

## **Analisis Kualitas Pelayanan Pada Divisi Penertiban Di Bagian Tutupan Dan Sweeping Pdam Surya Sembada Kota Surabaya**

### **Analysis Of Service Quality In Collection Division In closing And Sweeping Section Of Pdam Surya Sembafasurabaya City**

**Dinda Nisa Hana Ditra<sup>1</sup>, Gading Gamaputra<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: <sup>1</sup> [dinda.19055@mhs.unesa.ac.id](mailto:dinda.19055@mhs.unesa.ac.id)

<sup>2</sup>Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: <sup>2</sup> [gadinggamaputra@unesa.ac.id](mailto:gadinggamaputra@unesa.ac.id)

#### **Abstrak**

Penelitian tugas akhir ini merupakan penelitian yang menggambarkan kualitas pelayanan pada Divisi Penertiban Bagian Tutupan, Buka dan Sweeping PDAM Surya Sembada kota Surabaya. Dalam penelitian ini membahas terkait kualitas pelayanan divisi penertiban dengan permasalahan pada Bagian Tutupan, Buka dan Sweeping PDAM Surya Sembada kota Surabaya. Permasalahan yang ada pada bagian tutup, buka, dan sweeping ini berkaitan dengan keterlambatan pembayaran dan pelanggaran pelanggan pada divisi penertiban PDAM. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kualitatif untuk mendeskripsikan dengan menggunakan metode survey, wawancara, studi kasus. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut Zeitham yang meliputi Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Assurance (Jaminan), Responsiveness (Daya Tanggap), Empathy (Empati). Teknik Analisa Data pada penelitian ini dengan teknik Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Pengambilan Kesimpulan. Hasil pada penelitian menyimpulkan bahwa pada Tangibel telah dilakukan dengan baik sesuai Standar Operasional Prosedur Penertiban PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, untuk Reliability pada indikator kecermatan petugas dalam melayani pelanggan masih terdapat kendala dalam konteks kurang penyampaian informasi terkait pelanggaran, untuk Responsiveness indikator petugas melakukan pelayanan dengan cermat masih terdapat kendala dalam konteks pemberian sanksi yang tidak sesuai pada Standar Operasional Prosedur Penertiban PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, untuk Assurance telah dilakukan dengan baik sesuai Standar Operasional Prosedur Penertiban PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, dan untuk Empathy indikator telah dilakukan dengan baik sesuai Standar Operasional Prosedur Penertiban PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan, Bagian Tutupan dan Sweeping.

#### **Abstract**

This final project proposal is a research that describes the quality of service in the Controlling Division of the Closures, Openings and Sweeping Section of PDAM Surya Sembada, Surabaya. This study discusses the service quality of the policing division with problems in the Closing, Opening and Sweeping Sections of PDAM Surya Sembada,

Surabaya. The problems that exist in the closing, opening, and sweeping sections are related to late payments and customer violations in the PDAM policing division. This research is a descriptive study with qualitative methods to describe using survey methods, interviews, case studies. While the focus of his research uses the theory of service quality dimensions according to Zeitham which includes Tangibel, Reliability, Assurance, Responsiveness, Empathy. Data analysis techniques in this study used data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing techniques. The results of the study concluded that for Tangibel it had been carried out properly in accordance with the Standard Operational Procedure for Controlling PDAM Surya Sembada City of Surabaya, for Reliability on the indicator of the accuracy of officers in serving customers there were still obstacles in the context of a lack of delivery of information related to violations, for Responsiveness the indicator for officers carrying out services carefully there were still obstacles in the context of imposing sanctions that were not in accordance with the Standard Operational Procedures for Controlling PDAM Surya Sembada City of Surabaya, for Assurance it had been carried out properly according to the Standard Operational Procedure for Controlling PDAM Surya Sembada City of Surabaya, and for Empathy indicators have been carried out properly in accordance with the Standard Operating Procedures for Controlling PDAM Surya Sembada City of Surabaya..

**Keywords:** Service Quality, Service Quality Dimensions, Coverage and Sweeping.

## **Pendahuluan**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum didefinisikan sebagai berbagai bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pelayanan ini dapat berupa barang dan/atau jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam PDAM sendiri pelayanan merupakan garis besar dalam suatu organisasi. Dari penjelasan pelayanan yang ada, maksud dari suatu pelayanan yaitu keinginan dan harapan setiap masyarakat atau pelanggan untuk membantu menganalisis kualitas pelayanan yang ada pada PDAM khususnya pada divisi penertiban di bagian tutupan dan sweeping. Dari proses ini pelayanan akan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh aspek, seluruh aspek yang dimaksud ialah masyarakat atau pelanggan dan juga sumber daya manusia yang memberikan pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan yang diperlukan setiap individu maupun kelompok.

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

kualitas jasa atau layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau layanan dalam secara konsisten memenuhi harapan pelanggan, dan hal ini akhirnya mencerminkan persepsi pelanggan.

PDAM merupakan sebuah perusahaan yang masih berada di bawah pengelolaan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah sebagai usaha milik Pemerintah Daerah (Pemda) yang memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan pemanfaatan umum di bidang air minum. Beberapa aktivitas PDAM mulai dari mengolah, memproduksi dan mendistribusikan air bersih ke pelanggan mencakup dengan hal nya persoalan pelayanan pada masyarakat. Pelayanan yang terdapat pada Perusahaan Daerah Air Minum ini salah satunya terdapat pada divisi Penertiban. Divisi penertiban sendiri merupakan divisi yang memiliki tanggung jawab dan tugas untuk menyelesaikan beberapa keluhan yang diberikan oleh pelanggan dalam konteks pengaduan. Divisi penertiban ini dibagi menjadi tiga bagian antara lain Bagian Tutupan, Bagian Sweeping, dan Bagian Buka-an.

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menerima beberapa keluhan dan juga telah menyelesaikan penanganan keluhan pelanggan. Keluhan pelanggan ini nantinya akan menjadi bahan analisis kualitas pelayanan pada divisi penertiban, karena dari penanganan keluhan pelanggan ini akan dapat membentuk kualitas pelayanan yang baik dan juga timbul responden yang baik pula dan hasilnya akan kembali lagi terhadap instansi PDAM itu sendiri. Pada pelayanan di setiap bagian Buka-an, Tutupan, dan Sweeping antara lain seperti Pembuatan pengantar denda pelanggaran pelanggan, pengecekan angsuran denda, melakukan rekapitulasi pembayaran pelanggaran untuk dibuatkan laporan bulanan, melakukan bon spk ganti meter air, entri berita acara lapangan sweeping, pengarsipan berkas tim sweeping, dan pemindahan berkas lama ke excel. Dari penjelasan pelayanan yang ada pada divisi penertiban khususnya bagian Buka-an, Tutupan, dan Sweeping masih terdapat kendala yang dihadapi oleh instansi yang berdampak pada kualitas pelayanan. Kendala yang bersumber dari bagian Tutupan dan Sweeping ini yang akan dikaitkan dengan data penanganan keluhan pelanggan yang akan dijadikan bahan penulis untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan di PDAM pada Divisi Penertiban Di Bagian Tutupan dan Sweeping berjalan sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) instansi. Kendala keterlambatan pembayaran dan pelanggaran mengenai meter air untuk divisi penertiban dapat diketahui melalui pembagian wilayah yaitu Zona 1, 2, 3, 4 Timur, Barat, Selatan, dan Utara. Untuk kendala keterlambatan pembayaran teridentifikasi pada Zona 3 daerah Bulak Banteng yang masih kerap terjadi, dan untuk pelanggaran meter air masih kerap terjadi pada Zona 3 daerah Bulak Banteng dan Kenjeran, Zona 2 daerah Dukuh Kupang. Dalam bagian Tutupan ini berhubungan dengan keterlambatan pembayaran pada pelanggan yang dimana seharusnya itu sudah merupakan kewajiban oleh pelanggan setiap bulan sesuai dengan jumlah pemakaian air ditambah biaya tetap. Selain kendala dalam team Tutupan, team Sweeping juga menangani kendala contohnya yaitu permasalahan mengenai pelanggaran yang berhubungan dengan meter air seperti (Merubah letak dan posisi meter air, Melepas meter air, Merubah arah meter air, Menghilangkan meter air).

Kendala- kendala ini merujuk pada peraturan PDAM Dalam SK Direksi No.93 Tahun 2001 tentang Perubahan Pertama Keputusan Direksi PDAM Kota Surabaya No.37 tahun

2000 tentang Penetapan Sanksi Pelanggaran dan Biaya Administrasi Kelangkaan PDAM Kota Surabaya tentang bagian Pelayanan Sweeping dan Dalam Peraturan Perusahaan Nomor 01 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Pemutusan Sambungan Meter Air di Persil Pelanggan untuk bagian Tutupan dan Sweeping. Yang dimana dalam kendala-kendala tersebut adapun sanksi pelanggaran dan biaya administrasi kelangkaan yang nantinya akan diberikan kepada pelanggan yang tidak mematuhi peraturan yang ada. Sanksi ini gunanya untuk mendisiplinkan dan bentuk tanggung jawab perorangan maupun kelompok pelanggan yang dimana akan merujuk dan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Ada beberapa sanksi dalam PDAM antara lain:

Divisi penertiban PDAM Surya Sembada Kota Surabaya belum mengetahui lebih jelas sejauh mana kualitas pelayanan dengan merujuk pada permasalahan kualitas pelayanan yang di analisa dengan permasalahan dan kendala yang ada dalam instansi pada bagian tutupan dan sweeping. Berdasarkan latar belakang penelitian di atas dengan melihat kendala. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan mengambil judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Divisi Penertiban Di Bagian Tutupan Dan Sweeping Pdam Surya Sembada Kota Surabaya”** berdasarkan kualitas dan standart pelayanan yang diberikan PDAM kota Surabaya keluhan pelanggan yang berdampak juga pada kualitas pelayanan PDAM selama ini dan memberikan masukan yang berguna untuk pengembangan PDAM sebagai perusahaan air bersih utama di masyarakat.

## Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Karena penelitian ini menggunakan metode kualitatif, maka penelitian ini dapat memperoleh data yang mendalam sehingga dapat mengetahui dengan benar bagaimana Kualitas Pelayanan pada divisi Penertiban di bagian Tutupan dan Sweeping PDAM Surya Sembada kota Surabaya. Tidak hanya itu, penelitian ini juga digunakan untuk mendapatkan hal-hal yang sebelumnya belum diketahui, serta dapat menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM Surya Sembada kota Surabaya. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Surya Sembada kota Surabaya pada divisi penertiban Tutupan dan Sweeping dengan menggunakan teori lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu kualitas pelayanan publik Menurut Zeithaml dalam (Hardiansyah 2018) tentang Kualitas pelayanan dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik.

Pada penelitian ini menggunakan dua sumber data yang terdiri dari data primer dan sekunder. Menurut Sugiyono dalam (Wicaksono 2020), data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data primer diperoleh langsung dari penelitian lapangan melalui wawancara kepada informan yang memahami topik penelitian yang akan dikaji. Teknik penentuan sumber data yang dipilih oleh peneliti dilakukan dengan teknik *purposive sampling* ialah penentuan

sumber data yang ditentukan oleh pihak instansi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dalam penelitian ini bahwa sumber data primer diperoleh dari:

- a. Manager Penertiban PDAM Surya Sembada kota Surabaya Bapak Wawan
- b. Supervisor bagian Sweeping PDAM Surya Sembada kota Surabaya Bapak Bejo S.T
- c. Staff Buka dan Tutup PDAM Surya Sembada kota Surabaya Bapak Pupung
- d. Pelanggan Penertiban PDAM Surya Sembada kota Surabaya Ibu Syaadah
- e. Pelanggan Penertiban PDAM Surya Sembada kota Surabaya Ibu Yuli

Menurut (Sugiyono 2018), data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya melalui pihak luar atau melalui dokumen. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh melalui catatan-catatan atau dokumentasi resmi lainnya yang mendukung data primer, yaitu dokumentasi, data laporan tahunan, arsip- arsip, SK Direksi PDAM Surya Sembada kota Surabaya, dan Laporan Tahunan PDAM Surya Sembada kota Surabaya.

Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, studi pustaka dan dokumentasi. Menurut (Sugiyono 2020), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Pelaksanaan wawancara pada penelitian ini dilakukan pada tahap awal di Bagian Divisi Penertiban PDAM Surya Sembada kota Surabaya guna mendapatkan informasi yang nantinya akan dibedah pada tahap selanjutnya. Menurut Sugiyanto dalam (Suparyanto dan Rosad 2020) menyatakan bahwa observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan, melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Pelaksanaan observasi penelitian ini akan dilakukan oleh peneliti dengan tujuan untuk terjun langsung ke lapangan yaitu pada instansi PDAM Surya Sembada pada divisi Penertiban di bagian Tutup dan Sweeping. Studi pustaka merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang di dapat melalui penelaah terhadap buku, jurnal, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan. Dalam penelitian ini menggunakan studi kasus yang diambil dari Buku Kualitas Pelayanan Publik disusun oleh Dr. Hardiansyah, M.Si. Menurut (Sugiyono 2018) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk dokumen, tulisan angka, gambar, arsip, buku yang berupa laporan serta keterangan mendukung penelitian ini. Dokumentasi yang didapat ialah foto bersama petugas divisi penertiban antara lain, Manajer penertiban, Supervisor penertiban, Petugas Sweeping, Buka, dan Tutup, dokumen data bukti setiap penugasan dan data Standar Operasional Prosedur Divisi Penertiban, SK Direksi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian menggunakan model Miles and Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018:246) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Teknik analisis data pada penelitian kualitatif meliputi: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

Pemberian pelayanan yang memuaskan kepada khalayak umum (masyarakat) sebagai perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat menurut Semil dalam (Nurhidayati & Silpia, 2018). Pelayanan dalam PDAM Surya Sembada Kota Surabaya salah satunya terdapat pada Divisi penertiban meliputi Bagian Tutupan, Buka-an, dan Sweeping. Rincian penjelasan tiga bagian ini merujuk pada SK Direksi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dan teori penyelesaiannya menggunakan lima dimensi Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml dalam (Hardiansyah 2018) sebagai berikut:

### 1. *Tangibel* (Berwujud)

Pada penelitian ini dimensi tangible ditentukan melalui beberapa indikator seperti penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat pelayanan, fasilitas yang disediakan penyelenggara layanan, dan ketersediaan fasilitas untuk menyampaikan keluhan, kritik, dan saran.

- a. Indikator pertama yaitu penampilan petugas. Pada divisi penertiban untuk bagian tutupan, buka-an, dan sweeping telah melakukan dengan baik dan sesuai dengan Peraturan dan juga teori yang menjelaskan mengenai penampilan petugas dan kepentingan mengenai penilaian penampilan petugas untuk kualitas pelayanan. Hal ini dapat disimpulkan bahwasannya Tangible dari indikator prosedur penampilan petugas telah dilakukan dengan baik. Untuk ketentuan seragam yang digunakan petugas dapat diketahui untuk setiap hari senin petugas yang berada dalam kantor diberi wewenang untuk menggunakan seragam berwarna biru muda, untuk hari selasa menggunakan seragam berwarna putih, untuk hari rabu dan kamis menggunakan seragam batik, dan untuk hari jumat menggunakan pakaian bebas rapih berkerah. Dari observasi ini bahwa petugas/aparatur sudah memenuhi kualitas pelayanan dalam indikator penampilan yang baik.
- b. Indikator kedua yaitu kenyamanan tempat melakukan pelayanan fasilitas yang didapatkan oleh pelanggan Penertiban PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang melakukan pelayanan. Fasilitas yang didapat pelanggan PDAM bagian penertiban ialah terdapat tempat menunggu dan juga disediakan air minum yang dapat diambil kapan saja oleh pelanggan yang melakukan pelayanan seperti mushola, cafe, dan juga kamar mandi, selain itu disediakan tempat menunggu untuk pelanggan yang membawa anak-anak. Hal ini dapat disimpulkan Tangible indikator fasilitas kenyamanan yang diberikan petugas kepada pelanggan telah dilakukan dengan baik dengan dikaitkan oleh teori dan juga Standar Pelayanan.
- c. Indikator ketiga ialah Kemudahan dalam proses pelayanan dan kemudahan akses pelanggan/aparatur dalam melakukan pelayanan untuk menampung keluhan pelanggan. Dapat dilihat dari observasi dan wawancara dalam divisi penertiban menyediakan dua akses dalam pelayanan yaitu WhatsApp Business dan Aplikasi Qisqus. Perbedaan dari kedua akses pelayanan ini ialah untuk kegunaan sama saja tetapi dalam kevalidasian untuk aplikasi Qisqus memiliki verified dengan tanda centang biru yang menandakan bahwa akun aplikasi itu merupakan milik instansi

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dua akses ini memiliki kegunaan untuk memudahkan pelanggan agar tidak perlu datang ke kantor PDAM melainkan cukup mengakses dua akses tersebut. Untuk akses WhatsApp Business ini sudah lebih dulu keluar dan untuk Aplikasi Qisqus ini terealisasi setelah adanya pandemic covid-19 yang dimana perusahaan mengeluarkan ide terbaru agar mengurangi konteks bertemu langsung oleh pelanggan. Hal ini dapat disimpulkan untuk Tangible dari indikator kemudahan dalam proses pelayanan telah dilakukan dengan baik oleh pihak penertiban.

- d. Indikator keempat kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan. indikator ini ialah dalam melakukan pelayanan sejauh ini sesuai dengan permohonan apa yang diminta pelanggan dan sejauh mana pelanggan telah mentaati prosedur yang diberikan oleh petugas sesuai kendala dan permasalahan yang didapat. Tetapi dalam indikator kedisiplinan terdapat keluhan dari pelanggan yang menjadi koreksi untuk petugas yang akan terjun ke lapangan. Hal ini dapat disimpulkan *Tangibel* dari indikator kedisiplinan dengan disangkutkutan dengan Teori, Standar Operasional Instansi, dan Prinsip Pelayanan publik, telah berjalan dengan baik tetapi terdapat kendala saat terjun ke lapangan yaitu koreksi untuk kedepannya agar saat penyampaian penjelasan kepada pelanggan dapat dengan baik dan tidak lagi mengintimidasi, karena hal itu sangat berpengaruh untuk penilaian kualitas pelayanan yang ada pada divisi penertiban PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
- e. Indikator kelima ialah penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Selain itu juga Surat Edaran PDAM pada divisi penertiban yang dimana terdapat alat bantu berbentuk fisik atau benda yaitu TDS (Alat memastikan jenis air pdam atau tidak) alat ini sangat membantu petugas untuk mengurangi kecurangan yang akan menimbulkan kerugian pada instansi, alat ini juga dikhususkan harus dipahami oleh bagian sweeping karena bagian ini yang akan terjun langsung ke lokasi pelanggan untuk mengecek bukti menggunakan alat bantu yang ada. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Tangible dalam indikator penggunaan alat bantu dalam pelayanan ini telah dilakukan dengan baik dan semaksimal mungkin dengan dikaitkannya dengan Toeri dan juga Peraturan Standar Pelayanan Publik.

## 2. *Realibility* (Keandalan)

*Reliability* atau keandalan ini merupakan kemampuan memberikan pelayanan tepat, cepat, akurat, dan memuaskan. Indikator yang terdapat dalam dimensi ini ialah kecermatan atau pemahaman dan keakuratan petugas dalam memberi pelayanan pada pelanggan penertiban PDAM. Sesuai hasil observasi dan wawancara petugas penertiban PDAM dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai arahan atasan dan sesuai SOP Perusahaan yang ada. Mulai dari standar pelayanan yang jelas, prosedur yang runtut, dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Indikator ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak berjalan baik jika kedisiplinan, keandalan, dan kemampuan petugas yang baik dalam melayani masyarakat.

- a. Dalam indikator pertama ialah kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,

- indikator mengenai kecermatan petugas dalam melayani pelanggan. Hasil kesimpulan pembahasan menyebutkan bahwa Reliability pada indikator kecermatan petugas dalam melayani pelanggan menjelaskan bahwa jika persoalan memberikan informasi terdapat kekurangan penyampaian yang kurang konsisten dari petugas alhasil terdapat pelanggan yang masih belum memahami pelanggaran yang tidak diperbolehkan untuk dilakukan dan menjadi kurang nyaman pada pelanggan yaitu pemberian penyampaian bahasa oleh petugas yang disampaikan kepada pelanggan itu kurang dimengerti dan masih terdapat kecerobohan dalam tidak mendengarkan pelanggan.
- b. Indikator kedua ialah Memiliki standart pelayanan yang jelas. Dalam indikator kedua ini mengenai memiliki standart pelayanan yang jelas pada divisi penertiban untuk bagian tutupan, bukaan, dan sweeping ini berpatokan pada Standar Operasional Prosedur yang dimana guna dari SOP sendiri ialah sebagai petunjuk dalam menangani setiap pengaduan pelanggan, sehingga dapat diselesaikan secara cepat, tepat dan kepuasan pelanggan dapat tercapai sesuai dengan ketentuan yang berlaku di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
  - c. Indikator ketiga ialah Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu yang dimaksud ialah kapasitas melakukan ketrampilan seperti mampu dalam cara penggunaan per item dalam TDS alat bantu tersebut. Hal ini dapat disimpulkan pembahasan bahwa Reliability dalam indikator kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ini telah dilakukan dengan baik dan semaksimal mungkin dan juga sudah memahami, kemampuan ini yang dimaksud ialah pemahaman dengan alat bantu tersebut, jadi setiap melakukan pelayanan dengan alat bantu tersebut tidak hanya digunakan tetapi juga dipahamisetiap rinci alat tersebut.
  - d. Dalam indikator keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ini telah dilakukan dengan baik dan semaksimal mungkin dan juga sudah memahami, kemampuan ini yang dimaksud ialah pemahaman dengan alat bantu tersebut, jadi setiap melakukan pelayanan dengan alat bantu tersebut tidak hanya digunakan tetapi juga dipahami setiap rinci alat tersebut. Guna pemahaman ini terhadap petugas penertiban khususnya bagian sweeping agar penggunaan alat bantu saat digunakan terjun ke lapangan akan menghasilkan hasil yang valid.
3. *Responsiviness* (Ketanggapan)
- Dimensi kali ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat kepada pengguna pelayanan. Pelayanan yang dimaksud contohnya menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. Dalam dimensi ini terdapat tiga indikator, yang meliputi kemampuan merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, kemampuan melakukan pelayanan dengan cepat, kemampuan melakukan pelayanan dengan tepat, kemampuan melakukan pelayanan dengan cermat, kemampuan melakukan pelayanan dengan tepat waktu, dan kemampuan melakukan respon keluhan pelanggan.
- a. Indikator pertama Kemampuan merespon pelanggan yang ingin mendapatkan

pelayanan, mengenai indikator kemampuan merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan Hasil kesimpulan pembahasan menyebutkan bahwa Responsiviness pada indikator kemampuan merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan ini sudah dilaksanakan dengan baik, beberapa keluhan juga telah diselesaikan dalam penanganan keluhan pelanggan. Dari sini instansi memikirkan pentingnya pelayanan terhadap pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan yang baik. Karena petugas semakin menyadari bahwa kepuasan masyarakat merupakan tujuan setiap instansi.

- b. Indikator kedua ialah Kemampuan melakukan pelayanan dengan cepat hal, Responsiviness dari indikator kemampuan melakukan pelayanan dengan cepat ini telah dilakukan oleh tiap bagian pada divisi penertiban deengan dilihatnya dari WhatssApp Business instansi.
- c. Indikator yang ketiga Kemampuan melakukan pelayanan dengan tepat. Karena pada pada indikator ketepatan ini mengacu pada pembagian penugasan yang tepat untuk memecahkan suatu masalah pada divisi penertiban. Kesimpulan dari hasil pembahasan ini tepat pada Responsiviness dari indikator kemampuan melakukan pelayanan dengan tepat telah dilakukan dengan baik oleh bagian tutupan, bukaan, dan sweeping dengan cara pembagian tugas secara merata dan sesuai pada penugasan.
- d. Indikator yang keempat Kemampuan melakukan pelayanan dengan cermat indikator kecermatan disini yang dimaksud ialah cermat dalam memberikan sanksi pelanggaran sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan. Contoh kendala pada indikator ini ialah tidak tepatnya petugas dalam memberikan sanksi sesuai Standar Operasional Prosedur, dalam penertiban fokus pada Zona 3 Timur daerah bulak banteng timbul kendala keterlambatan pembayaran yang mana terpicu dari pemberian sanksi petugas yang tidak sinkron, pada divisi penertiban ini masih terjadi yang mana pelanggan melakukan pelanggaran tetapi petugas tidak memberikan sanksi administrasi terlebih dahulu tetapi langsung diberikan tindakan sanksi teknis atau denda biaya yang harus di lunaskan. Dari hasil pembahasan menyebutkan bahwa Responsiviness dari indikator Kemampuan melakukan pelayanan dengan cermat ini belum dilakukan dengan tepat sesuai pelanggaran pelanggan.
- e. Indikator kelima ialah Kemampuan melakukan pelayanan dengan tepat waktu. Sedangkan kesimpulan hasil pembabahan menyebutkan bahwa Responsiviness dari indikator Kemampuan melakukan pelayanan dengan tepat waktu ini menjelaskan bahwa telah dilakukan secara baik dan tepat waktu mengenai pemberian penetapan pelanggaran.
- f. Indikator keenam ialah Kemampuan melakukan respon keluhan pelanggan. Kemampuan melakukan respon keluhan pelanggan pada divisi penertiban ini telah dilakukan secara tepat, respon keluhan pelanggan ini yang dimaksud keputusan manajer dan supervisor dalam memutuskan suatu sanksi yang harus ditetapkan. Selain itu merujuk pula pada terbentuknya suatu keluhan ini nanti akan direspon oleh setiap bagian di divisi penertiban tetapi dalam pengambilan

keputusan diberikan ranah kepada Manajer dan Supervisor untuk menentukan layak tidaknya suatu sanksi atau keluhan yang diterima oleh instansi PDAM.

#### 4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi jaminan ini merupakan jaminan dan kepastian yang meliputi jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan, jaminan biaya, jaminan legalitas dalam pelayanan, jaminan kepastian biaya.

- a. Indikator pertama ialah Jaminan Ketepatan waktu dalam pelayanan, Assurance pada indikator jaminan ketepatan waktu pada pelayanan diberikan secara setiap pelanggan pasti bisa mendapatkan jaminannya tetapi kembali lagi pada pihak supervisor dan manajer karena jaminan terealisasi jika kondisi pelanggan memenuhi kewajibannya.
- b. Indikator kedua ialah jaminan biaya dan kepastian biaya. Tetapi adapun keluhan yang masih timbul dari pelanggan sesuai wawancara dengan salah satu pelanggan yang merasa pelanggaran yang diberikan terhadap pelanggan ini tidak seharusnya menggunakan denda berupa uang cukup diperingati saja dan timbulah keberatan tersebut. Kesimpulan hasil pembahasan Assurance dari indikator jaminan biaya pada divisi penertiban telah dilakukan selama waktu pelayanan tetapi terdapat masukan bahwa denda sebaiknya tidak harus menggunakan berupa uang cukup melalui teguran atau peringatan saja.
- c. Untuk indikator ketiga kemampuan petugas dalam memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. Kesimpulan hasil pembahasan dari Assurance pada indikator dari kemampuan petugas memberikan jaminan legalitas ini sudah terjamin aman dan baik bukti adanya audit yang datang setiap waktu yang ditentukan untuk menjamin sesuai tidaknya legalitas ini berjalan pada divisi penertiban.
- d. Petugas memberikan Jaminan Kepastian Biaya dalam Pelayanan. Dapat disimpulkan jaminan biaya pada divisi penertiban ini terealisasi dengan baik, baik melalui sumber daya manusia yang diberikan arahan mengenai jaminan biaya untuk pelanggan dan juga jaminan biaya kepada pelanggan dengan cara meringankan beban pembayaran pelanggan sesuai kondisi dan sikon yang dibuktikan oleh pihak sweeping, yang nantinya akan ditetapkan oleh pihak Supervisor diketahui oleh Manajer.

#### 5. *Empathy* (Empati)

Dimensi yang terakhir ini merupakan dimensi kemanusiaan yang dimana maksud dari dimensi ini ialah pelayanan yang tidak membedakan atau tidak diskriminatif, petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan, dan mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan layanan.

- a. Indikator pertama ialah mendahulukan kepentingan pelanggan dalam bagian penertiban ini yang dimaksud merespon pelanggan yang mengalami urgensi guna menjadikan pelayanan baik untuk pelanggan. Kesimpulan hasil pembahasan pada Empathy di indikator Mendahulukan kepentingan pelanggan dalam divisi penertiban dilakukan dengan rutin dan baik, selain itu dilakukan secara profesional oleh team PDAM yang telah ditugaskan.
- b. Indikator kedua petugas melayani dengan sikap ramah, dalam indikator kedua ini

- dijabarkan ialah ramah dalam menarik budi bahasanya, baik hati, dan mudah berbaur oleh pelanggan. Kesimpulan dari hasil Empathy pada indikator melayani dengan sikap ramah selama melayani online maupun offline setiap petugas telah memahami cara mengatasi pelanggan dan cara menyelesaikan permasalahan pelanggan, dan juga sangat bagus untuk mengarahkan pelanggan. Selain itu indikator melayani dengan sikap ramah ini sudah dilakukan dengan baik oleh petugas team sweeping, team bukaan, dan teamutupan yang berada di dalam kantor.
- c. Indikator ketiga ialah Petugas melayani dengan sikap sopan santun, dalam indikator ketiga ini dijabarkan maknanya ialah dalam berperilaku sesuai norma dan istiadat dalam pergaulan antar manusia/pelanggan dan juga rendah hati.. Kesimpulan pembahasan pada Empathy tepat di indikator Sikap sopan santun pada divisi penertiban telah dilakukan dengan baik, indikator melayani dengan sopan santun ini sudah dilakukan dengan baik oleh petugas, baik dari team bukaan danutupan dan team sweeping yang berada di dalam kantor.
  - d. Indikator keempat petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan), tidak ada memandang aspek ekonomi, tidak melalui pengenalan pada tiap pelanggan saat proses pelayanan. Pada indikator tidak diskriminatif atau dalam melakukan tindakan tidak membedakan ini sudah terbukti baik, dan sudah terealisasikan.
  - e. Indikator kelima ialah Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan, dalam indikator kelima ini makna ini penjabarannya ialah dapat menghormati setiap pendapat, pikiran, kebiasaan, atau adat orang lain yang berbeda. Sikap menghargai pelanggan menurut Hal ini mewujudkan pada indikator ini memberikan kesimpulan pada Empathy tepat di indikator melayani dan menghargai setiap pelanggan ini sudah menjadi tanggung jawab seluruh petugas divisi penertiban, karena mengingat divisi penertiban memiliki tujuan melayani pelanggan dengan baik jadi sikap menghargai, sopan santun dan sikap ramah merupakan patokan utama dalam divisi ini.

## Penutup

Kualitas pelayanan pada indikator *Tangible* (Berwujud) sudah masuk kedalam kategori baik. Dalam indikator penampilan, pada divisi penertiban ketertiban dan kedisiplinan mengenai penampilan setiap individu petugas/aparatur penertiban PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ini sudah dilakukan sesuai Surat Edaran Penertiban. Dalam indikator kenyamanan tempat, Penertiban PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki tempat melakukan pelayanan yang sangat baik, mulai dari tempat, fasilitas, dan kebersihan untuk setiap ruang tunggu yang ada pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dalam indikator ini divisi penertiban menyediakan dua akses dalam pelayanan yaitu Online dan Offline, untuk pelayanan online terdapat WhatsApp Business dan Aplikasi Qisqus, sedangkan offline dapat datang langsung ke kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dalam indikator ini dijelaskan bahwa kedisiplinan yang dimaksud ialah

menetapkan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan. Dalam indikator ini penggunaan alat bantu divisi penertiban dilakukan dengan baik yaitu alat bantu berbentuk fisik atau benda yaitu TDS (Alat memastikan jenis air PDAM atau tidak) alat ini membantu petugas untuk mengurangi kecurangan yang akan menimbulkan kerugian pada instansi.

Kualitas pelayanan pada indikator *Realibility* (Kehandalan) dapat dikatakan baik. Dalam indikator kecermatan ini pada divisi penertiban tidak konsisten dalam kecermatan memberikan informasi yang kepada pelanggan mengenai pelanggaran apa saja yang tidak diperkenankan untuk dilakukan dan sanksi yang akan diberikan jika pelanggaran dilakukan. Dalam indikator ini divisi penertiban memiliki standar pelayanan yang jelas yaitu SOP (Standar Pelayanan Prosedur) yang dimana SOP ini berguna untuk menjadi patokan atau kiblat divisi penertiban untuk bagian tutupan, bagian bukaan, dan bagian sweeping dalam melakukan penugasan atau keputusandalam penugasan. Dalam inikator ini penggunaan alat bantu divisi penertiban telah dilakukan dengan baik yaitu alat bantu berbentuk fisik atau benda yaitu TDS (Alat memastikan jenis air PDAM atau tidak).

Kualitas pelayanan pada indikator *Responsiviness* (Ketanggapan) dapat dikatakan baik, hal ini dapat dibuktikan melalui beberapa indikator yang sudah diamati. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dalam indikator ini divisi penertiban cara petugas merespon setiap pelanggan ini sesuai urutan dan sesuai urgensi yang ada, dan merespon pelanggan ini juga termasuk cara cepat untuk menyelesaikan tugas yang diberikan kepada divisi penertiban. Indikator cepat pada divisi penertiban ini ialah pelayanan yang sesuai dengan SOP (Standar Pelayanan Prosedur) Pengaduan Pelanggan. Ketepatan pada indikator ini lebih mengarah pada pembagian penugasan pada tiap bagian divisi penertiban.. Jika pada tahap pelaksanaan tindakan di lapangan menemukan pelanggaran, bagian penertiban akan menetapkan denda sesuai ketentuan yang berlaku. Hasil yang didapat bahwa kurang cermatnya petugas dalam memberikan sanksi yang seharusnya sesuai pada Standar Operasional Prosedur Divisi penertiban. Ketepatan waktu ini dapat dikaitkan dengan munculnya sanksi yang diberikan petugas kepada pelanggan sesuai pelanggaran yang dilakukan. Ketepatan waktu ini berkaitan dengan dibentuknya sanksi oleh petugas, dibentuknya sanksi administrasi jika terjadi dan munculnya pelanggaran pada pelanggan dan terjainya sanksi teknis terjadi apabila sanksi administrasi tidak dilakukan dengan ketentuan pelanggaran yang berlaku. Pada indikator ini telah dilakukan dengan baik mengenai tepat waktu.Respon keluhan pelanggan oleh petugas dilakukan sesuai ranah yang ditanggung jawabkan terhadap pihak Manajer dan Supervisor. Terbentuknya suatu keluhan ini nanti akan direspon oleh setiap bagian pada divisi penertiban tetapi dalam pengambilan keputusan diberikan ranah kepada Manajer dan Supervisor untuk menentukan layak tidaknya suatu sanksi atau keluhan yang diterima oleh instansi PDAM.

Pada indikator *Assurance* (Jaminan) dapat dikatakan baik. Mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas telah dilakukan secara efektif, tepat tidaknya layanan ini sesuai dengan ketepatan pelanggan dalam mengikuti arahan petugas penertiban, dan jaminan dapat terealisasi itu merupakan ranah keputusan dari Manajer dan Supervisor. Supervisor dan Manajer. Selama penugasan pada divisi penertiban jaminan biaya ini terus terealisasi. Karena jaminan biaya akan terealisasi dan ditetapkan oleh

Manajer dan Supervisor yang mana mendapatkan informasi kebenaran melalui bagian sweeping. Jaminan legalitas pada divisi penertiban terlaksana dengan bukti yang kuat, antara lain seperti tidak ada kasus pelanggaran yang menyimpang dengan SOP yang ada ataupun kasus penyuapan. Jaminan biaya kepada pelanggan dengan cara meringankan beban pembayaran pelanggan sesuai kondisi dan sikon yang dibuktikan oleh pihak sweeping, dan nantinya akan ditetapkan oleh Manajer dan Supervisor penertiban. Kendala pada indikator ini ialah masih terdapat pelanggan merasa sanksi yang diberikan tidak harus dengan cara sanksi biaya atau dengan cara membayar denda, tetapi cukup teguran saja.

Pada indikator *Empathy* (Empati) dapat dikatakan baik. Mendahulukan kepentingan pelanggan pada divisi penertiban ini mengarah kepada pembekalan kepada petugas penertiban, merespon pelanggan yang mengalami urgensi guna menjadikan pelayanan baik untuk pelanggan. Petugas melayani dengan sikap ramah Indikator melayani dengan sikap ramah ini dilihat selama melayani online maupun offline setiap petugas telah melakukan 5S yaitu Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun. Sikap Sopan Santun yang dimaksud ini ialah cara berperilaku petugas yang mana harus sesuai norma dan pergaulan antar pelanggan. Sedangkan dalam divisi penertiban di tiap bagian telah melakukan perilaku kepada pelanggan saat melakukan pelayanan dengan baik, dengan cara setiap tingkah laku petugas selalu dijaga dan tidak semena-mena selama melakukan pelayanan. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) Indikator tidak membeda-bedakan dalam penanganan pelayanan pada divisi penertiban pada bagian tutupan, bagian bukaan, dan bagian sweeping sudah terbukti baik. Dari sini untuk indikator ini telah dilakukan secara efektif karena setiap pelanggan merupakan asset bagi divisi penertiban.

Adapun saran yang diberikan untuk *Tangibel* ( Berwujud )ialah dalam penampilan yang telah memenuhi standar instansi untuk setiap bagian, fasilitas tempat yang diberikan sangat memuaskan, kemudahan dalam proses pelayanan sangat leluasa dan mudah, dan adanya penggunaan alat bantu pelayanan pelanggan yang sangat baik Indikator ini perlu dipertahankan karena telah dilakukan dengan baik sesuai Standar Operasional Prosedur. Saran yang diberikan untuk *Reliability* (Kehandalan) ialah petugas kedepannya lebih memahami bagaimana cara menelaah sifat, sikap, pada setiap pelanggan. Tidak hanya itu tetapi petugas untuk kedepannya dapat melakukan pelayanan sesuai tupoksi yang ditetapkan instansi PDAM. Penertiban harus lebih cermat dalam menetapkan sanksi pelanggan yang memang melakukan pelanggaran, dan sanksi yang diberikan sesuai dengan besaran pelanggaran yang dilkaukan sesuai Standar Operasional Prosedur. Saran yang dapat diberikan untuk *Responsiviness* (Ketanggapan) ialah meningkatkan kecermatan setiap pelanggan mengenai penetapan sanksi pelanggan agar kedepannya tidak terjadi lagi. Saran yang dapat diberikan untuk *Assurance* (Jaminan) ialah Indikator ini perlu ditingkatkan lagi agar penilaian kualitas pelayanan divisi penertiban kedepannya berjalan dengan baik. Petugas harus memahami celah atau cara mengatasi perihal sesuatu hal yang akan merugikan instansi. Saran untuk *Empathy* (Empati) ialah dapat dijabarkan pemikiran petugas harus bisa memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan dengan cara mendahulukan keinginan pelanggan, hal itu juga dapat dikembangkan keahliannya melalui pelatihan yang diselenggarakan oleh instansi. Karena hal-hal seperti tidak membedakan

satu sama lain dan menghargai pelanggan ini merupakan cara mendasar setiap makhluk hidup di dunia ini dan tak lupa hal seperti itu juga meyakini pelanggan dalam melakukan pelayanan

## Referensi

### Peraturan Perundang-Undangan

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 29 TAHUN 2018 TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN ANUGERAH APARATUR SIPIL TAHUN 2018

KEPUTUSAN MENTERI! PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR : 63 /KEP/ M.PAN /7/2003 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR NOMOR 2 TAHUN 2009 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA LEMBAGA LAIN PROVINSI JAWA TIMUR

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 5 TAHUN 1962 TENTANG PERUSAHAAN DAERAH Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan.

### Artikel dan Buku

Hardiansyah. 2018. Dimensi Kualitas Pelayan

SOP (Standar Operasional Prosedur) PDAM Surya Sembada

Laporan Tahunan . 2021. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Nurhidayati, Silpia &. 2018. "No Title." *Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi* 2:279–84.

SK Direksi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Sugiyono. (2018). metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D (sutopo (ed.)). alfabeta.