

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air bersih adalah kebutuhan dasar bagi masyarakat yang tidak dapat digantikan, terutama di kota metropolitan seperti Surabaya dengan kepadatan penduduk tinggi dan kegiatan ekonomi yang aktif. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, sebagai badan usaha milik daerah, bertanggung jawab untuk mengelola, memproduksi, dan mendistribusikan air bersih bagi masyarakat, sekaligus menyediakan produk air minum yang aman, andal, dan terjangkau bagi jutaan pelanggan di Kota Surabaya.

Tantangan seperti gangguan distribusi, kebocoran pipa, dan keterlambatan penanganan pengaduan sering kali menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Namun, dalam era modern, tuntutan pelanggan semakin tinggi terhadap efisiensi dan kemudahan akses layanan, yang mendorong PDAM untuk beradaptasi dengan teknologi digital. Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara penyediaan layanan publik, termasuk di sektor utilitas air bersih. Layanan elektronik (e-service) menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi birokrasi, dan mempercepat respons terhadap kebutuhan pelanggan.

PDAM Surya Sembada kota Surabaya, telah mengadopsi aplikasi mobile untuk memfasilitasi pembayaran tagihan, informasi penggunaan air, dan penanganan pengaduan. Hal ini selaras dengan kecenderungan global, di mana kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) merupakan faktor utama yang dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan pada layanan digital. PDAM Surya Sembada juga memperkenalkan aplikasi Customer Information System (CIS) sebagai bagian dari transformasi digital untuk meningkatkan pelayanan. Aplikasi tersebut, dapat diakses pada platform Android dan iOS, memungkinkan pelanggan mengakses informasi tagihan, penggunaan air, gangguan layanan, dan mengajukan pengaduan secara langsung tanpa harus mengunjungi kantor PDAM. Fitur pengaduan berbasis lokasi pada aplikasi CIS dirancang untuk mempercepat respons terhadap masalah seperti kebocoran pipa atau gangguan pasokan air, sekaligus meningkatkan transparansi. Namun, keberhasilan fitur ini sangat bergantung pada kualitas layanan elektronik yang disediakan.

E-service quality didefinisikan seperti penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan melalui platform digital, mencakup dimensi seperti efisiensi, penyelesaian, keandalan, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak. Menurut Wirapraja et al. (2021), ketujuh dimensi tersebut menjadi indikator utama dalam mengukur kualitas layanan elektronik, karena masing-masing menggambarkan kemudahan penggunaan, akurasi kinerja sistem, keamanan data, kecepatan layanan, serta dukungan penyelesaian ketika terjadi kegagalan layanan.

Menurut Ismail Razak et al. (2023), manajemen pemasaran adalah proses perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan dalam perwujudan, penetapan harga, promosi, serta saluran distribusi barang atau jasa untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok pasar sasaran. Dalam konteks pelayanan publik, konsep manajemen pemasaran tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi pada penciptaan nilai layanan dan kepuasan pelanggan. Penerapan manajemen pemasaran pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya tercermin melalui pengelolaan kualitas layanan digital, khususnya aplikasi Customer Information System (CIS), sebagai sarana utama interaksi dan pertukaran nilai antara penyedia layanan dan pelanggan. Kualitas layanan elektronik yang dikelola secara terencana dan terkontrol akan meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama dalam proses penanganan pengaduan yang membutuhkan kecepatan, kejelasan, dan keandalan layanan.

Berdasarkan data pengaduan pelanggan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya pada periode 1 September 2024 – 1 September 2025, terlihat bahwa aplikasi CIS digunakan secara aktif oleh pelanggan untuk menyampaikan berbagai keluhan terkait layanan air bersih. Tingginya jumlah pengaduan menunjukkan masih adanya kendala layanan sekaligus menegaskan pentingnya peran aplikasi CIS dalam penanganan aduan secara digital. Kondisi ini menjadi dasar penelitian dalam menganalisis pengaruh dimensi *e-service quality*, baik secara simultan maupun parsial, terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS.

No.	Pengaduan	Batal	Proses	Selesai	Total
1.	TDA (Tidak Dapat Air)	0	77	2.976	3.052
2.	Pemakaian Tinggi	26	39	2.157	2.219
3.	Meter	14	88	1.802	1.903
4.	Kebocoran	0	37	1.654	1.691
5.	Air Keruh	0	5	475	480
6.	Tarif	4	2	215	220
Grand Total		44	248	9.279	9.565

Tabel 1. 1 Data Pengaduan Pelanggan Melalui Aplikasi CIS PDAM Surabaya

Sumber: PDAM Surabaya (2025)

Data menunjukkan bahwa selama periode pengamatan terdapat total 9.565 pengaduan yang masuk melalui aplikasi CIS PDAM Surya Sembada, dengan jenis pengaduan terbanyak adalah Tidak Dapat Air (TDA) sebanyak 3.052 kasus dan Pemakaian Tinggi sebanyak 2.219 kasus. Mayoritas pengaduan telah terselesaikan (9.279 aduan) sehingga menandakan efektivitas penanganan pengaduan cukup tinggi. Secara keseluruhan, pola ini menggambarkan bahwa aplikasi CIS aktif digunakan masyarakat untuk melaporkan berbagai gangguan layanan, dengan tingkat penyelesaian yang dominan meskipun beberapa kategori seperti meteran dan kebocoran masih menunjukkan jumlah aduan yang signifikan.

Kesenjangan praktis terlihat dari ketidaksesuaian antara harapan pelanggan terhadap respons yang cepat dan transparan melalui aplikasi Customer Information System (CIS). Secara teoretis, meskipun penelitian mengenai *e-service quality* telah banyak dilakukan pada berbagai sektor digital, kajian yang secara khusus menyoroti pengaruh dimensi *e-service quality* dengan kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan pada layanan air

bersih PDAM masih terbatas, khususnya pada konteks aplikasi CIS PDAM Surabaya. Selain itu, masih terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap respons layanan digital yang cepat dan transparan dengan realitas penanganan pengaduan yang belum optimal.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan, dengan responden pelanggan PDAM Surabaya yang pernah menggunakan aplikasi CIS untuk menyampaikan pengaduan. Pendekatan ini memberikan sudut pandang empiris yang berbeda dari penelitian sebelumnya yang umumnya menilai kepuasan pengguna aplikasi secara umum. Penelitian ini diharapkan mampu mengisi kesenjangan tersebut dengan memberikan pemahaman mendalam terkait hubungan *e-service quality* aplikasi CIS dengan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi strategis bagi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanan digital guna memenuhi ekspektasi pelanggan dan mendukung transformasi digital pelayanan publik.

1.2 Perumusan Masalah

- 1) Apakah *Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya?

- 2) Apakah *Efficiency* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya?
- 3) Apakah *Fulfillment* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui CIS PDAM Surabaya?
- 4) Apakah *Reliability* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya?
- 5) Apakah *Privacy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya?
- 6) Apakah *Responsiveness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya?
- 7) Apakah *Compensation* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya?
- 8) Apakah *Contact* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reliability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Efficiency* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Fulfillment* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya.
- 4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Reliability* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya.
- 5) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Privacy* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya.
- 6) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Responsiveness* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya.
- 7) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Compensation* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya.

- 8) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Contact* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam penanganan pengaduan melalui aplikasi CIS PDAM Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada tujuan penelitian tersebut, manfaat yang dapat diperoleh pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan bagi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanan pengaduan berbasis aplikasi CIS, khususnya pada dimensi *e-service quality* yang terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga penanganan pengaduan dapat dilakukan secara lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya yang mengkaji atau mengembangkan penelitian terkait *e-service quality*, kepuasan pelanggan, serta layanan pengaduan berbasis aplikasi pada sektor pelayanan publik, baik sebagai landasan teori maupun acuan metodologis.