

PENERAPAN METODE *SERVQUAL* UNTUK PERBAIKAN MUTU PELAYANAN PEMBAGIAN AIR IRIGASI (Studi Kasus Di Daerah Irigasi Kumisik)

Beny Syamsul Isnaeni¹, Hj. Zulfah², dan Eko Budiraharjo³

1. Mahasiswa, Fakultas Teknik Universitas Pancasakti Tegal

2,3 Staf Pengajar, Fakultas Teknik Universitas Pancasakti Tegal

Kontak Person :

Beny Syamsul Isnaeni

Cawitali, Bumijawa, Tegal 52466

Telp: 085225289065, E-mail: benysyamsul5@gmail.com

Abstrak

Perbaikan mutu dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu layanan pembagian air irigasi dapat dilakukan dengan melaksanakan pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan dimensi mutu layanan yang ada serta didukung evaluasi kuantitas air, kualitas dan pengaturan waktu pemberian sebagai respon teknisnya. Penelitian ini membahas tentang bentuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola air irigasi pada lima dimensi *Service Quality* yang meliputi: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*).

Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah anggota kelompok Perkumpulan Petani Pemakai Air (P3A) irigasi yang berjumlah 45 orang di Daerah Irigasi Kumisik. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling* dimana pengambilan sampel secara acak. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara: observasi, wawancara, kuisioner (angket), dan studi pustaka.

Hasil penelitian ini, yaitu diketahui bahwa ada 25 atribut kualitas jasa (5 atribut dimensi *Tangible*, 5 atribut dimensi *Reliability*, 5 atribut dimensi *Responsiveness*, 5 atribut dimensi *Assurance*, dan 5 dimensi *Empathy*) yang dibutuhkan dan diinginkan oleh para petani di Daerah Irigasi Kumisik. Dari 25 atribut, prioritas utama yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah atribut perawatan lokasi bangunan dan pintu pembagi air di Daerah Irigasi Kumisik dari dimensi *Tangible* (kode atribut T5) dan kecepatan tindakan petugas irigasi terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh petani dari dimensi *Responsiveness* (kode atribut Re12). Sedangkan atribut jasa pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah pada tingkat keakuratan perhitungan debit air yang dilakukan petugas irigasi Kumisik dari dimensi *Reliability* (kode atribut R9). Berdasarkan analisis Gap, semua skor Gap bernilai negatif sehingga tiap dimensi kualitas jasa masih perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan. Dimensi kualitas jasa yang perlu mendapatkan prioritas untuk diperbaiki atau ditingkatkan adalah dimensi *Tangible* dengan selisih nilai Gap sebesar $-0,859$ serta dimensi *Responsiveness* dengan selisih Gap sebesar $-0,852$.

Kata Kunci: *Servqual*, Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Daerah Irigasi Kumisik merupakan salah satu daerah pengelolaan air irigasi yang berada di Kabupaten Tegal. Luas areal dari daerah irigasi ini mencapai 3881 Ha. Di daerah ini penduduknya sebagian besar

mengelola lahan pertanian dan memanfaatkan air irigasi yang berasal dari sungai Kumisik. Dalam pengelolaan air tersebut diperlukan kualitas jasa pelayanan pembagian air irigasi yang dilakukan oleh pihak pengelola air irigasi agar dapat

meningkatkan kinerja dan memberikan kepuasan pelayanan kepada para petani di Daerah Irigasi Kumisik.

Dalam pelaksanaan dilapangan, Daerah Irigasi Kumisik dihadapkan pada sejumlah permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan pembagian air irigasi. Berdasarkan hasil *interview* dari para petani diperoleh banyak keluhan dan pengaduan yang berkaitan dengan pembagian air irigasi kepada para petani di Daerah Irigasi Kumisik. Adapun bentuk keluhan dan pengaduan petani terhadap pelayanan pembagian air irigasi antara lain:

1. Laporan tentang keadaan saluran bangunan dan bangunan pelengkap yang rusak sehingga menimbulkan kebocoran terhadap aliran air irigasi.
2. Laporan tentang kurangnya perawatan lokasi bangunan dan pintu pembagi sehingga dapat menurunkan kuantitas air irigasi.
3. Laporan tentang debit aliran air yang kecil atau tekanan yang rendah sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan air para petani.
4. Laporan tentang sistem buka tutup air yang kurang tepat terhadap kebutuhan petak sawah.
5. Laporan tentang semakin menumpuknya sedimen disetiap saluran irigasi sehingga dapat memperlambat aliran air irigasi menuju petak persawahan.

Laporan tentang pengaduan dan keluhan yang disampaikan para petani tersebut menunjukkan bahwa Daerah Irigasi Kumisik dihadapkan pada masalah yang menyangkut pelayanan, yakni masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggannya. Karena itu, kualitas pelayanan Daerah Irigasi Kumisik yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya menjadi salah satu isu penting dalam mewujudkan sistem pelayanan publik yang profesional dan dapat diandalkan. Daerah Irigasi Kumisik yang eksistensinya bergerak dalam pelayanan publik, dituntut untuk membangun serta mengembangkan

pelayanan yang berkualitas secara terus menerus dan berkelanjutan, sehingga pada akhirnya dapat menanggulangi berbagai keluhan atas ketidakpuasan pembagian air irigasi yang selama ini dirasakan oleh para petani, sekaligus mengusahakan peningkatan kepuasan pelanggan secara nyata, tepat, dan terarah.

Batasan masalah pada penelitian ini adalah bentuk kualitas pelayanan pembagian air irigasi pada lima dimensi *Service Quality* yang meliputi: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*). Lokasi penelitian dilakukan di wilayah areal layanan saluran Daerah Irigasi Kumisik Kabupaten Tegal.

Adapun permasalahan yang diteliti pada penelitian ini adalah:

1. Atribut dan dimensi *Servqual* apa saja yang diinginkan dan dibutuhkan oleh petani di Daerah Irigasi Kumisik?
2. Atribut dan dimensi *Servqual* apa saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki serta ditingkatkan oleh pengelola air irigasi dengan keinginan petani di Daerah Irigasi Kumisik?

LANDASAN TEORI

Irigasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring (Dalam Jaringan/Online) Edisi III, Badan Pengembangan Pembinaan Bahasa Indonesia Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (dahulu pusat Bahasa) didefinisikan sebagai “Pengaturan pembagian pengaliran air menurut sistem tertentu untuk sawah dan sebagainya”. Berdasarkan pengertian tersebut, irigasi adalah berkenaan dengan pengaturan pembagian pengaliran air yang menggunakan sistem tertentu dengan tujuan untuk mengairi sawah dan kepentingan lainnya, seperti untuk mengairi perkebunan, peternakan dan perikanan.

Ditinjau dari proses penyediaan, pemberian, pengelolaan dan pengaturan air,

sistem irigasi dapat dikelompokkan menjadi empat jenis yaitu:

- a. Sistem irigasi permukaan (*surface irrigation system*)
- b. Sistem irigasi bawah permukaan (*sub surface irrigation system*)
- c. Sistem irigasi dengan pemancaran (*sprinkle irrigation system*)
- d. Sistem irigasi dengan tetesan (*drip irrigation system*)

Sebagian besar sumber air untuk irigasi adalah air permukaan yang berasal dari air hujan dan pancaran salju. Air ini secara alami mengalir disungai-sungai, yang membawanya kelaut. Jika dimanfaatkan untuk irigasi, sungai dibendung dan dialirkan melalui saluran-saluran atau ke daerah pertanian, atau air terlebih dulu ditampung didalam waduk yang selanjutnya dialirkan secara teratur melalui jaringan air irigasi ke daerah pertanian.

Jaringan irigasi yaitu prasarana irigasi, yang terdiri dari bangunan air dan saluran pemberi air pengairan pertanian beserta perlengkapannya. Berdasarkan pengelolaannya dapat dibedakan menjadi dua, yaitu (Kartasapoetra dan Sutedjo, 1994):

Jaringan irigasi utama

Meliputi bangunan bendung, saluran-saluran primer dan saluran sekunder termasuk bangunan-bangunan utama dan pelengkap, saluran pembawa dan saluran pembuang.

Jaringan irigasi tersier

Merupakan jaringan air pengairan dipetak tersier, mulai air keluar dari bangunan ukur tersier, terdiri dari saluran tersier dan saluran kuarter beserta bangunan pelengkap.

Perkembangan pemasaran berawal dari tukar-menukar barang secara sederhana tanpa menggunakan alat tukar berupa uang ataupun logam mulia. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, maka semakin dibutuhkannya suatu alat tukar yang berlaku umum dan untuk itulah diciptakan uang. Disamping itu, manusia juga memerlukan jasa yang mengurus hal-hal

tertentu, sehingga jasa menjadi bagian utama dalam pemasaran.

Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap perusahaan/ instansi. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik.

Sebagaimana telah dijelaskan di depan bahwa metode survai merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Metode survai kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan beberapa cara sebagai berikut: (Tjiptono, 2005)

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap perusahaan kami” pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas.
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).
- d. Responden dapat diminta untuk merangking beberapa elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance performance ratings*).

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode penelitian yang mengambil

sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data.

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah anggota kelompok Perkumpulan Petani Pemakai Air (P3A) irigasi yang berjumlah 45 orang di Daerah Irigasi Kumisik yang mempunyai informasi tentang jasa pelayanan yang dinikmatinya.

Sejalan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, pengambilan sampel akan dikerjakan dengan menggunakan *Simple Random Sampling*. Hal ini dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen (sejenis).

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi wawancara, kuisioner dan studi pustaka.

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah data primer yang diperoleh dari sampel penelitian adalah dengan menganalisis skor rata-rata tiap atribut dan dimensi kemudian menganalisis kesenjangan (Gap) serta mengukur tingkat kesesuaian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara dengan para anggota Perkumpulan Petani Pemakai Air (P3A) dapat diketahui bahwa ada 25 atribut kualitas jasa (5 atribut dimensi *Tangible*, 5 atribut dimensi *Reliability*, 5 atribut dimensi *Responsiveness*, 5 atribut dimensi *Assurance*, dan 5 dimensi *Empathy*) yang diinginkan dan dibutuhkan petani.

Hasil pengukuran unsur-unsur jasa ini berdasarkan tingkat *expektasi*/ tingkat kepentingan pelanggan dengan tingkat persepsi/ tingkat pelaksanaan yang memungkinkan pihak instansi untuk dapat menitikberatkan usaha-usaha perbaikan untuk hal-hal atas atribut yang benar-benar dianggap penting oleh pelanggan agar dapat memuaskan para petani di Daerah Irigasi Kumisik Kabupaten Tegal

1. Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Tangibles*

Dilihat dari item yang diajukan, skor kesenjangan tertinggi terdapat pada atribut perawatan lokasi bangunan dan pintu pembagi air di Daerah Irigasi Kumisik sebesar $-1,032$ (kode item T5) dengan tingkat kesesuaian sebesar 76,5%, sedangkan skor kesenjangan terendah terletak pada layanan peralatan kerja dan peralatan pendukung pekerjaan yang dimiliki di Daerah Irigasi Kumisik sebesar $-0,677$ (kode item T3) dengan tingkat kesesuaian sebesar 84,2%. Hal ini berarti bahwa keberadaan perawatan lokasi bangunan dan pintu pembagi air di Daerah Irigasi Kumisik mendapat perhatian yang dominan dari pelanggan untuk diperbaiki dan ditingkatkan dibandingkan dengan aspek lainnya dalam dimensi *Tangible*.

2. Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Reliability*

Dilihat dari item pertanyaan yang diajukan pada dimensi *Reliability*, skor kesenjangan tertinggi terdapat pada kedisiplinan para petugas dalam menjaga dan merawat bangunan irigasi di Daerah Irigasi Kumisik sebesar $-0,935$ (kode item R10) dengan tingkat kesesuaian sebesar 78,7%, sedangkan skor kesenjangan terendah terletak pada tingkat keakuratan perhitungan debit air yang dilakukan petugas irigasi Kumisik sebesar $-0,677$ (kode item R9) dengan tingkat kesesuaian sebesar 84,1%. Hal ini berarti bahwa kedisiplinan para petugas dalam menjaga dan merawat bangunan irigasi di Daerah Irigasi Kumisik mendapat perhatian yang lebih dominan dan serius dari pelanggan untuk diperbaiki dan ditingkatkan dibandingkan dengan aspek lainnya dalam kelompok *Reliability*.

3. Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Responsiveness*

Data pada tabel tentang ketanggapan (*Responsiveness*) perusahaan dalam memberikan pelayanan menunjukkan nilai kesenjangan tertinggi dalam aspek kecepatan tindakan petugas irigasi terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh petani yang kurang atau tidak memuaskan sebesar

-1,032 (kode item Re12) dengan tingkat kesesuaian sebesar 76,5%, sedangkan nilai kesenjangan terendah terdapat dalam aspek sikap dan tanggapan para petugas irigasi kepada petani yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan sebesar -0,710 (kode item Re13) dengan tingkat kesesuaian sebesar 83,3%. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan, maka aspek kecepatan tindakan petugas irigasi terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh petani, dipandang oleh para responden sebagai aspek dominan dalam kelompok ini (*Responsiveness*), sehingga perlu mendapatkan perhatian serius untuk diperbaiki dan ditingkatkan.

4. Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Assurance*

Dilihat dari item pertanyaan yang diajukan pada kelompok *Assurance* yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan jaminan pelayanan, skor kesenjangan tertinggi terdapat pada kecakapan para petugas irigasi dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada para petani sebesar -1,000 (kode item A16) dengan tingkat kesesuaian sebesar 77,2%, sedangkan skor kesenjangan terendah pada pelayanan jaminan keamanan dan kelancaran air irigasi yang akan didistribusikan kepada para petani sebesar -0,710 (kode item A17) dengan tingkat kesesuaian sebesar 83,6%. Hal ini berarti bahwa kecakapan para petugas irigasi dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada para petani, mendapat perhatian yang lebih dominan dari pelanggan untuk diperbaiki dan ditingkatkan dibandingkan dengan aspek lainnya dalam kelompok *Assurance*.

5. Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Empathy*

Dilihat dari item pertanyaan yang diajukan pada dimensi *Empathy*, skor kesenjangan tertinggi terdapat pada tingkat komunikasi yang dilakukan petugas irigasi dengan para petani dalam melaksanakan pelayanan sebesar -0,904 (kode item E22) dengan tingkat kesesuaian sebesar 79,2%, sedangkan skor kesenjangan terendah

terletak pada tingkat kemudahan dalam memperoleh informasi pemberian air dan pelayanan kepada para petani sebesar -0,774 (kode item E23) dengan tingkat kesesuaian sebesar 81,8%. Hal ini berarti bahwa tingkat komunikasi yang dilakukan petugas irigasi dengan para petani dalam melaksanakan pelayanan mendapat perhatian yang lebih dominan dari pelanggan untuk diperbaiki dan ditingkatkan dibandingkan dengan aspek lainnya dalam kelompok *Empathy*.

6. Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Tiap Dimensi *Serqual*

Jika melihat dari sisi persepsi yang meliputi kelima kelompok yaitu meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Aspek pelayanan yang menjadi prioritas utama dengan posisi peringkat pertama untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah pada aspek *Tangible* dengan tingkat kesesuaian sebesar 80,1%, posisi peringkat kedua ditempati oleh aspek *Responsiveness* dengan tingkat kesesuaian sebesar 80,2%, selanjutnya posisi peringkat ketiga ditempati aspek *Reliability* dengan nilai kesesuaian sebesar 80,3% dan untuk peringkat keempat dan kelima ditempati aspek *Empathy* dan *Assurance* dengan nilai kesesuaian sebesar 80,7% dan 80,8%.

PENUTUP

Setelah diadakan penelitian pada Daerah Irigasi Kumisik Kabupaten Tegal, maka diperoleh bahwa:

1. Dengan menggunakan Metode *Servqual* diketahui bahwa ada 25 atribut kualitas jasa (5 atribut dimensi *Tangible*, 5 atribut dimensi *Reliability*, 5 atribut dimensi *Responsiveness*, 5 atribut dimensi *Assurance*, dan 5 dimensi *Empathy*) yang diinginkan dan dibutuhkan petani di Daerah Irigasi Kumisik.
2. Berdasarkan analisis Gap, semua skor Gap bernilai negatif sehingga tiap atribut dan dimensi kualitas jasa masih perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan. Atribut kualitas jasa yang mendapat

prioritas untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah pada perawatan lokasi bangunan dan pintu pembagi air di Daerah Irigasi Kumisik dari dimensi *Tangible* dengan selisih Gap sebesar -1,032 (kode item T5) dan tingkat kesesuaian sebesar 76,5% serta kecepatan tindakan petugas irigasi terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh petani dari dimensi *Responsiveness* dengan selisih Gap sebesar -1,032 (kode item Re12) dan tingkat kesesuaian sebesar 76,5%. Sedangkan untuk dimensi kualitas jasa yang perlu mendapatkan prioritas untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah dimensi *Tangible* dengan selisih nilai Gap sebesar -0,859 dan tingkat kesesuaian sebesar 80,1% serta pada dimensi *Responsiveness* dengan selisih Gap sebesar -0,852 dan tingkat kesesuaian sebesar 80,2%.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Direktorat Irigasi. 1986. *Standar Perencanaan Irigasi*. Bandung: PT. Galang Persada.
- Fauzy, T. R. 2013. *Pemanfaatan Metode Delphi dan QFD dalam Peningkatan Kualitas Proses Belajar Mengajar pada SMP Dr. Soetomo Surabaya*. Jurnal. Surabaya: Institut Teknologi Adhi Tama.
- Hasan M. Iqbal. 2013. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herdhiansyah, D. 2013. *Kriteria Kualitatif Penentuan Produk Unggulan Perkebunan dengan Metode Delphi di Kabupaten Kolaka Sulawesi Tenggara*. Jurnal. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- [Http://izenkdoankz.wordpress.com/2012/03/12/metode-delphi/](http://izenkdoankz.wordpress.com/2012/03/12/metode-delphi/). (diakses 11 April 2016).
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Sudjana. 2002. *Desain dan Analisis Experimen*. Bandung: Tarsito.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandi. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F & Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi.
- Riduan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Rahman, Arif. 2013. *Penerapan Metode Delphi dan Servqual untuk Perbaikan Mutu Pelayanan*. Jurnal. Malang: Universitas Brawijaya.
- Waryuki. 2015. *Hubungan Persepsi Pemberian Hukuman Dengan Kedisiplinan Peserta Didik Kelas XI SMA PGRI 1 Taman Pemalang Tahun Ajaran 2014/ 2015*. Skripsi. Tegal: Universitas Pancasakti Tegal