitikberatkan pada ketepatan dalam mengidentifikasi

isi pernyataan, seperti menghitung frekuensi kemunculan kata-kata tertentu atau pola yang berulang. Harold D. Lasswell menjadi pelopor dalam metode ini dengan mengenalkan teknik *symbol coding*, yaitu proses pencatatan simbol atau pesan secara sistematis yang kemudian diinterpretasikan (Indahsari *et al.*, 2021).