

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN DISTRIBUSI AIR MINUM DI  
PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA**

**Firma Lisa Angraini**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[firmalisaa@gmail.com](mailto:firmalisaa@gmail.com);

**Dida Rahmadanik**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[didarahma@untag-sby.ac.id](mailto:didarahma@untag-sby.ac.id);

**Eddy Wahyudi**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[ediwahyudi@untag-sby.ac.id](mailto:ediwahyudi@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

PDAM Surya Sembada Surabaya melakukan terobosan baru atau program baru yang memberikan diskon besar-besaran bagi pemasang baru distribusi air PDAM. Dengan meningkatnya pelanggan dari tahun ke tahun berjalan dengan Peraihan Penghargaan yang diperoleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya yaitu penghargaan nasional: Digital Transformation Award 2022 dari Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia (Perpamsi). Berarti Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak PDAM Surya Sembada telah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Surabaya sesuai dengan penghargaan yang telah di dapat. Tujuan dari penelitian ini adalah mendiskripsikan dan menganalisis tentang Strategi Peningkatan Pelayanan Distribusi Air Minum di PDAM Surya Sembada Surabaya. Penelitian ini berfokus pada Bagaimana Strategi peningkatan pelayanan distribusi air minum di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan menggunakan teori dari Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry yang indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu: bukti fisik (tangibles), realibilitas (realibility), daya tanggap (responssiveness), jaminan (assurance), dan empati (empaty). Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun Teknik pengambilan data ini diperoleh dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh ialah Strategi Peningkatan Pelayanan Distribusi Air Minum di PDAM Surya Sembada Surabaya sudah baik namun masih kurangnya ketepatan waktu pemasangan hal inipun dikarenakan banyaknya animo masyarakat dalam melakukan pemasangan distribusi air dalam masa diskon pasang baru yang diterapkan oleh PDAM Suraya Sembada Surabaya.

**Kata kunci:** *Strategi, Peningkatan Pelayanan Publik, Distribusi Air*

### **ABSTRACT**

PDAM Surya Sembada Surabaya has made a new breakthrough or a new program that provides big discounts for new PDAM water distribution installers. With the increasing number of customers from year to year, the award won by the Regional Drinking Water Company (PDAM) Surya Sembada Surabaya City, namely the national award: Digital Transformation Award 2022 from the Association of Indonesian Drinking Water Companies (Perpamsi). This means that the public services provided by PDAM Surya Sembada have been able to meet the needs of the people of Surabaya City in accordance with the awards that have been obtained. The purpose of this study is to describe and analyze the Strategy for Improving Drinking Water Distribution Services in PDAM Surya Sembada Surabaya. This study focuses on how the strategy for improving drinking water distribution services in PDAM Surya Sembada Surabaya City uses the theory according to Zeithaml, Parassuraman & Berry which indicators of service quality lie in five dimensions, namely: physical evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empaty). Using descriptive qualitative method. The data collection technique is obtained by observation, interviews and documentation. The results obtained are the Strategy to Improve Drinking Water Distribution Services at PDAM Surya Sembada Surabaya which is good, but there is still a lack of timely installation, even this is due to the large amount of public interest in installing water distribution during the new tide discount period implemented by PDAM Suraya Sembada Surabaya.

**Keywords:** *Strategy, Public Service Improvement, Water Distribution*

### **A. PENDAHULUAN**

Air merupakan sumber daya alam yang memang penting dan dibutuhkan bagi seluruh makhluk hidup. Pengertian tersebut sejalan dengan pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dimana undang-undang ini menyatakan bahwa:

*“Bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”*

Sumber daya air (SDA) tercatat milik negara yang memang dikuasi oleh negara yang nantinya dipergunakan dengan cara merata dan keseluruhannya demi kemakmuran rakyatnya. Mengenai akan hal dikuasai negara adalah negara wajib menjamin hak setiap orang agar dapat memperoleh air yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pokoknya dan mengatur hak tiap orang mengenai air. Dalam penguasaan negara atas SDA tersebut dilaksanakan oleh pemerintahan kota atau daerah dengan tetap menghormati dan mengakui tentang adanya kesatuan masyarakat, hukum adat dan menyangkut akan hak tradisional, sampai masih adanya keselarasan maupun keserasian secara sosial bersama Pembangunan NKRI serta Prinsip NKRI.

Kebutuhan air bersih yang semakin sulit didapat terutama untuk masyarakat yang tinggal di wilayah pusat Kota Surabaya menuntut masyarakat untuk berlangganan air bersih terutama bagi yang belum melakukan pendistribusian agar secepatnya melakukan pemasangan saluran baru yang dimana PDAM Surya Sembada Surabaya sendiri telah memberikan fasilitas guna menarik minat pelanggan untuk melakukan pasang baru. Selain itu hal ini dilakukan sesuai dengan perintah walikota Surabaya langsung bapak Eri Cahyadi yang mengatakan bahwa PDAM Surya Sembada Surabaya harus mampu membuat seluruh rumah tinggal di Surabaya teraliri air bersih dan Pemkot akan hadir di sana. (memorandum.co.id,2021)

Sistem penyediaan air minum merupakan hal yang berkaitan dengan sistem distribusi dan pengaliran air bersih. Dalam pengertian Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) masuk kedalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18/PRT/M/2007 yaitu tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum merupakan satu kesatuan sistematis fisik (teknik) dan non fisik dari sarana dan prasarana pengelolaan air minum. Mengenai pengembangan SPAM merupakan kegiatan yang memiliki tujuan untuk membangun, memperluas, dan dapat meningkatkan sistem fisik dan non fisik (termasuk kelembagaan, manajemen, keuangan, peran masyarakat, dan bidang hukum) dimana dalam kesatuan yang utuh demi menjalankan layanan penyedia air minum untuk masyarakat mencapai keadaan yang bisa lebih baik.

Namun, di PDAM Surya Sembada Surabaya menghadapi banyak kendala, terutama didaerah daerah yang pasokan air bersihnya sangat jelas kurang masih banyak yang keruh dan masih kurangnya saluran air PDAM ditiap rumah dikarenakan masalah kurangnya kemampuan pembayaran dalam melakukan pemasangan distribusi air minum. (memorandum.co.id,2021) Maka dari itu PDAM Surya Sembada Surabaya mengadakan Diskon Program Pasang Baru untuk para pelanggan agar berminat melakukan pemasangan sambungan air. Dalam melakukan pemasangan sambungan saluran air bersih untuk masyarakat, dalam proses pendistribusian dari satu kesatuan penyedia air bersih yang termasuk bagian penting. Jaringan pipa pendistribusian memiliki fungsi pokok untuk menyalurkan air ketiap pelanggan sesuai dengan faktor kualitas, kuantitas dan mengalirkan tekanan air. Dalam keadaan sekarang yang diinginkan oleh para masyarakat yang berlangganan ialah tersedianya air yang terus menerus dan bisa melakukan pemasangan yang cepat, murah dan mudah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya melakukan suatu program yaitu dengan terobosan terbarunya yaitu mengadakan diskon potongan harga untuk pelanggan baru pemasangan distribusi air PDAM. Program ini dilakukan agar semua rumah masyarakat bisa ter aliri distribusi penyaluran air dan bisa mencapai targetnya. Seperti yang dikemukakan Bapak Mujjaman Dirut PDAM Surya Sembada bahwa untuk proses agar cepat mencapai cakupan pendistribusian air Sambungan Rumah(SR) 100persen serta dalam program ini dilaksanakan karena sebagai hadiah dalam memperingati HUT Kota Surabaya, maka PDAM meluncurkan program diskon pasang baru ini. Apalagi, Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi juga menugaskan agar menerapkan program guna membantu masyarakat yang berpendapatan rendah. Program baru yang

dimaksudkan itu ada tiga, yaitu salah satunya termasuk program diskon pasang baru pemasangan air sambungan rumah. Sebelum adanya program ini, biaya awal pemasangan distribusi air adalah Rp.1.750.000 sedangkan setelah adanya program tersebut biaya pemasangan sambungan rumah disesuaikan dengan besaran watt listrik rumah masyarakat. Rincian pembayarannya adalah sebagai sambungan rumah masyarakat yang memiliki 450 watt dikenakan pemasangannya menjadi Rp. 200ribu, untuk 900 watt biaya pemasangannya Rp 300ribu, untuk 1.300 watt biaya pemasangannya Rp 600ribu, dan yang 2.200 watt biaya pemasangannya Rp 1juta. (surabaya.go.id,2019)

Berdasarkan permasalahan yang masih ada di lapangan terkait dengan kualitas pelayanan publik, maka sangat penting bagi PDAM Surya Sembada Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam distribusi air. Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas dan permasalahan yang ada penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Peningkatan Pelayanan Distribusi Air Minum di PDAM Surya Sembada Surabaya”.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Marrus mengemukakan jika strategi sebagai sebuah proses guna menentukan perencanaan bagi pemimpin yang focus untuk tujuan dalam waktu yang lama sebuah organisasi, dibersamai dengan menyusun tata cara atau usaha mengenai bagaimana supaya tujuan tersebut bisa tercapai.

Semil mengemukakan bahwa hakikatnya pelayanan publik adalah memrikan layanan yang memuaskan untuk masyarakat umum sebagai bukti wujud dan kewajiban pemerintah daerah yaitu abdi negara dan abdi masyarakat.

## **C. METODE PENELITIAN**

Di dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan cara mengumpulkan data wawancara dengan narasumber, observasi dan didokumentasikan. Data yang diambil berasal dari PDAM Surya Sembada Surabaya. Peneliti tertarik untuk menjadikan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sebagai lokasi penelitian yaitu karena peneliti tertarik didasarkan pertimbangan bahwa PDAM Surya Sembada Surabaya meraih Penghargaan yaitu penghargaan nasional: Digital Transformation Award 2022 dari Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia (Perpamsi). PERPAMSI Digital Transformation Awards adalah penghargaan yang diberikan atas pembuktian upaya meningkatkan kinerja kualitas pelayanan yang dilakukan oleh BUMD air minum dengan memanfaatkan teknologi informasi. Disini data yang diolah berdasarkan data sekunder dari dokumen jumlah pelanggan pada setiap tahun, sedangkan data primer didapatkan dari dengan mewawancarai narasumber secara langsung bersama pihak yang berkompeten dalam bagian penertiban pelanggan. Hal pertama yang dilakukan adalah dengan pendekatan kepihak yang bersangkutan atau pelanggan supaya bisa memperoleh data lapangan yang nantinya bisa digunakan untuk dianalisis dalam Strategi Peningkatan Pelayanan Distribusi Air Minum di PDAM Surya Sembada Surabaya. Untuk mendukung data lapangan terkait Peningkatan Pelayanan, peneliti menggunakan teori Kualitas

pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*). Dengan hal ini dapat mengukur apakah bagian pelayanan yang ada di PDAM Surya Sembada Surabaya telah optimal atau belum diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan dalam menerima layanan. Penelitian ini dianalisis dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang disebut dengan Analisis Data Model Miles and Huberman (Sugiyono, 2019).

#### **D. PEMBAHASAN**

Dalam pembahasan ini dijabarkan mengenai hasil penelitian dengan mewawancarai narasumber lalu melaksanakan observasi kemudian didokumentasikan. Kualitas pelayanan yaitu pengharapan peningkatan kesempurnaan dan hal tersebut dikendalikan hanya untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas yaitu jasa yang diharapkan dan dipersepsikan. Penerapannya yaitu baik atau buruknya kualitas jasa yang didapatkan pelanggan tergantung kemampuan penyedia layanan dalam pemenuhan harapan dengan konsisten. Maka dari itu Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada Surabaya kepada Publik, peneliti menggunakan teori Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*).

##### **Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengatakan Tangibles (bukti fisik) yang meliputi fasilitas sarana dan prasarana komunikasi dan operasional. Maka dari itu bukti fisik yaitu yang bentuknya paling nyata dan bisa dilihat. Penampilan fisik dari pegawai pelayanan yang ada di perusahaan. Selain itu ketersediaan sarana dan prasarana fasilitas publik salah satu penunjang dalam proses pelayanan. Tak hanya itu hal ini bisa menjadi eksistensi perusahaan supaya pihak eksternal bisa melihat jika perusahaan telah memberikan pelayanan yang nyata. Untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada masyarakat PDAM Surya Sembada berusaha dan memeperhatikan dalam memenuhi dimensi ini.

Melalui hasil wawancara dengan Bapak Maia Jesta selaku Staf Senior Pemasaran dan Perencanaan Pasang Baru Pelayanan Timur dan Bapak Moses Emanuel Syautta yang selaku Staf Senior Pelayanan Teknis yang menjadi narasumber dalam penelitian ini mengatakan bahwa sarana dan prasana yang diberikan perusahaan untuk masyarakat pelanggan PDAM sudah baik. Hal ini didukung dengan pernyataan pelanggan Ibu Tutik dan Bapak Fauji yang merasa puas dan nyaman dengan pelayanan dari PDAM Surya Sembada Surabaya.

##### **Kehandalan (*Reliability*)**

Kehandalan itu termasuk dalam kegiatan pegawai yang dapat memberikan pelayanan yang tepat, cepat dan dapat diandalkan sehingga membuat pelanggan percaya akan kinerja pegawai pelayanan. Dengan begitu masyarakat akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Kehandalan pegawai pelayanan juga sangat

penting dan perlu diperhatikan karena hal ini bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, jika pegawai tidak kompeten dibidangnya justru akan merugikan perusahaan dan memberi citra yang buruk.

Kehandalan pegawai pelayanan di PDAM sudah bisa dinilai baik. Hal ini dilihat dari kecermatan pegawai saat mengecek berkas yang dimiliki oleh masyarakat yang ingin melakukan pemasangan. Kecermatan pegawai pelayanan sudah tercantum didalam SOP berstandar ISO 9001 yang dimiliki oleh PDAM Surya Sembada Surabaya dimana tidak hanya bagian pelayanan namun seluruh bidang di dalam perusahaan yang sudah merupakan kewajiban seluruh pegawai untuk melaksanakannya. Pernyataan pegawai diatas juga dibenarkan oleh pelanggan kalau pegawai pelayanan memang sudah cermat dalam proses pelayanan.

#### **Tanggapan (*Responsiveness*)**

Tanggapan ialah tindakan yang dilakukan atas keinginan pegawai yang memberikan pelayanan dengan tanggapan yang penuh pertanggungjawaban saat melakukan pelayanan. Air termasuk SDA yang penting jika daya tanggap yang rendah dari pegawai akan terjadi permasalahan dilapangan yang nantinya dapat merugikan masyarakat untuk distribusi air minum.

Kesimpulan dari hasil wawancara adalah tanggapan yang diterima oleh pelanggan sangat responsif namun untuk penanganannya dilapangan masih kurang. Jadi dalam dimensi ini pelanggan belum merasa puas akan tanggapan yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada Surabaya.

#### **Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan terdiri dari kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan mulai dari bebas bahaya, risiko, keragu ragan. Adanya jaminan ini akan meningkatkan suasana kerja yang kondusif dilingkungan kerja. Jika lingkungannya sudah baik maka akan turut baik pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Kesimpulan dari hasil wawancara mengenai dimensi ini masih kurang dan pegawai pun mengakui jika jaminan untuk ketepatan waktu masih kurang karena balik lagi dilihat dari banyaknya respon masyarakat untuk melakukan pemasangan pada saat diadakannya program diskon pasang baru. Hal ini bisa dilihat dari respon pelanggan yang mengakui jika jaminan waktu pemasangan dengan waktu asli pemasangannya sangat jauh. Dengan demikian pelanggan merasa kecewa dengan adanya keterlambatan pemasangan.

#### **Empati (*Emphaty*)**

Sifat empati dipunyai oleh pegawai pelayanan sangat memberikan efek dalam keberlangsungan dalam masyarakat mengkonsumsi air minum. Sifat empati memberikan kepedulian penuh kepada pelanggan dengan kemudalam berkomunikasi, memperhatikan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Karena sudah kewajiban untuk memberikan masyarakat dengan pelayanan yang layak. Hal ini berarti pegawai dituntut untuk bisa memahami apa yang dirasakan oleh masyarakat hendak melakukan pemasangan air.

Melalui kesimpulan hasil wawancara diatas adalah bahwa empati dari pegawai pelayanan baik sekali kepada pelanggan, hal ini telah dijalannya sesuai dengan SOP. Pernyataan dari pelanggan pun senada dengan pegawai. Pelanggan

mengatakan jika kepentingan pelanggan didahulukan daripada kepentingan pribadi.

Pemberian Diskon berarti memberi potongan harga dari suatu produk atau layanan dari harga yang biasanya. Menurut definisi dari Kamus Oxford ialah diskon merupakan suatu kegiatan yang mengambil sejumlah uang dari harga biasanya atau harga normal. Sedangkan dikutip dari Bussines Dictionary ialah diskon merupakan pengurangan suatu harga dari harga biasanya dari sesuatu produk dan jasa. Diuraikan dengan istilah yang sederhana yaitu diskon merupakan tunjangan konsesi harga. Diskon tersebut diberikan sampai pembeli tertarik agar bersedia melakukan pemesanan dan bisa untuk melakukan pembayaran secara tepat pada waktunya.

Kebutuhan air bersih yang semakin sulit didapat terutama untuk masyarakat yang tinggal di wilayah pusat Kota Surabaya menuntut masyarakat untuk berlangganan air bersih terutama bagi yang belum melakukan pendistribusian agar secepatnya melakukan pemasangan saluran baru yang dimana PDAM Surya Sembada Surabaya sendiri telah memberikan fasilitas guna menarik minat pelanggan untuk melakukan pasang baru dengan memberikan diskon potongan harga dalam menunjang kualitas pelayanannya. Diskon Pasang Baru ditetapkan berdasarkan besar tekanan daya listrik. Jadi besar daya listrik yang dimiliki oleh masyarakat mempengaruhi berapa potongan pemasangan yang akan didapat, biaya diskon pemasangannya sebagai berikut:

<b>Besar Daya Listrik</b>	<b>Biaya Diskon</b>
450 watt	Rp. 200.000,-
900 watt	Rp. 300.000,-
1.300 watt	Rp. 600.000,-

Dengan adanya program Diskon Pasang Baru ini, banyak masyarakat yang antusias dengan melakukan pemasangan distribusi air minum. Pernyataan ini disampaikan langsung oleh Bapak Agus Subagyo selaku Manajer Bagian Pelayanan Teknis Timur. Berikut grafik yang menunjukkan bahwa dengan adanya Strategi Peningkatan Pelayanan Distribusi Air Minum di PDAM Surya Sembada Surabaya dapat meningkatkan jumlah pelanggan yang berlangganan air dibuktikan dengan jumlah saluran air yang terpasang tiap tahunnya meningkat, sebagai berikut:



## **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan diatas dapat diketahui bahwa Strategi peningkatan pelayanan distribusi air minum di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang telah diterapkan yaitu:

1. Para pegawai pelayanan telah berpakaian dengan rapi sesuai dengan SOP dari perusahaan dimana dalam hal tersebut dikatakan jika terdapat seragam ketentuan dari perusahaan yang harus para karyawan terapkan. Telah melakukan pembiasaan disiplin pegawai setiap hari kerja agar pegawai tetap berada ditempar pelayanan sesuai dengan ketentuan SOP Perusahaan. Untuk Mengefesienkan waktu perusahaan telah menyediakan komputer dilingkup pelayanan yang ada di perusahaan dan menerapkan inovasi pelayanan dengan menggunakan medsos seperti aplikasi perusahaan, Whatsapp, facebook guna untuk mendukung dan memudahkan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini didukung dengan sarana dan prasana yang telah disediakan dengan baik sesuai dengan kebutuhan agar masyarakat khususnya pelanggan bisa nyaman dalam menggunakan layanan.
2. Para pegawai pelayanan telah sangat cermat dalam pengecekan berkas milik pelanggan distribusi air, jika belum memenuhi persyaratan aka dikembalikan kepada pemilik dan hal tersebut membutuhkan kecermatan yang sudah seharusnya dimiliki oleh pegawai pelayanan. Semua yang dikerjakan oleh pegawai telah tercantum didalam SOP perusahaan berstandar ISO 9001 yang dimana standar yang dimiliki PDAM itu tidak hanya dalam bidang pelayanan melainkan seluruh proses bidang yang ada didalam perusahaan. Serta dalam penggunaan alat bantu pihak PDAM telah melakukan sosialisasi dan pengarahan kepada pegawai terlebih dahulu dan telah disampaikan langsung oleh bagian pelayanan kepada masyarakat.
3. Menyediakan wadah untuk masyarakat menyampaikan lewat media sosial milik perusahaan atau bisa dengan langsung datang keperusahaan. Pegawai pelayanan sudah sangat responsif akan menangani keluhan pelanggan namun untuk menindaklanjuti keluhan tersebut cukup lama.
4. Telah menyediakan jalan khusus kursi roda yang dapat memudahkan para lansia dan orang berkebutuhan khusus. Dalam pelayanannya tidak membedakan semua mendapatkan pelayanan yang sama rata.

Hasil dari analisis yang dipaparkan maka peneliti memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada PDAM Surya Sembada Surabaya berjalan kurang baik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM belum dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan rendahnya daya tanggap dan jaminan kepastian waktu dari petugas dalam menyelesaikan permasalahan dilapangan yang seharusnya bertujuan untuk meningkatkan jumlah produksi air agar terpenuhi dengan tepat waktu namun dengan adanya program diskon pemasangan ini menjadi terhambat dalam waktu pemasangannya. Sehingga dapat diambil ringkasan dari Strategi Peningkatan Pelayanan Distribusi Air Minum di PDAM Surya Sembada Surabaya sudah baik namun masih kurangnya ketepatan waktu pemasangan hal inipun dikarenakan banyaknya animo masyarakat dalam melakukan pemasangan distribusi air dalam masa diskon pasang baru yang diterapkan oleh PDAM Suraya Sembada Surabaya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- (2018, November). Diambil kembali dari [memorandum.co.id](https://www.memorandum.co.id): <https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CAMQw7AJahcKEwiwTJTAvpn7AhUAAAAHQAAAAAQAg&url=https%3A%2F%2Fmemorandum.co.id%2Fwali-kota-inginkan-semua-warga-surabaya-bisa-teraliri-air-bersih%2F&psig=AOvVaw0FbHlnKYAKTtx>
- (2020). Diambil kembali dari PDAM SURYA SEMBADA: <https://www.pdam-sby.go.id/read/pelayanan-kantor-pusat>
- (2020, May). Diambil kembali dari [bangga.surabaya.go.id](https://www.bangga.surabaya.go.id): <https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CAMQw7AJahcKEwiQ4vmStpn7AhUAAAAHQAAAAAQAg&url=https%3A%2F%2Fbangga.surabaya.go.id%2F2019%2F03%2F29%2Ftargetkan-semua-rumah-warga-teraliri-air-pdam-ini-terobosan-baru-pdam->
- Adaba, Y. (2012). Peran Media Sosial dalam Advokasi Kebijakan Publik Catatan Diskusi.
- Dinas Kominfo*. (2014). Diambil kembali dari PDAM SURABAYA RAIH PENGHARGAAN TOP IT INNOVATION.
- MAULUDI, R. (2021). IMPLEMENTASI STRATEGI PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D)*. Diambil kembali dari Bandung : Alfabet.