

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi pemerintah sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas pengadaan jasa yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar membantu memenuhi kebutuhan dari pelanggan, tapi juga harus memberikan pelayanan yang baik, responsif, dan efisien kepada masyarakat. Menurut Moenir (2014:26) pelayanan secara umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Definisi lain menurut Sampara dikutip Sinambela (2014:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik hal ini dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sedangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menjelaskan bahwa

pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik ini menjadi penting karena berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan dari masyarakat yang memiliki berbagai macam kepentingan dan tujuan masing-masing serta peran dari pemerintah sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Pelayanan yang kurang baik nantinya akan menjadi citra buruk bagi organisasi pemerintah sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memenuhi asas-asas pelayanan publik tersebut agar dapat memberikan pelayanan yang baik.

Organisasi sektor publik dalam memberikan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik, hal ini disebabkan karena masih ditemukannya keluhan dan kekecewaan dari masyarakat selaku penerima layanan. Pelayanan yang diberikan dianggap terlalu berbelit-belit sehingga pelayanan yang diterima oleh masyarakat terkesan tidak efektif dan efisien,

serta sering adanya keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar operasional yang seharusnya. Untuk mengatasi hal tersebut perlu adanya perbaikan yang dilakukan secara berkala agar tercipta kualitas pelayanan yang baik. Menurut Taufiqurokhman & Satispi (2018:167) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa. Pelayanan yang baik dapat tercermin dari efektivitas dan efisiensi setiap pelaksanaan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanannya.

Kebutuhan dari masyarakat saat ini menjadi semakin kompleks sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan publik tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk memenuhi kebutuhan yang kompleks tersebut disebutkan setidaknya terdapat 3 jenis pelayanan antara lain jenis pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, serta pelayanan administratif. Pelayanan air bersih termasuk ke dalam salah satu dari pelayanan barang publik yang dapat digolongkan ke dalam pelayanan barang berupa penyediaan atau pengelolaan air yang didistribusikan langsung kepada masyarakat selaku konsumen. Ketersediaan air bersih digunakan dalam mendukung kemakmuran dan kesejahteraan dari masyarakat. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (3) menyebutkan antara lain bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara untuk kemakmuran rakyat. Pasal tersebut termasuk landasan filosofis dalam menentukan pengelolaan sumber

daya alam yang didalamnya termasuk pengelolaan sumber daya air, dalam kehidupan bernegara. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air pada Pasal 6 ayat (2) juga menyebutkan bahwa penguasaan sumber daya air diselenggarakan oleh Pemerintah dan/atau pemerintah daerah dengan tetap mengakui hak ulayat masyarakat hukum adat setempat dan hak yang serupa dengan itu, sepanjang tidak bertentangan dengan kepentingan nasional dan peraturan perundang-undangan. Sebagai realisasinya maka dalam hal penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang terdapat pada tiap provinsi, kabupaten dan kota madya di Indonesia. PDAM didirikan untuk mengelola dan melayani penyediaan air bersih kepada warganya disetiap daerah.

Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada merupakan perusahaan penyedia air minum yang berada di Kota Surabaya. Menurut Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum disebutkan bahwa PDAM didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surabaya Nomor 7 Tahun 1976 tentang Perusahaan Daerah Air Minum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surabaya Nomor 14 Tahun 1986. Adapun tujuan dari didirikannya PDAM ini ialah untuk menyediakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ruang lingkup usahanya, memberikan kontribusi pada pendapatan asli daerah, dan turut serta meningkatkan perekonomian daerah. Kemudian Peraturan Walikota Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 tentang Pengelolaan dan Penyediaan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Surya

Sembada menyebutkan bahwa PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang diberi wewenang untuk mengusahakan pelayanan air minum dan air bersih bagi masyarakat. Untuk mengusahakan pelayanan air minum tersebut, PDAM melaksanakan beberapa kegiatan yang diantaranya ialah memproduksi air minum yang memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan sesuai ketentuan perundang-undangan, mendistribusikan air minum kepada pelanggan atau masyarakat, mengelola instalasi pengolahan dan jaringan distribusi air minum, dan memberikan pelayanan administrasi dan teknis kepada pelanggan/masyarakat.

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 Jambangan, 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 Pabeancantikan. 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, Kecamatan Tegalsari, sebagian Kecamatan Genteng, sebagian Kecamatan Pabeancantikan, sebagian Kecamatan Sawahan, sebagian Kecamatan Sukomanunggal, sebagian Kecamatan Tandes, sebagian Kecamatan Benowo, dan sebagian Kecamatan Pakal. Dan yang terakhir 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.

Selama kurun waktu tahun 2017 sampai pada tahun 2019, pelanggan dari PDAM Surya Sembada Kota Surabaya jumlahnya mengalami kenaikan pada tiap tahunnya. Hal ini dikarenakan laju pertumbuhan penduduk yang cepat, serta semakin meningkatnya kesadaran masyarakat mengenai arti pentingnya air bersih untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Berikut ini disajikan kenaikan jumlah pelanggan dari tahun 2017 sampai tahun 2019 :

Tabel 1.1
Jumlah Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Tahun 2017-2019

Tahun	Jumlah Pelanggan	Persentase Kenaikan
2017	555.584	1,4 %
2018	562.381	1,2 %
2019	574.173	2,1 %

Sumber : PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Tahun 2020

Semakin meningkatnya jumlah pelanggan ini harus diimbangi dengan pelayanan penyediaan air dan pendistribusian air yang baik. Hal ini perlu diperhatikan agar seluruh masyarakat Kota Surabaya selaku pelanggan dari PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mendapatkan air minum dengan distribusi yang merata di setiap daerah. Tetapi nyatanya dengan adanya peningkatan pelanggan ini masih belum diimbangi dengan kualitas dan kuantitas air yang didistribusikan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat mengenai kualitas air yang didistribusikan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya seperti adanya keluhan oleh pelanggan mengenai air yang kotor maupun air yang berwarna kuning. Hal ini dikutip dari laman jawapos.com, yang menyatakan bahwa :

“Tapi, airnya jadi kuning seperti itu,” ujar Atun saat ditemui di rumahnya kemarin (2/8). Air berwarna kuning tersebut kerap menimbulkan kerak di bak mandi. Karena itu, Atun harus menguras bak mandinya setiap hari. “Kerak kuning akan menempel jika dibiarkan lebih dari dua hari. Jijik juga melihatnya,” paparnya.” (<https://www.jawapos.com/surabaya/03/08/2019/warga-sawahan-dan-karang-pilang-keluhkan-air-pdam-kuning-berlumpur/> diakses pada 16 Februari 2020)

Keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan penyediaan air oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya tidak hanya berasal dari tentang kualitas air yang didistribusikan. Keluhan lain dari masyarakat juga bisa dilihat dari

adanya keluhan mengenai tingginya tarif yang dianggap tidak wajar oleh masyarakat terkait salah satu pelayanan yang disediakan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Hal ini diketahui dari berita yang dikutip dari laman sentralone.com menyatakan bahwa :

“Tagihan keterlambatan hingga tiga bulan tanpa ada peringatan dan belum tentu melebihi jatuh tempo dikenai sanksi buka bendeng meteran air (bukaan kembali) dengan membayar Rp 165 ribu jauh lebih mahal dari harga bulanan pembayaran air yang terpakai. Ini terlihat jelas diduga ada permainan tarif yang ditentukan seharusnya. Karena denda Bukaan Kembali lebih mahal dari rekening yang dikenakan kepada pelanggan.” (<https://sentralone.com/warga-keluhkan-biaya-bukaan-kembali-pdam-surabaya> diakses pada 16 Februari 2020)

Keluhan yang disampaikan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya tidak hanya terkait tentang kualitas air serta tingginya salah satu tarif pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, tetapi ada juga warga yang mengeluhkan mengenai biaya tagihan yang melonjak. Hal ini disampaikan oleh djumadi melalui lapor.go.id yang menyatakan bahwa :

“Selamat siang, saya djumadi alamat jl.tambak medokan ayu 6c/33 rungkut, surabaya. disini melaporkan tagihan pdam melonjak semenjak 4 bulan terakhir, sudah ada laporan ke pihak pdam smpai dengan penggantian meteran di bulan kemarin namun tagihan tetap sama tinggi. di bulan ini pdam full selama satu bulan tidak kita buka dan air kami salurkan di saudara sebelah rumah, artinya tidak ada pemakaian sama sekali namun tagihan di bulan ini masih terbilang rp590.000. kemudian kami pengguna rumah tangga tetapi di bukti yg kami lampirkan berikut tertulis pdam golongan 3c yg peruntukanya bukan untuk rumah tangga dan merupakan perubahan yg sebelumnya golongan 4b tanpa adanya konfirmasi. kami sudah membuat laporan ke pihak pdam, tetapi yg d lakukan hanya penggantian meteran dan hasilnya tetap tidak ada perubahan di tagihan. mohon untuk di tindak lanjuti, terimakasih” (<https://www.lapor.go.id/index.php/instansi/pdam-surya-sembada-pemerintah-kota-surabaya> diakses pada 16 Februari 2020)

Keluhan lain juga disampaikan pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya juga berasal dari adanya bekas galian PDAM. Hal ini karena

masih terdapatnya sisa pembongkaran dari jalan untuk proses pembenahan pipa tetapi masih belum kunjung dirapikan. Hal ini dikutip dari laman surabaya.tribunnews.com yang menyatakan bahwa :

“Bekas galian pipa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya di Jalan Jojoran I Surabaya yang belum seratus persen rampung dikeluhkan oleh warga. Sejumlah warga Kampung Jojoran menyayangkan pembongkaran jalan untuk pembenahan pipa tersebut, namun, tak kunjung dirapikan.” (<https://surabaya.tribunnews.com/2019/10/20/warga-jojoran-surabaya-keluhkan-bekas-galian-pipa-pdam> diakses pada 27 Februari 2020)

Terdapat juga keluhan dari warga yang akan menjadi salah satu pelanggan dari PDAM Surya Sembada mengenai lamanya waktu pelayanan pemasangan baru. Keluhan ini disampaikan oleh akun *Facebok* Daniar Putri Widianti melalui komentar di *Fanspage Facebok* PDAM Surya Sembada. Adapun keluhan yang disampaikan sebagai berikut :

“B20190007909 ini kapan dipasang ya? Udah daftar bulan 11-2019 sudah pelunasan. Kok belum terpasang juga! Nunggu brp lama” (*Fanpage Facebook* PDAM Surya Sembada diakses pada 16 Februari 2020)

Adapula warga yang mengeluhkan mengenai sistem pengaduan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Keluhan ini disebabkan adanya rasa tidak puas warga terhadap sistem pengaduan yang sudah ada, karena warga yang bersangkutan sudah beberapa kali mengajukan laporan ke PDAM Surya Sembada Kota Surabaya tapi masih tidak ada respon yang jelas mengenai laporan yang diajukan. Hal ini dikutip dari laman jawapos.com yang menyatakan bahwa :

“Dia sudah bolak-balik lapor ke PDAM. Baik melalui telepon ke call center maupun via WhatsApp (WA). Dia merasa jawaban petugas PDAM tidak nyambung Karena rumahnya sangat dekat dengan lokasi proyek, air di tempat John lebih dulu mati total ketimbang wilayah lain. Dia sangat

menyayangkan tidak adanya petugas PDAM yang datang.”(<https://www.jawapos.com/surabaya/14/09/2019/keluhan-warga-tidak-direspons-manajer-humas-pdam-surabaya-dimutasi/> diakses pada 16 Februari 2020)

Keluhan dari masyarakat selaku pelanggan dari PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ini muncul akibat munculnya rasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Karena nyatanya tidak menutup kemungkinan setiap pelayanan pasti memiliki peluang munculnya rasa tidak puas yang kemudian menjadi alasan pelanggan mengajukan keluhan. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sudah memberikan kemudahan pelayanan pada pelanggan dalam penyediaan sarana layanan pengaduan yang mudah dan cepat. Dapat dilihat dari adanya tujuh akses layanan yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhannya, antara lain *call center* (bebas pulsa 24 jam) 08001926666, SMS center 08123316666, media sosial di *fanpage facebook* PDAM Surya Sembada, *Twitter* @PDAMSurabaya, *email* humas@pdam-sby.go.id, *website* www.pdam-sby.go.id, serta yang terbaru aplikasi berbasis *smartphone* yang bisa didapatkan di *Android* dan *IOS* dengan *keyword* PDAM Surabaya. Hal ini membuktikan bahwa PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sudah berupaya untuk mendengarkan keluhan memecahkan setiap permasalahan yang dialami oleh pelanggannya.

Tabel 1.2
Jumlah Pengaduan Keluhan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Tahun 2018-2019

Tahun	Jumlah pengaduan	Rata-rata pengaduan
2017	276.597	23.050
2018	209.129	17.427
2019	250.311	20.859

Sumber : PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Tahun 2020

Menurut data yang diperoleh dari PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, diketahui bahwa jumlah pengaduan keluhan pelanggan dari tahun 2017-2019 mengalami fluktuasi. Hal ini dapat dilihat pada tahun 2017 jumlah pengaduan keluhan pelanggan berada pada angka yang cukup tinggi, tetapi pada tahun 2018 angka ini mengalami penurunan kemudian mengalami kenaikan lagi pada tahun 2019.

Tabel 1.3
Jumlah pengaduan keluhan dan jumlah pengaduan yang selesai ditangani oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Tahun 2018-2019

Tahun	Jumlah Keluhan	Jumlah Keluhan Sudah Ditangani
2017	276.597	248.488
2018	209.129	195.574
2019	250.311	135.915

Sumber : PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah pengaduan dari tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami penurunan pada jumlah pengaduan tetapi pada tahun 2019 jumlah pengaduan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya kembali mengalami kenaikan setelah pada tahun sebelumnya mengalami penurunan jumlah pengaduan. Melihat dari jumlah keluhan yang sudah ditangani pihak oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sejak dari tahun 2017 hingga tahun 2019 menunjukkan angka penurunan jumlah keluhan yang telah ditangani artinya PDAM masih kurang optimal dalam menangani keluhan yang mereka terima dari masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang dilaksanakan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya masih belum efektif sehingga masih menyebabkan tidak semua keluhan pelanggan dapat teratasi.

Tjiptono (2015:102) menyebutkan setidaknya terdapat beberapa manfaat yang bisa didapatkan oleh perusahaan bila mengadakan penanganan keluhan dengan baik yaitu perusahaan mendapatkan kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa, perusahaan bisa terhindar dari publisitas negatif, perusahaan bisa memahami aspek-aspek produk atau layanan yang perlu dibenahi dalam rangka memuaskan pelanggan, perusahaan mampu mengidentifikasi dan menindaklanjuti sumber masalah operasional, dan karyawan dapat termotivasi untuk memberikan layanan berkualitas lebih baik. Menurut Tjiptono (2015:103) dalam penanganan keluhan terdapat 4 aspek penting yang perlu diperhatikan, antara lain :

1. Empati pada pelanggan yang marah
2. Kecepatan dalam penanganan keluhan
3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan
4. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan

Penelitian tentang pelayanan penanganan keluhan pernah dilakukan oleh Kuncoro, D. J pada tahun 2016 dengan judul penelitian “Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya”. Penelitian tersebut menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) sebagai alat ukur penelitian. Adapun jenis penelitian yang digunakan ialah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Hasil yang diperoleh dari

penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penanganan keluhan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya sudah baik dilihat dari dimensi kualitas yang terdiri dari *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati).

Berdasarkan pada uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis tertarik melakukan penelitian terkait dengan kualitas pelayanan penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya dengan menggunakan aspek penting dalam penanganan keluhan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2015:103) yang terdiri dari aspek empati, kecepatan, kewajaran atau keadilan, dan kemudahan sebagai alat ukur dalam penelitian dengan harapan mendapatkan hasil yang berbeda dari penelitian yang telah dilakukan oleh Kuncoro, D. J. (2016) yang menggunakan dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml sebagai alat ukur dalam penelitian. Judul yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini ialah “Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah pada penelitian ini ialah :

1. Bagaimana penanganan keluhan pelanggan ditinjau dari aspek empati di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya?

2. Bagaimana penanganan keluhan pelanggan ditinjau dari aspek kecepatan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya?
3. Bagaimana penanganan keluhan pelanggan ditinjau dari aspek kewajaran atau keadilan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya?
4. Bagaimana penanganan keluhan pelanggan ditinjau dari aspek kemudahan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada beberapa rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dari diadakannya penelitian ini dapat diketahui sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penanganan keluhan pelanggan ditinjau dari aspek empati di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penanganan keluhan pelanggan ditinjau dari aspek kecepatan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya.
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penanganan keluhan pelanggan ditinjau dari aspek kewajaran atau keadilan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya.
4. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penanganan keluhan pelanggan ditinjau dari aspek kemudahan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat mengembangkan pemahaman dan wawasan mengenai kualitas pelayanan di bidang penanganan keluhan pelanggan terutama penanganan keluhan pelanggan pada organisasi sektor publik yaitu di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat dari penelitian ini ialah untuk menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan penanganan keluhan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya serta sebagai tambahan referensi jika mengambil penelitian dengan tema yang serupa.

b. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharap dapat dijadikan bahan pertimbangan atau bahan rujukan bagi instansi, sehingga temuan yang mungkin ditemukan sedikit banyak dapat memberikan manfaat khususnya memperbaiki Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya.