

Rancang Bangun Sistem Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro Menggunakan Analisis *Importance and Performance Matrix* dan Analisis Kesenjangan/Gap

Nama Mahasiswa : Shobihatul Mubarakah Ayu Aseptica
NRP : 11.04.1.1.1.00039
Program Studi : Teknik Informatika
Pembimbing : Achmad Jauhari, S. T., M. Kom.
Sigit Susanto Putro, S.Kom.,M.Kom.

ABSTRAK

PDAM Kabupaten Bojonegoro merupakan badan milik pemerintah yang bertugas menyediakan dan menyalurkan air bersih untuk masyarakat. Kelangsungan usaha PDAM bergantung pada kesetiaan pelanggan. Namun masih ditemukan keluhan mengenai pelayanan. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh pemberi pelayanan yaitu karyawan. Pada tugas akhir ini akan menggunakan metode *importance and performance matrix* untuk mengetahui indikator-indikator yang perlu ditingkatkan. Sedangkan untuk mengetahui nilai dan tingkat kepuasan menggunakan metode gap/kesenjangan. Objek penelitian dalam tugas akhir ini adalah pelanggan dan karyawan PDAM Kabupaten Bojonegoro yaitu menggunakan kuisioner. Secara umum pelanggan merasa ketersediaan air, kelancaran air, respon terhadap keluhan, kesiapan/kecepatan operator dalam perpipaan dan keahlian operator dalam perpipaan perlu ditingkatkan, sedangkan untuk nilai kepuasan adalah kualitas air distribusi yaitu -0.77, kontinuitas air distribusi yaitu -0.925, kecepatan pemasangan instalasi baru yaitu -0.43, meter air yaitu -0.48, pengaduan perpipaan yaitu -0.463, dan kemudahan pelayanan yaitu -0.38. Untuk karyawan PDAM Kabupaten Bojonegoro indikator yang perlu ditingkatkan adalah jaminan kehidupan, manajemen perusahaan dalam kesempatan berkembang, cara pemimpin menangani bawahan dan penghargaan/sanksi yang diberikan. Kemudian nilai kepuasan adalah apresiasi perusahaan kepada perusahaan yaitu -0.323,



profesionalisme pekerjaan yaitu -0.237, kebijakan organisasi yaitu -0.027, dan tuntutan tugas yaitu -0.15.

Kata kunci: penilaian kinerja, kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan, analisis Importance and Performance Matrix, analisis Kesenjangan/GAP.

ABSTRACT

PDAM Bojonegoro is a government-owned entity that is responsible for providing and deliver clean water to the community. PDAM business continuity relies on customer loyalty. But still found complaints about the service. Customer satisfaction is also affected by the service providers are employees. In this final project will use methods of importance and performance matrix to determine the indicators that need to be improved. While to know the value and satisfaction levels using methods gaps. The object of research in this thesis is the customers and employees of PDAM Bojonegoro ie using a questionnaire. In general, customers feel the availability of water, the fluency of water, response to complaints, the alertness / operator speed and skill of the operator in the piping in piping needs to be improved, while the satisfaction score is the quality of water distribution is -0.77, continuity of water distribution is -0.925, speed of installation new namely -0.43, -0.48 namely water meter, piping complaint is -0.463, and ease of service is -0.38. For employees PDAM Bojonegoro indicators needs to be improved is the guarantee of life, the company's management in the developing opportunity, how leaders deal with subordinates and rewards / sanctions given. Then the value of satisfaction is the company's appreciation for the company is -0.323, -0.237 professionalism that work, organizational policies ie -0.027, and the demands of the task is -0.15.

Keyword: Assessment of performance, customer satisfaction, employee satisfaction, Importance and Performance Matrix analysis, gap analysis.

