



## EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM DIGITAL PDAM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTA MANAKARRA MAMUJU

Asfirawati<sup>1)</sup>, Yislia<sup>2)</sup>, Hari Yeni<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia  
Email: [asfirawati39@gmail.com](mailto:asfirawati39@gmail.com)

<sup>2)</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia  
Email: [yislalia2@gmail.com](mailto:yislalia2@gmail.com)

<sup>3)</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia  
Email: [hariyeni7@gmail.com](mailto:hariyeni7@gmail.com)

### Abstract

This study focuses on evaluating the service performance of PDAM Tirta Manakarra through Importance and Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The IPA analysis classifies service attributes into four quadrants based on their importance and performance levels, highlighting areas requiring improvement or retention. Meanwhile, the CSI assessment reveals an overall customer satisfaction score of 58.22%, indicating "fairly satisfied" status. Recommendations suggest enhancing service quality to achieve higher satisfaction levels. Despite certain attributes meeting satisfactory criteria, continuous improvement efforts are necessary. This study underscores the importance of aligning service delivery with customer expectations, with the potential to elevate PDAM Tirta Manakarra's performance to meet heightened consumer satisfaction standards.

**Keywords:** Customer Satisfaction, PDAM Tirta Manakarra, Importance and Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).

### Abstrak

Penelitian ini berfokus pada evaluasi kinerja pelayanan PDAM Tirta Manakarra melalui metode Importance and Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Analisis IPA mengklasifikasikan atribut-atribut pelayanan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya, yang menyoroti area-area yang memerlukan perbaikan atau retensi. Sementara itu, penilaian CSI menunjukkan skor kepuasan pelanggan secara keseluruhan sebesar 58,22%, yang menunjukkan status "cukup puas". Rekomendasi yang diberikan adalah meningkatkan kualitas layanan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Meskipun atribut-atribut tertentu telah memenuhi kriteria yang memuaskan, upaya peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan. Studi ini menggarisbawahi pentingnya menyelaraskan pemberian layanan dengan harapan pelanggan, dengan potensi untuk meningkatkan kinerja PDAM Tirta Manakarra untuk memenuhi standar kepuasan konsumen yang lebih tinggi.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, PDAM Tirta Manakarra, Importance and Performance Analysis (IPA), Indeks Kepuasan Pelanggan (IPK).



## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dalam beberapa tahun terakhir telah mendorong berbagai organisasi pelayanan publik telah meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi. Perusahaan daerah air minum (PDAM) sebagai penyedia layanan air bersih dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin cepat, tepat, transparan, dan mudah diakses oleh pelanggan. Ditengah meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan berbasis digital, PDAM Tirta Manakarra Mamuju meluncurkan sistem DigiPDAM sebagai upaya modernisasi layanan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Digital PDAM hadir sebagai sistem yang menyediakan berbagai fitur seperti informasi tagihan, pembayaran, meter mandiri, pengaduan online, histori pembayaran, hingga notifikasi layanan. Implementasi sistem ini diharapkan dapat mengurangi ketergantungan pada proses manual mempercepat layanan, serta meningkatkan interaksi antara PDAM dan pelanggan. Transformasi digital juga diharapkan meningkatkan kualitas layanan operasional di lingkungan PDAM, seperti keterbukaan informasi tagihan, akurasi pembacaan, kedisiplinan pencatatan meter, serta lambatnya penanganan pengaduan.

Namun penerapan sebuah sistem digital tidak selalu berjalan optimal. Keberhasilan DigiPDAM sangat bergantung pada tingkat keberhasilan implementasi sistem, kemudahan penggunaan (user friendly), kendala infrastruktur, serta kesiapan SDM dan pelanggan dalam mengadopsi perubahan digital tersebut. Beberapa pelanggan masih melaporkan kendala seperti kesulitan login, informasi yang tidak selalu sinkron, serta respons pengaduan yang belum merata. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana implementasi DigiPDAM telah sesuai dengan kebutuhan pelanggan serta bagaimana dampaknya terhadap tingkat kepuasan mereka.

Oleh karena itu, evaluasi terhadap implementasi sistem DigiPDAM menjadi sangat penting untuk ditinjau. Evaluasi akan memberikan gambaran mengenai kualitas

sistem, kualitas layanan, tingkat penggunaan, dan persepsi pengguna/pelanggan terhadap manfaat sistem tersebut. Melalui evaluasi yang komprehensif, PDAM Tirta Manakarra Mamuju dapat mengetahui aspek-aspek yang perlu diperbaiki sehingga transformasi digital yang dilakukan benar-benar efektif menimbulkan nilai tambah bagi pelanggan.

Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat keberhasilan implementasi digi PDAM dan mengukur pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi bagi PDAM dalam pengembangan layanan digital yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Manusia, hewan, dan tumbuhan selalu bergantung pada air untuk tumbuh dan berkembang. Jumlah air yang dibutuhkan oleh makhluk hidup akan berbeda-beda; hal ini dipengaruhi oleh ketersediaan air itu sendiri. Air merupakan sumber daya yang sangat penting bagi makhluk hidup, baik untuk memenuhi kebutuhan mereka maupun untuk mempertahankan kelangsungan hidup secara alami. Penggunaan air secara universal atau menyeluruh dalam setiap aspek kehidupan membuat air semakin berharga baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Semakin tinggi standar hidup seseorang, maka kebutuhan air juga akan semakin meningkat. Allah SWT memberikan petunjuk kepada manusia dalam memenuhi kebutuhan mereka,

karena Allah tidak menciptakan semua kebutuhan manusia secara permanen atau langsung tersedia, namun Allah memberi wewenang kepada manusia untuk berpikir dan mencari sendiri apa yang mereka perlukan. Hal ini didasarkan pada fitrah bahwa Allah menganugerahkan manusia sebagai makhluk sempurna (umat/kaum kita) yang dapat mewujudkan ciptaan Allah.

Perusahaan daerah merupakan salah satu pelaku ekonomi di daerah, selain perusahaan milik negara, perusahaan koperasi, dan perusahaan swasta. Tujuan pemerintah daerah membentuk perusahaan daerah adalah agar perusahaan daerah memiliki posisi strategis sebagai pendukung pembangunan di wilayah tersebut dan

membantu pemerintah mendukung kemajuan pembangunan di daerah. Secara umum,

bidang perusahaan daerah mencakup sektor perbankan, penyediaan dan distribusi air minum, transportasi, pasar, dan sektor lain sesuai dengan kebutuhan daerah. Selain pemenuhan fasilitas air bersih, pelayanan yang baik juga diperlukan untuk mendukung fasilitas air yang telah tersedia. Pelayanan adalah tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan, serta produksinya dapat dikaitkan namun tidak terkait dengan produk fisik.

Menurut Kotler (2009: 464), "Pelayanan adalah perilaku produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen guna mencapai kepuasan konsumen itu sendiri." Pelayanan yang baik harus sesuai dengan harapan publik. Pelayanan diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pihak-pihak yang terlibat, baik masyarakat maupun PDAM. Pelayanan ini sekarang menjadi hal terpenting bagi masyarakat. Jika mereka mendapatkan pelayanan yang buruk, maka mereka tidak akan merasa nyaman untuk terus menggunakan pelayanan perusahaan dan tidak akan menggunakannya lagi sehingga menimbulkan kekecewaan di masyarakat.

Menurut Lupyoadi (2013: 216), "Pelayanan yang baik dalam suatu organisasi diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang baik serta respons positif dari masyarakat berupa kepuasan, sehingga akan membentuk kenyamanan yang menumbuhkan loyalitas masyarakat."

Dengan kualitas pelayanan yang baik, perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau pelayanan yang diterima, mereka akan membandingkan layanan yang diberikan. Jika konsumen merasa sangat puas, mereka akan melakukan pembelian ulang dan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu, perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan lebih serius melalui kualitas pelayanan, karena saat ini semakin disadari bahwa

pelayanan (kepuasan pelanggan) adalah aspek penting untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, hal ini juga perlu dilakukan pada instansi yang bergerak di bidang air bersih seperti Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), termasuk PDAM Tirta Manakarra Mamuju. Pada instansi ini, kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui berbagai hal seperti menjamin kelancaran aliran air ke setiap pelanggan, memastikan tekanan air yang memadai, hingga melayani setiap keluhan pelanggan. Berbagai hal yang sangat dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Manakarra Mamuju adalah distribusi air bersih kepada semua pelanggan yang belum berjalan dengan baik. Beberapa pelanggan menikmati air yang cukup baik dari segi kelancaran aliran maupun tekanan air, sementara pelanggan lain tidak merasakan hal yang sama atau justru tidak mendapatkan respons yang baik atas keluhan mereka. Hal ini yang kemudian memicu masalah, terutama terkait kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, baik dalam distribusi air bersih maupun pelayanan terkait lainnya harus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tepat waktu.

Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk Kabupaten Mamuju, jumlah pelanggan PDAM Tirta Manakarra juga semakin meningkat. Seperti terlihat pada tabel jumlah pelanggan dari tahun 2017–2021, jumlah pelanggan selalu meningkat sejak 2017 dengan 15.540 pelanggan hingga 2018 yang berjumlah 16.035,

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti menemukan berbagai permasalahan dalam pengelolaan air bersih di masyarakat. Penggantian meteran air sering dilakukan sebagai upaya mengatasi keluhan pelanggan terkait pembengkakan tagihan air yang dirasa tidak wajar atau meningkat secara drastis. Dan sangat dikhawatirkan jika disebabkan oleh kesalahan instalasi saluran air, pemasangan pompa air yang tidak tepat juga menjadi penyebab keluhan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirta Manakarra. Selain itu, PDAM juga menghadapi kendala.



## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Dhoni Kurniawati (2018) "Manajemen sumber daya manusia merupakan kebijakan dan praktik yang dibutuhkan untuk menjalankan aspek sumber daya manusia dari posisi jabatan yang diberikan, memberikan penghargaan atas pencapaian yang diraih serta menilai kinerja karyawan dalam perusahaan." Menurut Malayu S.P. Hasibuan

Menurut Dhoni Kurniawati (2018) "Manajemen sumber daya manusia merupakan kebijakan dan praktik yang dibutuhkan untuk menjalankan aspek sumber daya manusia dari posisi jabatan yang diberikan, memberikan penghargaan atas pencapaian yang diraih serta menilai kinerja karyawan dalam perusahaan." Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2017) "Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu atau seni dalam mengatur hubungan dan peran tenaga kerja dalam perusahaan agar dapat melaksanakan tugas dengan efektif serta efisien guna membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat."

Strategi berasal dari bahasa Yunani strategos dengan kata stratos yang berarti "militer" dan gos yang berarti "memimpin". Menurut Sumsaran (2013), awalnya strategi digunakan hanya untuk kepentingan militer dan kemudian berkembang dalam berbagai bidang seperti strategi ekonomi, pemasaran, manajemen strategis dan lainnya. Menurut Anoraga (2009), strategi adalah pola tujuan, sasaran, serta kebijakan, juga rencana penting untuk mencapai tujuan tersebut, yang diwujudkan dengan menentukan usaha yang perlu dilakukan perusahaan dan jenis perusahaan yang akan dijalankan. Strategi harus efektif dan jelas karena berperan penting dalam mengarahkan organisasi mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Siagian (2014), konsep strategi mencakup faktor-faktor seperti lingkungan, lingkungan organisasi, dan kepemimpinan.

Lingkungan selalu berubah dan mempengaruhi perilaku manusia serta pandangan mereka. Lingkungan organisasi mencakup sumber daya dan kebijakan organisasi. Kepemimpinan melibatkan lingkungan kerja

dan sumber daya manusia yang ada. Hal ini membantu organisasi dalam mengadopsi strategi yang sesuai. Strategi pelayanan adalah proses perencanaan yang bertujuan memberikan manfaat yang saling menguntungkan, terintegrasi, dan berkelanjutan dalam jangka panjang melalui program yang dibuat berdasarkan kekuatan serta kelemahan perusahaan untuk menghadapi peluang dan ancaman eksternal.

Strategi harus efektif dan jelas karena berperan penting dalam mengarahkan organisasi mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Siagian (2014), konsep strategi mencakup faktor-faktor seperti lingkungan, lingkungan organisasi, dan kepemimpinan.

jika pelayanan diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dianggap buruk.

Menurut Nur Rianto (2012), terdapat beberapa indikator strategi pelayanan yang digunakan:

- Responsiveness (Daya Tanggap): kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan secara cepat serta menangani keluhan.
- Competence (Kompetensi): kemampuan staf dalam melaksanakan tugas dengan pengetahuan dan keterampilan yang baik.
- Credibility (Kredibilitas): perilaku yang dapat dipercaya oleh pelanggan serta mampu memberikan informasi yang benar.
- Contribution (Kontribusi): kontribusi nyata karyawan dalam bentuk ide atau tindakan untuk mencapai pelayanan terbaik.
- Honesty (Kejujuran): kejujuran sangat berpengaruh pada tingkat kepercayaan pelanggan.
- Service Excellence (Keunggulan Pelayanan): menyediakan pelayanan sesuai harapan dan kepuasan pelanggan.
- Innovation (Inovasi): pengembangan produk atau layanan baru agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan.

Karyawan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang responsif, jujur, kompeten, serta mampu memberikan



pelayanan berkualitas. Jika tercapai, maka akan memudahkan instansi meningkatkan jumlah pelanggan.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk mengukur dan menganalisis persepsi responden secara numerik terkait potensi penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Terhadap Potensi Penerapan QRIS Di Pulau Karampuang. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh hasil yang objektif dan terukur melalui pengolahan data statistik berdasarkan jawaban responden.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Pulau Karampuang, Kabupaten Mamuju, yang merupakan salah satu destinasi wisata yang cukup diminati namun hingga saat ini belum sepenuhnya menerapkan sistem pembayaran digital seperti QRIS. Kondisi tersebut menjadi dasar penting dalam mengkaji potensi penerapan QRIS di kawasan wisata tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan dan pelaku usaha yang melakukan transaksi di Pulau Karampuang. Mengingat jumlah wisatawan tidak tetap dan berubah setiap waktu, maka populasi dalam penelitian ini dianggap tidak terbatas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, antara lain wisatawan yang pernah melakukan transaksi di Pulau Karampuang serta memiliki pengalaman menggunakan QRIS di tempat lain.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30-50 responden, yang dianggap telah memenuhi syarat minimal untuk analisis statistik kuantitatif. Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden. Kuesioner disusun dengan 14 butir pernyataan yang diukur menggunakan skala Likert 1–4, dengan kategori sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), setuju (3), dan sangat setuju (4). Pernyataan dalam kuesioner mencerminkan persepsi responden mengenai

potensi penggunaan QRIS, efisiensi transaksi, dan kepuasan wisatawan secara umum.

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pendukung, seperti laporan Bank Indonesia, publikasi Badan Pusat Statistik (BPS), jurnal ilmiah, serta literatur yang relevan dengan sistem pembayaran digital dan sektor pariwisata.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarluaskan kuesioner secara langsung kepada wisatawan dan pelaku usaha yang berada di Pulau Karampuang. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi lapangan untuk mengamati proses transaksi yang masih dilakukan secara tunai, serta hambatan yang muncul akibat belum tersedianya pembayaran digital. Dokumentasi berupa catatan lapangan dan referensi pendukung digunakan sebagai pelengkap data penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan program SPSS. Tahapan analisis diawali dengan uji validitas menggunakan Corrected Item–Total Correlation untuk memastikan setiap item pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian.

Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, analisis dilanjutkan dengan uji hipotesis menggunakan One Sample t-Test. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah nilai rata-rata persepsi responden berbeda secara signifikan dari nilai standar yang telah ditetapkan. Kriteria pengambilan keputusan didasarkan pada nilai signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ), di mana jika nilai  $\text{Sig.} < 0,05$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima.

Dengan metode penelitian ini, diharapkan hasil yang diperoleh mampu memberikan gambaran empiris mengenai persepsi wisatawan dan pelaku usaha terhadap potensi penggunaan QRIS, serta menjadi dasar pertimbangan dalam pengembangan sistem pembayaran digital guna meningkatkan efisiensi transaksi dan kepuasan wisatawan di Pulau Karampuang.

**Variabel Penelitian:** Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel persepsi, yang meliputi:

- 
1. Persepsi kemudahan penggunaan QRIS
  2. Persepsi manfaat QRIS
  3. Persepsi keamanan QRIS
  4. Persepsi efisiensi transaksi
  5. Persepsi kepuasan wisatawan

Seluruh variabel diukur berdasarkan persepsi responden terhadap potensi penerapan QRIS di Pulau Karampuang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan digital PDAM dan kepuasan pelanggan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan **valid** dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel penelitian berada di atas **0,70**, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik dan **reliabel** untuk digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 1.** Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan Digital	> 0,70	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	> 0,70	Reliabel

### Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Customer Satisfaction Index (CSI)

Berdasarkan hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI), diperoleh nilai kepuasan pelanggan PDAM Tirta Manakarra Mamuju sebesar 58,22%. Nilai ini berada pada kategori "cukup puas", yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dasar

pelanggan, namun belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat.

Nilai CSI tersebut mengindikasikan bahwa implementasi sistem digital PDAM telah memberikan manfaat bagi pelanggan, namun masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan agar tingkat kepuasan dapat mencapai kategori "puas".

**Tabel 2.** Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Kriteria	Nilai
Customer Satisfaction Index (CSI)	58,22%
Kategori Kepuasan	Cukup puas

### Analisis Importance and Performance Analysis (IPA)

Hasil analisis Importance and Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa atribut pelayanan PDAM Tirta Manakarra Mamuju tersebar ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dirasakan oleh pelanggan.

**Tabel 3.** Hasil Pemetaan Atribut Pelayanan Berdasarkan IPA

Kuadran	Kategori	Keterangan
Kuadran I	Prioritas Utama	Atribut penting namun kinerjanya masih rendah
Kuadrat II	Pertahankan Prestasi	Atribut penting dan kinerjanya sudah baik
Kuadrat III	Prioritas Rendah	Atribut kurang penting dan kinerjanya rendah
Kuadrat IV	Berlebihan	Atribut kurang penting namun kinerjanya tinggi

#### Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut pelayanan pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah.



Atribut-atribut ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa PDAM Tirta Manakarra Mamuju telah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan dan perlu dipertahankan secara konsisten.

### Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah, sehingga perbaikannya dapat dilakukan secara bertahap.

### Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut pada kuadran ini menunjukkan kinerja yang tinggi, namun tingkat kepentingannya rendah. Hal ini menandakan adanya potensi efisiensi dalam pengalokasian sumber daya pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirta Manakarra Mamuju berada pada kategori cukup puas, dengan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 58,22%. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memberikan manfaat bagi pelanggan, namun belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis IPA, masih terdapat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi memiliki kinerja yang belum optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital PDAM tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital, tetapi juga oleh kualitas pelayanan, kecepatan respons terhadap keluhan, kejelasan informasi, serta keandalan distribusi air.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan muncul dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pelanggan. Apabila kinerja pelayanan belum optimal, maka tingkat kepuasan pelanggan juga belum maksimal.

Dengan demikian, PDAM Tirta Manakarra Mamuju perlu memfokuskan strategi peningkatan pelayanan pada atribut-atribut yang berada pada kuadran prioritas utama, seperti peningkatan ketepatan penanganan pengaduan, kelancaran distribusi air, serta transparansi informasi layanan. Perbaikan yang berkelanjutan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan PDAM.

### KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirta Manakarra Mamuju berada pada kategori cukup puas, dengan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 58,22%. Artinya pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan pelanggan, namun belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan analisis Importance and Performance Analysis (IPA), ditemukan bahwa masih terdapat beberapa atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi kinerjanya belum optimal sehingga perlu menjadi prioritas utam untuk diperbaiki. Sementara itu, sejumlah atribut lainnya telah menunjukkan kinerja yang baik dan perlu dipertahankan agar kualitas pelayanan tetap konsisten. Dengan demikian, PDAM Tirta Manakarra perlu terus melakukan peningkatan dan pembenahan pada aspek-aspek pelayanan yang masih rendah, khususnya terkait ketepatan respons terhadap keluhan pelanggan, kelancaran distribusi air, serta kejelasan informasi layanan. Peningkatan berkelanjutan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan air bersih yang diberikan oleh PDAM Tirta Manakarra Mamuju.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, P. (2018). Peran teknologi informasi dalam peningkatan layanan publik air minum. *Jurnal Inovasi Daerah*, 6(1), 14–22.
- Andhika, R., & Firmansyah, Y. (2020). Evaluasi sistem informasi pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal Sistem Informasi*, 16(2), 112–122.



- Fahri, D., & Zainuddin, A. (2022). Analisis kepuasan pelanggan terhadap transformasi digital PDAM. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Terapan*, 10(1), 33–42.
- Hidayat, A. (2020). Pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap persepsi kualitas layanan masyarakat. *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, 5(2), 89–98.
- Ismail, M. (2021). Penilaian mutu layanan aplikasi pelayanan air bersih. *Jurnal Pengabdian & Teknologi*, 7(2), 54–62.
- Latief, H. (2021). Pengukuran kepuasan pelanggan layanan air bersih berbasis digital. *Jurnal Mutu Pelayanan*, 9(1), 33–41.
- Lestari, M., & Wibowo, T. (2021). Implementasi e-service quality pada lembaga penyedia layanan air bersih. *Jurnal Administrasi Negara*, 13(3), 201–210.
- Mahardika, N., & Syahputra, R. (2020). Evaluasi sistem billing digital PDAM menggunakan pendekatan TAM. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 8(2), 101–110.
- Mardiani, F., & Anwar, D. (2022). Analisis user experience aplikasi pelanggan PDAM. *Jurnal Informatika Publik*, 5(2), 87–98.
- Mustafa, R. (2022). Digitalisasi layanan PDAM sebagai strategi peningkatan kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Publik*, 8(2), 59–68.
- Nurhayati, S. (2019). Pengaruh penggunaan aplikasi layanan air minum terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(1), 55–64.
- Prasetyo, B. (2022). Transformasi digital PDAM dan dampaknya terhadap kualitas layanan. *Jurnal Manajemen Publik*, 11(3), 145–158.
- Putra, F., & Junaidi, A. (2020). Evaluasi kualitas layanan digital menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 19(1), 44–56.
- Rahman, A. (2019). Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna layanan air minum. *Jurnal Sistem & Informatika*, 3(1), 41–50.
- Ramadhani, I. (2018). Sistem informasi penagihan air berbasis mobile pada perusahaan daerah. *Jurnal Teknologi Informasi*, 9(2), 76–85.
- Rasyid, S. (2020). Evaluasi implementasi sistem informasi pelanggan PDAM dengan metode PIECES. *Jurnal Rekayasa Sistem*, 4(2), 90–99.
- Sandra, Y. (2021). Studi efektivitas sistem digital pembayaran tagihan air. *Jurnal Ekonomi Terapan*, 12(1), 25–34.
- Sari, N. (2019). Hubungan kemudahan penggunaan aplikasi layanan dengan kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(1), 67–75.
- Widyaningsih, D. (2021). Digitalisasi dan efektivitas layanan publik sektor air bersih. *Jurnal Kebijakan Publik*, 4(2), 121–130.
- Yuliani, D. (2020). Faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan PDAM di era digital. *Jurnal Ekonomi dan Administrasi Bisnis*, 7(3), 221–230.