

# Kualitas Pelayanan Air PDAM Surya Sembada Surabaya Terhadap Kepuasan Pelanggan

**CLARITA BERLIYANA PUTRI**

**Radjikan, Supri Hartono, Clarita Berliyana Putri**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLOTIK

**Email : [claritaberliyana@gmail.com](mailto:claritaberliyana@gmail.com)**

## Abstrak

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Surabaya sekarang terlihat kualahan melakukan pelayanan kebutuhan air bersih yang semakin hari meningkat untuk industri dan perumahan . PDAM sebagai salah satu perusahaan publik yang melayanikepentingan umum dan menjadi pembicaraan baik dikalangan pelanggan. Mengingat air adalah salah satu sumber daya alam yang sangat penting dan dibutuhkan oleh setiap kalangan masyarakat sehingga memerlukan pelayanan penyedia air bersih . Secara umum PDAM mempunyai misi yang tidak sama dengan perusahaan lain, disebabkan karena sebagai perusahaan daerah PDAM tidak hanya berorientasi pada keuntungan (*profit*) semata, tetapi PDAM juga dituntut bisamemberikan kepuasan kepada konsumennya. Pelanggan yang puas mampumendatangkan pelanggan baru melaluirekomendasi darimulut kemulut . Makadari itu perusahaan perlu mempertahankan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan yang baik .

Berdasarkan pengamatan awal penelitian di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya terdapat beberapa permasalahan yakni : (1) Keluhan pelanggan tentang kebocoran pipa (2) air yang keluar keruh (3) meteran pelanggan yang rusak. Jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah jenis

metode penelitian deskriptif kualitatif. Sebagai prosedur pemecahan masalah yang di selidiki dengan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta sebagaimana adanya. Yang bertujuan untuk menggali informasi, mengungkap sebuah kejadian dan memberikan pemahaman yang di teliti tersebut.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pelaksanaan dibidang kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menerapkan dimensi *Tangibel, Realibility, Responsiviness, Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada indikator yang belum berjalan sesuai dengan yang diinginkan masyarakat, antara lain pelayanan diberikan masih kurang cepat dan tepat, kemampuan pegawai dalam berkomunikasi kepada pelanggan. (2) Faktor penyebab kualitas pelayanan kurang maksimal pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yaitu penanganan pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya kesenjangan komunikasi, penanganan yang kurang tanggap. (3) kemampuan kapasitas untuk melakukan pelayanan kepada pengguna layanan sehingga pengguna merasa puas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, kepuasan pelanggan PDAM

*Abstract*

*The regional water Supply Company (PDAM) Surya Sembada Surabaya is now seen in the service of the needs of clean water which is increasing as the day for industrial and residential. PDAM is one of the public companies serving the public interest and is a good conversation among customers. Considering water is one of the natural resources that is very important and needed by every community so it requires the service of clean water provider. In general, PDAM has a mission that is not equal to other companies, because as a PDAM area company is not only oriented to profit (profit) only, but PDAM also demanded to provide satisfaction to consumers. Satisfied customers are able to bring new customers through recommendations from the mouth of the Kemulut. Therefore, the company needs to maintain customer satisfaction through improved quality of good service.*

*Based on the initial observation of research in PDAM Surya Sembada Kota Surabaya There are several problems namely: (1) Customer complaints about pipe leakage (2) water that comes out cloudy (3) meter customers are damaged. The type of research researchers use in this study is a type of qualitative descriptive research method. As a troubleshooting procedure that is investigate with the state of the research object based on the fact. That aims to dig up information, uncover an incident and give it a thorough understanding.*

*From the results of the study showed that (1) implementation of quality and service provided by the PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Apply the dimensions Tangibel, Realibility, Responsiviness, Assurance and Emphaty and its indicators. But there are indicators that have not yet walked according to the desired community, among others the service is given still less fast and precise, the ability of employees in communicating to customers. (2) The cause of service quality is less than the maximum in the PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, which is the handling of water utilities solar Sembada Kota Surabaya Gap Communication, handling is less perceptive. (3) Capacity ability to service users so that users feel satisfied.*

*Keywords: Quality of service, customer satisfaction PDAM*

## PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Surabaya sekarang terlihat kwalahan melakukan pelayanan kebutuhan air bersih yang semakin hari meningkat untuk industri dan perumahan . PDAM sebagai salah satu perusahaan publik yang melayani kepentingan umum dan menjadi pembicaraan baik dikalangan pelanggan. Mengingat air adalah salah satu sumber daya alam yang sangat penting dan dibutuhkan oleh setiap kalangan masyarakat sehingga memerlukan pelayanan penyedia air bersih .

Kualitas pelayanan tentunya tidak hanya menjadi tuntutan bagi setiap organisasi berorientasi profit tetapi juga nonprofit (lembaga pemerintahan) yang selama ini tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik yang prima. Alasan mengapa kualitas pelayanan sangat penting . *pertama* , karena bahwa adanya kepuasan pelanggan adalah salah satu indikator keberhasilan suatu organisasi. *Kedua*, memiliki kesadaran bahwa sebenarnya terjalin sebuah hubungan erat antara kepuasan pelanggan dengan kualitas management. tersedianya air bersih dan sehat merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi seluruh masyarakat Kota Surabaya . Bagi masyarakat kebutuhan air bersih menjadi masalah yang rumit karena rendahnya persediaan air tanah atau sumur sebagai akibat adanya pencemaran air .

Mengingat pentingnya Sumber Daya Alam khususnya sumber air bersih yang sangat penting bagi kehidupan manusia, maka pengelolaannya menjadi wewenang negara yang telah diatur dalam pasal 33 UUD 19945 ayat 2 dan ayat 3. Pemerintah Pusat melalui pemerintah Daerah menyerahkan wewenang pengelolaan air bersih kepada Pemerintah Daerah dalam suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). PDAM sebagai badan pemerintah dalam memberikan pelayanan diwajibkan untuk memberikan kepuasan masyarakat. Pemeberian pelayanan terhadap masyarakat menjadi tugas penting bagi pemerintah (Anandar, 2015).

Terkadang kualitas air PDAM kurang baik karena masih perlu disaring dan diendapkan dahulu. Kualitas air yang kurang baik akan memberikan respon yang negatif, oleh karena itu PDAM harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas untuk menghindari masyarakat berpindah atau menggantikan air mandi dengan air aqua (Irawan, 2003:31) . Kualitas pelayanan sangat menentukan respon puas dan ketidak puasannya pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Peranan PDAM di Kota Surabaya sangat besar, mengingat sumber air tanah sebagai barang pengganti sudah mengalami tingkat pencemaran yang tinggi. Di sisi lain jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan optimal, seperti mutu air sesuai dengan syarat-syarat kesehatan dan mengalir dengan lancar dan dengan mutu pelayanan yang diberikan, bagi pelanggan tidak menjadi masalah yang serius.

Kualitas pelayanan suatu kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Karena itu apakah pelayanan dalam pembayaran loket, pengaduan gangguan, pemasangan baru atau pembacaan meter air yang dilaksanakan PDAM sudah berjalan dengan baik. Walaupun termasuk hal kecil, tetapi sangatlah berpengaruh bagi pihak yang bersangkutan untuk menentukan sebuah pelayanan yang diberikan benar-benar dapat memuaskan atau tidak. Semakin berkualitas produk yang diberikan oleh perusahaan, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Agar PDAM dapat mempertahankan diri, dimasa depan diharapkan dapat menjadi sebuah perusahaan pemberi jasa yang memiliki *performance* serta dibanggakan oleh masyarakat khususnya Kota Surabaya. Apa saja yang disampaikan oleh pelanggan merupakan bukti kualitas kinerja dari PDAM, dan direktur PDAM sudah berupaya membenahi sistem pelayanan di PDAM, dan terobosan baru yang sudah dilakukan.

## METODE

Jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah jenis metode penelitian deskriptif kualitatif. Sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta sebagaimana adanya. Yang bertujuan untuk menggali informasi, mengungkap sebuah kejadian dan memberikan pemahaman yang diteliti tersebut.

## Hasil Dan Pembahasan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan BUMN yang berperan dalam memfasilitasi dan melayani kebutuhan air bersih untuk wilayah Surabaya. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan PDAM Surya Sembada Surabayani, peneliti menggunakan teori indikator Pelayanan Publik menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela (2008:7-8) yang mengikuti 5 aspek indikator.

PDAM dalam proses pelayanan dapat dikatakan masih kurang baik dari pengamatan yang dilakukan saat penelitian di tempat, penelitian melihat bahwa pelanggan PDAM merasa puas tetapi masih belum memenuhi keinginan yang dimaksud oleh pelanggan. Hasil pengamatan yang dilakukan peneliti dan berdasarkan jawaban dari para pelanggan.

Pelayanan kepada pengguna layanan PDAM Surya Sembada Surabaya dapat dikatakan kurang sepenuh hati dalam melayani. Dalam hal ini kemampuan para pegawai dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan dan ketetapan dalam pemberian pelayanan masih kurang sehingga membuat pelanggan merasa puas yang tidak sepenuhnya sangat puas oleh pegawai PDAM. Dalam hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, melihat bahwa indikator *reliability* berjalan dengan baik, hal itu dapat dilihat dari pegawai yang

melayani dengan baik meskipun ada beberapa pegawai yang masih kurang sepenuh hati untuk melayani.

Daya tanggap pegawai PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan serta kemampuan pegawai dalam menangani masalah pelanggan kurang ditanggapi dengan maksimal. Hal ini disebabkan respon pegawai terhadap pelanggan kurang cepat. Peneliti melihat bahwa memang indikator *responsiveness* kurang berjalan maksimal karena dalam hal ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan terkadang masih berjalan lambat yang harusnya dapat mengatasi keluhan PDAM harus merespon dengan baik.

Kesopanan serta kemampuan pegawai PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sudah cukup baik. Dalam hasil pengamatan yang dilakukan peneliti dapat dilihat dari indikator *Assurance* di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sudah sesuai dengan yang di harapkan.

Komunikasi, kemudahan serta perhatian yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan kurang ramah. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pelanggan PDAM. Padahal dalam pelayanan hal yang penting adalah komunikasi yang baik untuk menciptakan kepuasan pengguna layanan. Dalam pengamatan yang dilihat dalam indikator *emphaty* belum membelikan secara maksimal kepada pelanggan, yang misalkan sulitnya menghubungi pegawai saat jam kerjanya. Dari hasil pengamatan peneliti beserta jawaban dari pelanggan bahwa kemampuan berkomunikasi pegawai PDAM dalam melayani pelanggan belum semua bersikap ramah.

## **PENUTUP**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil temuan yang telah peneliti paparkan diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa PDAM Surya Sembada Kota Surabaya kurang optimal. Hal ini dapat dilihat dari :

1. Meskipun pelayanan yang diberikan pihak PDAM yang dirasa oleh pelanggan sudah baik saat ini, namun masih ada pegawai yang kurang sepenuh hati dalam melayani pelanggan.
2. Respon PDAM menanggapi pelanggan atas keluhan tidak ditanggapi dengan maksimal dan kurang memuaskan untuk pelanggan.
3. Kemampuan berkomunikasi pegawai PDAM dalam melayani pelanggan belum bersikap ramah seperti yang di inginkan pelanggan yang menyampaikan keluhan tentang air bersih.

### **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan dalam Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yaitu :

1. Diupayakan para pegawai agar bisa melayani pelanggan dengan maksimal agar mengerti apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
2. Diupayakan para pegawai dapat melayani pelanggan dengan cepat tepat dan efisien waktu.
3. Lebih dapat berkomunikasi baik dengan pelanggan sehingga memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan atau hal-hal yang tidak dapat dimengerti dan sungkan untuk bertanya-tanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- ElvarianoArdianto. 2011. *MetodePenelitianUntukPublic Relations KuantitatifdanKualitatif*. Bandung: SimbiosisRekatama Media.
- JuliansyahNoor. 2011. *MetodologiPenelitian* Jakarta: Kencana.
- RullyIndrawan danPoppy Yaniawati. 2014. *MetodologiPenelitian*. Bandung: RefikaAditama.
- DeniDarmawan. 2013. *MetodePenelitian Kuantitatif*. Bandung: PTRemaja Rosdakarya.
- Juliansyah Noor. 2011. *MetodePenelitian*. Jakarta: Kencana
- Ratminto, WinarsihAtik Septi, *ManajemenPelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Ruslan, Rosady, *MetodePenelitian PublicRelations DanKomunikasi*, Jakarta, PT. RajaGrafindo Persada, 2006.
- Suchaeri,Heri, *TotalCustomer: Percepatan Laba Sepanjang Masa*, Solo, Metamograf, 2012
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: ANDI, 1997.
- Tjiptono, Fandy, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: CV. ANDI Offset, 2008.
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-prinsi Total Quality Service (TQS)*, Yogyakarta: Andi, 2004
- <http://www.pdam-sby.co.id>
- Wahjono, Imam Sentot, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Hafidah, Nur Honny, *Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Haji Surabaya*, Jurnal, Vol 1 No. 1. 2013