

## **Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan**

**Nur Elawati<sup>1)</sup>, Sri Roekminiati<sup>2)</sup>**

<sup>1)2)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya  
Email : nurelawati09@gmail.com

### **ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pihak instansi guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk baik barang atau jasa yang bersifat administratif. PDAM Surya Sembada adalah salah satu instansi di kota Surabaya yang meraih penghargaan Top IT Innovation in BUMD di tahun 2014 yang berbentuk aplikasi Go-Mobile. Aplikasi tersebut memudahkan konsumen mendapatkan informasi-informasi mengenai PDAM Surya Sembada, seperti informasi gangguan air, pencatatan meteran, penerbitan rekening, pengecekan rekening, dan pemakaian air beserta data grafiknya yang bisa dicek secara mandiri oleh para pelanggan. Dalam melakukan penelitian ini pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data studi kepustakaan, observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga, memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami tentang inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan layanan. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada. *Layanan Customer Information System (CIS)* merupakan inovasi yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat Surabaya untuk melakukan kegiatan administratif terkait urusan air mulai dari catat meter, penyampaian keluhan, hingga daftar baru tanpa datang ke lokasi yaitu kantor PDAM. Tujuan adanya inovasi ini adalah bahwa PDAM Surya Sembada ingin mengikuti perkembangan jaman yang semakin pesat dengan memanfaatkan aplikasi CIS. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dapat dikatakan baik jika pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan *Standar Operating Procedure (SOP)* yang telah ditetapkan oleh perusahaan yaitu dengan menghasilkan layanan inovasi CIS ini. Fokus penelitian ini, yaitu: inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi CIS 2021 yang dilakukan PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan layanan meninjau dari segi karakteristik inovasi yang meliputi keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati menurut Rogers.

**Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Pengaduan, Kepuasan Konsumen**

### **Abstract**

*Public service is a series of activities carried out by the agency to meet the needs of the community in services in accordance with the laws and regulations for every citizen and resident, both goods and services of an administrative nature. PDAM Surya Sembada is one of the agencies in the city of Surabaya that won the Top IT Innovation in BUMD award in 2014 in the form of the Go-Mobile application. This application makes it easy for consumers to get information about PDAM Surya Sembada, such as information on water disturbances, recording of meters, issuing accounts, checking accounts, and water usage along with graphic data that can be checked independently by customers. In conducting this research, the approach used by the researcher is a qualitative research method with data collection techniques for library research, observation, interviews, and documentation so that it makes it easier for authors to obtain objective data in order to know and understand about Complaint Service Innovation through PDAM Surya Sembada CIS 2021 application. in improving service satisfaction. The location of this research was carried out at the Head Office of the Regional Water Company (PDAM) Surya Sembada. The Customer Information System (CIS) service is an innovation provided by PDAM Surya Sembada to provide easy service for the people of Surabaya to carry out administrative activities related to water affairs, starting from recording meters, submitting complaints, to new lists without coming to the location, namely the PDAM office. The purpose of this innovation is that PDAM*

*Surya Sembada wants to keep up with the increasingly rapid developments by utilizing the CIS application. This shows that good service can be said to be good if the service is carried out in accordance with the Standard Operating Procedure (SOP) that has been set by the company, namely by producing this CIS innovation service. The focus of this research, namely: The innovation of complaint services through the CIS 2021 application by PDAM Surya Sembada in improving services in terms of innovation characteristics which include relative advantage, suitability, complexity, trialability, and ease of observation according to Rogers.*

**Keywords:** *Innovation, Public Service, Complaints, Consumer Satisfaction*

## **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pihak instansi guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, baik barang atau jasa yang bersifat administratif. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Dalam hal ini, pemerintah sebagai penyedia layanan publik perlu di dukung dengan adanya masyarakat yang mampu membantu terciptanya rangkaian tersebut, baik di sektor pendidikan kesehatan, pendidikan, pemukiman, transportasi, informasi, teknologi dan lainnya yang sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Salah satu kewajiban pemerintah daerah dalam administrasi publik adalah melaksanakan urusan yang wajib diantaranya menyediakan air bersih bagi masyarakat. Sebagai mana tercantum dalam UUD 1945 pasal 33 ayat 3 yaitu, bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Dalam melaksanakan kewajiban tersebut, maka diperlukan sebuah inovasi yang dilakukan pemerintah agar tercapainya sebagaimana tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan kepada masyarakat atau sering disebut pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam

rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama sektor publik yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, pelayanannya masih belum seperti yang diharapkan. Adanya tuntutan terhadap pelayanan publik yang memuaskan menyebabkan pelayanan publik tersebut mendapatkan sorotan dari masyarakat, baik melalui media massa, maupun lembaga swadaya masyarakat. Hal inilah yang mendorong instansi-instansi pemerintah untuk meng-*upgrade* selalu terkait inovasi-inovasi yang dilakukan oleh salah instansi pemerintah yang berbentuk BUMD (Badan usaha Milik Daerah) yang memiliki jenis pelayanan yang termasuk kedalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang, dalam hal ini adalah penyediaan air bersih yang disebut PDAM.

Dalam rangka memperbarui suatu pelayanan publik pemerintah maupun organisasi tertentu guna mewujudkan tujuan adanya pelayanan salah satunya pelayanan pengaduan konsumen ini memerlukan sebuah inovasi yang perlu diterapkan dalam menyejahterakan setiap kalangan masyarakat terutama terkait kepuasan masyarakatnya atas kemudahan dan keterjangkauan secara merata.

Menurut Muluk (2008:37), berpendapat bahwa inovasi sangat dibutuhkan dalam mengembangkan pelayanan publik. Inovasi terlahir dari ide-ide yang sifatnya baru belum pernah dilakukan sebelumnya dan mampu mengubah struktur ide-ide yang lama menjadi

sebuah gagasan yang baru. Pengembangan inovasi bertujuan untuk memberikan pengembangan kemampuan bersaing untuk menjaga kelangsungan rangkaian suatu kegiatan organisasi. Inovasi pelayanan publik menjadi salah satu tugas penting bagi setiap instansi maupun lembaga-lembaga pemerintah yang ada dinegara berkembang ini. PDAM Surya Sembada adalah salah satu instansi di kota Surabaya yang meraih penghargaan Top IT Innovation in BUMD di tahun 2014 yang berbentuk aplikasi Go-Mobile. Aplikasi tersebut memudahkan konsumen mendapatkan informasi-informasi mengenai PDAM Surya Sembada, seperti informasi gangguan air, pencatatan meteran, penerbitan rekening, pengecekan rekening dan pemakaian air beserta data grafiknya yang bisa di cek secara mandiri oleh para pelanggan.

Salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum di Kota Surabaya dikenal dengan PDAM Surya Sembada yang telah berdiri sejak tahun 1976, dimana perusahaan itu memiliki tanggung jawab sepenuhnya untuk mengelola, mengoperasikan, memelihara, melakukan investasi guna mengoptimalkan, menambah, dan meningkatkan pelayanan air bersih di wilayah operasionalnya serta telah berkembang pesat guna meningkatkan kapasitas produksi air bersih. Perusahaan ini diawasi oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah yang memonopoli suplai air di Kota Surabaya yang sesuai dengan Perda Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 1976 Pasal 3 dan Pasal 4 disebutkan bahwa sifat dan tujuan didirikan PDAM adalah:

1. Pasal 3 menyebutkan sifat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah memberi jasa dan menyelenggarakan manfaat umum.
2. Pasal 4 menyebutkan tujuan didirikan PDAM adalah memberi pelayanan air minum bagi seluruh masyarakat secara adil dan merata serta secara terus menerus memenuhi syarat-syarat kesehatan.

Sebagai perusahaan penyedia barang dan/atau jasa berupa kebutuhan air mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen atau pelanggan sesuai dengan standar produksi yang dibutuhkan konsumen dan

lebih berorientasi pada mutu pelayanan yang berkualitas, mampu menyediakan air dengan mutu tinggi yang memenuhi syarat-syarat kesehatan (tidak berwarna dan tidak berbau), kontinuitas, inovatif, sehingga PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dapat mempertahankan diri serta di masa depan diharapkan dapat menjadi sebuah perusahaan pemberi jasa yang mandiri, memiliki *performance* yang dapat dipercaya serta dibanggakan oleh masyarakat khususnya Kota Surabaya. Pelaku usaha mempunyai hak untuk mendapatkan dan menerima biaya penggantian atas barang dan/atau jasa yang sewajarnya dari pihak konsumen. Di samping itu, konsumen juga mempunyai hak untuk mendapatkan dan memperoleh ganti rugi atas barang dan/atau jasa yang tidak layak untuk dikonsumsi oleh konsumen. Hal demikian dijelaskan dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) bahwa tiap perbuatan melanggar hukum wajib untuk mengganti kerugian yang timbul dari perbuatannya tersebut.

Perusahaan ini tak jarang mengalami berbagai macam permasalahan terutama dengan pelanggan. Banyak pelanggan yang mengadukan permasalahan mengenai air yang keruh kotor, bau amis, air yang tidak keluar, air yang tidak lancar, kebocoran pipa (pipa sebelum meteran air menjadi tanggung jawab PDAM), Pipa persil bocor (pipa setelah meteran air menjadi tanggung jawab pelanggan), stand angka meter yang berbeda, meteran air tidak terbaca. Hal ini ditandai oleh kasus-kasus ketidakpuasan yang sebagian keluhan secara langsung disampaikan para pelanggan dalam bentuk telepon langsung; datang ke tempat atau ke kantor. Selain itu, dengan menyampaikan pengaduan secara online baik melalui SMS, Facebook, Twitter, Instagram, atau Website atas adanya air tidak mengalir, rendahnya kualitas air seperti keruh, maupun pipa bocor, dan lain sebagainya.

Angka pengaduan konsumen ke PDAM ini karena gangguan air dengan anggapan masih sedikit kurang optimal dalam menangani atau menanggapi pelayanan di kalangan pelanggan. Ditambah lagi adanya kemungkinan pelanggan yang pernah dikecewakan namun tidak

melakukan *complaint*. Pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh PDAM Surya Sembada secara online ini masih dirasa kurang memuaskan karena masih banyaknya konsumen PDAM yang termasuk pengguna layanan online tidak puas terhadap petugas yang menanggapi pengaduannya. Hal ini dapat diketahui dari jumlah komplain di PDAM Surya Sembada dari tahun 2013-2020, seperti yang ada pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. Jumlah Pelanggan dan Jumlah Pengaduan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Tahun 2013-2020**

Tahun	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pengaduan
2013	507.557	177.724
2014	526.688	210.560
2015	536.984	244.400
2016	547.819	257.539
2017	555.584	276.597
2018	562.381	209.129
2019	574.173	250.311
2020	584.173	267.201

Sumber: PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Dari data diatas juga dapat diketahui bahwa banyaknya jumlah pengaduan dari tahun 2013-2017 mengalami kenaikan, namun di tahun 2018 jumlah pengaduan menurun. Dan ditahun selanjutnya meningkat pesat. Hal ini dapat diketahui dari jumlah data diatas angka pengaduan yang cukup tinggi berada di tahun 2020. Sehingga masih kurang optimalnya pihak PDAM Surya Sembada dalam menangani pengaduan pelanggan yang mereka terima dari para konsumennya dan belum efektifnya dalam penanganan pengaduan sehingga masih menyebabkan tidak teratasinya semua pengaduan konsumennya.

Berdasarkan kenyataan tersebut diatas masih banyak konsumen yang dirugikan, kesulitan dalam menuntut ganti rugi, dan penyelesaian masalah yang tidak memuaskan yang artinya tidak sesuai dengan aturan yang ada di dalam Pasal 33 UUD 1945. Konsumen memiliki hak atas kenyamanan, atas informasi yang benar, untuk didengar keluhan,

perlindungan dan mendapat kompensasi atau ganti kerugian sebagaimana mestinya, Keadaan demikian menuntut adanya jaminan perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen bagi masyarakat Kota Surabaya. Berbagai macam upaya telah dilakukan oleh PDAM Surya Sembada, namun masih banyak keluhan yang dialami pelanggan.

Untuk itu, sebagai upaya memperbaiki pelayanan PDAM menyediakan inovasi terbaru tentang pelayanan pengaduan konsumen berbasis online yang didasarkan pada banyaknya fakta yang tidak sesuai dengan harapan konsumen. Melalui pendekatan kualitatif maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi CIS 2021 yang dilakukan PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan layanan. Dari penjabaran di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada Dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan.”

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan publik menurut Hardiansyah (2011) adalah pelayanan publik atau disebut pula dengan pemberi layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi yang menyangkut sesuai dengan prosedur dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam kamus bahasa Inggris istilah pelayanan yaitu “*service*”. Moenir (2002) mendefinisikan bahwa “Pelayanan sebagai kegiatan atau kesibukan yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang-orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dinikmati oleh orang yang dilayani atau melayani, berdasarkan pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”. Pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian aktivitas, oleh sebab itu proses pelayanan berlangsung secara teratur dan berkesinambungan yang meliputi seluruh aktivitas organisasi dalam kehidupan masyarakat. Proses yang dimaksud adalah

proses yang dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara pemberi layanan dan penerima layanan.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan “kesejahteraan umum” dan “mencerdaskan kehidupan bangsa”. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Standar pelayanan meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya atau tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana. Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan

masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur organisasi penyelenggara pelayanan publik, penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Unsur pertama, adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya Pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan

## 2. Definisi Inovasi

Istilah inovasi berasal dari bahasa Latin, yaitu *innovare* yang berarti berubah sesuatu yang menjadi baru. Pada abad ke-16 istilah inovasi (*innovation* dan *innovate*) sendiri baru mulai dikenal dalam kosa kata bahasa Inggris. Dalam literatur modern, inovasi sendiri memiliki pengertian yang sangat beragam serta banyak perspektif yang mencoba memaknainya. Salah satu pengertian menyebutkan bahwa inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. Pengertian ini menekankan pemahaman inovasi sebagai sebuah kegiatan (proses) penemuan (*invention*). Sedangkan dalam Damanpour dijelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Sejalan dengan itu menurut Rogers, salah satu penulis buku inovasi terkemuka, menjelaskan bahwa: “*an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or other unit of adopter*”. Jadi inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya sehingga dimensi inovasi sangatlah luas.

Adapun pemikir lain yang mencoba memberikan limitasi dalam memahami inovasi adalah Schumpeter (Halvorsen, 2005: 8) yang membatasi pengertian inovasi yaitu “*restricted themselves to novel products and processes finding a commercial application in the private sector*”. Dalam pembatasan ini Schumpeter menekankan 2 (dua) hal penting dari inovasi, yaitu:

- a) Sifat kebaruan (*novelty*) dari sebuah produk. Dengan kata lain inovasi hanya berhubungan dengan produk-produk yang bersifat baru.
- b) Bahwa inovasi berhubungan dengan proses pencarian aplikasi komersial di sektor bisnis.

Penulis lain yaitu Albury (2003) secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya. Selanjutnya Albury secara rinci menjelaskan bahwa “*successful innovation is the creation and implementation of new processes, products, services, and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness, or quality*”.

Definisi inovasi itu sendiri menurut Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan ataupun rekayasa yang dilakukan dengan tujuan melakukan pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, ataupun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk ataupun proses produksinya.

Menurut Lucke (2003:2), inovasi merupakan suatu proses untuk mewujudkan, mengkombinasikan, atau mematangkan suatu pengetahuan atau gagasan ide, yang kemudian disesuaikan guna mendapat nilai baru suatu produk, proses, atau jasa.

Sedangkan menurut Kanter dalam Djamaludin (2012), inovasi merupakan hasil karya pemikiran baru yang diterapkan dalam kehidupan manusia. Istilah inovasi itu sendiri memiliki definisi yang berbeda-beda disesuaikan dengan pendekatan yang akan diterapkan. Umumnya sering juga istilah inovasi ini diartikan sebagai penemuan baru atau *newness* (kebaruan) yang sifatnya masih orisinal. Namun pada kenyataannya *newness* tersebut yang ditekankan untuk berada disektor swasta maupun sektor industri adanya. Sedangkan *newness* yang berada di sektor publik sangat ditekankan pada aspek-aspek perbaruan yang dihasilkan dari

kegiatan inovasi yang diterapkan tersebut., yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas, murah dan terjangkau (Wijayanti, 2008:42). Ini menjelaskan bahwa ciri dari inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru dan metode penyampaian yang baru, yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas, maupun kualitas.

Everett M. Rogers (Suwarno, 2008:9) menjelaskan arti dari inovasi adalah suatu ide, gagasan praktek atau objek atau benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

Inovasi mempunyai indikator yang berkaitan dengan penerapannya, dimana karakteristik tersebut dapat mempengaruhi cepat lambatnya inovasi diterima oleh masyarakat luas. Karakteristik-karakteristik yang dimaksud menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17 – 18), diantaranya sebagai berikut:

**a) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)**

Sebuah inovasi haruslah memiliki keunggulan atau keuntungan serta nilai lebih dibanding dengan inovasi sebelumnya. Salah satu ciri yang membedakan dengan yang lain adalah inovasi tersebut selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat.

**b) *Compatibility* (Kesesuaian)**

Inovasi memiliki sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang diperbaruinya. Hal ini dimaksudkan supaya inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga karena inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu, dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

**c) *Complexity* (Kerumitan)**

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi memiliki tingkat kesukaran yang lebih tinggi untuk memahami dan menggunakan inovasi yang baru bagi penerima. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kesukaran ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

**d) *Triability* (Kemungkinan Dicoba)**

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih atau keuntungan dibanding dengan inovasi yang lama, sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba” dimana setiap orang atau pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas dari inovasi tersebut.

**e) *Observability* (Kemudahan Diamati)**

Dalam sebuah inovasi harus pula dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

**3. Definisi Manajemen Pengaduan**

Menurut Syukri (Siti, 2009), pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Manajemen pengaduan yaitu sebuah proses kegiatan untuk menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif, solusi kepada pengadu, mendokumentasi dan mensosialisasikan hasil pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.

Menurut Brian Brewer dalam penelitian yang dilakukannya (Siti, 2009) dengan judul *Citizen or Customer Complaints Handling in The Public Sector* memberikan gambaran penting untuk diperhatikan oleh praktisi yang berhubungan

dengan manajemen pengaduan. Apakah layanan yang diberikan ditangani dengan sangat baik merupakan faktor penentu utama sebagai kualitas dari layanan pengaduan. Informasi yang dapat diakses haruslah mudah, baik dari segi operasional maupun transparan. Sehingga, para pemangku kekuasaan atau pengguna layanan umum bisa dengan mudah memastikan dan mengecek ketersediaan air PDAM.

#### 4. Definisi Kepuasan Konsumen

Menurut Mowen dan Minor (2002) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya yang dimana hal tersebut merupakan bentuk penilaian *evaluative* pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa tersebut. Kepuasan konsumen juga dapat dilihat dari respon para konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan anatar harapan awal dengan kinerja nyata produk yang dirasakan setelah pemerolehan produk dan jasa (Day dalam Tjiptono, 2005).

Menurut Nasution (2005), definisi kepuasan konsumen adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Dasar dari kepuasan konsumen adalah jasa atau produk yang dikonsumsi dapat memenuhi suatu keadaan baik dari segi kebutuhan, keinginan maupun harapan dari konsumen.

Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2008), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perasaan konsumen, baik berupa kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari membandingkan penampilan sebuah produk dihubungkan dengan harapan konsumen atas produk tersebut.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa definisi kepuasan konsumen adalah hasil dari perbandingan

konsumen yang sesuai setelah membandingkan kinerja dengan harapannya.

#### 5. Teori Aplikasi CIS (*Customer Information System*)

*Customer Information System* (CIS) Surya Sembada merupakan inovasi PDAM Surya Sembada berbentuk aplikasi mobile yang digunakan para pengguna smartphone berbasis android, IOS (Apple) dan Blackberry. Aplikasi ini dikerjakan oleh tim TI PDAM sendiri dengan developernya bukan memakai vendor namun memakai nama PDAM.

Aplikasi CIS ini mengupayakan untuk dapat mempermudah pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, meningkatkan daya saing, menunjang kinerja perusahaan, dan memberikan nilai pelayanan yang lebih kepada pelanggan. Aplikasi CIS ini digunakan untuk memberikan informasi tentang PDAM Surya Sembada Kota Surabaya seperti fitur informasi tagihan rekening bulanan atau fitur informasi penggunaan air pelanggan dan fitur pencatatan meteran secara mandiri Aplikasi CIS Surya Sembada ini diluncurkan guna memudahkan pelanggan untuk melakukan pengecekan rekening dan pemakaian air beserta grafiknya, serta pengaduan pelanggan dan informasi-informasi lain mengenai PDAM Surya Sembada. Aplikasi CIS ini bisa diunduh secara gratis melalui playstore untuk android, appstore untuk IOS dan Blackberryworld untuk Blackberry.

Beberapa informasi yang dapat diakses di aplikasi CIS ini, antara lain:

- a) Layanan pelanggan yang terdiri dari: pencatatan meter secara mandiri, informasi baca meter perbulan, informasi tagihan rekening air perbulan, informasi grafik tagihan air dan kubikasi pemakaian air per periode, dan informasi gangguan air.
- b) Informasi tentang gangguan distribusi air, menginput data keluhan, monitoring hasil keluhan, permohonan pendaftaran

- pasangan baru, monitoring hasil permohonan untuk pasang baru.
- c) Informasi pasang baru.
  - d) Informasi berita PDAM Surabaya.
  - e) Pencarian lokasi loket pembayaran.
  - f) Informasi kontak PDAM Surya Sembada
  - g) Tips hemat air
  - h) Informasi fitur SMS Center dan User akan mendapatkan notifikasi ketika ada gangguan air dan berita terbaru dari PDAM Surya Sembada.

## C. METODE

### 1. Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif karena data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis atau lisan. Hal ini sesuai dengan pendapat Bogdan dan Taylor dalam Moelong (2005:3) yang menyatakan bahwa metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari orang lain dan perilaku yang diamati

Data yang dihasilkan dari penelitian ini berupa kata-kata tertulis atau lisan. Dengan demikian, penelitian kualitatif dapat dipahami sebagai penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga, atau keadaan tertentu melalui metode kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif sehingga, memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami tentang Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan layanan dengan lokasi penelitian inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan layanan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Jl. Mayjen Prof. Dr. Moestopo No. 2 Surabaya. Fokus penelitian ini sesuai perspektif Rogers, peneliti mendefinisikan fokus penelitian diantaranya:

#### a) Keuntungan Relatif

Berarti inovasi itu harus memiliki atau mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya. Dari karakteristik ini peneliti ingin mendapatkan salah satu aspek keunggulan aplikasi CIS PDAM surya Sembada sebagai standar operasional perusahaan dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien terutama pelayanan pengaduan konsumen PDAM sehingga tahu seberapa besar manfaat yang didapat oleh para konsumen PDAM.

#### b) Kesesuaian

Berarti inovasi baru harus sesuai dengan inovasi yang diperbaruinya. Dikarenakan inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi baru maka inovasi lama tidak boleh dibuang. Peneliti ingin mendapatkan data seberapa besar kesesuaian dan keberhasilan dari aplikasi CIS yang diluncurkan oleh PDAM Surya Sembada dengan harapan konsumen.

#### c) Kerumitan

Berarti inovasi yang baru mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibanding inovasi sebelumnya. Peneliti ingin mengetahui seberapa besar tingkat penanganan pengaduan dalam hal prosedur dan waktu penanganan yang dialami konsumen PDAM pada aplikasi CIS tersebut, sehingga harapan perusahaan semua pengaduan yang ada di aplikasi CIS bisa terselesaikan secara cepat.

#### d) Kemampuan di Uji Cobakan

Berarti dapat diterima apabila inovasi baru yang telah teruji dan terbukti memiliki keuntungan atau nilai lebih dibanding inovasi lama. Dari uraian tersebut peneliti ingin mengetahui kualitas aplikasi CIS dalam menanggapi pengaduan konsumen sehingga pelayanan lebih mudah, nyaman, dan cepat.

**e) Kemampuan Untuk Diamati**

Berarti inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan yang lebih baik. Mengetahui bagaimana aplikasi CIS tersebut bekerja dan dapat membantu lebih banyak konsumen dalam menanggapi pengaduan secara online.

**2. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data dan informasi yang saling menunjang dan melengkapi mengenai Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan empat teknik yaitu studi literatur, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

**a) Studi Literatur**

Menurut Danial dan Warsiah (2009:80), studi literatur adalah merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian.

**b) Observasi**

Menurut pendapat Sugiyono (2012:166), Observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta di lapangan. Instrumen yang digunakan peneliti adalah observasi nonpartisipan tidak terstruktur. Sifat instrumen yang baku memudahkan peneliti untuk menggali informasi penting yang ada nilai gunanya dipenelitian ini.

**c) Wawancara**

Wawancara dalam penelitian ini terjadi dimana peneliti sedang berbincang-bincang dengan narasumber dengan tujuan menggali informasi

melalui pertanyaan-pertanyaan dan menggunakan teknik tertentu.

“Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dua orang, dimana pewawancara sebagai yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban”, (Moleong, 2007:186). Terdapat dua metode yang digunakan dalam proses wawancara, yaitu wawancara terstruktur dilakukan menggunakan format pertanyaan yang sudah disediakan sesuai dengan permasalahan yang ada dan menggunakan teknik perekaman yang sistematis. Sementara wawancara tak terstruktur dilakukan dengan tidak menggunakan format pertanyaan yang tidak di sediakan namun tidak melenceng dari topik permasalahan.

**d) Dokumentasi**

Dokumentasi adalah metode mengkaji dan mengolah data dari dokumen-dokumen yang sudah ada sebelumnya dan mendukung data penelitian. “Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri historis”, (Burhan, 2008:122).

**3. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai untuk jangka waktu tertentu. Teknik analisa yang digunakan penelitian ini adalah menggunakan analisa model interaktif. Menurut Miles dan Huberman (1992:77), dalam analisa model interaktif ada tiga kelompok analisis, diantaranya reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisa ini dilakukan dalam bentuk interaktif pada setiap komponen utama tersebut.

**a) Reduksi Data**

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi data digunakan untuk menyederhanakan data

agar dapat dengan mudah dipahami. Oleh karena itu reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menyatukan, menggolongkan, mengarahkan, dan membuang yang tidak perlu.

**b) Penyajian Data (*Display Data*)**

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun, yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data ini, kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus kita lakukan. Hal ini dilakukan agar memudahkan peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari data penelitian, sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan. Adapun bentuk penyajian data yang umum digunakan adalah bentuk teks uraian.

**c) Penarikan Kesimpulan (*Verifikasi Data*)**

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Dapat dikatakan bahwa penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh selama penelitian berlangsung. Dari hasil data-data yang diperoleh dari lapangan tersebut kemudian dikumpulkan serta dianalisis untuk dapat ditarik kesimpulannya.

## **D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

### **1. Gambaran Umum Perusahaan**



**Gambar 2. Kantor PDAM Surya Sembada**

(Sumber: Dokumentasi Peneliti)

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya merupakan perusahaan monopoli yang harus mampu bekerja keras guna mengejar target pelayanan sebagaimana yang telah ditentukan oleh pemerintah melalui Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor. 690/7027/SJ tertanggal 10 Juli 1985 menerangkan bahwa 75% masyarakat perkotaan dan 60% masyarakat pedesaan di samping mengusahakan keuntungan yang wajar, maka untuk mencapai maksud tersebut PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mengusahakan penyediaan dan distribusi air minum yang memenuhi syarat-syarat kesehatan.

Atas dasar hal tersebut maka secara umum tujuan daripada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya adalah menyukseskan program pembangunan ekonomi nasional, khususnya di air minum dan pelayanan kebutuhan air bersih kepada warga Kota Surabaya dan sekitarnya. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya telah dikenal sebagai penyedia layanan air bersih di Kota Surabaya dan sekitarnya sejak tahun 1976. Di bawah kepemilikan asset Pemerintah Kota Surabaya, PDAM Surya Sembada Surabaya berkembang pesat dalam meningkatkan kapasitas produksi. Sehingga, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya bertanggungjawab penuh untuk mengelola, mengoperasikan, memelihara, serta melakukan investasi untuk mengoptimalkan, menambah, dan meningkatkan pelayanan air bersih di wilayah operasionalnya.

### **2. Hasil Temuan Penelitian**

Dalam memudahkan proses pendistribusian air minum, PDAM Surya Sembada membagi Kota Surabaya menjadi 5 zona pelayanan yang terdiri dari zona 1, zona 2, zona 3, zona 4, dan zona 5. Pembagian zona ini mengikuti batas yang ada yaitu sungai dan jalan. Zona 1 terdiri dari wilayah dengan nomor pelanggan diawali angka 1 yang terdiri dari beberapa kecamatan, yang

termasuk ke dalam zona 1 diantaranya ialah: Kecamatan Rungkut, kecamatan Gununganyar, Kecamatan Tenggilismejoyo, Kecamatan Wonocolo, Kecamatan Gayungan, Kecamatan Jembangan, dan sebagian Kecamatan Wonokromo.

Zona 2 terdiri dari wilayah dengan nomor pelanggan diawali angka 2 yang terdiri dari beberapa kecamatan, yang termasuk ke dalam zona 2 diantaranya ialah: Kecamatan Sukolilo, Kecamatan Gubeng, Kecamatan Mulyorejo, sebagian Kecamatan Wonokromo, sebagian Kecamatan Bulak, sebagian Kecamatan Kenjeran, dan sebagian Kecamatan Tambaksari.

Zona 3 terdiri dari wilayah dengan nomor pelanggan diawali angka 3 yang terdiri dari beberapa kecamatan, yang termasuk ke dalam zona 3 diantaranya ialah: Kecamatan Semampir, Kecamatan Simokerto, sebagian Kecamatan Bulak, sebagian Kecamatan Kenjeran, sebagian Kecamatan Tambaksari, sebagian Kecamatan Genteng dan sebagian Kecamatan Pabean cantikan.

Zona 4 terdiri dari wilayah dengan nomor pelanggan diawali angka 4 yang terdiri dari beberapa kecamatan, yang termasuk ke dalam zona 4 diantaranya ialah: Kecamatan Krembangan, Kecamatan Bubutan, Kecamatan Asemrowo, Tegalsari, sebagian Kecamatan Genteng, sebagian Kecamatan Pabeancantikan, sebagian Kecamatan Sawahan, sebagian Kecamatan Sukomanunggal, sebagian Kecamatan Tandes, sebagian Kecamatan Benowo, dan sebagian Kecamatan Pakal.

Zona 5 terdiri dari wilayah dengan nomor pelanggan diawali angka 5 yang terdiri dari beberapa kecamatan, yang termasuk ke dalam zona 5 diantaranya ialah: Kecamatan Karangpilang, Kecamatan Wiyung, Kecamatan Dukuh Pakis, Kecamatan Lakarsantri, sebagian Kecamatan Sambikerep, sebagian kecamatan sawahan, sebagian Kecamatan Sukomanunggal, sebagian Kecamatan Tandes, sebagian

Kecamatan Benowo, dan sebagian Kecamatan Pakal.

### 3. Inovasi Rogers

Pada penelitian ini untuk mengetahui inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan kepuasan layanan, peneliti mengidentifikasi inovasi menggunakan karakteristik-karakteristik inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008: 17-18), diantaranya:

#### a) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Sebuah inovasi haruslah memiliki keunggulan atau keuntungan serta nilai lebih dibanding dengan inovasi sebelumnya. Salah satu ciri yang membedakan dengan yang lain adalah inovasi tersebut selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat. Dengan adanya aplikasi ini, menurut peneliti tentunya proses pelayanan menjadi lebih mudah menerima aduan dan keluhan dari masyarakat. Hal ini senada dengan pernyataan pak Kresna selaku programmer dari aplikasi ini yang menilai bahwa muncul kepuasan layanan yang mengalami peningkatan, kemudian mempercepat pasang meter baru tanpa mengantri di kantor. Dari segi waktu, pelayanan ini menjadi memangkas banyak waktu karena beralih ke sistem dan dunia digital.

#### b) *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi memiliki sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang diperbarunya. Hal ini dimaksudkan supaya inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga karena inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu, dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

Dari aspek ini, peneliti merasa bahwa aplikasi ini sangat menyesuaikan

dengan perkembangan jaman dan tingginya minat masyarakat dalam dunia digital, tentu berdampak baik serta mengimbangi kecepatan tuntutan dari masyarakat untuk memperoleh layanan dari pemerintah yang dalam hal ini diwakili oleh Badan Usaha dan layanan ini selalu beroperasi 24 jam non stop.

c) **Complexity (Kerumitan)**

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi memiliki tingkat kesukaran yang lebih tinggi untuk memahami dan menggunakan inovasi yang baru bagi penerima. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kesukaran ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

d) **Triability (Kemungkinan Dicoba)**

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih atau keuntungan dibanding dengan inovasi yang lama, sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba” dimana setiap orang atau pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas dari inovasi tersebut. Pada awal berjalannya aplikasi ini. Petugas PDAM menguji coba dengan mensosialisasikan aplikasi ini kepada masyarakat dan langsung mendapat respon positif walaupun proses pengenalannya membutuhkan waktu.

e) **Observability (Kemudahan Diamati)**

Dalam sebuah inovasi harus pula dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dari sisi pelanggan tentunya membantu mereka dalam mengamati progress atau grafik dari penggunaan meter air, jumlah penggunaan, kemudian dari sisi petugas juga memudahkan untuk melakukan pencatatan nomer meter di masing-masing pelanggan yang terdaftar.

#### 4. Faktor Pendukung

##### a) Inovasi Termudah

Aplikasi layanan CIS dibuat untuk mempermudah langkah pelanggan untuk memberikan informasi, menyampaikan aduan, mengurus keperluan terkait PDAM tanpa datang ke kantor PDAM. Pak Kresna menjelaskan bahwa aplikasi ini membantu pelanggan untuk mengetahui secara mandiri tentang informasi penggunaan meter, informasi grafik, tanpa datang ke kantor PDAM sehingga tidak perlu mengantri.

##### b) Aplikasi Terobosan Baru

Aplikasi ini menjadikan layanan pengaduan, pendaftaran, dan penyampaian informasi menjadi lebih mudah serta mempercepat layanan oleh PDAM kepada masyarakat. Dengan adanya layanan ini, proses respon menjadi lebih cepat dan layanan segera teratasi. Selain itu dengan adanya inovasi ini sangat menguntungkan bagi warga yang jauh dari kantor karena tidak perlu hadir dan mengantri hanya untuk menyampaikan keluhan atau ingin daftar baru.

#### 5. Faktor Penghambat

##### a) Slow Respon dari Pelanggan

Hambatan pertama yaitu terkadang datang dari pelanggan itu sendiri. Ketika masyarakat ingin menyampaikan aduan dan sudah direspon dengan cepat oleh tim *call center* dan kemudian pelanggan tersebut di telpon, seringkali pelanggan tidak mengangkat telpon dari PDAM. Hal ini menjadi hambatan paling sering dari tim Call Center PDAM.

##### b) Jaringan Belum Berada di Level Terbaik

Menurut pak Kresna, hambatan kedua yaitu seringkali layanan ini terhambat oleh jaringan yang belum berada di level terbaik membuat respon kadang-kadang terhambat. Namun hal ini dirasa tidak terlalu berpengaruh terhadap

respon pelayanan yang diberikan kepada pelanggan itu sendiri.

**c) Banyak Masyarakat yang Belum Mengenal Aplikasi CIS**

Aplikasi CIS sejatinya sudah diperkenalkan kepada masyarakat. Hanya saja informasi ini belum merata sampai kepada masyarakat. Sehingga masyarakat masih belum mengenal adanya website CIS ini.

**E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

**1. Kesimpulan**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya merupakan BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) yang dimiliki oleh Kota Surabaya yang memberikan produk dan jasa penyediaan air bagi kebutuhan masyarakat yang mempunyai tempat tinggal atau usaha di Kota Surabaya. Guna menjalankan tugas tersebut dengan baik, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya berusaha meningkatkan pelayanan dengan cara berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik kepada pelanggan melalui inovasi layanan aplikasi *Customer Information Service* (CIS).

Inovasi ini merupakan terobosan baru yang bertujuan memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan kegiatan administrative terkait urusan air mulai dai catat meter, penyampaian keluhan, hingga daftar baru tanpa datang ke lokasi yaitu kantor PDAM. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dapat dikatakan baik jika pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan yaitu dengan menghasilkan layanan inovasi CIS ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa orang yang terlibat langsung dalam pengoperasian aplikasi CIS serta dengan hasil audit internal dan pengamatan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan *customer service*

melalui aplikasi CIS yang mengacu pada *Standar Operating Procedure* (SOP) yang ditetapkan oleh PDAM sepenuhnya telah dilaksanakan dengan baik. Terbukti pada standar penerimaan pelanggan, terdapat poin yang dilaksanakan oleh *customer service* dengan baik yaitu memperkenalkan nama kepada pelanggan dan posisi badan berdiri ketika pelanggan datang, serta memberikan informasi kepada pelanggan tentang aplikasi CIS ini.

Ketika melakukan penelitian, terdapat keterbatasan bahwa tidak diperolehnya data terkait audit internal pelayanan *customer service*. Perusahaan tidak dapat memberikan data tersebut karena data tersebut merupakan data rahasia perusahaan.

**2. Rekomendasi**

**a) Bagi Perusahaan**

- i) PDAM Surya Sembada Kota Surabaya lebih meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) agar dapat lebih memperhatikan dengan baik standar operasional yang telah ditetapkan oleh perusahaan, sehingga dapat terlaksana dengan baik dan efektif.
- ii) Menjaga komunikasi antar bagian dalam perusahaan agar pekerjaan dapat berjalan dengan lancar, khususnya kegiatan operasional yang dijalankan oleh perusahaan dapat selalu berjalan dengan baik.
- iii) *Customer service* tetap menerapkan standar penerimaan kunjungan pelanggan kepada semua pelanggan tanpa terkecuali. Meskipun para 72 *customer service* sudah akrab dengan pelanggan, *customer service* harus tetap menerapkan standar menyapa dengan baik.
- iv) Auditor internal melakukan pemantauan secara berkelanjutan atau terus menerus dan juga penilaian secara periodik atau berkala.

**b) Bagi Peneliti Berikutnya**

Untuk peneliti berikutnya, diharapkan mampu mengambil objek penelitian lainnya dan mampu menentukan waktu penelitian atau observasi dengan baik sehingga hasilnya lebih akurat.

**F. REFERENSI**

- Aisyah, S. (2020). Strategi Public Relation Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surabaya dalam Mengatasi Keluhan Konsumen Melalui Program “Temu Pelanggan” Untuk Membangun Relasi Dengan Konsumen. *Commercium*, 1(3), 51–61.
- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441–453.
- Capaian, K. (2014). *Data Pendukung*. 50, 50.
- Darmawan, D. (2019). Inovasi Sektor Publik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makassar. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Nurkhalisa, Razak, A. R., & Tahir, M. (2021). Inovasi Pelayanan Pengaduan Hotline di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. *Journal Unismuh*, 2(1), 202–216.
- Rahma Katrina, D. (2017). Inovasi Pelayanan Program Kerja Online Malam (Kolam) Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 5(2), 1–7.
- Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2019). Diffusion of Innovations. *An Integrated Approach to Communication Theory and Research, Third Edition, March*, 415–433.
- Setianto, W. A. (n.d.). *Inovasi e-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya*. 151–164.
- Suprpti, W. (2015). *Bahan Ajar Diklat Kepemimpinan Tingkat IV*. 111.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. *STIA-LAN Press*, October, 169.
- Utama, P. (2018). Inovasi Publik. *Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia NTB*, 1–14.

