

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang sangat krusial dalam kehidupan sehari-hari, baik untuk keperluan rumah tangga maupun dalam sektor produksi industri. Kebutuhan air yang berkualitas dan stabil sangat penting untuk mendukung berbagai aktivitas. Oleh sebab itu, pengolahan air yang efisien diperlukan untuk memastikan siklus air tetap berkelanjutan dan layak untuk digunakan oleh manusia.

Salah satu perusahaan yang bertanggung jawab dalam pengolahan dan penyediaan air bersih adalah PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Sebagai perusahaan milik daerah, PDAM berperan penting dalam menyediakan air bersih bagi masyarakat Surabaya dengan memanfaatkan sumber air dari sungai dan sumber air di Pasuruan. Air tersebut kemudian diolah dan didistribusikan melalui dua *Distribution Center* (DC) yang melayani wilayah Surabaya Barat dan Utara, yaitu DC Putat Gede I dan DC Putat Gede II. Hingga tahun 2023, PDAM Surya Sembada telah melayani sekitar 618.436 sambungan pelanggan, dan jumlah pelanggan diperkirakan akan terus meningkat di tahun-tahun mendatang seiring dengan pertumbuhan penduduk. Peningkatan jumlah pelanggan ini mendorong PDAM untuk terus melakukan inovasi guna meningkatkan pelayanan dan mempertahankan kualitas distribusi air bersih.

Namun, seiring dengan peningkatan jumlah pelanggan, tantangan yang dihadapi PDAM semakin kompleks, terutama di bagian Pelayanan Teknis Timur, di mana sering kali terjadi keluhan terkait pelanggan seperti ketidaklengkapan data pendaftaran pelanggan yang memengaruhi kecepatan pelayanan hingga keluhan pelanggan terkait lamanya proses administrasi yang ada. Untuk itu, diperlukan analisis yang mendalam untuk mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan di layanan ini. Metode SWOT-AHP menjadi pilihan yang relevan dalam mengevaluasi faktor internal dan eksternal, serta menentukan prioritas strategi yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

Metode SWOT-AHP ini penting karena mampu memberikan pendekatan yang terstruktur dalam pengambilan keputusan, menggabungkan analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, serta AHP (*Analytic Hierarchy Process*) untuk menentukan bobot prioritas dari faktor-faktor tersebut. Dengan menggunakan metode ini, PDAM dapat mengidentifikasi strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi keluhan di masa depan.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari pelaksanaan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan memahami kondisi kerja di lapangan, terutama dalam aspek operasional Pelayanan Teknis Timur PDAM Surya Sembada.
2. Mengetahui sistem perusahaan di PDAM, khususnya di bagian Pelayanan Teknis Timur, untuk mengidentifikasi hambatan operasional yang memengaruhi kualitas pelayanan.
3. Melakukan identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti masalah teknis, keluhan pelanggan, dan proses administrasi.
4. Menerapkan analisis SWOT-AHP dalam mengevaluasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja Pelayanan Teknis Timur PDAM.

1.3 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan magang ini adalah:

1. Manfaat untuk UPN "Veteran" Jawa Timur
Magang ini memberikan gambaran nyata tentang penerapan teori perkuliahan, khususnya terkait teknik pelayanan air bersih dan manajemen operasional, sehingga dapat

menambah wawasan mahasiswa dalam bidang teknik lingkungan dan manajemen pelayanan publik.

2. Manfaat untuk Mitra Magang (PDAM Surya Sembada Kota Surabaya)

Pelaksanaan magang ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi PDAM dalam meningkatkan efisiensi operasional, khususnya di Pelayanan Teknis Timur. Analisis SWOT-AHP yang diterapkan dapat menjadi dasar bagi perusahaan untuk merumuskan strategi peningkatan pelayanan dan pengurangan keluhan pelanggan.

3. Manfaat untuk Mahasiswa

Mahasiswa dapat meningkatkan kemampuan *soft skill* dan *hard skill*, terutama dalam hal observasi, analisis masalah, dan penerapan teori manajemen dalam situasi nyata. Selain itu, pengalaman magang ini juga memberikan pemahaman praktis mengenai penggunaan *software* AutoCAD dalam penggambaran teknis untuk mendukung operasional perusahaan.

1.4 Tujuan Penulisan Topik Magang

Adapun tujuan dari penulisan topik magang ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman mendalam mengenai kendala yang dihadapi di Pelayanan Teknis Timur PDAM Surya Sembada, khususnya terkait penyediaan air bersih dan keluhan pelanggan.
2. Menguraikan strategi yang dapat diterapkan menggunakan analisis SWOT-AHP untuk mengatasi kendala operasional dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Mendokumentasikan pembelajaran baru yang diperoleh selama magang, terutama dalam hal penerapan AutoCAD untuk penggambaran teknis yang digunakan dalam Rancangan Anggaran Biaya (RAB) di Pelayanan Teknis Timur.