

**ANALISIS 5 DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA TERKAIT KELUHAN DISTRIBUSI AIR BERSIH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN****Alfin B. Maulana<sup>1)</sup> dan Rusindiyanto<sup>2)</sup>**<sup>1, 2)</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik,  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur  
Jl. Rungkut Madya Surabaya 60294[21032010158@student.upnjatim.ac.id](mailto:21032010158@student.upnjatim.ac.id)<sup>1)</sup>, [rusindiyanto.ti@upnjatim.ac.id](mailto:rusindiyanto.ti@upnjatim.ac.id)<sup>2)</sup>**Abstract**

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya is a public service organization that provides clean water to the community. PDAMs are required to provide good service to customers. Good service can be seen from the company's process in handling complaints felt by customers. Various complaints about PDAM services from both customers and potential customers have caused dissatisfaction. These complaints include air distribution that has not met targets, which has resulted in many customers not having their water needs met. The quality of this service influences customer satisfaction so that companies are expected to improve the quality of service, complaints can be resolved and can meet customer needs. This research uses a descriptive approach with qualitative data analysis using the service quality method with a 5-dimensional approach to service quality, namely Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, and Empathy using interview, observation and documentation data collection techniques. Research data sources consist of primary data and secondary data. The overall results of research that have been carried out show that PDAM Surya Sembada Kota Surabaya has good service quality, which can be seen from physical evidence, namely the service facilities provided and the ability of employees to handle customer complaints. Water distribution can also be said to be going well, but the company needs to rehabilitate the pipes so that air distribution can be improved and will reduce complaints from customers

**Key Words**

Service Quality,  
Water Distribution,  
Customer  
Satisfaction

**Abstrak**

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan organisasi pelayanan publik yang menyediakan air bersih untuk masyarakat. PDAM dituntut memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari proses perusahaan dalam menangani keluhan yang dirasakan oleh pelanggan. Berbagai keluhan terhadap pelayanan PDAM baik dari pelanggan maupun calon pelanggannya menyebabkan ketidakpuasan. Keluhan-keluhan tersebut seperti distribusi air yang belum memenuhi target yang menyebabkan banyak pelanggan yang belum terpenuhi kebutuhan airnya. Kualitas pelayanan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sehingga perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan keluhan dapat terslesaikan dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis data kualitatif dengan metode service quality dengan pendekatan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Hasil penelitian yang telah dilakukan secara keseluruhan bahwa PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki kualitas pelayanan yang baik, dapat dilihat dari bukti fisik yaitu fasilitas pelayanan yang diberikan maupun kemampuan pegawai dalam menangani keluhan pelanggan. Distribusi air juga dapat dikatakan berjalan dengan baik, akan tetapi perusahaan perlu melakukan rehabilitasi pipa agar distribusi air dapat ditingkatkan dan nantinya dapat mengurangi keluhan dari pelanggan.

**Kata Kunci**

Kualitas Pelayanan,  
Distribusi Air, Kepuasan  
Pelanggan

## I. PENDAHULUAN

Salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan air bersih untuk digunakan masyarakat umum kota Surabaya adalah PDAM Surya Sembada, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki tanggung jawab penuh untuk mengoperasikan, mengelola, dan mengoptimalkan pelayanan penyedia air bersih di wilayah kota Surabaya. Sebagai perusahaan yang menyediakan barang dan jasa berupa air bersih, PDAM Kota Surabaya berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen sesuai dengan standart kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan, dengan memperhatikan syarat-syarat ketersediaan air bersih yang memenuhi standar kesehatan. Dengan tercapainya hal tersebut serta selalu berinovasi sehingga PDAM Surya Sembada Kota Surabaya diharapkan menjadi perusahaan penyedia jasa yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dari konsumen dan dapat menjadi kebanggaan khususnya oleh masyarakat Kota Surabaya.

kualitas pelayanan yang disediakan oleh perusahaan dapat dijadikan sebagai bentuk penilaian berdasarkan tingkat pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. kualitas pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dengan bagaimana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. dalam menjaga kepercayaan yang telah diberikan masyarakat atau pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan elemen utama untuk perusahaan yang bergerak sebagai penyedia jasa dan barang. Usaha yang diberikan perusahaan dalam meraih kepuasan para pelanggannya merupakan suatu keberhasilan bagi perusahaan. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat diperlukan bagi perusahaan yang menyediakan jasa. Pelayanan dengan kualitas tinggi yang telah diberikan oleh perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang merupakan hal utama yang menyebabkan perusahaan tersebut dapat bertahan. Jika kinerja jasa yang diberikan sesuai atau lebih tinggi dari harapan pelanggan. maka kepuasan pelanggan akan terpenuhi dan perusahaan dapat dikatakan sukses dalam menjalankan usahanya. Keluhan yang dirasakan oleh pelanggan merupakan bukti bahwa buruknya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan seharusnya mendapatkan perhatian penuh dari perusahaan khususnya sebagai perusahaan penyedia jasa.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu penyedia jasa yang sering kali mendapatkan keluhan secara langsung dari pelanggan. keluhan yang diterima tersebut biasanya mengenai lambannya penanganan terhadap pengaduan yang diterima, baik dalam penanganan kebocoran pipa yang menyebabkan distribusi air tidak terdistribusi ke pelanggan dengan baik, maupun masalah tidak ketersediaan air bersih untuk pelanggan. keluhan yang diterima tersebut disebabkan oleh tidak terpenuhinya kebutuhan air yang dibutuhkan pelanggan yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. dengan banyaknya keluhan yang diterima dari masyarakat yang berkaitan dengan buruknya kualitas pelayanan PDAM Kota Surabaya yang merupakan dampak dari distribusi air yang tidak maksimal, air kotor, serta tekanan air yang menurun dalam memenuhi kebutuhan pelanggan menjadi penanda bawah buruknya tingkat produktivitas PDAM Kota Surabaya. Yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan karena merasa tidak mendapatkan kualitas pelayanan yang diharapkan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam menciptakan produktivitas yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, kualitas pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam menangani keluhan distribusi air berpengaruh dalam tingkat kepuasan pelanggan. kualitas pelayanan dapat dilihat dengan dari 5 dimensi yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Tujuan dari permasalahan ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam proses distribusi air untuk pelanggan. hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam proses peningkatan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Ardiyansyah, Efendi, &

Helmi, 2019). Pelayanan publik menurut Sinambela (2010) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan (Fatmala, 2020).

## 2.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan menurut Buku Kualitas Pelayanan Publik tentang Kualitas Pelayanan Publik yang dikemukakan Dr. Hardiansyah, M.Si. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen, yang mencakup langkah- langkah seperti mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi produk atau layanan dengan harapan bahwa kebutuhan mereka akan terpenuhi. Dalam konteks ini, jika jasa atau layanan yang diterima (persepsi pelayanan) sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan atau jasa akan dianggap baik dan memuaskan. Sedangkan jika jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau layanan akan dianggap sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka kualitas jasa atau layanan akan dianggap buruk. Dengan demikian, penilaian terhadap kualitas jasa atau layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau layanan dalam secara konsisten memenuhi harapan pelanggan, dan hal ini akhirnya mencerminkan persepsi pelanggan (Ditra & Gamaputra, 2023).

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. *Tangibles* (tampilan fisik pelayanan) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Reliability* (Keandalan/kemampuan mewujudkan janji), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan pengguna berarti ketepatan waktu.
3. *Responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.
4. *Assurance* (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan) yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.
5. *Empathy* (memahami keinginan konsumen) yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

(Sriwidodo & Indriastuti, 2010)

## 2.3. Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik (Islami & Handayani, 2018).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dalam perbandingan antara kesannya konsumen terhadap tingkatan kinerja produk dan jasa ril atau aktual dengan kinerja sesuai harapan. kinerja memaparkan bahwa kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: bukti langsung, perhatian pribadi dari karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan dan jaminan. akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan (Rohaeni & Marwa, 2018).

#### 2.4. Responsivitas

Responsivitas merupakan inisiatif dan tanggung jawab dari penyelenggara pelayanan publik dalam memahami dan memenuhi kebutuhan dari penerima pelayanan publik. Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan menjadikannya dasar dalam program maupun kegiatan pelayanan publik, agar sesuai dengan apa yang menjadi harapan, keinginan, kebutuhan, dan tuntutan penerima layanan. Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik yang diberikan, sehingga mampu membuat penerima layanan percaya terhadap penyedia pelayanan publik dimasa mendatang. responsivitas termasuk kedalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana dalam responsivitas sendiri terdiri atas beberapa indikator, yaitu:

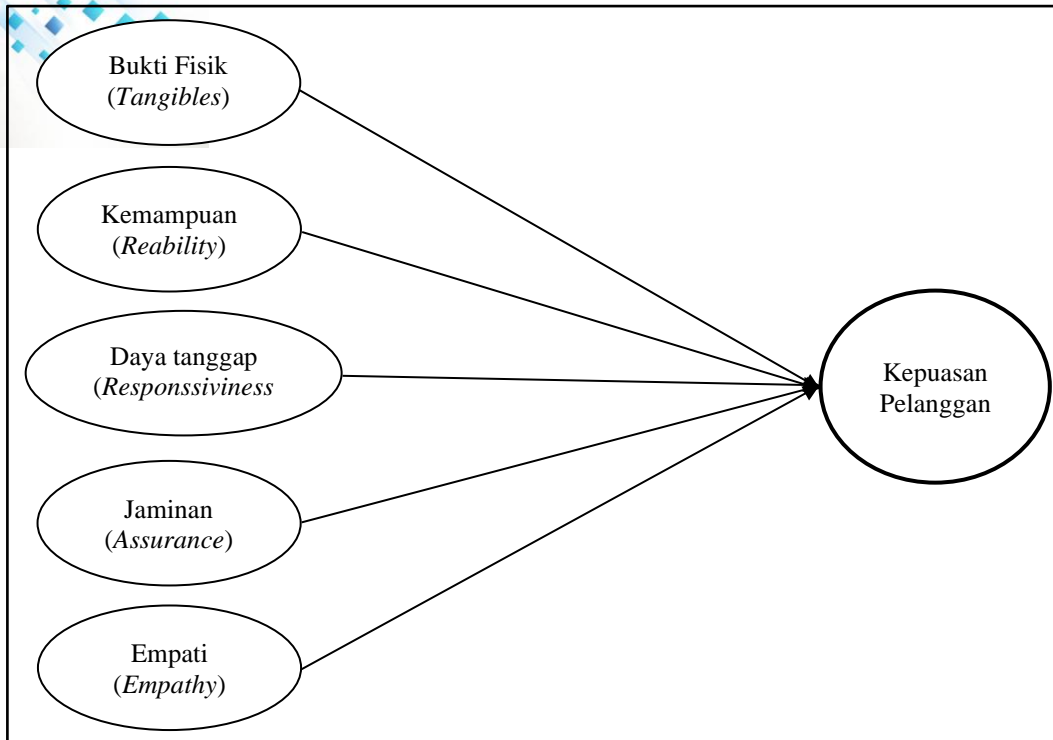
1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

(Widianati & Meirinawati)

### III. METODOLOGI PENELITIAN

Tipe penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menafsirkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi di dalam suatu masyarakat. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai faktor-faktor yang ada di lapangan. Dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif pelayanan publik dalam bidang Persepsi masyarakat terhadap pelayanan Air Minum di Kota Surabaya. Penelitian kualitatif menurut Silalahi (2009:77) didefinisikan sebagai suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah. Oleh karena itu, metode penelitian kualitatif menyampaikan data secara naratif perkataan orang atau kutipan, berbagai teks, atau wacana lain. Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi, yaitu sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*tangibles*)
2. Kemampuan (*Reability*)
3. Daya Tanggap (*Responssivines*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)



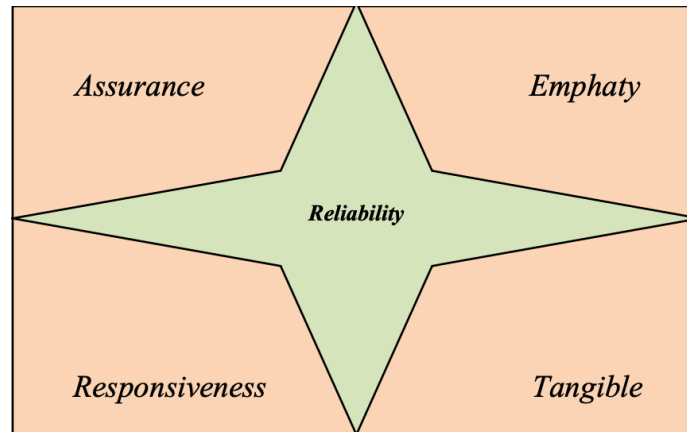
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir

Penelitian ini dilaksanakan di Surabaya yang beralamat jalan Mayjend Prof.Dr.Moestopo No.2 Kota Surabaya. Pada penelitian ini menggunakan dua sumber data yang terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari penelitian lapangan melalui wawancara kepada informan yang memahami topik penelitian yang akan dikaji. Teknik penentuan sumber data yang dipilih oleh peneliti dilakukan dengan teknik *purposive sampling* ialah penentuan sumber data yang ditentukan oleh pihak instansi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh melalui catatan-catatan atau dokumentasi resmi lainnya yang mendukung data primer, yaitu dokumentasi, data laporan tahunan, arsip- arsip, SK Direksi PDAM Surya Sembada kota Surabaya, dan Laporan Tahunan PDAM Surya Sembada kota Surabaya.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Hasil Pengamatan Kualitas Pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Namun pada kenyataannya, dalam pelayanan yang diberikan oleh PDAM masih ditemukan adanya keluhan yang dialami oleh pelanggan. Keluhan pelanggan merupakan ungkapan dari ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen. Dalam pelayanan publik adanya keluhan pelanggan menunjukkan akan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Dengan demikian, setiap keluhan yang dialami oleh masyarakat harus segera ditanggapi dan ditangani dengan serius dan cepat sesuai dengan prosedur yang berlaku untuk mencegah semakin meluasnya keluhan. Keluhan yang tidak segera ditanggapi akan menimbulkan masalah – masalah baru yang dapat menimbulkan pengaruh negatif bagi citra perusahaan di mata masyarakat. Oleh karena itu, PDAM selalu memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan dalam penanganan pengaduan. Dengan adanya pantauan mengenai kualitas layanan yang selama ini dilakukan akan dapat menilai bagaimana sejauh ini layanan yang diberikan dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui kualitas PDAM Surya Sembada Kota Suraba dengan menggunakan 5 indikator yang telah dijabarkan oleh



Gambar 4.1 dimensi kualitas pelayanan

### 1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*Tangible*) merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Aspek tampilan fisik (*tangible*) yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa.

Berdasarkan penelitian yang ditemukan dilapangan bahwa, bukti fisik yang terdapat pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menunjukkan bahwa perusahaan menaruh fokus yang tinggi dalam memenuhi harapan pelanggan yang melakukan pengaduan. Oleh karena itu, agar pelanggan mendapatkan apa yang mereka harapkan, perusahaan harus menunjang menampilkan fasilitas fisik, pegawai yang memiliki etos kerja tinggi, dan fasilitas penyampaian keluhan yang memadai dan memberikan kemudahan. Dalam hal meningkatkan pelayanan PDAM Surya Sembada memiliki fasilitas fisik yang baik, hal tersebut sesuai dengan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan dan terciptanya kenyamanan yang dirasakan oleh pelanggan, PDAM Surya Sembada memiliki berbagai upaya langsung yang disediakan untuk penyandang disabilitas, baik berupa pelayanan yang baik untuk penyandang disabilitas maupun fasilitas yang diberikan. selain itu, fasilitas untuk menangani keluhan pelanggan yang lain seperti loket pengaduan pelanggan memiliki fasilitas-fasilitas yang dapat memudahkan petugas dalam melakukan pelayanan dan dalam menerima keluhan yang disampaikan, seperti dengan adanya komputer dan ruangan yang nyaman merupakan bukti fisik bahwa PDAM Surya Sembada begitu serius dalam hal memenuhi kebutuhan pelanggan. bukti selanjutnya yaitu dengan adanya kendaraan operasional perusahaan yang digunakan oleh petugas lapangan dalam proses penanganan keluhan pelanggan. kendaraan tersebut digunakan petugas untuk menangani keluhan yang telah dilaporkan. Dengan begitu, dalam penanganan keluhan dapat dilaksanakan dengan baik. Selain itu, penggunaan alat-alat yang canggih dalam proses penanganan keluhan juga menjadi bukti fisik bahwa PDAM Surya Sembada begitu serius dalam proses penanganan. Peralatan digunakan dengan semestinya dan digunakan sebagai penunjang dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Peralatan tersebut digunakan ketika proses pekerjaan kebocoran pipa saluran, dengan begitu proses distribusi air yang telah di upayakan dapat berjalan dengan lancar dan bisa memenuhi kebutuhan dari konsumen.

### 2. Kehandalan (*Reability*)

Kehandalaan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

Berdasarkan penelitian yang ditemukan dilapangan bahwa, kehandalan dan ketepatan pegawai PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menunjukkan hasil yang baik dan dapat dilihat pada data yang didapatkan bahwa dalam penanganan distribusi air, perusahaan bertujuan agar semua keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dapat dikerjakan dengan baik dan memperhatikan standart operasional perusahaan (SOP) yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kehandalan PDAM Surya Sembada dapat

dilihat dari bagaimana perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal ini adalah dalam proses penanganan keluhan distribusi air. Kinerja yang bagus dari pegawai perusahaan merupakan kunci bahwa keluhan yang masuk bisa terselsaikan. Kinerja pegawai dapat dilihat dari proses penanganan yang dilakukan, proses yang dimaksud adalah bagaimana pegawai dapat memahami tentang apa yang sedang dikeluhkan oleh pelanggan. hal tersebut membutuhkan keterampilan dan pengetahuan yang cukup. seperti dalam hal Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3). Petugas diwajibkan mematuhi peraturan atau standar operasional perusahaan yang berlaku, pemakaian atribut pekerjaan yang sesuai dapat menambah kinerja pegawai. Dengan pengetahuan tentang hal tersebut dapat menghindarkan pegawai dari melakukan kesalahan atau mengurangi resiko kecelakaan kerja yang dapat memperlambat pekerjaan. Dengan berbagai keluhan yang terdapat dilapangan, petugas juga dituntut untuk cepat dalam proses pengambilan keputusan.

Petugas juga wajib memberikan jaminan atas keluhan agar bisa segera teratasi dan tidak menimbulkan permasalahan baru. Oleh karena itu, PDAM memberikan pengarahan kepada petugas saluran distribusi air yang terpasang pada pelanggan, sehingga pada proses penanganan keluhan tidak terjadi kesalahan yang berdampak pada pelanggan sekitarnya. Dalam melaksanakan penanganan juga mendapat pengawasan langsung dari Staff Senior (SS) hal ini bertujuan agar pekerjaan yang dilakukan tidak berdampak lebih buruk bagi proses distribusi air. Dan hal tersebut juga merupakan bukti bahwa kehandalan perusahaan dalam penanganan masalah distribusi air dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik, dengan tujuan agar semua keluhan pelanggan bisa terselsaikan dan menumbuhkan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas, membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang ditemukan dilapangan bahwa, daya tanggap PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam menangani keluhan pelanggan sudah baik. Dilihat dalam durasi dalam penanganan keluhan. Lamanya penanganan menyebabkan berkurangnya kepuasan pelanggan, hal ini menjadi tujuan utama agar setiap keluhan yang diterima dapat diselesaikan dengan secepatnya. Lama penanganan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari penyampaian pengaduan keluhan sampai dengan keluhan dapat diselesaikan. PDAM Surya Sembada yang merupakan instansi pemerintah daerah harus dapat memenuhi prinsip pelayanan publik yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip salah satunya adalah kepastian waktu.

PDAM Kota Surabaya memiliki SOP waktu penanganan pengaduan membutuhkan waktu paling lambat 24 jam atau dengan batas toleransi yaitu 3 hari untuk keluhan distribusi air. Namun, waktu penanganan tergantung pada masalah yang diadukan serta keadaan yang terdapat pada lapangan untuk mempermudah pegawai dalam menangani pengaduan dari pelanggan. Pengaduan memiliki beberapa proses yaitu dimulai dengan pelanggan melakukan pengaduan keluhan, kemudian proses pembuatan Surat Perintah Kerja (SPK) sampai dengan penanganan langsung yang dilakukan oleh petugas. Dalam proses penanganan keluhan, dapat dilihat dari data yang didapatkan, dapat disimpulkan bahwa penanganan yang dilakukan oleh PDAM Surya Sembada telah memenuhi kriteria yang diinginkan, dalam data tersebut tertera bahwa proses penanganan dilakukan paling lambat 1x24 jam setelah keluhan tersebut tersampaikan kepada petugas. Oleh karena itu, dalam indikator ketanggapan, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah memberikan kualitas pelayanan yang baik yang dapat dilihat dari data yang didapatkan bahwa semua keluhan dapat terselsaikan dan waktu penanganan juga sesuai dengan apa yang ditentukan.

### 4. Jaminan (*Assurance*)

*Assurance* merupakan pemberian hak kepada pelanggan agar pelanggan bisa merasakan keamanan dan dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Jaminan pelayanan yang baik juga diberikan, artinya pegawai melaksanakan fungsi dan tugasnya dengan baik dan sesuai

dengan apa yang seharusnya pelanggan dapatkan. pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya para pelanggan menjadi unsur utama. Kesopanan merupakan sikap yang dilihat pelanggan dalam mengenakan jasa pelayanannya. Kesopanan meliputi kesantunan tutur kata, perbuatan atau tindakan dan penampilan. Selain itu penyampaian informasi dengan tutur kata yang sopan dan ramah memberi kesan baik kepada pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang ditemukan dilapangan bahwa, jaminan yang diberikan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya kepada pelanggan yaitu berupa jaminan layanan yang baik memenuhi berbagai hak yang diperlukan oleh pelanggan. hal ini berupa hak mendapatkan air bersih yang layak, hak mendapatkan air bersih menjadi fokus utama yang ditekankan oleh perusahaan. Perusahaan menjamin pelanggan dapat mendapatkan air bersih secara terus menerus. Hal tersebut dapat dicapai dengan perencanaan yang baik dalam proses distribusi. Oleh karena itu, PDAM Surya Sembada memiliki beberapa rumah instalasi penjernihan air minum (IPAM) yang berada di 2 wilayah yaitu IPAM Karangpilang dan IPAM Ngagel, yang masing-masing instalasi tersebut menghasilkan air bersih yang dapat didistribusikan langsung ke pelanggan. selain itu, dalam proses distribusi PDAM Surya Sembada juga memiliki sejumlah rumah pompa di berbagai wilayah. Tujuan dari adanya rumah pompa ini adalah agar distribusi air bersih yang disalurkan ke pelanggan dapat diterima dengan baik dan sesuai dengan tekanan yang diperlukan.

PDAM Surya Sembada juga memiliki beberapa tindakan yang bertujuan agar pelanggan mendapatkan haknya dengan baik. Hal ini dapat dirasakan pelanggan apabila terjadi suatu keadaan dimana air tidak dapat terdistribusi dengan baik. PDAM Surya Sembada memberikan jaminan air bersih berupa tindakan pengiriman truk tangka air yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan air bersih pelanggan apabila terjadi kesulitan air bersih. Hal ini dapat langsung disampaikan oleh pelanggan yang nantinya dalam 1 truk dengan kapasitas 3000-5000 liter air tersebut dapat digunakan sekitar 7 KK yang terdampak. Selain itu, Perusahaan juga memberikan jaminan keterbukaan bagi pelanggan dengan memberikan berbagai fasilitas yang memudahkan pelanggan untuk mendapatkan haknya. seperti dalam hal mendapatkan informasi, pelanggan diberikan informasi melalui CIS. Didalam aplikasi ini PDAM Surya Sembada berupaya agar kepercayaan dan kinerja dari perusahaan tetap terjaga. Pelanggan diberi jaminan berupa kebebasan untuk mendapatkan informasi atas pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.

## 5. Empati (*Empathy*)

Empathy merupakan sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap seseorang. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan yang dalam kaitannya penyediaan air bersih. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Instansi PDAM dalam hal ini memastikan bahwa pelanggan telah mendapat pelayanan yang layak.

Berdasarkan penelitian yang ditemukan dilapangan bahwa, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menunjukkan sikap kepedulian yang besar kepada semua pelanggannya. Perusahaan berupaya agar setiap permasalahan yang dirasakan oleh pelanggan dapat diselesaikan dengan baik. Pelayanan yang baik maupun kesesuaian dalam melakukan pekerjaan merupakan salah satu bentuk kepedulian perusahaan kepada pelanggannya. PDAM Kota Surabaya juga memperhatikan hal-hal yang menjadi keluhan utama pelanggan. Seperti ketika terjadinya kobocoran yang mengakibatkan gangguan distribusi air. Perusahaan akan menawarkan bantuan atau jaminan kepada pelanggan yang terdampak, dengan begitu pelanggan akan selalu mendapatkan air bersih yang menjadi salah satu tolak ukur bahwa pelayanan telah berjalan dengan baik. Ketanggapan pegawai dalam mendengarkan, menjawab dan menanggapi keluhan juga menjadi salah satu bentuk kepedulian atau keseriusan perusahaan. PDAM Surya Sembada meluncurkan aplikasi yang memudahkan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan berkualitas yang bernama *Customer Information System* (CIS). Aplikasi ini dibuat dengan tujuan agar semua kegiatan yang berhubungan dengan pelanggan dapat dilakukan dengan lebih mudah. Aplikasi ini terhubung pada sistem perusahaan yang bertujuan agar segala kegiatan dapat berjalan dengan lancar. PDAM Surya Sembada memberikan kemudahan yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan ketika menggunakan aplikasi tersebut, seperti melaporkan keluhan gangguan air, pendaftaran pasang baru, pembayaran tagihan air, dan informasi lainnya yang dibutuhkan oleh pelanggan. dengan adanya inovasi berupa aplikasi ini dapat menjawab semua keluhan yang dirasakan pelanggan sehingga kualitas

pelayanan PDAM Surya Sembada dapat selalu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang merupakan visi dan misi dari perusahaan penyedia layanan jasa.

#### 4.2 Faktor Penghambat

Dalam pelaksanaan tugasnya tentunya tidak akan lepas dari faktor penghambat baik dari dalam organisasi maupun luar organisasi. Setelah peneliti melakukan penelitian didapatkan faktor yang menghambat kualitas pelayanan untuk mendukung kepuasan pelanggan yaitu disebabkan oleh:

1. **Produksi air bersih**, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki 2 Instalasi Pengolahan Air Minum atau sering disebut IPAM yang berada di Ngagel dan Karangpilang, yang memiliki kapasitas produksi sebesar 4.550 lt/detik di IPAM Ngagel dan 11.950 lt/detik di IPAM Karangpilang. Selain IPAM, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya juga mendapatkan pasokan air dari Sumber Air yang tersebar 2 di luar Kota Surabaya seperti Sumber Air Umbulan dan Pandaan. Dikarenakan jumlah pelanggan yang akan terus bertambah, perusahaan harus mempersiapkan kembali dengan menghitung kapasitas yang dihasilkan guna dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. **Faktor dari pelanggan**, pelanggan yang menunggak pembayaran juga akan mempengaruhi operasional dari perusahaan. Perusahaan membutuhkan dana operasional yang didapatkan dari pembayaran pelanggan. Pelayanan dapat dirasakan dengan baik apabila keadaan keuangan perusahaan juga baik. Oleh karena itu, pelanggan merupakan kunci utama bagi perusahaan untuk melakukan pelayanan dengan baik.
3. **Faktor musim**, musim kemarau panjang yang dapat terjadi akan sangat mempengaruhi keadaan air dan sumber mata air. PDAM Kota Surabaya menggunakan aliran sungai di kota Surabaya yang selanjutnya diproses dengan menggunakan mesin filtrasi dengan beberapa tahap sehingga setelah melewati proses tersebut nantinya air yang sebelumnya tidak layak pakai (kotor) menjadi air bersih yang layak digunakan dalam kehidupan sehari-hari oleh pelanggan. Selain itu, ketika musim hujan maka petugas lapangan juga mengalami kesulitan ketika melakukan penanganan keluhan terkait pipa bocor, petugas akan lebih susah untuk melakukan pekerjaan dikarenakan pekerjaan akan sedikit terhambat apabila curah hujan sangat tinggi, dikarenakan pipa saluran bocor air akan lebih sulit untuk ditemukan dan air kotor bekas hujan juga bisa mencemari air bersih yang didistribusikan.
4. **Pipa Saluran**, Pipa Saluran distribusi air sangat mempengaruhi keadaan dan debit air yang diterima oleh pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus memaksimalkan saluran agar air dapat didistribusikan dengan baik. Tekanan air yang kecil dipengaruhi oleh keadaan pipa yang belum sesuai. Rehabilitasi pipa saluran distribusi air juga perlu dilakukan dikarenakan kebutuhan pelanggan yang semakin meningkat. Dengan melakukan rehabilitasi pipa yang sudah tidak layak pakai akan meningkatkan tekanan air yang didistribusikan ke pelanggan. PDAM Kota Surabaya menggunakan pipa HDPE dengan diameter terbesar yaitu  $\varnothing 800$ .

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai analisis kualitas pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya terkait keluhan distribusi air terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan indikator-indikator menurut Zeithalm, Berry dan Parasuraman yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Hal tersebut dapat disimpulkan dengan indikator-indikator berikut:

1. **Bukti Fisik (*Tangible*)** yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dalam hal ini PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memberikan fasilitas yang baik dalam melayani pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan, dengan terdapatnya fasilitas penunjang tersebut membuat pelanggan terasa nyaman dan merasa dilayani dengan baik. Selain itu, dalam melakukan distribusi air agar terdistribusi dengan baik kepada pelanggan. PDAM Kota Surabaya juga menggunakan peralatan dan material pipa dengan standar tinggi, perusahaan juga menata saluran pipa dengan baik agar proses distribusi air ke pelanggan bisa berjalan.

2. **Kehandalan (*Reability*)** yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam hal ini PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki pegawai maupun petugas lapangan yang berpengetahuan tinggi dan mempunyai keterampilan dan pengalaman yang baik. Terbukti dengan cepatnya dalam proses penanganan keluhan pelanggan. Keluhan pelanggan yang diterima oleh perusahaan akan dikerjakan dengan memperhatikan Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang telah ditetapkan. Pada prakteknya ketepatan petugas dalam menangani keluhan masalah distribusi air sangat tinggi, keluhan yang diterima akan diselesaikan selambatnya 24 jam. Kehandalan petugas terbukti dengan keluhan yang diterima dapat dikerjakan dan diselesaikan dengan baik.
3. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)** yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dalam hal ini PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mengedepankan kepuasan pelanggan dimana hal tersebut ditunjukkan dengan penanganan dan ketepatan pegawai dalam menangani keluhan. Dalam masalah penanganan keluhan distribusi air, perusahaan membuat acuan yaitu mengatasi keluhan di hari yang sama. Oleh karena itu, keluhan yang diterima akan dikerjakan pada hari itu juga, dan selambat-lambatnya maksimal 3 hari setelah keluhan diterima. Daya tanggap petugas ditunjukkan dengan terselesaikannya keluhan dan laporan keluhan yang semakin hari semakin berkurang seiring dengan kualitas pelayanan yang meningkat.
4. **Jaminan (*Assurance*)** yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Dalam hal ini PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menjamin hak yang sudah seharusnya didapatkan oleh pelanggan. Perusahaan memberikan kebebasan dan fasilitas yang baik untuk pelanggan dengan terbukanya perusahaan terhadap pelanggan. Pelanggan memiliki akses informasi terhadap laporan pelayanan perusahaan. Pelanggan dengan mudah mendapatkan pelayanan dengan baik. Dalam distribusi air, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya juga memberikan fasilitas berupa tersedianya air bersih ketika terdapat gangguan. Fasilitas berupa mobil tangki air untuk pelanggan yang terdampak gangguan merupakan bukti bahwa PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menjamin tersedianya air bersih untuk pelanggan.
5. **Empati (*Empathy*)** yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memberikan pelayanan dengan standar yang tinggi, pegawai mendengarkan, melihat, dan melaksanakan permasalahan yang dirasakan pelanggan dengan baik, perusahaan juga berusaha memenuhi dan ikut berkontribusi dalam kebutuhan pelanggan. Perusahaan membaca dan menyediakan hal yang menjadi kebutuhan utama para pelanggan. Dalam hal distribusi air bersih, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya juga memasang beberapa fasilitas umum yang dapat dirasakan dengan gratis oleh pelanggan, misalnya pada taman kota maupun tempat Pendidikan dipasang alat penjernihan agar air bersih siap minum juga dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan simpulan yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan agar PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dapat menjaga dan mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. perusahaan diharapkan dapat membaca dan menerima masukan yang diberikan oleh pelanggan. perusahaan diharapkan terus meningkatkan kinerja pegawai agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Diharapkan agar PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dapat meningkatkan proses distribusi air kepada pelanggan. seiring dengan bertambahnya jumlah pelanggan, proses distribusi air juga

- harus ditingkatkan. Pelanggan berhak menerima air bersih dengan baik setiap harinya. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan rehabilitasi pipa lanjutan agar pendistribusian air dapat dilaksanakan dengan baik.
3. Diharapkan agar PDAM Surya Sembada Kota Surabaya melakukan berbagai inovasi lanjutan agar dalam proses pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan dapat ditingkatkan. Diharapkan dengan inovasi baru maka pelanggan dapat diberikan kemudahan maupun kenyamanan yang nantinya akan berdampak pada kepuasan pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyansyah, Efendi, & Helmi. (2019). PELAKSANAAN PELAYANAN PDAM TIRTA DAROY KOTA BANDA ACEH DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 5(1), 1-11.
- Ardiyansyah, Efendi, & Helmi. (2019). PELAKSANAAN PELAYANAN PDAM TIRTA DAROY KOTA BANDA ACEH DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 5(1), 1-11.
- Ditra, D. N., & Gamaputra, G. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Divisi Penertiban Di Bagian Tutupan Dan Sweeping Pdam Surya Sembada Kota Surabaya. *Jurnal Inovant*, 1(3), 439-452.
- Fatmala, F. (2020). KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PENGGUNA JASA PDAM KOTA SURABAYA (Studi tentang tingkat Responsivitas dan Akuntabilitas PDAM dalam memberikan pelayanan pengaduan pelanggan air kotor/bau). *Jurnal Universitas 17 Agustus*, 1(1), 658-663.
- Islami, Z., & Handayani, N. (2018). ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN AKUNTABILITAS PUBLIK PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 7(7), 1-18.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, II(2), 312-318.
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2), 164-173.
- Widianati, I., & Meirinawati. (t.thn.). RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN GRESIK. *Kajian Manajemen Pelayanan.*, 1(1), 2018.