

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TEKNIS MENGGUNAKAN METODE SWOT-AHP DI PT X

Masrizal Yusuf Hidayat¹, Joumil Aidil Saifuddin Z. S.²

*Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya, Jawa Timur¹
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya, Jawa Timur²*

Email: 22032010102@student.upnjatim.ac.id

Abstract: *The availability of high-quality and stable clean water is a fundamental necessity for society. As a regional company responsible for clean water supply, PT X faces various challenges that impact customer satisfaction. This study aims to analyze internal and external conditions and determine priority strategies to improve service quality using the SWOT-AHP approach. The SWOT method was employed to identify strengths, weaknesses, opportunities, and threats, while the AHP method provided quantitative weights to prioritize strategies based on their importance. The analysis revealed that the primary strength lies in the potential implementation of an integrated information system, whereas the main weakness is the limited number of technicians. Externally, the growth in customer numbers presents the most significant opportunity, while increasing operational costs pose the greatest threat. The priority strategies identified include strengthening the integrated information system, leveraging customer growth, and improving facilities and operational tools. This study concludes that improving service quality in the Technical Services Division (Eastern Region) of PT X can be achieved by implementing strategies that focus on an integrated information system, capitalizing on customer growth, and enhancing facilities and equipment. The findings provide strategic recommendations for PT X to sustainably enhance service quality and support the advancement of public service management in the clean water supply sector.*

Keywords: *Analytical Hierarchy Process, Service Strategy, Service Quality, SWOT.*

Abstrak: *Ketersediaan air bersih yang berkualitas dan stabil merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat. Sebagai perusahaan daerah yang bertanggung jawab dalam penyediaan air bersih, PT X menghadapi berbagai tantangan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi internal dan eksternal serta menentukan prioritas strategi peningkatan pelayanan menggunakan pendekatan SWOT-AHP. Metode SWOT digunakan untuk mengidentifikasi faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, selanjutnya AHP memberikan bobot kuantitatif untuk memprioritaskan strategi berdasarkan tingkat kepentingannya. Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor kekuatan utama adalah potensi penerapan sistem informasi terintegrasi, sedangkan kelemahan terbesar adalah keterbatasan teknis. Di sisi eksternal, pertumbuhan jumlah pelanggan menjadi peluang utama, sedangkan kenaikan biaya operasional merupakan ancaman terbesar. Strategi prioritas yang dihasilkan meliputi penguatan sistem informasi yang terintegrasi, pemanfaatan pertumbuhan jumlah pelanggan, dan peningkatan fasilitas serta alat yang memadai. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di bagian Pelayanan Teknis Timur PT X dapat dicapai melalui penerapan strategi prioritas yang berfokus pada penguatan sistem informasi terintegrasi, pemanfaatan pertumbuhan jumlah pelanggan, serta peningkatan fasilitas dan alat operasional yang memadai. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi PT X dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan dan mendukung perbaikan manajemen pelayanan publik di sektor penyediaan air bersih.*

Kata Kunci: *Analytical Hierarchy Process; Kualitas Pelayanan; Strategi Pelayanan; SWOT.*

PENDAHULUAN

Air merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, baik untuk keperluan rumah tangga maupun sektor produksi industri. Ketersediaan air yang berkualitas dan stabil sangatlah krusial untuk mendukung berbagai aktivitas. Oleh karena itu, pengelolaan air yang efisien menjadi keharusan untuk memastikan keberlanjutan siklus air dan kelayakannya bagi penggunaan manusia. Hal terpenting yang diperlukan pada dunia usaha merupakan konsep kepuasan pelanggan yang dipergunakan buat menarik konsumen. Faktor-faktor

yang mendorong kepuasan pelanggan ialah kualitas produk, harga, *service quality*, faktor emosional serta kemudahan. *Service quality* bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi serta manusia. *Service quality* merupakan kemampuan untuk menyampaikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan akurat (*reliability*), kemauan untuk menolong pelanggan serta menyediakan pelayanan yang cepat (*responsiveness*), kemampuan pengetahuan serta sopan santun petugas untuk menanamkan rasa percaya serta keyakinan pada pelanggannya (*assurance*), kepedulian, perhatian spesifik kepada pelanggan (*empathy*) dan penampakan dari fasilitas fisik, alat-alat, petugas, dan barang-barang komunikasi (*tangibles*) (Layli, 2022). Kualitas pelayanan mempunyai efek yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. dampak positif berasal pelayanan yang baik akan menaikkan kepuasan serta kesetiaan pelanggan dan peluang untuk melakukan pembelian kembali (*re-buying*). Untuk dapat bersaing, bertahan hidup, serta berkembang, maka perusahaan dituntut buat bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan menggunakan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas, maka dengan begitu pelanggan akan merasa menerima kepuasan serta merasa dihargai sehingga mereka senang dan bersedia untuk menjadi pelanggan tetap (Sari & Marlius, 2023).

PT X, sebagai perusahaan daerah yang bertanggung jawab dalam penyediaan air bersih, memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan memanfaatkan sumber air dari sungai dan mata air di Pasuruan, PT X mengolah dan mendistribusikan air bersih melalui dua Distribution Center (DC) utama, yaitu DC Putat Gede I dan DC Putat Gede II, yang melayani wilayah Surabaya Barat dan Utara. Hingga tahun 2023, PT X telah melayani sekitar 618.436 sambungan pelanggan, dan angka tersebut diperkirakan akan terus meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk dan kebutuhan air. Namun, peningkatan jumlah pelanggan ini juga membawa tantangan baru, khususnya di bagian Pelayanan Teknis Timur. Tantangan tersebut meliputi keluhan pelanggan terkait ketidaklengkapan data pada proses pendaftaran, lamanya proses administrasi, serta masalah teknis yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk menghadapi situasi ini, diperlukan strategi yang terstruktur dan komprehensif untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Metode SWOT-AHP menjadi pendekatan yang relevan untuk menganalisis kondisi internal dan eksternal serta menentukan prioritas strategi yang dapat diterapkan. SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) digunakan untuk mengidentifikasi potensi dan kendala dalam sistem pelayanan, sementara AHP (*Analytic Hierarchy Process*) memberikan bobot kuantitatif pada setiap faktor untuk memprioritaskan strategi berdasarkan tingkat kepentingannya. Analisis SWOT (merupakan akronim dari *Strengths, Weaknesses, Oportunities, dan Threats*) adalah sebuah alat yang digunakan untuk menganalisa lingkungan eksternal dan lingkungan internal secara bersama-sama untuk memperoleh pendekatan sistematis dan dukungan untuk memperoleh keputusan. Faktor internal dan eksternal yang paling penting bagi masa depan perusahaan disebut sebagai faktor strategis. Tujuan akhir dari proses perencanaan strategis adalah mengembangkan dan menghasilkan kesesuaian yang baik antara faktor internal dan eksternal (Yatman dkk., 2023). Analisis SWOT membantu organisasi untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang dapat digunakan sebagai aset atau keuntungan kompetitif (kekuatan), serta elemen-elemen yang mungkin menjadi hambatan atau area yang perlu diperbaiki (kelemahan) dalam mencapai tujuan strategis. Di sisi lain, analisis ini juga membantu dalam mengidentifikasi peluang di lingkungan eksternal yang dapat dimanfaatkan, serta ancaman yang harus diatasi atau diantisipasi (Paroli, 2021). Metode AHP didasarkan pada pembentukan hierarki untuk menganalisis masalah yang kompleks dan multi-kriteria. Analisis AHP dapat diterapkan di berbagai bidang, seperti manajemen proyek, perencanaan strategi, dan pemilihan alternatif kebijakan, termasuk di sektor peternakan sapi potong. AHP dianggap mampu memberikan solusi yang efektif untuk pengambilan keputusan dengan menentukan prioritas relatif dari kriteria atau faktor yang diusulkan. Pembuat kebijakan (ahli) mengevaluasi setiap faktor menggunakan matriks perbandingan berpasangan. Prinsip AHP yaitu menggunakan teknik numerik untuk memperoleh nilai kuantitatif dari perbandingan verbal yang dilakukan (Budi dkk., 2020). Dengan kombinasi kedua metode ini, diharapkan bahwa peneliti dapat menyusun strategi yang optimal untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi keluhan yang ada.

Penelitian ini berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan di Pelayanan Teknis Timur PT X melalui analisis SWOT-AHP. Tujuannya adalah untuk memberikan rekomendasi strategis yang mampu memperbaiki kendala operasional, meningkatkan efisiensi, dan menjaga kualitas distribusi air bersih kepada pelanggan. Penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan internal PT X tetapi juga memberikan wawasan baru dalam penerapan metode SWOT-AHP di sektor pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT X, sebuah perusahaan yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan distribusi air bersih di wilayah Kota Surabaya. Penelitian difokuskan pada departemen Pelayanan Teknis Timur, yang mencakup wilayah pelayanan dengan sejumlah tantangan operasional, termasuk permasalahan teknis dan administratif yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi permasalahan yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengoptimalkan efisiensi operasional dalam mendistribusikan air bersih kepada masyarakat.

Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner AHP. Observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk mengamati operasional dan kinerja Pelayanan Teknis Timur PT X, termasuk prosedur pendaftaran pelanggan, proses survei, serta penanganan keluhan. Wawancara dilakukan dengan manajemen dan staf teknis di bagian ini untuk menggali informasi terkait tantangan yang dihadapi dan upaya yang telah dilakukan dalam meningkatkan layanan. Selain itu, kuesioner AHP disebarluaskan kepada para pegawai yang relevan, dengan tujuan mendapatkan bobot perbandingan untuk setiap faktor SWOT yang telah diidentifikasi. Kuesioner ini dirancang untuk mendapatkan penilaian responden mengenai tingkat kepentingan setiap faktor sesuai dengan metode perbandingan berpasangan AHP. Data yang terkumpul melalui ketiga metode ini kemudian diolah untuk menentukan bobot prioritas strategi peningkatan pelayanan.

Teknik analisis data

Penelitian ini menggunakan metode gabungan antara Analisis SWOT dan *Analytic Hierarchy Process* (AHP) untuk menganalisis kondisi Pelayanan Teknis Timur PT X. Pendekatan SWOT digunakan untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja pelayanan, sementara AHP digunakan untuk memberikan pembobotan yang terukur terhadap faktor-faktor tersebut sehingga dapat disusun prioritas strategi yang tepat.

HASIL PENELITIAN

Analisis dengan metode SWOT

Berdasarkan analisis SWOT, diperoleh sebanyak enam belas faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan teknis pada bagian Pelayanan Teknis Timur di PT X. Setiap faktor SWOT yang diamati yaitu faktor internal (kekuatan (*Strengths*) dan kelemahan (*Weaknesses*)) dan faktor eksternal (peluang (*Opportunities*) dan ancaman (*Threats*)) masing-masing terdiri dari 4 faktor yang dapat dilihat pada tabel 1 dan 2 berikut:

Tabel 1. Faktor Internal SWOT

SWOT	<i>Strengths</i> (Kekuatan)	<i>Weaknesses</i> (Kelemahan)
<i>Internal Factors</i>	(S1) Kualitas Material yang Tinggi	(W1) Proses Administrasi yang Lambat
	(S2) Komitmen Pegawai	(W2) Keterbatasan Teknisi
	(S3) Sistem Informasi yang Terintegrasi	(W3) Kurangnya Pelatihan Pegawai
	(S4) Fasilitas dan Alat yang Memadai	(W4) Kurangnya Inovasi

Tabel 2. Faktor Eksternal SWOT

SWOT	<i>Opportunities</i> (Peluang)	<i>Threats</i> (Ancaman)
<i>External Factors</i>	(O1) Pertumbuhan Jumlah Pelanggan	(T1) Persaingan dari Penyedia Lain
	(O2) Dukungan Pemerintah	(T2) Masalah Lingkungan
	(O3) Pemanfaatan Teknologi Digital	(T3) Krisis Air Bersih
	(O4) Kerjasama dengan Pihak Swasta	(T4) Kenaikan Biaya Operasional

Perhitungan dengan metode AHP

Adapun tahapan dari metode AHP dapat disajikan sebagai berikut. Langkah 1. Tentukan terlebih dahulu kriteria yang akan dijadikan patokan pemecahan masalah, dan tentukan tingkat kepentingan masing-masing kriteria. Setiap pembuat kebijakan (ahli) memiliki nilai kuantitatif dari kelompok dan faktor SWOT melalui metode AHP. Persepsi dari masing-masing ahli kemudian digabungkan menggunakan rata-rata geometrik (persamaan 3), menghasilkan penilaian gabungan. Penilaian gabungan ini menghasilkan bobot baru untuk setiap kelompok dan faktor SWOT (Budi dkk., 2020).

$$GM = \sqrt[n]{(X_1)(X_2) \dots (X_n)} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

- GM : Rata-rata geometrik.
- X : Nilai dari setiap faktor dalam matriks *pairwise* (skala 1-9).
- X_n : Ahli ke-n.
- n : Jumlah informan (ahli) yang melakukan penilaian.

Langkah 2. Menghitung nilai matriks perbandingan dari masing-masing kriteria berdasarkan tabel nilai kepentingan. Langkah 3. Menghitung nilai bobot kriteria (W_j). Langkah 4. Menghitung nilai *consistency indeks* (CI) dengan rumus :

$$CI = \frac{(\lambda_{max} - n)}{n} \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan:

- CI : *Consistency Index* (Rasio Penyimpangan Konsistensi)
- λ_{max} : Nilai *Eigen* Terbesar Dari Matriks Berordo n
- n : Jumlah Elemen Yang Dibandingkan

Langkah 5. Menghitung nilai *consistency rasio* (CR) dengan rumus :

$$CR = \frac{CI}{RI} \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan:

- CR : *Consistency Ratio*
- CI : *Consistency Index* (Rasio Penyimpangan Konsistensi)
- RI : *Random Indeks*

Tabel 3. *Random Inconsistencies/Random Index* (RI)

Urutan Matriks (n)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RI	0	0	0,58	0,9	1,12	1,24	1,32	1,41	1,46	1,49

Sumber: Data dikutip dari (Mayola dkk., 2023).

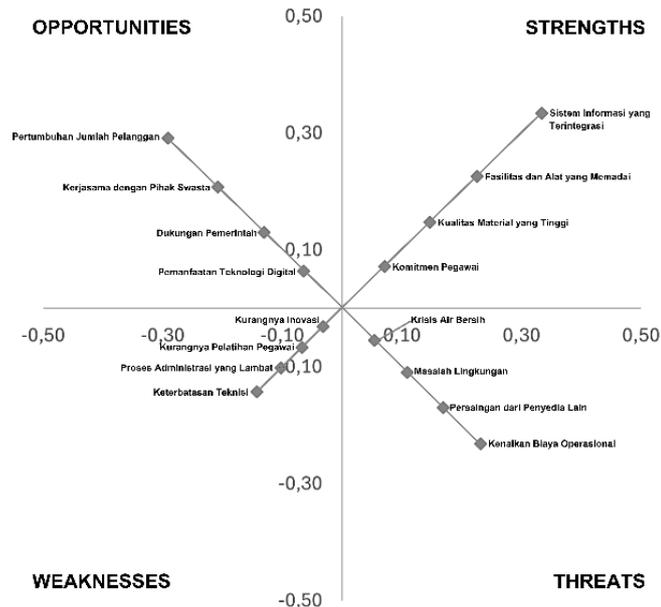
Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa nilai *random index* yang digunakan dalam perhitungan nilai *consistency ratio* adalah sebesar 0,9 dikarenakan matriks akan berukuran 4x4.

Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif terkait analisis faktor-faktor SWOT menggunakan metode AHP. Rangkuman hasil perhitungan *pairwise comparison* yang mencakup bobot kelompok, faktor SWOT, *Consistency Ratio* (CR), bobot setiap faktor, serta bobot keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Perhitungan *Pairwise* AHP dan Faktor SWOT

SWOT	Bobot Grup	Faktor SWOT	CR Faktor	Bobot Faktor	Bobot Keseluruhan
<i>Strenght</i>	0,334	Kualitas Material yang Tinggi	1,89%	0,227	0,076
		Komitmen Pegawai		0,214	0,071
		Sistem Informasi yang Terintegrasi		0,323	0,108
		Fasilitas dan Alat yang Memadai		0,236	0,079
		Proses Administrasi yang Lambat		0,259	0,060
<i>Weakness</i>	0,232	Keterbatasan Teknisi	0,75%	0,268	0,062
		Kurangnya Pelatihan Pegawai		0,238	0,055
		Kurangnya Inovasi		0,235	0,054
		Pertumbuhan Jumlah Pelanggan		0,287	0,084
<i>Opportunity</i>	0,291	Dukungan Pemerintah	3,10%	0,228	0,066
		Pemanfaatan Teknologi Digital		0,219	0,064
		Kerjasama dengan Pihak Swasta		0,266	0,077
<i>Threats</i>	0,142	Persaingan dari Penyedia Lain	0,51%	0,248	0,035
		Masalah Lingkungan		0,247	0,035
		Krisis Air Bersih		0,221	0,032
		Kenalkan Biaya Operasional		0,284	0,040

Selanjutnya, interpretasi grafis yang ditampilkan pada Gambar 2 menyajikan distribusi bobot faktor SWOT secara visual. Visualisasi ini dirancang untuk mempermudah identifikasi faktor-faktor yang memiliki bobot signifikan, sehingga memfasilitasi pengambilan keputusan yang berbasis data. Penyajian kombinasi tabel dan grafik ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam dan sistematis dalam menentukan strategi prioritas organisasi.



Gambar 2. Interpretasi Grafis dari Hasil Perhitungan *Pairwise* AHP dan Faktor SWOT

PEMBAHASAN

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP), dapat diketahui bahwa prioritas strategi pengembangan PT X dapat ditentukan secara terstruktur. Berdasarkan hasil analisis grup SWOT, kelompok *strength* memiliki bobot tertinggi sebesar 0,334 (33,4%), diikuti oleh *opportunity* 0,291 (29,1%), *weakness* 0,232 (23,2%), dan *threat* 0,142 (14,2%). Hasil ini menegaskan bahwa penguatan elemen internal, seperti kualitas sumber daya manusia dan alat operasional, perlu menjadi fokus utama dalam pengembangan yang akan dilakukan. Di sisi lain, pemanfaatan peluang eksternal perlu diiringi upaya mitigasi kelemahan dan ancaman untuk memastikan implementasi strategi berjalan efektif.

Pada tingkat faktor individu, sistem informasi terintegrasi muncul sebagai prioritas utama dalam kelompok *strength* dengan bobot 0,323 (32,2%). Hal ini menekankan pentingnya digitalisasi dalam mendukung efisiensi operasional, mulai dari administrasi hingga distribusi air dan penyelesaian keluhan pelanggan secara cepat. Sementara itu, dalam kelompok *weakness*, keterbatasan teknis menjadi kelemahan terbesar dengan bobot 0,268 (26,8%), yang menunjukkan perlunya pelatihan berkelanjutan serta perekrutan tenaga teknis yang kompeten. Dalam kelompok *opportunity*, pertumbuhan jumlah pelanggan memiliki bobot tertinggi sebesar 0,287 (28,7%), mengindikasikan peluang besar bagi PT X untuk memperluas jangkauan layanan. Sebaliknya, kenaikan biaya operasional menjadi ancaman utama dengan bobot 0,284 (28,4%), sehingga memerlukan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya.

Secara keseluruhan, prioritas utama pengembangan yang perlu dilakukan yaitu terdapat pada faktor sistem informasi terintegrasi dengan bobot 0,108 (10,8%), diikuti oleh fasilitas dan alat yang memadai 0,079 (7,9%), serta peluang pertumbuhan jumlah pelanggan 0,084 (8,4%). Sistem informasi yang terintegrasi tidak hanya membantu pengelolaan data pelanggan, tetapi juga menjadi dasar dalam pengambilan keputusan berbasis data. Optimalisasi fasilitas dan alat operasional akan mendukung aktivitas teknis, sementara peningkatan jumlah pelanggan menawarkan potensi perluasan layanan dan peningkatan pendapatan perusahaan. Berdasarkan bobot keseluruhan (*global weight*) dapat dirumuskan tiga strategi yang mencakup tiga faktor prioritas utama.

Strategi pertama yaitu Penguatan Sistem Informasi yang Terintegrasi. Faktor ini memiliki bobot keseluruhan tertinggi, yaitu 0,108 atau sebesar 10,8% dari keseluruhan faktor yang telah dirumuskan, dimana faktor ini menegaskan pentingnya digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi operasional PT X. Penguatan sistem informasi mencakup integrasi data pelanggan, pemantauan distribusi air secara *real-time*, dan pengelolaan keluhan berbasis teknologi. Digitalisasi data pelanggan memungkinkan semua informasi terkait pemasangan baru, keluhan, dan tagihan dikelola secara terpusat dan dapat diakses dengan mudah oleh divisi yang membutuhkan. Selain itu, teknologi berbasis *Internet of Things* (IoT) dapat digunakan untuk memantau tekanan dan distribusi air secara langsung, sehingga gangguan atau kebocoran pada jaringan pipa dapat dideteksi dan diperbaiki dengan cepat. Untuk meningkatkan layanan pelanggan, PT X dapat mengembangkan kembali sistem berbasis aplikasi atau portal daring yang dimiliki, sehingga memungkinkan pelanggan melaporkan keluhan atau memantau statusnya secara transparan. Dengan sistem informasi yang terintegrasi, PT X dapat mengurangi proses manual, meningkatkan akurasi data, dan membuat pengambilan keputusan menjadi lebih cepat dan berbasis data.

Strategi kedua yaitu Pemanfaatan Pertumbuhan Jumlah Pelanggan. Pertumbuhan jumlah pelanggan, dengan bobot 0,084, menjadi peluang besar yang harus dimanfaatkan PT X untuk memperluas layanan dan meningkatkan pendapatan. Strategi ini mencakup ekspansi wilayah layanan, peningkatan kualitas layanan, dan penerapan program loyalitas pelanggan. PT X dapat mengidentifikasi wilayah yang belum terjangkau, terutama daerah suburban atau perbatasan kota, untuk memperluas cakupan distribusi air bersih. Program promosi pemasangan baru dapat digunakan untuk menarik minat masyarakat di wilayah tersebut. Selain itu, PT X perlu memastikan bahwa kapasitas distribusi air ditingkatkan seiring dengan bertambahnya pelanggan, termasuk optimasi tekanan air dan penguatan jaringan pipa. Untuk menjaga kepuasan pelanggan, program loyalitas seperti diskon pembayaran tepat waktu atau layanan pemberitahuan otomatis melalui aplikasi dapat diterapkan. Strategi ini tidak hanya memperluas pangsa pasar, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap PT X.

Strategi ketiga yaitu Peningkatan Fasilitas dan Alat yang Memadai. Faktor fasilitas dan alat yang memadai memiliki bobot sebesar 0,079, yang menunjukkan perannya yang signifikan dalam mendukung operasional teknis PT X. Strategi ini melibatkan pengadaan peralatan modern, pemeliharaan alat secara berkala, dan peningkatan fasilitas kantor. Alat kerja seperti meteran digital dengan akurasi tinggi dan perangkat pendukung berbasis digital, seperti tablet, dapat

membantu teknisi mencatat data di lapangan secara *real-time* dan terhubung dengan sistem pusat. Pemeliharaan alat secara rutin juga diperlukan untuk memastikan keandalan, termasuk kalibrasi peralatan ukur dan perbaikan kendaraan operasional agar mobilitas teknisi tidak terganggu. Di sisi lain, peningkatan fasilitas kantor, seperti komputer dengan spesifikasi tinggi dan sistem server yang andal, mendukung pengelolaan data pelanggan yang terpusat. Dengan fasilitas dan alat yang memadai, proses teknis dapat diselesaikan dengan lebih cepat, efisien, dan hasil yang lebih berkualitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kekuatan utama PT X terletak pada potensi penerapan sistem informasi yang terintegrasi, sementara kelemahan utamanya adalah keterbatasan jumlah teknisi. Dari sisi eksternal, pertumbuhan jumlah pelanggan menjadi peluang terbesar yang dapat dimanfaatkan, sedangkan kenaikan biaya operasional menjadi ancaman utama yang perlu diantisipasi. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa prioritas strategi yang diusulkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bagian Pelayanan Teknis Timur pada PT X meliputi Penguatan Sistem Informasi yang Terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan akurasi data; Pemanfaatan Pertumbuhan Jumlah Pelanggan sebagai peluang untuk memperluas cakupan layanan dan meningkatkan pendapatan; serta Peningkatan Fasilitas dan Alat yang Memadai untuk mendukung operasional teknis yang lebih efektif.

SARAN

PT X disarankan untuk mempertimbangkan strategi yang dihasilkan, sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam menyusun perencanaan pengembangan layanan yang lebih efisien, serta memberikan kontribusi pada perbaikan kualitas pelayanan publik di sektor penyediaan air bersih secara berkelanjutan. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji implementasi sistem informasi terintegrasi, menganalisis strategi optimalisasi jaringan distribusi, serta melakukan studi komparatif dengan perusahaan dibidang yang sama di wilayah lain untuk mengidentifikasi praktik terbaik. Pengembangan model prediktif berbasis data juga direkomendasikan untuk mendukung perencanaan strategis yang lebih akurat dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Budi, S., Eko, P. B. W. H., & Hartuti, P. (2020). the Priority of Beef Cattle Farm Development Strategy in Semarang Regency Using AHP and SWOT (A'WOT) Method. *Journal of Sustainability Science and Management*, 15(6), 125–136.
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746–12752.
- Mayola, L., Afdhal, M., Rita, & Yuhandri, M. H. (2023). Analytical Hierarchy Process (AHP) dalam Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru. *Jurnal KomtekInfo*, 10(2), 81–86.
- Paroli. (2021). *Manajemen Strategi*. CV Aksara Global Akademia.
- Sari, R. F., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada D'sruput Lapai Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 1801–1812.
- Yatman, S., Mahlia, M., & Yunus, A. M. (2023). SWOT and AHP Analysis of Strategy Selection in Optimizing Work Units Study on Operational Disturbance Control Work Unit of PT Semen Tonasa. *Journal of Business Issues*, 2(2), 139–154.