

## **KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

**Dian Novita Sari**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya,  
[dian.19057@mhs.unesa.ac.id](mailto:dian.19057@mhs.unesa.ac.id)

**Trenda Aktiva Oktariyanda**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya,  
[trendaoktariyanda@unesa.ac.id](mailto:trendaoktariyanda@unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Pelayanan terbaik akan selalu diberikan kepada pelanggan karena merupakan kewajiban dan tanggung jawab bagi setiap pegawai maupun instansi. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah menyediakan beberapa macam pelayanan untuk menyampaikan keluhan yang dialami oleh pelanggan. Seiring berjalannya pelayanan masih ditemukan pelanggan yang mengeluhkan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pengaduan keluhan pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian didasarkan pada sembilan ciri-ciri pelayanan publik yang baik menurut Kasmir (2017) yaitu adanya karyawan yang baik, adanya sarana dan prasarana yang baik, adanya tanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga selesai, kemampuan melayani cepat dan tepat, kemampuan berkomunikasi, kemampuan memberikan jaminan kerahasiaan, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan pelanggan, kemampuan memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan keluhan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya pada seluruh dimensi sudah cukup baik. Namun masih terdapat kekurangan, yaitu pada dimensi kemampuan berkomunikasi yang dilakukan oleh *Call Center* kurang baik sehingga pelanggan kurang dapat memahami, pada dimensi kemampuan melayani secara cepat dan tepat masih kurang karena pelayanan melalui *website*, *WhatsApp*, maupun media sosial masih kurang memberikan respon dan penanganan yang cepat, dan tidak adanya tim yang menangani keluhan masuk melalui media sosial, dimensi sarana dan prasarana masih kurang karena aplikasi belum menyeluruh, sehingga pada dimensi kemampuan memberikan kepercayaan kepada pelanggan masih kurang karena penanganan yang diberikan masih belum memuaskan pelanggan.

**Kata Kunci:** pelayanan publik, kualitas pelayanan, pengaduan keluhan.

### **Abstract**

The best service will always be provided to customers because it is an obligation and responsibility for every employee and agency. PDAM Surya Sembada Surabaya City has provided several kinds of services to convey complaints by customers. As the service progresses, there are still customers who complain about the quality of the service provided. The purpose of this study is to analyze and describe the quality of customer complaint service at PDAM Surya Sembada Surabaya City. This type of research uses descriptive research with a qualitative approach. The focus of the research is based on nine characteristics of good public service according to Kasmir (2017), namely having good employees, having good facilities and infrastructure, having responsibility to customers from start to finish, ability to serve quickly and precisely, ability to communicate, ability to provide confidentiality guarantees, have good knowledge and skills, try to understand customer needs, the ability to give trust to customers. The results of this study indicate that the quality of complaint service at PDAM Surya Sembada Surabaya City in all dimensions is quite good. However, there are still deficiencies, namely the dimension of the ability to communicate by the *Call Center* is not good so that customers are less able to understand, the dimension of the ability to serve quickly and precisely is still lacking because services through websites, *WhatsApp*, and social media still do not provide sufficient response and handling, fast, and there is no team that handles incoming complaints via social media, the dimensions of facilities and infrastructure are still lacking because the application is not comprehensive, so that the dimension of ability to give trust to customers is still lacking because the handling provided still does not satisfy customers.

**Keyword:** public services, service quality, complaints

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik saat ini menjadi salah satu fokus yang tengah diperhatikan oleh masyarakat. Menurut Utari, dkk (2022) pelayanan publik memiliki arti yaitu suatu kegiatan yang memberikan keuntungan kepada masyarakat yang memberikan kepuasan serta hasilnya tidak terikat pada suatu produk. Menurut Ibrahim (dalam Ayuningsari, 2019), pelayanan publik atau pelayanan umum memiliki arti sebagai suatu bentuk atau jasa publik yang pelaksanaannya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, di lingkup Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), sehubungan dengan upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, serta sehubungan dengan pelaksanaan ketentuan-ketentuan dalam Peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas memberikan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang mempunyai keperluan terhadap suatu organisasi atau instansi tersebut yang mengacu pada peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Trenda A. Oktariyanda dan Meirinawati, 2018). Memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat merupakan kewajiban dan tanggung jawab bagi seluruh pegawai. Maka dari itu setiap pegawai wajib memiliki pengetahuan dan menguasai bagaimana cara memberikan pelayanan yang profesional, efektif, dan efisien sehingga pegawai dapat menunjukkan bahwa dirinya ahli di dalam bidang manajemen pelayanan publik. Tugas dan fungsi untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan tugas dari Pemerintah, seperti pelayanan pengaturan atau pelayanan yang lain sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dari berbagai bidang (Putri dkk., 2020). Pemerintah menyediakan beberapa jenis pelayanan kepada masyarakat, seperti pelayanan barang atau juga pelayanan jasa. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dapat dibagi menjadi tiga jenis yaitu:

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan KTP, Kartu Keluarga (KK), sertifikat tanah, dan sebagainya.
2. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan pos atau jasa pengiriman, pelayanan rumah sakit, dan sebagainya.
3. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan air, telepon, listrik, dan sebagainya.

Berdasarkan ketiga jenis pelayanan publik tersebut maka salah satu pelayanan yang penting dan perlu diperhatikan adalah pelayanan barang yang berkaitan dengan pelayanan air. Pelayanan dengan fokus terkait penyediaan air bersih merupakan kebutuhan primer, yakni kebutuhan pokok yang harus dipenuhi. Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air pasal 6 ayat (2) menjelaskan bahwa sumber daya air

dikuasai, dikelola, dan diselenggarakan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah dengan tetap menghormati hak masyarakat setempat dan hak yang serupa dengan hal tersebut, selama tidak melanggar kepentingan nasional dan peraturan perundang-undangan.

Air bersih menjadi salah satu fokus di setiap negara, penyedia dan penyaluran air bersih di Indonesia merupakan tugas dari (PDAM). Pemerintah Indonesia melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berupaya untuk dapat menyediakan dan menyalurkan air bersih di seluruh daerah di Indonesia, salah satunya yaitu Provinsi Jawa Timur yang menduduki peringkat nomor dua jumlah penduduk terbanyak di Indonesia seperti Tabel 1 berikut.

**Tabel 1**

**Provinsi di Indonesia dengan Populasi Terbanyak Periode Januari-Juni Tahun 2022**

No	Provinsi	Jumlah / Juta Jiwa
1	Jawa Barat	48,64
2	Jawa Timur	41,14
3	Jawa Tengah	36,49
4	Sumatera Utara	15,31
5	Banten	12,15
6	DKI Jakarta	11,25
7	Sulawesi Selatan	9,26
8	Lampung	8,9
9	Sumatera Selatan	8,65
10	Riau	6,65

Sumber: Kementerian Dalam Negeri - Dukcapil 2022

Provinsi Jawa Timur merupakan provinsi yang memiliki jumlah penduduk terbanyak nomor dua di Indonesia pada tahun 2022 yaitu sebanyak 41,14 juta jiwa. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, kepadatan penduduk di Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022 peringkat pertama yaitu Kota Surabaya yang mencapai angka 2.972.801 jiwa, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2 berikut.

**Tabel 2**

**Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur Populasi Terbanyak Periode Januari-Juni Tahun 2022**

No	Kota/Kabupaten	Jumlah / Jiwa
1	Kota Surabaya	2.972.801
2	Kabupaten Malang	2.653.085
3	Kabupaten Jember	2.584.233
4	Kabupaten Sidoarjo	1.955.002
5	Kabupaten Banyuwangi	1.752.340
6	Kabupaten Kediri	1.674.140
7	Kabupaten Pasuruan	1.606.807
8	Kabupaten Lamongan	1.380.854
9	Kabupaten Jombang	1.352.361
10	Kabupaten Bojonegoro	1.343.164

Sumber: Kementerian Dalam Negeri - Dukcapil 2022

Kepadatan penduduk di kota besar menyebabkan banyak ditemukannya kasus krisis air bersih. Masih ditemukan banyak masyarakat yang masih belum memperoleh air bersih disebabkan karena kualitas air yang disalurkan masih rendah. Jumlah populasi penduduk yang meningkat di Surabaya juga berdampak pada jumlah pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mengalami kenaikan pada setiap tahun. Berikut merupakan data perkembangan jumlah pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya pada tahun 2018-Juni 2022.

**Tabel 3**  
**Jumlah Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Tahun 2018 – Juni 2022**

No	Periode Tahun	Jumlah Pelanggan
1	2018	561.938
2	2019	572.800
3	2020	584.615
4	2021	595.332
5	Juni 2022	596.628

Sumber: PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, 2022

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mengalami peningkatan dengan angka yang cukup tinggi. Dengan seiring meningkatnya jumlah pelanggan, terdapat berbagai hambatan atau kendala dalam penggunaannya. Beberapa kendala yang dialami oleh pelanggan yaitu mengenai biaya tagihan pelanggan yang membengkak, air keruh dan bau, serta air tidak keluar. Adanya kendala yang dikeluhkan oleh pelanggan menyebabkan dibutuhkan wadah guna menampung keluhan-keluhan pelanggan dan agar dapat segera ditindak lanjuti sehingga pelanggan merasa puas menggunakan produk atau barang yang disediakan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Jumlah pelanggan yang terus mengalami kenaikan pada setiap tahun, ini juga berpengaruh terhadap jumlah keluhan pelanggan yang masuk. Sesuai dengan data yang didapatkan selama pra-penelitian, jumlah keluhan pelanggan mengalami peningkatan. Banyaknya keluhan pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

**Tabel 4**  
**Jumlah Pengaduan Keluhan Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Tahun 2018 – Mei 2021**

No	Periode Tahun	Jumlah Keluhan
1	2018	209.129
2	2019	250.311
3	2020	102.090
4	2021	83.058
5	Mei 2022	33.419

Sumber: PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, 2022

Tabel data tersebut menunjukkan jumlah keluhan pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya pada tahun 2018- Mei 2022 mengalami fluktuasi atau mengalami kenaikan dan penurunan.

Kualitas pelayanan merupakan hasil dari penilaian masyarakat atau pelanggan terhadap realita pelayanan yang diberikan (Isbandono dan Pawastri, 2019). Menurut Analdo Yoga Dwi Riskika (2020) baik maupun buruknya sebuah instansi bisa disebabkan oleh kualitas pelayanan. Menurut Oktariyanda dan Rahaju (2018), menyebutkan bahwa:

*“Improving the services and performance of the City Government of Surabaya really needs optimal control and supervision of all component. And that the concept of supervision and control must involve citizens personally because citizens are one of the customer of the City Government, in the sense that our customers are the main source of information to find out service weaknesses in order to improve performance on the future.”*

Dalam meningkatkan pelayanan dan kinerja Pemerintah Kota Surabaya secara langsung perlu adanya pengendalian dan pengawasan seluruh komponen secara optimal. Selanjutnya juga dijelaskan bahwa konsep pemantauan dan kontrol pelayanan harus melibatkan masyarakat karena masyarakat juga merupakan pelanggan, sehingga masyarakat atau pelanggan ini merupakan sumber informasi utama untuk mengetahui kelebihan maupun kelemahan pelayanan sehingga pelayanan dapat diperbaiki dan ditingkatkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui bahwa masih terdapat banyak pelanggan yang menyampaikan pengaduan keluhan yang dimilikinya namun masih belum mendapatkan penanganan dengan baik. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pengaduan Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya”.

## METODE

Metode yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif yaitu metode yang menciptakan data yang bersifat deskriptif yaitu data yang berwujud kata-kata maupun gambar yang menjelaskan mengenai hasil yang telah diperoleh saat melaksanakan penelitian. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan pada variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel saja maupun pada beberapa variabel yang merupakan variabel bebas.

Fokus penelitian ini yaitu kualitas pelayanan pengaduan keluhan pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan menggunakan sembilan ciri-ciri

pelayanan publik yang baik (*service excellent*) menurut Kasmir (2017) yang dapat diperhatikan oleh instansi apabila kualitas pelayanan publik yang diberikan ingin terus meningkat yaitu adanya karyawan yang baik, adanya sarana dan prasarana yang baik, adanya tanggung jawab dari awal hingga selesai, kemampuan melayani secara cepat dan tepat, kemampuan berkomunikasi, kemampuan memberikan jaminan kerahasiaan setiap pelanggan, memiliki kemampuan dan pengetahuans yang baik, berusaha memahami kebutuhan pelanggan, kemampuan memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan sumber yang berasal dari data primer dan data sekunder. Sumber data primer merupakan sumber data yang berasal dari hasil observasi langsung dan wawancara yang saya lakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Wawancara dilaksanakan bersama beberapa karyawan maupun pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Sumber Data Sekunder pada penelitian ini berasal dari data-data seperti: dokumen-dokumen yang berasal dari PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, dokumen negara seperti Undang-Undang, Kepmenpan, dan Permenpan, jurnal atau artikel ilmiah, buku, web resmi Badan Pusat Statistik, media sosial PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, dan juga dari laman *Google Review*. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan yakni wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Dimensi Adanya Karyawan yang Baik

Dimensi ini merupakan kemampuan instansi dalam menyediakan karyawan yang mampu memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sikap yang sopan, ramah, menarik, dan juga mampu memberikan kenyamanan saat menjelaskan atau berkomunikasi dengan pelanggan. Setiap instansi tentu saja akan berupaya untuk merekrut karyawan terbaik yang akan sesuai dengan visi misi perusahaan. Sama halnya dengan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang senantiasa memberikan pelayanan terbaik melalui karyawan-karyawan yang dimilikinya.

Terkait sikap karyawan dalam memberikan pelayanan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ini disampaikan oleh Bapak Danang selaku Supervisi Pelayanan dan Pengaduan Bagian Hubungan Pelanggan, berikut kutipan wawancaranya:

“Kita memang ada SOP nya, dan kita dituntut untuk selalu ramah dan sopan dengan pelanggan. Walaupun itu kondisinya temen-temen ada yang menerima pelanggan dengan dimarah-marahi kah atau apa, ya itu tetep kita gak bisa ikutan emosi ya. Yaa kita cari solusi yang terbaik, mungkin temen-temen ketemu

sama pelanggan yang sulit ditangani, mungkin nanti larinya ke saya. Untuk *handle customer* ya sesuai dengan pada umumnya di perusahaan yang punya *customer service*” (wawancara dilakukan pada tanggal 12 Desember 2022, pukul 10.12 WIB).

Menurut Supervisi Pelayanan dan Pengaduan Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dapat diambil kesimpulan, bahwa sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan dan telah memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan tanpa terbawa emosi pelanggan seperti pada umumnya perusahaan yang mempunyai *customer service*.

Pernyataan terkait sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Apriliya selaku pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, berikut petikan wawancaranya:

“Sudah baik ya mbak sudah cukup baik menurut pengalaman saya selama ini, di sini sama petugas yang *survey* juga udah bagus, sikap-sikapnya sudah memuaskan saya sih mbak” (wawancara dilakukan pada 13 Desember 2022, pukul 09.48 WIB).

Menurut hasil wawancara bersama Ibu Apriliya dapat disimpulkan bahwa sikap yang diberikan oleh *Customer Service* maupun petugas lapangan sudah cukup baik dan beliau sudah merasa puas mengenai sikap yang diberikan. Sikap karyawan dalam memberikan pelayanan ditunjukkan pada Gambar 1 berikut.



**Gambar 1. Sikap ramah karyawan**

Sumber: Dokumentasi peneliti tahun 2022

Mengenai indikator kemampuan karyawan dalam memberikan kenyamanan saat menjelaskan juga diutarakan oleh pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yaitu Ibu Wariyah, berikut kutipan wawancara yang telah dilakukan:

“Woohh sudah mbak temenan sudah nyaman, saya ini mbah-mbah sudah sepuh tapi tadi bener-bener dimengertikan, kertas-kertas apa tadi sampai ditata sendiri sama petugasnya, jadi saya ya enak mbak tinggal diam sama memahami omongan pas waktu dijelasno”

(wawancara dilangsungkan pada tanggal 21 Desember 2022, pukul 09.40 WIB).

Ibu Wariyah selaku pelanggan menyebutkan bahwa beliau telah merasakan kenyamanan terkait sikap yang diberikan karyawan. Beliau juga menjelaskan, karyawan telah membantu untuk merapikan dokumen-dokumen yang dibawa, sehingga Ibu Wariyah hanya perlu untuk mengerti apa yang telah dijelaskan oleh karyawan.

Pernyataan ini didukung oleh pernyataan yang juga dijelaskan oleh pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yaitu Bapak Andik, yang mengungkapkan bahwa:

“Gak ada diskriminasi sih mbak, gak ada kayak gitu sepengalaman saya, semuanya udah enak”

(wawancara dilangsungkan pada tanggal 15 Desember 2022, pukul 10.04 WIB).

Menurut hasil wawancara yang telah dilakukan bersama pelanggan, yakni Bapak Andik, dapat disimpulkan bahwa selama beliau melakukan pelayanan dan mendapatkan penanganan oleh petugas tidak pernah terdapat diskriminasi. Bapak Andik menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah enak.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti terkait dimensi adanya karyawan yang baik, pada seluruh indikator PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Kasmir (2017) karena telah memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan menarik sehingga memberikan kenyamanan dan pelayanan yang diberikan telah seimbang, yakni tidak adanya diskriminasi kepada setiap pelanggan.

## 2. Dimensi Sarana dan Prasarana yang Baik

Dimensi sarana dan prasarana yang baik ini membahas mengenai kemampuan instansi memberikan kenyamanan pada pelanggan melalui fasilitas yang dimiliki. Kemampuan instansi dalam menyediakan sarana dan prasarana yang bagus dan mencukupi merupakan salah satu elemen yang paling penting selain tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik. Instansi dituntut untuk mampu menyediakan dan melengkapi fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, yang didukung oleh adanya tempat duduk yang nyaman, adanya penyejuk udara, cahaya ruangan yang baik, dan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya.

Upaya dalam menyediakan fasilitas sarana dan prasarana oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ini telah diberikan dan akan selalu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pelanggan. Pemenuhan kelengkapan fasilitas pada tempat pelayanan ini telah dirasakan oleh Bapak Danang selaku Supervisi Pelayanan dan Pengaduan Bagian Hubungan Pelanggan yang menyebutkan bahwa segala fasilitas penunjang bagi

karyawan maupun pelanggan telah tersedia, seperti kutipan wawancara berikut:

“Secara kalau fasilitas dari segi alat seperti komputer, kertas-kertas, data-data, telepon, semuanya sudah kita siapkan, sudah *ready*. Di tempat pelayanan juga semuanya sudah bagus kalau menurut saya, sudah lengkap ya sofa-sofa juga sudah banyak terus juga adem ya kan pas masuk sini. Mau duduk di mana pelanggan wes tinggal milih enaknye mereka suka duduk di mana gitu. Jadi ya sudah siap sih ya kalau mengenai itu. Kalau buat antrean kan ya dari dulu sudah ada pakai nomor antrean, tapi mungkin sekarang alatnya lebih bagus aja gitu lebih baru, pengambilan nomor antrean juga sudah dibantu sama mas-mas *security* nya juga kan jadi ya pelanggan pas masuk ga bingung sudah, mau apa keinginannya sudah nanti dikasih nomor, diarahin sama mas *security*nya, wes enak” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 12 Desember 2022, pukul 10.12 WIB).

Dari penjelasan tersebut Bapak Danang telah menyebutkan bahwa fasilitas di tempat pelayanan sudah lengkap dan siap, hal itu dapat dilihat dari adanya tempat duduk pelayanan yang disediakan adalah sofa sehingga pelanggan dapat lebih nyaman, adanya penyejuk udara seperti *Air Conditioner* (AC), dan alat pengambilan nomor antrean. Adanya fasilitas mesin antrean dapat dilihat pada Gambar 2 di bawah ini.

**Gambar 2. Mesin Antrean**



Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2022

Berbagai perbaikan fasilitas yang dilakukan telah dapat dirasakan oleh berbagai pihak baik dari karyawan maupun bagi pelanggan, seperti pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yaitu Bapak Mugi yang mengatakan bahwa:

“Fasilitasnya sudah bagus eh, udah nyaman bisa duduk di mana aja enak. Tempat duduknya juga pake sofa, saya aja tadi abis duduk di situ, pindah ke sini, mau kemana aja bisa bisa” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 21 Desember 2022, pukul 11.36 WIB).

Terkait fasilitas juga telah dirasakan baik oleh Bapak Mugi, beliau menjelaskan bahwa tempat yang tersedia sudah nyaman dan telah tersedia sofa sehingga beliau

dapat memilih duduk di mana saja. Adanya sofa yang disediakan telah dibuktikan seperti pada Gambar 3 berikut.

**Gambar 3 Tempat Duduk Sofa**



Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2022

Pernyataan selanjutnya yang mendukung fasilitas dan kenyamanan tempat pelayanan juga telah disampaikan oleh pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, yaitu Ibu Yesi yang menyebutkan bahwa terdapat banyak perubahan dan perbaikan pada fasilitas, seperti kutipan wawancara berikut:

“Malah saya tadi kaget nih kayaknya udah baru banget. Dulu gak kayak gini banget, dulu lebih sempit di sebelah sana, sekarang ya pasti lebih nyaman” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 14 Desember 2022, pukul 11.03 WIB).

Menurut hasil wawancara bersama Ibu Yesi, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang tersedia sekarang sudah sangat baru dan berbeda dengan yang lama. Beliau menyebutkan bahwa tempat pelayanan yang dulu masih terasa sempit dibandingkan dengan sekarang. Adanya tempat pelayanan dan fasilitas yang baru menjadikan pelanggan lebih merasa nyaman. Tempat pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dapat dilihat pada Gambar 4 di bawah ini.

**Gambar 4. Tempat Pelayanan yang Luas**



Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2022

Pernyataan selanjutnya yang mendukung kenyamanan tempat pelayanan juga telah disampaikan oleh pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, yaitu Ibu Yesi seperti kutipan wawancara berikut:

“Iya ya pasti lebih nyaman, kan lebih bagus dari berbagai segi yang bisa dilihat ya. Kayak tempatnya aja lebih luas, semua kebagian tempat duduk, gak terlalu antri ya jadinya pasti nyaman aja sih kalau di sini. Terus juga ada CCTV kan mbak, jadi sebagai pelanggan ngerasa aman juga kalau misalkan ada apa-

apa” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 14 Desember 2022, pukul 11.03 WIB).

Menurut yang telah disebutkan Ibu Yesi terkait kenyamanan, beliau menyebutkan bahwa sudah dipastikan terasa lebih nyaman saat melakukan pengaduan saat ini. Hal itu dikarenakan adanya perubahan terkait tempat pelayanan maupun tempat duduk yang disediakan dan antrian yang tidak terlalu ramai. Selain itu beliau juga menyebutkan bahwa adanya CCTV membuat pelanggan merasa aman, CCTV tersebut ditunjukkan pada Gambar 5 berikut.

**Gambar 5. CCTV**



Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2022

Selanjutnya yakni terkait akses yang disediakan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya untuk pelanggan menyampaikan keluhan yang dimilikinya. Berbagai macam cara yang telah disediakan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya guna menyediakan wadah pengaduan telah terealisasi. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Danang selaku Supervisi Pelayanan dan Pengaduan Bagian Hubungan Pelanggan dalam kutipan wawancara yang telah dilakukan berikut:

“Untuk akses pengaduan ini sebenarnya sudah sangat mudah. Jadi ini kan terkait dengan pengaduan, selain di *Customer Service* dan *Call Center* kita membuka pengaduan lewat kanal-kanal seperti aplikasi PDAM Surya Sembada, *WhatsApp Business*, via Instagram, via *Website*, via *Facebook* juga bisa, ini kanal-kanal media sosial ini sudah kita buka semua” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 12 Desember 2022, pukul 10.12 WIB).

Dalam kutipan wawancara yang dilakukan bersama Bapak Danang, telah dijelaskan bahwa PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah membuka berbagai macam cara yang dapat diakses oleh setiap pelanggan. Hal itu dilakukan agar pelanggan dapat lebih mudah melakukan pengaduan keluhan dan dapat dengan cepat terselesaikan apa yang dikeluhkan.

Pernyataan selanjutnya mengenai kemudahan akses saat akan melakukan pengaduan disampaikan oleh pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, yaitu Bapak Andik. Berikut kutipan wawancaranya:

“Udah mudah sih mbak kalau mau kesini apalagi kalau bawa kendaraan sendiri. Kalau di

web juga udah mudah sebenarnya, gak susah juga. Cuma kita kalau dari web kurang suka soalnya ini saya sudah kirim pengaduan tapi gak ada tindak lanjutnya” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 15 Desember 2022, pukul 10.04 WIB).

Menurut kutipan hasil wawancara Bersama Bapak Andik tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa terkait akses yang disediakan apabila ingin melakukan pelayanan secara langsung sudah mudah, apalagi pelanggan mengendarai kendaraan pribadi. Namun, bapak Andik menyebutkan bahwa terkait pengaduan melalui *website* yang telah dilakukan masih belum terdapat respon lebih lanjut.

Menurut adanya hasil observasi dan wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti mengenai dimensi adanya sarana dan prasarana yang baik, pada seluruh indikator PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sudah cukup sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Kasmir (2017) karena telah menyediakan tempat pelayanan yang telah dilengkapi fasilitas penunjang lainnya. Namun masih terdapat kekurangan, terkait akses dalam menyampaikan keluhan secara *online* dirasa belum maksimal karena masih terdapat banyak pelanggan yang memilih tidak menggunakan akses tersebut. Selain itu, aplikasi yang diluncurkan oleh PDAM Surya Sembada masih hanya bisa digunakan pada *smartphone Android* saja, sehingga aplikasi tersebut masih belum menyeluruh yang dapat digunakan semua pelanggan.

### 3. Dimensi Tanggung Jawab Kepada Pelanggan Sejak Awal Hingga Akhir

Dimensi tanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga akhir ini merupakan dimensi yang membahas mengenai kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sampai terselesaikan sehingga terdapat kepuasan pelanggan akibat pelayanan yang diberikan. Kemampuan setiap karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya untuk bertanggung jawab menyelesaikan keluhan pelanggan hingga tuntas telah dilakukan sesuai dengan tugas masing-masing karyawan. Seperti yang dijelaskan Supervisi Pelayanan dan Pengaduan Bagian Hubungan Pelanggan, yaitu Bapak Danang menyebutkan setiap karyawan telah bekerja dan bertanggung jawab sesuai dengan posisinya. Berikut kutipan wawancara yang telah dilaksanakan:

“Tanggung jawabnya ya sesuai dengan tupoksinya mereka, jadi kalau CS, CC kan tupoksinya mereka kan menjawab, kalau misal *case* nya sederhana bisa langsung menjawab, seperti misal bisa langsung dibuatkan pengecekan ke lapangan untuk perbaikan atau pemeriksaan. Dan semuanya sudah terlaksana dengan baik. Dan kalau misalnya *case* nya jauh

dari kemampuan temen-temen ya itu tadi balik ke saya lagi, nanti saya yang menyelesaikan” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 12 Desember 2022, pukul 10.12 WIB).

Pada kutipan wawancara tersebut Bapak Danang menyebutkan bahwa tugas karyawan *Customer Service* dan *Call Center* adalah menjawab keluhan dan pertanyaan dari pelanggan, dan bertugas untuk membuatkan jadwal bagi petugas lapangan untuk segera datang ke lokasi yang diadukan oleh pelanggan. Namun apabila terdapat kasus yang sekiranya tidak dapat diselesaikan oleh karyawan *Customer Service* dan *Call Center*, maka akan diserahkan ke Bapak Danang selaku Supervisi Pelayanan dan Pengaduan Bagian Hubungan Pelanggan yang nantinya akan dijelaskan lebih lanjut hingga pelanggan merasa keluhan yang dialami telah terselesaikan. Bapak Danang selanjutnya juga menyebutkan mengenai tanggung jawab petugas lapangan dalam menyelesaikan pengaduan pelanggan. Berikut kutipan wawancaranya:

“Kalau petugas lapangan ya menurut saya ya sama, pasti semuanya membawa tanggung jawab masing-masing sesuai tugasnya dia ya. Tapi kalau petugas lapangan ini memang sempit ada beberapa kasus yang sebenarnya sudah ada perintah untuk ke lapangan dilakukan pengecekan, tapi ternyata petugasnya gak dateng-dateng, pelanggannya datang lagi komplain lagi. Kalau sudah kayak gitu nanti saya langsung laporkan ke Manajer biar petugas yang sudah ditugaskan dapat melakukan pengecekan segera mungkin” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 12 Desember 2022, pukul 10.12 WIB).

Menurut hasil wawancara yang telah dilaksanakan bersama Bapak Danang terkait tanggung jawab petugas lapangan dapat disimpulkan bahwa setiap petugas telah membawa tanggung jawabnya masing-masing sesuai tugasnya. Namun, masih terdapat ditemukan kasus terkait petugas yang tidak melakukan tugasnya dengan cepat. Ditemukan kasus petugas lapangan yang belum datang ke lokasi sesuai dengan jadwal yang telah disampaikan. Hal itu selanjutnya akan disampaikan kepada Manajer agar petugas tersebut dapat diingatkan lagi secara langsung oleh Manajer sehingga dapat langsung mengerjakan tugasnya.

Adanya tanggung jawab karyawan juga disampaikan oleh pelanggan yaitu Ibu Hasanah yang menyebutkan bahwa:

“Kalau yang *online* WA, sama yang pas saya telepon itu ya menurut saya belum tanggung jawab untuk menyelesaikan ya mbak, soalnya WA gak ada balasan, telepon juga ndak paham. Tapi kalo yang pas waktu itu datang kesini sudah sih, kemarin itu petugasnya langsung ke

rumah sesuai sama yang dikasih tau sama mbak CS nya katanya besok ada petugas datang, datang beneran sih iya Alhamdulillah nya” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 21 Desember 2022, pukul 10.20 WIB).

Dalam kutipan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya tanggung jawab terkait pelayanan yang dilakukan secara *online* masih kurang ada. Hal itu dikarenakan pada saat menyampaikan keluhan melalui *WhatsApp* dan telepon *Call Center* masih tidak memberikan jawaban terkait keluhan yang disampaikan. Namun, Ibu Hasanah menjelaskan mengenai keluhan yang beliau sampaikan secara langsung di *Customer Service* telah menyelesaikan keluhan sesuai dengan yang beliau harapkan.

Selanjutnya tanggung jawab yang diberikan juga terkait jaminan waktu dalam menyelesaikan keluhan juga disampaikan oleh Mbak Adhis selaku karyawan *Customer Service*, beliau menyebutkan bahwa:

“Iya udah dijelaskan sebelumnya ke pelanggannya mengenai biaya, maupun estimasi waktunya pasti akan disampaikan dulu di depan, supaya pelanggan bisa merasa *clear* dan biar gak ada pungli” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 13 Desember 2022, pukul 09.09 WIB).

Dari pernyataan Mbak Adhis di atas, telah disampaikan bahwa jaminan mengenai waktu maupun biaya yang akan dikeluarkan oleh pelanggan telah disampaikan di awal sehingga dapat menghindari hal-hal negatif yang tidak diinginkan.

Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya juga menyebutkan bahwa terdapat penjelasan terkait jaminan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keluhan yang mereka sampaikan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Slamet yang merupakan pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, menyebutkan:

“Gini tadi dikasih tahu kalau besok ada yang *survey* ke tempat rumah saya ini, nanti itu setelah di-*survey* kalau emang kesalahan mencatat dari PDAM, nanti pembayarannya bisa turun. Soalnya biasanya tagihannya kurang lebih nominalnya itu cuman 25 ribu keatas lah, tapi sekarang 100 ribu lebih, padahal ga dipakai” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 23 Desember 2022, pukul 09.07 WIB).

Menurut yang disampaikan oleh Bapak Slamet dapat diketahui bahwa karyawan *Customer Service* telah memberi tahu bahwa petugas lapangan akan datang ke rumah pada esok hari, yang akan melakukan *survey* terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti terkait dimensi tanggung jawab kepada pelanggan sejak

awal hingga selesai, pada seluruh indikator PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah cukup sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Kasmir (2017) karena pelanggan telah merasakan adanya kepuasan dengan pelayanan dan penanganan yang disediakan sampai akhir apabila disampaikan melalui *Customer Service*. Namun, pelanggan juga kurang puas apabila pelayanan disampaikan melalui *online* seperti *Call Center*, *website*, aplikasi, ataupun media sosial karena tidak adanya upaya penanganan lebih lanjut sehingga dapat diketahui tanggung jawab yang diberikan pada pelayanan *online* masih kurang.

#### 4. Dimensi Kemampuan Melayani Secara Cepat dan Tepat

Pada dimensi kemampuan melayani secara cepat dan tepat ini membahas mengenai upaya instansi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan mampu menyelesaikan keluhan dengan waktu yang efektif dan hasil yang efisien. Setiap instansi tentu saja akan selalu memberikan pelayanan dan penanganan dengan waktu yang cepat dan hasil yang sempurna dengan kemudahan dan tidak ditemukan kerumitan sehingga akan memberikan kepuasan bagi pelanggan. Seperti yang telah diupayakan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah.

Dimensi ini, indikator pertama yaitu terkait kecepatan karyawan dalam menyelesaikan keluhan. Seperti yang dijelaskan oleh Supervisi Pelayanan dan Pengaduan Bagian Hubungan Pelanggan yaitu Bapak Danang menyebutkan bahwa petugas telah melakukan tugasnya dengan semaksimal mungkin sehingga keluhan dapat cepat diselesaikan. Berikut kutipan wawancaranya:

“Kayak yang saya jelaskan tadi ya mbak, kalau terkait waktu cepat atau tidaknya itu juga tergantung masalah dan kondisi yang ada di lapangan seperti apa. Tapi kita selalu ngasih penanganannya pengennya ya cepet, biar cepet selesai juga kan kerjanya temen-temen sendiri. Tapi ya namanya di lapangan kadang ada saja hambatan dari luar yang menyulitkan kita, jadi harus memakan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan biasanya” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 12 Desember 2022, pukul 10.12 WIB).

Menurut yang disampaikan oleh Supervisi Pelayanan dan Pengaduan Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yaitu Bapak Danang dapat ditemui kesimpulan yakni petugas telah memberikan upaya dalam menyelesaikan keluhan dengan waktu yang cepat, namun masih ditemui beberapa kasus yang dapat menghambat proses dalam mengerjakan keluhan pelanggan. Hambatan-hambatan tersebut berasal dari luar

atau eksternal yang bukan merupakan suatu hal yang dapat diatur oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya juga mengatakan hal serupa terkait itu. Berikut kutipan wawancara yang telah dilakukan bersama pelanggan bernama Ibu Hasanah seperti berikut:

“Kalau *online* masih belum dapat respon jadi tidak bisa menangani cepet. Kalau *offline* sudah baik, ini petugasnya cepet sih kemarin saya kesini terus mbak petugasnya melayani juga gak bertele-tele langsung saya kasih nomor pelanggan ini terus si mbaknya langsung tau data-data saya, langsung ditanyain keluhannya apa cepet gitu mbak. Terus juga besoknya pas saya abis pengaduan, ada petugas yang datang” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 21 Desember 2022, pukul 10.20 WIB).

Menurut kutipan dari hasil wawancara bersama pelanggan yang bernama Ibu Hasanah, dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan secara *online* masih belum cepat melayani keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Namun, pelayanan yang dilakukan secara langsung telah dirasa sudah cepat, beliau menyebutkan bahwa petugas lapangan langsung datang pada keesokan hari setelah melakukan pengaduan. Karyawan *Customer Service* juga melakukan pelayanan dengan cepat dan tidak bertele-tele.

Selanjutnya terkait ketepatan karyawan dalam menyelesaikan keluhan disampaikan oleh pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yaitu Ibu Yuli. Berikut kutipan wawancara yang telah dilakukan:

“Saya sebelumnya pernah melakukan pengaduan dan udah langsung selesai sih, sesuai dengan yang saya adukan. Berarti udah tepat ya penanganannya” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 15 Desember 2022, pukul 10.45 WIB).

Menurut yang disampaikan oleh pelanggan yaitu Ibu Yuli, dapat diketahui bahwa dalam pengaduan keluhan yang pernah disampaikan sebelumnya telah diselesaikan dengan tepat sesuai dengan yang disampaikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilaksanakan oleh peneliti yang sehubungan dengan dimensi kemampuan melayani secara cepat dan tepat, pada seluruh indikator PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sudah cukup sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Kasmir (2017) karena karyawan telah memberikan pelayanan dan penanganan dengan cepat tepat dan tidak berbelit-belit sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, terkait pelayanan *online* seperti *Call Center*, *Website*, *WhatsApp*, aplikasi dan media sosial penanganan yang diberikan masih kurang cepat sehingga pelanggan masih harus melakukan pengaduan lagi kepada *Customer Service* di kantor pelayanan.

## 5. Dimensi Kemampuan Berkomunikasi

Dimensi kemampuan berkomunikasi ini merupakan dimensi yang membahas mengenai kemampuan instansi dalam melakukan komunikasi dengan pelanggan sehingga mudah dipahami dan mampu mengerti dan memahami dengan cepat apa yang diinginkan oleh pelanggan. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah memberikan upaya terbaiknya untuk selalu dapat menjalin komunikasi yang baik, yang dapat menjelaskan mengenai apa yang menjadi keluhan pelanggan dan menjelaskan bagaimana cara yang harus dilakukan pelanggan guna menyelesaikan keluhan tersebut.

Terkait komunikasi yang dilakukan oleh karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya kepada pelanggan telah disampaikan oleh Mbak Adhis selaku *Customer Service*. Berikut merupakan kutipan wawancaranya:

“Sebenarnya semua komunikasi ya berjalan dengan baik-baik aja sih selama ini, cuman kan ya pasti ada lah satu dua orang yang emang kurang paham sama apa yang kita jelasin, jadi harus bener-bener pelan-pelan ngomongnya, harus satu-satu, pokoknya sampai mereka paham wes. Dan ya enak-enak aja gitu, kalau misalkan mereka udah ngerti juga mereka ngomong, sama-sama enak sih ya harusnya biar gak salah juga kan” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 13 Desember pukul 09.09 WIB).

Dari pernyataan kutipan wawancara bersama Mbak Adhis di atas, dapat disimpulkan bahwa apabila terdapat pelanggan yang sulit mengerti sehingga komunikasi yang terjalin menjadi buruk, karyawan akan menjelaskan ulang dengan cara yang dapat lebih mudah dimengerti oleh pelanggan tersebut. Sehingga tidak akan ada kesalahan pemahaman informasi antara kedua belah pihak.

Ibu Yuli yang juga merupakan pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya juga menyebutkan bahwa karyawan telah memberikan komunikasi yang baik dan menjelaskan dengan mudah. Berikut kutipan wawancaranya:

“Iya sudah, sudah bisa dipahami, dijelaskan semuanya gimana gimana nya tadi juga, aku juga udah gak penasaran lagi, enak-enak aja. Kalau telepon *Call Center* saya ngerasa kurang gitu mbak, gak bisa paham, penjelasannya kalau menurut saya masih kurang” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 14 Desember, pukul 11.03 WIB).

Menurut Ibu Yuli dalam kutipan wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam pelayanan *Customer Service*, komunikasi yang terjadi sudah dapat dipahami dan telah diberikan informasi yang dibutuhkan dengan pelanggan. Namun, selanjutnya Ibu Yuli juga menyebutkan bahwa dalam melakukan pengaduan melalui *Call Center* masih dirasa kurang dapat bisa memberikan penjelasan kepada

pelanggan. Adanya komunikasi yang dilakukan oleh karyawan telah terlihat pada Gambar 6 berikut.

#### Gambar 6. Komunikasi Karyawan dengan Pelanggan



Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2022

Terkait kemampuan karyawan dalam memahami keinginan pelanggan juga disampaikan oleh pelanggan yaitu Bapak Mugi. Berikut merupakan kutipan wawancaranya:

“Iya langsung dipahami kok yang saya mau apa, udah langsung dijelasin juga soalnya semuanya, jadi ya pasti ngerti ya mbak” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 21 Desember 2022, pukul 11.36 WIB).

Menurut yang disampaikan oleh pelanggan yaitu Bapak Mugi dapat diketahui bahwa karyawan *Customer Service* sudah langsung dapat memahami apa yang diinginkan beliau. *Customer Service* juga telah menjelaskan terkait keluhan yang disampaikan. Sehingga dapat diketahui bahwa karyawan *Customer Service* telah memahami keinginan pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti terkait dimensi kemampuan berkomunikasi, pada seluruh indikator PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sudah cukup sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Kasmir (2017) karena *Customer Service* dan petugas lapangan telah mampu berbicara dan menjelaskan sesuai dengan keinginan pelanggan dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Namun, dalam pelayanan *Call Center* masih ditemukan keluhan terkait komunikasi yang diberikan kurang dapat memberikan pemahaman kepada pelanggan, pelayanan melalui *online* lainnya seperti *WhatsApp*, *website*, aplikasi dan media sosial, masih kurang adanya komunikasi karena tidak ada informasi lanjutan terkait keluhan yang telah disampaikan.

#### 6. Dimensi Kemampuan Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Pelanggan

Dimensi kemampuan memberikan jaminan kerahasiaan setiap pelanggan ini membahas mengenai upaya yang dilakukan oleh instansi untuk menjaga setiap rahasia pelanggan terhadap seseorang yang tidak memiliki kepentingan. Hal ini dikarenakan data-data ataupun rahasia milik pelanggan juga merupakan bagian dari rahasia instansi. Dalam dimensi ini membahas mengenai kemampuan karyawan dalam menjaga rahasia pelanggan. Terkait indikator ini Bapak Danang selaku Supervisi Pelayanan dan Pengaduan Bagian Hubungan Pelanggan

memberikan pernyataannya dalam kutipan wawancara berikut:

“Kalau di kami konteks rahasia pelanggan sih gak ada sih, tapi kalau pelanggan yang curhat ke petugas sih ada. Tapi gak ada keterkaitannya dengan pekerjaan di PDAM ini” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 12 Desember 2022, pukul 10.12 WIB).

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Danang dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti, beliau menyebutkan bahwa tidak terdapat konteks rahasia mengenai pekerjaan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, namun beliau menyebutkan apabila terdapat pelanggan yang menceritakan mengenai masalah pribadi, instansi akan menjaga rahasia pelanggan tersebut. Selain Bapak Danang, Mbak Adhis selaku karyawan *Customer Service* juga memberikan tanggapannya mengenai hal tersebut. Berikut kutipan wawancara yang telah dilakukan:

“Rahasia ada, kalau subjektif aku pasti jaga rahasia karena itu kan pribadi ya bukan yang masalah yang terkait dengan masalah PDAM” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 13 Desember 2022, pukul 09.09 WIB).

Pernyataan yang diungkapkan oleh Mbak Adhis di atas senada dengan apa yang diucapkan Bapak Danang. Mengenai konteks rahasia yang berhubungan dengan PDAM dirasa tidak ada, namun karyawan akan menjaga rahasia pelanggan yang bersifat pribadi. Terkait kemampuan karyawan dalam menjaga rahasia pelanggan juga disampaikan oleh petugas lapangan yaitu Mas Adi dalam kutipan wawancara berikut:

“Rahasia paling ya apa ya mbak, paling kalau kayak saya sama petugas lapangan lain itu mungkin alamat nya ya, rumahnya di mana, sama nomor telepon nya mereka gitu. Ya pasti dirahasiakan ya mbak, gak mungkin disebar juga, kalau rahasia lain mungkin gak ada” (wawancara dilakukan pada 22 Desember 2022, pukul 13.15 WIB).

Menurut yang disampaikan oleh Mas Adi yang merupakan petugas lapangan juga senada dengan yang disampaikan Supervisi dan *Customer Service* di atas, terkait rahasia yang diketahui oleh petugas yaitu seperti alamat dan nomor telepon. Petugas juga akan merahasiakan data-data pelanggan, dan tidak memberikan informasi tersebut kepada pihak yang tidak memiliki kepentingan.

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti bersama beberapa karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dan pelanggan terkait kemampuan memberikan jaminan kerahasiaan setiap pelanggan ini dapat diketahui tidak terdapat rahasia pelanggan pada perusahaan. Tidak

adanya kerahasiaan bagi pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ini dikarenakan data-data atau informasi maupun keluhan yang disampaikan oleh pelanggan tidak bersifat rahasia.

### 7. Dimensi Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Dimensi memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik ini membahas mengenai kemampuan instansi dalam menyediakan karyawan yang memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik sehingga dalam memberikan pelayanan dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya juga telah melakukan upaya semaksimal mungkin untuk merekrut karyawan terbaik dan melakukan pelatihan sesuai dengan tugas yang dikerjakan masing-masing guna memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Karyawan *Customer Service* yaitu Mbak Adhis yang menyampaikan mengenai kecermatan pegawai dalam menyelesaikan keluhan. Berikut kutipan wawancara bersama Mbak Adhis:

“Sebenarnya dalam menyelesaikan pengaduan itu sudah sesuai ya semuanya sama aturan-aturan, cuman kan ya balik lagi namanya kerjaan ya pasti ada aja kendalanya dong, tapi semua Alhamdulillah selama ini bisa diselesaikan ya semuanya. Kalaupun misalkan ada nih kasus orang yang susah banget dijelasin dan maunya langsung ketemu atasan ya, ya udah kita serahkan ke atasan kalau memang orangnya lagi ada di kantor ya” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 13 Desember 2022, pukul 09.09 WIB).

Dari kutipan wawancara bersama Mbak Adhis di atas dapat diketahui bahwa dalam mengerjakan tugasnya sudah sesuai dengan SOP perusahaan. Namun beliau juga menyebutkan dalam menyelesaikan pekerjaan juga terdapat hambatan dari luar yang tidak dapat dihindari. Selama dalam mengerjakan tugasnya karyawan telah mampu dan cermat menyelesaikan. Selanjutnya apabila terdapat pelanggan yang masih tidak puas terhadap pelayanan ataupun penjelasan yang diberikan oleh *Customer Service* akan diserahkan kepada Supervisi agar pelanggan tersebut dapat diberikan pelayanan lebih lanjut.

Selain itu terkait keahlian karyawan dalam menggunakan alat yang dibutuhkan disampaikan oleh Ibu Nur Aini dalam kutipan wawancara berikut:

“Sudah sudah mahir, jadi bisa lancar ngecek-ngeceknnya dan langsung jadi tahu masalahnya apa. Udah sesuai sama kemampuan masing-masing ya” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 14 Desember 2022, pukul 09.06 WIB).

Dari kutipan wawancara dengan Ibu Nur Aini di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa petugas telah mahir

menggunakan alat sesuai dengan tugasnya. Sehingga dapat diketahui penyebab dari permasalahannya. Terkait keahlian petugas dalam menggunakan alat yang dibutuhkan telah ditunjukkan pada Gambar 7 berikut

**Gambar 7. Keahlian Karyawan Dalam Menggunakan Alat**



Sumber: Twitter PDAM Surya Sembada Tahun 2022

Selanjutnya yaitu terkait pengetahuan dalam menangani keluhan diungkapkan oleh pelanggan lainnya yaitu Ibu Yuli. Berikut kutipan wawancara yang telah dilakukan:

“Saya rasa pengetahuan pasti sudah ada, saya nanya-nanya ke *Customer Service* tadi juga dijelaskan lebih lanjut gimana-gimana, soalnya kan saya takut salah ya mbak. Terus emang biar dicek dulu sama petugasnya, takut ada kesalahan dari petugas *checker* nya apa gimana. Tapi kalau yang telepon *Call Center* saya kayak kurang enak aja gitu” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 15 Desember 2022, pukul 10.45 WIB).

Dari pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Yuli dapat disimpulkan bahwa telah merasakan bahwa karyawan telah memiliki pengetahuan. *Customer Service* telah menjelaskan terkait keluhan beliau sehingga dapat menemukan solusi yang tepat. Namun, beliau juga menjelaskan apabila melakukan pelayanan melalui telepon ke *Call Center* masih kurang dapat memuaskan, sehingga terkait pengetahuan yang dimiliki masih kurang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti terkait dimensi memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, pada seluruh indikator PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah cukup selaras dengan teori yang disampaikan oleh Kasmir (2017) karena pelanggan telah merasa puas dengan pelayanan dan penanganan apabila menyampaikan pengaduan secara langsung, namun pelanggan masih belum merasa puas dengan pelayanan *online* karena keluhan yang disampaikan belum terselesaikan sehingga karyawan dirasa kurang mampu untuk menangani keluhan pelanggan.

### 8. Dimensi Berusaha Memahami Kebutuhan Pelanggan

Dimensi ini membahas terkait bagaimana kemampuan karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Karyawan dituntut untuk selalu dapat

memenuhi berbagai macam yang dibutuhkan oleh pelanggan. Terkait kemampuan karyawan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan ini telah dijelaskan oleh Supervisi Pelayanan dan Pengaduan Bagian Hubungan Pelanggan yaitu Bapak Danang, berikut kutipan wawancaranya:

“Kalau konteks kemampuan ya pasti sudah mampu ya, sama kayak yang saya bilang tadi ya mbak. Semua temen-temen juga sudah kerja sesuai prosedur jadi ya pasti mampu sih” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 12 Desember 2022, pukul 10.12 WIB).

Menurut yang disampaikan oleh Supervisi Pelayanan dan Pengaduan Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dapat disimpulkan bahwa setiap karyawan telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga sudah dapat dipastikan karyawan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pernyataan terkait kemampuan karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan juga disampaikan oleh Ibu Hasanah selaku pelanggan dalam kutipan wawancara berikut:

“Sudah memenuhi mbak soalnya juga sudah diselesaikan ya itu yang pernah saya adukan jadi sudah kebutuhan apa gitu tinggal lapor ke *Customer Service* nanti diselesaikan. Tapi kalau melalui *WhatsApp* sama *Call Center* masih belum dapat memenuhi ya mbak karena di WA juga gak ada balasannya” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 21 Desember 2022, pukul 10.20 WIB).

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Hasanah selaku pelanggan di atas dapat diketahui bahwa apabila melakukan pengaduan ke *Customer Service* sudah dapat memenuhi kebutuhan yaitu telah menyelesaikan keluhannya. Namun, beliau juga menambahkan terkait pengaduan online yang dilakukan seperti melalui *chat WhatsApp* ataupun telepon ke *Call Center* masih belum dapat memenuhi kebutuhan beliau karena tidak mendapatkan balasan terkait pengaduan yang disampaikan.

Pernyataan selanjutnya yang disampaikan oleh pelanggan mengenai usaha yang dilakukan karyawan dalam mengerti keinginan pelanggan juga disampaikan oleh Ibu Yuli, berikut kutipan wawancaranya:

“Karyawan *Call Center* yang saya pernah telepon itu belum bisa mengerti ya mbak. Tapi kalau petugas lapangan selalu ada konfirmasi ulang ya, pas petugas ke rumah kan saya pengaduan mengenai tagihan ya mbak, nah itu pas petugasnya datang ke rumah ya nanya dulu bener gak, terus langsung dicek-cek eh gak ada kebocoran, terus ya saya ditanya mau gak kalau

ganti meteran aja” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 15 Desember 2022, pukul 10.45 WIB).

Menurut kutipan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pelanggan yakni Ibu Yuli dapat disimpulkan bahwa karyawan *Call Center* masih belum dapat mengerti keinginan beliau. Namun petugas lapangan telah dapat mengerti, hal itu karena petugas telah melakukan konfirmasi ulang dan memberikan saran lebih lanjut terkait masalah yang ditemukan di lokasi.

Berdasarkan pemaparan dimensi berusaha memahami kebutuhan pelanggan, pada seluruh indikator PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah cukup selaras dengan teori yang disampaikan oleh Kasmir (2017) karena pelayanan melalui *Customer Service* telah mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dan telah memberikan upaya-upaya untuk menyelesaikan keluhan pelanggan. Namun, apabila pengaduan disampaikan secara online yaitu melalui *Call Center*, *Website*, *WhatsApp*, aplikasi, dan media sosial masih kurang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan karena masih tidak ada penanganan dengan cepat tanggap.

## 9. Dimensi Kemampuan Memberikan Kepercayaan Kepada Pelanggan

Pada dimensi ini karyawan dituntut untuk dapat memberikan kepercayaan melalui hasil yang telah diberikan. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya melalui karyawan-karyawannya telah senantiasa memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Dalam menyelesaikan keluhan pelanggan ini tentunya tidak hanya dilihat dari selesai atau tidaknya, namun juga dilihat dari penanganan yang diberikan ini apakah sudah baik dan sesuai harapan yang memuaskan pelanggan. Mengenai penanganan yang diberikan karyawan ini diungkapkan oleh *Customer Service* yaitu Mbak Adhis. Berikut merupakan kutipan wawancaranya:

“Untuk penanganan ya sesuai sama yang diadukan pelanggan gimana ya, misalkan kalau mereka keluhannya tagihan melonjak, nah itu kan ada berbagai macam penyebab ya, bisa ada bocor, atau salah pencatatan, nah itu kita biar ga salah penanganannya ya itu tadi harus dicek dulu di-*survey* dulu gitu” (wawancara dilakukan pada tanggal 13 Desember 2022, pukul 09.09).

Menurut yang telah disampaikan oleh Mbak Adhis selaku *Customer Service* dalam kutipan hasil wawancara di atas telah diketahui bahwa penanganan yang diberikan telah sesuai dengan yang disampaikan oleh pelanggan. Dalam menyelesaikan penanganan tersebut akan dilakukan *survey* terlebih dahulu agar dapat memberikan penanganan yang tepat sesuai harapan pelanggan.

Selanjutnya mengenai penanganan yang diberikan karyawan dalam menyelesaikan keluhan juga

disampaikan oleh pelanggan lainnya, yaitu Bapak Slamet. Berikut merupakan kutipan wawancaranya:

“Oh baik mbak, soalnya tagihan saya sudah balik normal lagi pas selesai pengaduan, jadi udah bener” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 21 Desember 2022, pukul 09.40 WIB).

Menurut kutipan hasil wawancara bersama pelanggan yakni Bapak Slamet, dapat diketahui bahwa karyawan dalam memberikan penanganan sudah baik. Hal ini dibuktikan dari hasil penanganan yang dilakukan petugas, tagihan air beliau sudah kembali normal.

Terkait kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan oleh karyawan juga ditanggapi oleh Ibu Hasanah yang merupakan salah satu pelanggan, menyebutkan bahwa:

“Sudah percaya aja mbak, karena kan emang sudah jadi tugas mereka ya buat benerin gini itu, buat ketemu sama kita ya. Cuman kalau yang melalui *WhatsApp* sama *Call Center* dapat lebih diperbaiki ya, kalau seperti ini terus ya pelanggan jadi gak bisa percaya lagi mbak” (wawancara dilangsungkan pada tanggal 21 Desember 2022, pukul 10.20 WIB).

Menurut yang disampaikan oleh pelanggan, yakni Ibu Hasanah dapat disimpulkan bahwa beliau telah percaya kepada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya karena merupakan tugasnya untuk memperbaiki masalah yang dialami pelanggan. Namun, beliau menjelaskan terkait pelayanan yang dilakukan melalui *WhatsApp* dan *Call Center* untuk dapat dilakukan perbaikan agar dapat memberikan kepercayaan lebih kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti terkait dimensi kemampuan memberikan kepercayaan kepada pelanggan, pada seluruh indikator PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sudah cukup sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Kasmir (2017) namun masih terdapat kekurangan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pelanggan yang masih kurang percaya dan yakin terhadap pelayanan secara *online*, namun diketahui pelanggan juga memberikan respon atau tanggapan yang positif, dan adanya rasa kepercayaan terhadap PDAM Surya Sembada Kota Surabaya untuk menangani berbagai keluhan yang dialami oleh pelanggan apabila menyampaikan keluhannya secara langsung.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan uraian hasil analisis terkait kualitas pelayanan pengaduan keluhan pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, dari pemaparan sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang telah tersedia di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya bisa dikatakan sudah cukup baik. Setiap karyawan telah memberikan usaha yang terbaik dengan mengacu pada

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disetujui dan ditetapkan oleh perusahaan. Hal tersebut telah dapat dibuktikan berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan teori dari Kasmir (2017) yang terdiri dari adanya karyawan yang baik, adanya sarana dan prasarana yang baik, adanya tanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga selesai, kemampuan melayani secara cepat dan tepat, kemampuan berkomunikasi, kemampuan memberikan jaminan kerahasiaan, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan pelanggan, serta kemampuan memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Adanya karyawan yang baik, yakni terkait seluruh sikap yang diberikan karyawan dalam memberikan pelayanan dan penanganan. Dalam memberikan pelayanan, karyawan sudah melaksanakan tugasnya dengan SOP yang berlaku, menunjukkan sikap yang ramah, memberikan kenyamanan, dan seluruh karyawan juga tidak melakukan diskriminasi pada setiap pelanggan.

Adanya sarana dan prasarana yang baik, telah ditunjukkan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan senantiasa melakukan perbaikan dan melengkapi fasilitas yang tersedia. Namun, mesin antrean masih sering mati, akses yang dapat ditempuh oleh pelanggan sudah mudah, yaitu dengan melalui *Customer Service*, *Call Center*, *website*, aplikasi, dan sosial media. Namun, aplikasi yang dimiliki oleh masih hanya terdapat pada *smartphone Android* saja.

Adanya tanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga selesai juga telah diupayakan oleh setiap karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang telah mampu menyelesaikan keluhan dan selalu melakukan *follow up*. Adanya jaminan waktu yakni sekitar satu sampai tujuh hari kerja. Namun diketahui bahwa dalam pelayanan yang dilakukan secara *online* masih kurang dapat menyelesaikan keluhan pelanggan, sehingga dirasa tanggung jawab yang diberikan masih kurang.

Kemampuan melayani secara cepat dan tepat, yakni terkait upaya yang diberikan karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya untuk menyelesaikan keluhan pelanggan secara efektif dan efisien dinilai cukup baik, setiap karyawan telah mengerjakan tugasnya dengan cukup cepat dan tepat. Terkait alur yang akan ditempuh oleh pelanggan telah mudah dan tidak berbelit-belit. Namun terkait pelayanan yang dilakukan secara *online* masih belum dapat menyelesaikan dengan cepat dan masih belum memberikan respon yang baik kepada pelanggan.

Kemampuan berkomunikasi, yakni terkait proses berjalannya komunikasi antara pelanggan dengan karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Karyawan telah melangsungkan komunikasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, dan

karyawan akan mengirim petugas lapangan untuk melakukan *survey* terlebih dahulu. Namun, pelayanan secara *online* masih tidak terdapat komunikasi yang baik, petugas *Call Center* masih belum dapat menjelaskan dengan mudah kepada pelanggan.

Kemampuan memberikan jaminan kerahasiaan setiap pelanggan pada PDAM Surabaya ini tidak ada karena data, informasi maupun keluhan yang disampaikan pelanggan tidak bersifat rahasia.

Memiliki pengetahuan dan kemampuan pada setiap karyawan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya juga sudah cukup baik. Karyawan telah cermat menyelesaikan keluhan dan mahir menggunakan alat yang dibutuhkan. Namun, pada penyampaian keluhan secara *online* petugas masih belum mampu dalam memahami terkait keluhan pelanggan, sehingga pengetahuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan *online* masih dirasa kurang baik.

Berusaha memahami kebutuhan pelanggan, yakni terkait usaha yang dilakukan karyawan untuk memahami kebutuhan pelanggan sudah baik. Karyawan telah menyelesaikan keluhan sesuai dengan harapan pelanggan, dan selalu melakukan konfirmasi ulang. Namun, dalam pelayanan yang dilakukan secara *online*, petugas masih belum dapat memenuhi dan mengerti apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Kemampuan memberikan kepercayaan kepada pelanggan yang telah diberikan oleh karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah cukup baik namun masih terdapat beberapa kekurangan. Karyawan telah menyelesaikan keluhan pelanggan dan mampu menggunakan alat secara mahir, penanganan saat ini sudah terasa lebih baik dibandingkan dengan saat dulu. Namun pelanggan merasakan kurang dapat percaya apabila menyampaikan keluhan secara *online*.

Sehingga secara keseluruhan berdasarkan penjelasan mengenai kualitas pelayanan pengaduan keluhan pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dapat dikatakan telah cukup baik. Namun, masih diketahui terdapat beberapa hal yang kurang dalam pelaksanaannya yaitu pelayanan *online* yang kurang dapat membantu pelanggan dan aplikasi yang disediakan masih hanya bisa diakses oleh pengguna *Android*, sehingga tidak semua pelanggan dapat mengunduh dan menggunakan aplikasi tersebut.

### Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian di atas, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan peneliti, sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan pelatihan-pelatihan yang dapat diikuti oleh petugas *Call Center* sehingga dapat memberikan penjelasan kepada pelanggan dengan lebih mudah dimengerti.
2. Melakukan perbaikan terkait respon apabila pelanggan melakukan pelayanan melalui *website* dan *WhatsApp*. Karena masih terdapat pelanggan yang mengeluhkan mengenai respon yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sangat lama. Perbaikan yang dapat dilakukan yaitu dengan membuat SOP yang berisikan mengenai maksimal waktu yang digunakan untuk merespon keluhan pelanggan seperti maksimal 1x24 jam, diadakannya *Reward and Punishment* bagi karyawan terbaik maupun karyawan dengan capaian kerja yang rendah, selain itu juga dapat diadakan *Monitoring and Evaluation* (Monev) untuk dapat mengetahui capaian kerja karyawan dan dapat dilakukan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan yang baik.
3. Melakukan dan menetapkan dengan segera terkait pembentukan tim atau petugas yang ditugaskan untuk menangani keluhan yang masuk melalui media sosial seperti *Facebook* dan *Instagram* agar dapat memberikan respon cepat dan tepat terkait penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan.
4. Mengenai mesin nomor antrean yang digunakan, agar dapat diperbaiki lagi atau dilakukan pemeliharaan secara berkala sehingga tidak ditemukan kendala seperti yang dialami peneliti pada saat melaksanakan observasi, mesin antrean tersebut sering mati dan tidak bisa digunakan. Sehingga dapat menghambat proses pelayanan.
5. Memberikan informasi yang transparan kepada pelanggan, terkait penyebab masalah yang dikeluhkan pelanggan, seperti adanya tagihan yang membengkak.
6. Mengembangkan aplikasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya agar dapat dirilis di *software IOS*, sehingga aplikasi dapat digunakan oleh seluruh pelanggan.
7. Dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap perlengkapan yang digunakan dalam menyalurkan air ke pelanggan seperti pipa dan meteran air, sehingga tidak lagi ditemukan keluhan sama yang sering dialami oleh banyak pelanggan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningsari, A., & Fanida, E. H. (2019). Kualitas Pelayanan Mobile Service Untuk Pembayaran Santunan Kecelakaan Oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya. *Publika*, 7(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v7n3.p%25p>
- Isbandono, P., & Pawastri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 48. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p48-54>
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent*.

- Kementerian Dalam Negeri, D. (2022). *Visualisasi Data Kependudukan*.
- Kepmenpan. (2003). Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003. *Ombudsman*, 1.
- Larasati, Putri, E., Sumadi Fibrianti, M., & Widiyarta, A. (2020). Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung Di PDAM “Surya Sembada” Kota Surabaya. *Syntax Idea*, 2(4), 37.
- Oktariyanda, T. A., & Meirinawati. (2018). *Pelayanan Publik*.
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- PDAM Surya Sembada, K. S. (2021). *Jumlah Pengaduan Keluhan Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya tahun 2018-2021*.
- Riskika, A. Y. D., & Meirinawati. (2020). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Layanan Sistem Informasi Perizinan Satu Pintu Kabupaten Kediri (SIMPATIK) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kediri (Studi Kasus Izin Mendirikan Bangunan). In *Publika* (Vol. 8, Issue 4).
- Sulawesi Utara, B. P. S. (2021). *Jumlah Populasi Penduduk Indonesia Tahun 2021*. Badan Pusat Statistik Sulawesi Utara. <https://sulut.bps.go.id/indicator/12/958/1/jumlah-penduduk-menurut-provinsi-di-indonesia.html>
- Utari, N., Fadhilah, A., & Gulo, M. C. D. (2022). Kualitas Pelayanan Kantor Desa Gunung Kijang Terhadap Masyarakat Kampung Banjar Baru. *Social Issues Quarterly*, 1(1), 242–254.

