

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM SURYA SEMBADA KOTA  
SURABAYA**

**Divia Zahira Ramadhani**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[Divazahira61@gmail.com](mailto:Divazahira61@gmail.com)

**Yusuf Hariyoko**

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

**Indah Murti**

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

**ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparaturnya bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Layanan air minum merupakan salah satu bagian penting dari infrastruktur pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah yang bertujuan untuk menyediakan air bersih yang layak konsumsi bagi masyarakat. PDAM Surya Sembada Surabaya yang juga sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan distribusi air yang merata dan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Standar Pelayanan Pengaduan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah menyusun dan menerapkan standar pelayanan pengaduan pelanggan dengan cukup baik, mencakup aspek ketepatan waktu, kemudahan akses, perbaikan, permintaan maaf, kredibilitas, dan perhatian. Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi tantangan, terutama dalam hal keterlambatan penanganan dan perlunya pendekatan yang lebih inklusif terhadap kebutuhan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan pengaduan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya serta informasi mengenai standar pelayanan yang diterapkan, dan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan layanan kepada pelanggan.

**Kata kunci:** *Pelayanan Pengaduan pelanggan, PDAM Surya Sembada, Standar Pelayanan*

### **ABSTRACT**

Public service is an important aspect in the efforts to improve the welfare of the community. In the implementation of public services, government apparatus is responsible for providing the best service to the public in order to create community welfare. Drinking water services are one important part of public service infrastructure that must be provided by the government with the aim of supplying clean water that is suitable for consumption by the public. PDAM Surya Sembada Surabaya, which is also a Regional State-Owned Enterprise (BUMD), has a significant responsibility to ensure equal and quality water distribution. This research aims to describe and analyze the Customer Complaint Service Standards of the Regional Drinking Water Company Surya Sembada in the City of Surabaya. The type of research used in this study is descriptive research with a qualitative approach. The research findings indicate that PDAM Surya Sembada of Surabaya City has established and implemented customer complaint service standards quite well, covering aspects of timeliness, accessibility, improvement, apologies, credibility, and attention. However, the implementation on the ground still faces challenges, particularly regarding delays in handling complaints and the need for a more inclusive approach to customer needs. This research is expected to provide an overview of the quality of complaint services at PDAM Surya Sembada of Surabaya City as well as information about the service standards applied, and it is hoped to serve as an evaluation material for improving services to customers.

**Keywords:** *Customer Complaint Service, PDAM Surya Sembada, Service Standards.*

### **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik memegang peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Ramadhan & Hafni, 2024). Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memberikan kepuasan serta layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat secara umum. Untuk mencapai tujuan tersebut, mutu pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi fokus utama pemerintah. Pelayanan publik sendiri merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi hak-hak masyarakat, yang mencakup berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, hingga penyediaan air bersih (Pasolong, 2010).

Penyelenggara layanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (Larasati et al., 2020). Pelayanan publik yang baik tidak hanya menekankan pada efisiensi dalam proses penyampaian layanan, tetapi juga harus mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dinyatakan bahwa “Pelayanan publik merupakan aktivitas atau

serangkaian aktivitas guna memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyedia layanan publik.”

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, penyelenggara dapat melibatkan peran serta masyarakat mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi hasil pelayanan yang diberikan. Masyarakat diberikan ruang untuk berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui penyampaian pengaduan, keluhan, ketidakpuasan, maupun saran. Segala masukan tersebut perlu ditindaklanjuti dengan baik oleh pihak yang bertanggung jawab menangani pengaduan. Meskipun suatu pelayanan publik sudah memiliki standar tertentu, hal ini tidak secara otomatis menjamin bahwa pelaksana layanan tersebut memiliki kualitas yang optimal dalam menjalankannya.

Layanan air minum merupakan salah satu bagian penting dari infrastruktur pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah yang bertujuan menyediakan air bersih yang layak konsumsi bagi masyarakat. Dalam hal ini, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) seperti Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang berperan penting sebagai penyelenggara layanan air minum tingkat lokal, yang dimana layanan ini mencakup seperti pengelolaan air baku, distribusi ke rumah tangga, dan juga pelayanan pelanggan terkait perbaikan dan keluhan. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 yang mengatur tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM). Peraturan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat, memenuhi hak mereka atas air minum yang layak. SPAM diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan daerah, dan dapat melibatkan BUMN dan BUMD.

Seluruh penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan mempublikasikan standar pelayanan untuk memberikan rasa aman kepada penerima layanan. Penerapan standar pelayanan yang baik akan menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat serta kepercayaan terhadap instansi pemerintah (Suwandi & Suryono 2020). Standar pelayanan merupakan pedoman penting yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menciptakan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap kinerjanya. Secara konseptual, standar pelayanan mencakup berbagai aspek seperti Kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, ketepatan, keterbukaan informasi, kehandalan, sikap dan keramahan petugas yang bertugas.

Sesuai dengan keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna pelayanan, pemberian pelayanan harus sesuai dengan standar prinsip-prinsip pelayanan seperti berikut: (1) Transparansi; (2) Akuntabilitas; (3) Kondisional; (4) Partisipatif; (5) Kesamaan Hak; (6) Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban. PDAM Surya Sembada Surabaya sendiri juga telah menetapkan beberapa standar layanan pengaduan, termasuk penggunaan aplikasi CIS, call center, dan WA Center. Pengaduan dapat disampaikan melalui aplikasi CIS, call center.

Standar-standar tersebut biasanya dikembangkan dengan mempertimbangkan prinsip pelayanan yang baik, yaitu pelayanan yang tidak hanya memenuhi persyaratan hukum yang berlaku hingga kini, namun juga memenuhi harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Penerapan standar pelayanan yang efektif di PDAM Surya Sembada Surabaya akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih, yang menjadi dasar kebutuhan bagi masyarakat Kota Surabaya. Selain itu, penerapan standar pelayanan yang efektif juga dapat mendukung efisiensi operasional perusahaan, mengurangi tingkat kebocoran air, serta memastikan keberlanjutan pasokan air untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam jangka panjang.

Beberapa keluhan yang sering muncul meliputi kualitas air yang kurang baik, tekanan air yang tidak stabil, hingga gangguan pasokan yang terjadi di beberapa wilayah. Keluhan tersebut merupakan ekspresi ketidakpuasan yang dialami dan dirasakan konsumen (Maulana & Rusindiyanto, 2024). Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surabaya sebagai salah satu perusahaan pemerintah yang memiliki tanggung jawab untuk melayani masyarakat, kerap kali menerima keluhan terkait pelayanan yang diberikan. Keluhan ini mencerminkan adanya tantangan yang masih dihadapi dalam memastikan pasokan air yang berkualitas, stabil, dan merata di seluruh wilayah kota Surabaya. Berdasarkan data yang diperoleh dari Google Maps, PDAM Surya Sembada Surabaya hanya memiliki rating 2.8 bintang, dengan ulasan bintang 1 mendominasi.

Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep penting dalam konsep pelayanan yang menitikberatkan pada upaya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik produk atau layanan yang mampu memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan Kotler dan Keller (2016). Kualitas juga diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan maksud bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga Tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau Diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan.

Layanan pengaduan menurut menurut (Davidow, 2003) merupakan salah satu pendekatan dalam pelayanan yang fokus pada bagaimana perusahaan menangani keluhan atau pengaduan dari pelanggan secara efektif. Teori ini berfokus pada aspek-aspek utama dalam respon layanan pelanggan, yang sangat relevan dengan objek penelitian dalam penelitian ini yaitu pdam surya sembada sebagai penyedia layanan publik. Terdapat enam indikator utama didalamnya, yaitu, *Timeliness* (Waktu respon), *Facilitation* (Kemudahan proses), *Redress* (Perbaikan), *Apology* (Permohonan maaf), *Credibility* (Kredibilitas), dan *Attentiveness* (Perhatian).

Untuk mencapai pelayanan pengaduan yang prima, PDAM Surya Sembada perlu menerapkan prinsip-prinsip yang mengedepankan efektivitas, efisiensi, dan kepastian dalam penyelesaian keluhan. Hal ini dapat diwujudkan melalui peningkatan sistem pengaduan berbasis teknologi, seperti pemanfaatan aplikasi digital untuk mempercepat proses tanggapan. Selain itu, peningkatan kapasitas petugas layanan pengaduan, baik dalam hal jumlah maupun kompetensi, menjadi faktor penting agar setiap keluhan pelanggan dapat ditangani secara profesional dan akurat. PDAM juga perlu melakukan penyesuaian prosedur pengaduan, seperti

menyederhanakan alur pelaporan, memberikan kepastian waktu penyelesaian yang jelas, serta menyediakan saluran komunikasi yang lebih responsif, seperti call center yang lebih sigap.

Maka dari itu, PDAM Surya Sembada Surabaya menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan, terutama dalam hal responsivitas dan efektivitas penanganan keluhan pelanggan. Kurangnya kesiapan pegawai dalam menanggapi pengaduan masyarakat, baik dari segi kecepatan maupun transparansi penyelesaian, menyebabkan ketidakpuasan yang terus meningkat di kalangan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan pengaduan menjadi aspek krusial dalam menciptakan sistem pelayanan yang profesional dan dapat diandalkan. PDAM Surya Sembada perlu memperbaiki mekanisme pengaduan agar lebih cepat, transparan, dan solutif, sehingga setiap keluhan pelanggan dapat ditindaklanjuti dengan baik dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah aktivitas yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Konsep ini tidak hanya terbatas pada penyediaan barang dan jasa, tetapi juga mencakup proses interaksi, partisipasi, dan akuntabilitas antara penyelenggara negara dan masyarakat yang dilayani. Menurut (Moenir, 2008) Pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui aktivitas administratif yang dilakukan oleh aparat pemerintah, Menurutnya pelayanan publik harus mencerminkan ketepatan waktu, kejelasan prosedur, dan efisiensi sumber daya.

Adapun teori Dimensi Pelayanan Publik menurut Parasuraman, Zethamal, dan Berry (1988), meskipun teori ini awalnya dikembangkan untuk layanan bisnis, tetapi banyak para peneliti menggunakan teori ini dalam konteks pelayanan publik terutama untuk mengukur kualitas pelayanan. Terdapat Lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu:

1. **Tangible (Bukti Fisik)**  
Berkaitan dengan aspek fisik dan penampilan nyata dari fasilitas dan karyawan yang terlibat dalam pelayanan.
2. **Reliability (Keandalan)**  
Berkaitan dengan konsistensi dan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan secara tepat waktu dan sesuai dengan komitmen.
3. **Responsiveness (Daya Tanggap)**  
Mengacu pada kesiapan dan kesiapan perusahaan dalam memberikan bantuan serta menangani keluhan atau keinginan pelanggan.
4. **Assurance (Jaminan)**  
Mencakup keahlian, pengetahuan, dan sikap karyawan yang mampu membangun kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.
5. **Empathy (Empati)**  
Berkaitan dengan perhatian yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan secara individual, ini menunjukkan bagaimana perusahaan berusaha memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

### **Standar pelayanan Publik**

Standar pelayanan publik menjadi konsep penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di instansi pemerintah dan perusahaan daerah. Standar pelayanan publik ini bertujuan untuk memberikan batasan, pedoman, dan ukuran kualitas yang jelas bagi penyelenggara layanan, serta memastikan hak-hak masyarakat sebagai penerima layanan dapat terpenuhi. Pelayanan Publik idealnya mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang ditegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib memenuhi standar pelayanan sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan. Standar Pelayanan tersebut mencakup unsur-unsur utama yang harus dipenuhi untuk memberikan pelayanan publik yang optimal, yaitu :

1. **Dasar hukum**  
Merupakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan suatu layanan.
2. **Persyaratan**  
Merupakan dokumen atau hal-hal yang harus dipenuhi, baik yang bersifat teknis maupun administratif, dalam proses pengurusan suatu jenis layanan.
3. **Sistem, mekanisme, dan prosedur**  
Merupakan tata cara pelayanan yang telah ditetapkan dan harus diikuti oleh pemberi maupun penerima layanan, termasuk tata cara penanganan pengaduan.
4. **Jangka waktu penyelesaian**  
Merupakan estimasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh rangkaian proses pada masing-masing jenis pelayanan.
5. **Biaya/tarif**  
Merupakan biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam pengurusan atau memperoleh layanan, yang besarnya ditetapkan melalui kesepakatan antara pihak penyelenggara dan masyarakat.
6. **Produk pelayanan**  
Merupakan output layanan yang diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut (Mahmudi, 2015) standar pelayanan publik adalah pedoman yang digunakan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan untuk menilai kualitas pelayanan, adapun enam indikator yang terdapat pada standar pelayanan publik ini, yaitu:

1. **Prosedur Pelayanan**  
Prosedur yang jelas dan mudah diikuti
2. **Waktu Penyelesaian**  
Kepastian waktu penyelesaian pelayanan
3. **Biaya Pelayanan**  
Biaya yang terjangkau dan transparan
4. **Produk pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat**  
Sarana dan Prasarana  
Sarana dan Prasarana yang memadai dan mendukung

5. Kompetensi Petugas  
Petugas yang kompeten dan memiliki kemampuan dalam melayani Masyarakat

### **Layanan Pengaduan**

Layanan pengaduan menurut menurut (Davidow, 2003) merupakan salah satu pendekatan dalam pelayanan yang fokus pada bagaimana perusahaan menangani keluhan atau pengaduan dari pelanggan secara efektif. Teori ini berfokus pada aspek-aspek utama dalam respon layanan pelanggan, yang sangat relevan dengan objek penelitian dalam penelitian ini yaitu pdam surya sembada sebagai penyedia layanan publik. Terdapat enam indikator utama didalamnya, yaitu:

1. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)  
Kecepatan respon perusahaan terhadap pengaduan pelanggan.
2. Kemudahan (*Facilitation*)  
Kemudahan yang diberikan dalam proses pengaduan.
3. Perbaikan (*Redress*)  
indakan yang diambil untuk memperbaiki kerugian yang dialami dalam pengaduan.
4. Permohonan maaf (*Apology*)  
Permintaan maaf atas kesalahan atau ketidakpuasan yang dialami terkait pelayanan pengaduan.
5. Kredibilitas (*Credibility*)  
Kepercayaan yang diberikan kepada pihak yang menangani pengaduan.
6. Perhatian (*Attentiveness*)  
Perhatian yang diberikan terhadap kebutuhan pengadu.

### **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang mempunyai tujuan untuk menggambarkan, merangkum berbagai kondisi, berbagai keadaan, atau berbagai fenomena realitas sosial yang terdapat pada masyarakat yang merupakan objek penelitian. Dengan melalui pengumpulan data deskriptif seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi standar pelayanan pengaduan yang diterapkan oleh PDAM Surya Sembada Surabaya dan bagaimana standar tersebut dapat ditingkatkan di kota Surabaya.

Pendekatan kualitatif ini berfokus pada analisis fenomena yang diamati dengan menggunakan pemikiran formal dan argumentatif. Oleh karena itu, penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mempertemukan kenyataan empiris dengan teori yang berlaku dengan menggunakan teknik analisis deskriptif. Jenis penelitian deskriptif ini berupaya mencari pengetahuan seluas-luasnya tentang pokok bahasan pada suatu titik waktu atau jangka waktu tertentu, menyajikannya dengan lebih mudah, menganalisisnya secara sistematis, dan akhirnya memahami serta menarik kesimpulan yang memungkinkan untuk diperoleh. Dalam pengambilan sumber data pada penelitian ini menggunakan dua sumber data penelitian utama, yaitu data penelitian primer dan data sekunder.

Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi empat tahap utama, yaitu: pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi; reduksi data dengan merangkum dan memfokuskan pada informasi penting; penyajian data secara sistematis agar mudah dipahami; serta penarikan kesimpulan dengan mengidentifikasi pola dan hubungan antar data untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Proses ini bertujuan untuk mengorganisasi data secara sistematis sehingga menghasilkan temuan yang bermakna dan relevan dengan tujuan penelitian.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Standar pelayanan pengaduan pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya pada dasarnya telah dirancang dan diterapkan untuk mencerminkan komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, profesional, dan terukur. PDAM sebagai penyedia layanan air bersih berupaya menjamin kepuasan pelanggan tidak hanya melalui produk utama berupa distribusi air yang lancar, tetapi juga dengan menghadirkan sistem pengaduan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Dalam implementasinya, standar ini mengacu pada enam dimensi yang dikemukakan oleh Davidow (2003), yaitu *Ketepatan Waktu (Timeliness)*, *Kemudahan (Facilitation)*, *Perbaikan (Redress)*, *Permintaan maaf (Apology)*, *Kredibilitas (Credibility)*, dan *Perhatian (Attentiveness)*. Dimensi ini menjadi tolok ukur keberhasilan layanan pengaduan yang efektif dan berpihak kepada kepentingan publik.

##### **1. Ketepatan Waktu (*Timeliness*).**

Berdasarkan hasil penelitian langsung dilapangan hasil temuan dalam indikator ketepatan waktu menunjukkan bahwa PDAM Surya Sembada Kota Surabaya secara formal telah menetapkan standar waktu penanganan pengaduan pelanggan berdasarkan jenis pengaduannya. Dibuktikan dengan pengaduan teknis seperti tidak keluarnya air, standar waktu penyelesaian ditetapkan maksimal dalam waktu 1x24 jam. Sedangkan untuk pengaduan non-teknis seperti keluhan tagihan air yang tidak sesuai, batas waktu penyelesaian berkisar antara 5 hingga 7 hari kerja. Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan inkonsistensi dalam penerapan standar tersebut. Sebagian pelanggan menyatakan bahwa petugas tanggap dan cepat dalam merespons laporan, bahkan menyelesaikan pengaduan dalam waktu singkat. Tetapi masih terdapat pelanggan lainnya yang justru mengalami penundaan, dengan waktu respons melebihi batas standar, bahkan hingga satu minggu atau lebih. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya ketidakmerataan pelayanan yang diterima oleh pelanggan, sesuai dengan latar belakang masalah yang menunjukkan adanya ketidakpuasan pelanggan dengan kecepatan standar waktu pelayanan yang di berikan oleh PDAM Surya Sembada. Penelitian ini sejalan dengan hasil studi oleh Wulandari & Prasetyo (2022) yang menganalisis kualitas pelayanan pengaduan PDAM di Kota Malang. Mereka menemukan bahwa keterlambatan waktu respon menjadi faktor yang menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Padahal, PDAM tersebut telah menetapkan prosedur pelayanan yang mengatur waktu tanggapan. Hal ini menunjukkan bahwa standar tanpa implementasi yang efektif tidak dapat menjamin kualitas pelayanan yang memuaskan.

## **2. Kemudahan (*Facilitation*)**

Berdasarkan hasil penelitian langsung dilapangan hasil temuan menunjukkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya telah melakukan langkah positif dalam menyediakan berbagai saluran pengaduan pelanggan. Saluran tersebut mencakup interaksi langsung melalui kantor layanan, call center, hingga beragam media digital, seperti media sosial (Instagram, Twitter/X, Facebook), website resmi PDAM Surya Sembada, serta aplikasi Customer Information System (CIS) yang memungkinkan pelanggan untuk menyampaikan keluhan, mencatat meter, bahkan membayar tagihan. Dari hasil wawancara yang dilakukan, mayoritas pelanggan mengakui bahwa saluran tersebut cukup mudah diakses dan membantu mereka menyampaikan keluhan tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun demikian, temuan di lapangan juga memperlihatkan bahwa sebagian pelanggan masih lebih memilih metode tatap muka. Alasan yang dikemukakan antara lain karena merasa lebih nyaman, percaya diri, dan memperoleh kejelasan informasi saat berhadapan langsung dengan petugas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kemajuan teknologi pelayanan yang disediakan dengan kesiapan atau kepercayaan pelanggan dalam menggunakannya. Temuan ini menjawab pertanyaan dalam penelitian terkait sejauh mana standar pelayanan pengaduan di PDAM Surya Sembada memudahkan akses pelanggan. Meskipun fasilitas tersedia luas, faktor literasi digital, preferensi komunikasi langsung, dan persepsi dari berbagai pelanggan masih menjadi tantangan tersendiri dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang setara bagi seluruh pelanggan.

## **3. Perbaikan (*Redress*)**

Tindakan perbaikan merupakan tindakan yang berfokus pada bagaimana sebuah instansi atau perusahaan yang pada penelitian ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada kota Surabaya dalam hal menangani keluhan atau pengaduan pelanggan dengan tepat, cepat dan memuaskan. Berdasarkan pada hasil penelitian menunjukkan bahwa PDAM Surya Sembada Surabaya memiliki mekanisme penanganan keluhan pelanggan yang disesuaikan dengan langkah-langkah perbaikan melalui prosedur yang jelas, hal ini dibuktikan bahwa di lapangan petugas secara rutin melakukan survei dan pengecekan langsung terhadap keluhan teknis yang dilaporkan pelanggan, seperti kebocoran pipa, air keruh, atau meteran yang rusak. Selain itu, untuk keluhan non-teknis seperti protes tagihan air, pelanggan diberikan penjelasan lengkap yang disertai data pemakaian dan bukti cetak sebagai bentuk klarifikasi. Apabila ditemukan kesalahan dari pihak perusahaan, PDAM memberikan penyesuaian atau bahkan pembebasan biaya tertentu sebagai bentuk kompensasi.

Pelayanan untuk pelanggan kategori prima atau pelanggan industri juga mendapatkan perlakuan khusus dengan respons dan tindakan yang lebih cepat, mengingat kontribusi finansial mereka yang signifikan terhadap pendapatan perusahaan. Ditemukan bahwa perusahaan tidak hanya memenuhi aspek prosedural, tetapi juga berupaya memberikan solusi substantif terhadap masalah yang dihadapi pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa PDAM berusaha menerapkan standar yang sama bagi seluruh pelanggan PDAM.

#### **4. Permintaan Maaf (*Apology*)**

Pada penyelenggaraan publik adanya permintaan maaf merupakan salah satu dimensi penting untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan dalam pelayanan pengaduan pelanggan yang juga menjadi fokus dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian langsung di lapangan, peneliti mendapatkan hasil yang menyatakan bahwa indikator permintaan maaf ini sudah terapkan dengan baik. Hal ini ditunjukkan bahwa PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah menjalankan praktik permintaan maaf secara cukup konsisten, terutama dalam situasi-situasi gangguan layanan yang bersifat teknis maupun non teknis. Seperti terjadi gangguan distribusi air, perbaikan pipa, atau gangguan teknis lainnya yang berdampak pada pelanggan, maka permintaan maaf dilakukan secara terbuka oleh petugas kepada pelanggan yang akan disampaikan melalui aplikasi web, radio, surat pemberitahuan. Bahkan, dalam kasus-kasus tertentu, petugas dengan jabatan Staf senior dan supervisor akan turun langsung ke lapangan untuk memberikan klarifikasi dan permintaan maaf kepada pelanggan yang merasa dirugikan. Hal ini mencerminkan adanya kesadaran institusional akan pentingnya aspek emosional dalam membangun kembali hubungan yang baik dengan pelanggan setelah terjadinya kegagalan dalam pelayanan.

#### **5. Kredibilitas (*Credibility*)**

Kredibilitas dalam pelayanan penanganan pengaduan pelanggan merujuk pada sejauh mana suatu institusi atau individu dinilai jujur, kompeten, dan dapat dipercaya dalam melakukan pelayanan serta menyampaikan informasi, menangani keluhan, dan memberikan solusi atas permasalahan yang disampaikan masyarakat. Dalam penelitian ini kredibilitas menjadi bagian dari standar pelayanan pengaduan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surabaya yang diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan khususnya pelanggan yang masih pertama kali melakukan pengaduan, hal ini didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang menunjukkan bahwa untuk pelanggan yang baru melakukan pengaduan baik via telepon maupun via langsung tetapi masih merasa ragu maka akan ditunjukkan berupa data yang transparan dan sesuai dengan data yang ada di lapangan dengan data yang ada dari pihak PDAM Surya Sembada, sehingga pelanggan bisa melihat dan tidak merasa ragu ketikan akan menyampaikan keluhan kepada PDAM, serta untuk mendapatkan solusi bersama. Bentuk sikap Transparansi ini bukan hanya berfungsi sebagai bentuk tanggung jawab, melainkan juga sebagai strategi membangun kepercayaan pelanggan PDAM Surya Sembada Surabaya sebagai institusi publik yang terbuka dan bertanggung jawab. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati dan Hidayah (2020) yang menganalisis kualitas pelayanan pengaduan di sektor air bersih di Kabupaten Banyuwangi. Studi tersebut menyatakan bahwa salah satu aspek yang paling dihargai pelanggan adalah kejujuran dan keterbukaan petugas dalam memberikan informasi terkait permasalahan teknis, meskipun solusi belum bisa langsung diberikan.

#### **6. Perhatian (*Attentiveness*)**

Sikap perhatian Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya terhadap pelanggan, menunjukkan upaya yang positif dan konsisten. Berdasarkan data lapangan, ditemukan bahwa petugas pelayanan menampilkan

sikap ramah, sopan, dan terbuka dalam menerima keluhan pelanggan. Pelanggan yang mengajukan pengaduan baik secara langsung ke kantor layanan maupun melalui media digital merasa bahwa petugas mendengarkan dengan seksama, tidak memotong pembicaraan, serta memberikan penjelasan yang menyeluruh mengenai proses penyelesaian keluhan. Selain itu, perusahaan tidak hanya berhenti pada pelayanan reaktif. Melalui sistem informasi layanan pelanggan *Customer Information System (CIS)*, PDAM Surya Sembada juga melakukan pencatatan setiap pengaduan secara sistematis dan memantau progres penyelesaiannya. Secara berkala, perusahaan juga melakukan survei kepuasan pelanggan sebagai bentuk evaluasi kinerja pegawai serta upaya untuk merancang peningkatan pelayanan ke depan. Hal ini menunjukkan bahwa PDAM memiliki budaya kerja yang mengedepankan perhatian penuh terhadap keluhan pelanggan, tidak sekadar formalitas administratif. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Raharjo & Saputro (2021) dalam jurnal *Public Service and Customer Satisfaction*, yang berjudul "*Empati Pelayanan sebagai Faktor Pendorong Kepuasan Pengaduan Pelanggan PDAM di Kabupaten Karanganyar*". Dalam penelitian tersebut, disimpulkan bahwa empati dan perhatian petugas terhadap keluhan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

## **E. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, penyajian data, dan analisis mendalam terhadap standar pelayanan pengaduan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah menyusun dan menerapkan standar pelayanan. Namun, implementasi di lapangan masih menunjukkan dinamika dan tantangan tertentu yang perlu diperhatikan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

1. Terkait penerapan Ketepatan Waktu, Pdam Surya Sembada telah menetapkan standar waktu pelayanan berdasarkan jenis pengaduan, baik teknis maupun non-teknis. Meskipun sebagian pelanggan menyatakan puas dengan kecepatan layanan, masih ditemukan keterlambatan dalam penanganan, terutama untuk kasus yang memerlukan kunjungan lapangan. Hal ini mengindikasikan bahwa pertanyaan penelitian mengenai konsistensi penerapan standar waktu telah terjawab melalui temuan empiris yang menunjukkan perlunya perbaikan dari sisi operasional dan distribusi tenaga kerja.
2. Pada penerapan indikator Kemudahan, telah tersedianya berbagai kanal pengaduan, termasuk digital dan tatap muka. Sebagian besar pelanggan mengapresiasi kemudahan akses layanan, namun masih ada pelanggan yang merasa lebih nyaman menyampaikan pengaduan secara langsung. Ini menunjukkan bahwa indikator kemudahan secara formal telah terpenuhi, tetapi masih memerlukan pendekatan yang lebih agar menjangkau seluruh lapisan pelanggan dengan kebutuhan yang berbeda.
3. Pada indikator Perbaikan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa Pdam melakukan verifikasi lapangan dan memberi kompensasi saat ditemukan kesalahan layanan. Tindakan ini tidak hanya bersifat prosedural, tetapi juga

memperlihatkan komitmen untuk menyelesaikan keluhan pelanggan secara substansial. Dengan demikian, dimensi ini dapat dikatakan telah dilaksanakan dengan baik dan menjawab pertanyaan penelitian terkait bagaimana pengaduan pelanggan ditindaklanjuti hingga tuntas.

4. Pada penerapan indikator Permintaan Maaf, telah menunjukkan keseriusan Pdam dengan menyampaikan permintaan maaf secara langsung maupun melalui media resmi terkait penanganan keluhan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi interpersonal pelayanan telah dijalankan secara aktif dan menjawab bagian penting dari pertanyaan penelitian mengenai aspek empati dan komunikasi dalam pelayanan pengaduan.
5. Pada indikator Kredibilitas juga telah terlihat diimplementasikan dengan baik. Terlihat jika petugas menunjukkan kejujuran dan transparansi dalam memberikan informasi penyebab gangguan serta memungkinkan pelanggan untuk memverifikasi data. Hal ini menunjukkan adanya budaya pelayanan yang terbuka dan bertanggung jawab, serta telah menjawab pertanyaan penelitian mengenai sejauh mana PDAM menjaga integritas dalam pengelolaan pengaduan pelanggan.
6. Terakhir, penerapan indikator Perhatian, menunjukan bahwa Pdam memperlihatkan sikap proaktif dan responsif terhadap pelanggan. Petugas bersikap sopan, mendengarkan dengan aktif, dan menjelaskan proses penyelesaian secara detail. Penggunaan sistem Customer Information System (CIS) untuk mencatat, memantau, dan mengevaluasi pengaduan juga menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya reaktif, tetapi juga berorientasi pada peningkatan pelayanan jangka panjang.

#### **Saran**

Berikut beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan terkait dengan Analisis Pelayanan Pengaduan Pelanggan Perusahaan Daerah air Minum Surya Sembada Surabaya sebagai berikut:

1. Perlu menetapkan standar waktu yang lebih jelas terkait penanganan untuk setiap pengaduan agar pelanggan memiliki kejelasan waktu penyelesaian karena masih terdapat pelanggan yang mengeluhkan terkait proses penanganan yang lama.
2. Menambah petugas dilapangan untuk mengoptimalisasi jadwal kunjungan agar meminimalisir kendala non teknis yang kerap terjadi dilapangan khususnya ketidak sesuaian waktu antara petugas dan pelanggan yang melakukan pengaduan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ferry Irawan. (2013). KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN PDAM DI KECAMATAN PONTIANAK BARAT. *Integration of Climate Protection and Cultural Heritage: Aspects in Policy and Development Plans. Free and Hanseatic City of Hamburg*, 26(4), 1–12.
- Gelbrich, K., & Roschk, H. (2017). A meta-analysis of organizational complaint handling and customer responses. *Journal of Service Research*, 20(1), 34–58. <https://doi.org/10.1177/1094670516662352>
- Hartono, S., & Sari, E. P. (2021). Analisis layanan pengaduan pelanggan di PDAM

- Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 10(1), 88–98.  
<https://doi.org/10.31227/osf.io/jv6ym>
- Raharjo, M., & Saputro, A. (2021). Empati pelayanan sebagai faktor pendorong kepuasan pengaduan pelanggan PDAM di Kabupaten Karanganyar. *Public Service and Customer Satisfaction Journal*, 9(2), 88–96.  
<https://doi.org/10.32505/jpsc.v9i2.3725>
- Suryani, D., & Setiawan, H. (2021). Efektivitas sistem pengaduan digital pelanggan PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang. *Jurnal Pelayanan Publik*, 8(2), 115–127. <https://doi.org/10.31289/jpp.v8i2.4978>