

---

## STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PDAM KABUPATEN GRESIK

**Dwi Wahyu Prasetyono<sup>1</sup>, Armina Diana<sup>2</sup>**  
[dwiwahyu@uwp.ac.id](mailto:dwiwahyu@uwp.ac.id) , [diana.arminal2@gmail.com](mailto:diana.arminal2@gmail.com)  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Wijaya Putra

---

### *Abstract*

*The purpose of this study was to determine the strategy for improving the service quality of PDAM Kab. Gresik and to find out strategic recommendations to improve the service quality of PDAM Kab. Gresik. The background of this research is the number of complaints from customers to PDAM Kab. Gresik as these complaints have the same point but have not been resolved optimally. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. The research location is at the Head Office of the Giri Tirta Regional Drinking Water Company, Gresik Regency. Data collection techniques through interviews, documentation, and observation. The focus of the research is the service quality strategy, while the research dimension used is the quality of service by parasuraman with 5 dimensions, namely Direct Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and using SWOT Analysis. Testing the 5 dimensions of Empathy which has a weak point from the dimensions of reliability, responsiveness, and empathy that many customers complain about and the results of the SWOT analysis, namely Strength includes the availability of online services so that you don't have to come to the office. The weakness is that the complaint service information system has not functioned optimally. The opportunity is not having the competitiveness of any party, whether private or government. The threat is that there is a slow response given by the complaint service officer so that the level of complaints is getting higher. The conclusion of this study is that the service quality of PDAM Giri Tirta is still not good when viewed from the strengths, weaknesses, opportunities and threats so that the researchers recommend strategies, namely creating automating quality, developing / upgrading service information systems, educating consumers about complaint services, developing a quality culture, adding qualified technical personnel (HR).*

**Keywords:** *Service quality strategy, PDAM Kab. Gresik, SWOT.*

### **PENDAHULUAN**

Air merupakan suatu elemen kehidupan dasar dan kebutuhan utama bagi masyarakat, Air sebagai kebutuhan utama yang dibutuhkan buat kebutuhan sehari-hari misalnya minum, masak, mandi hingga kebutuhan pengolahan industri, sebagai akibatnya fungsi air hanya terbatas buat menjalankan fungsi ekonomi saja, tetapi pula menjadi fungsi sosial. PDAM sebagai salah satu instansi pemerintah yang

berbentuk BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yakni pelayanan yang dapat menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yaitu penyediaan air bersih. PDAM tersebar diseluruh daerah dan kota di Indonesia termasuk Kabupaten Gresik yang merupakan perusahaan milik pemerintah Kabupaten Gresik. PDAM Kabupaten Gresik diberi nama PDAM GIRI TIRTA. Bersumber pada

Peraturan Daerah No 13 Tahun 1978 tentang pendirian PDAM Kabupaten Wilayah tingkat II Gresik yang setelah itu diperbarui dengan Peraturan Daerah No 4 pada Tahun 1986, pemerintah daerah kabupaten gresik sudah menetapkan kalau Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik ialah lembaga yang bertanggung jawab buat senantiasa penuhi kebutuhan dasar warga serta tetap tingkatkan standar pelayanan air minum kepada warga dekat dan turut berfungsi membagikan donasi dalam kenaikan Pemasukan Asli Daerah (PAD). Berdasarkan Peraturan daerah Kabupaten Gresik Nomor 16 Tahun 2015 tentang Penyertaan Modal Pemerintah Daerah Kepada Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik untuk tingkatkan perkembangan serta pertumbuhan perekonomian Kabupaten Gresik serta kenaikan pembangunan warga dalam upaya penerapan otonomi daerah yang luas, nyata serta bertanggungjawab, dibutuhkan upaya-upaya nyata untuk menaikkan, membina serta memupuk sumber pemasukan daerah lewat usaha-usaha penyertaan modal daerah bagi Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten. Tujuan dilakukannya usaha-usaha penyertaan modal merupakan untuk pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik dan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan mendapatkan manfaat ekonomi, sosial atau

manfaat lainnya. Syarat penyertaan modal wilayah butuh diresmikan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Gresik tentang Penyertaan Modal pada Industri Wilayah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik. Salah satu kewajiban pemerintah daerah dalam pelayanan administrasi publik yaitu melaksanakan kepentingan yang wajib salah satunya dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat sekitar. Sebagaimana yang sudah tercantum dalam UUD 1945 pasal 33 ayat 3 yaitu bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya di kuasai oleh negara dan di pergunakan untuk kemakmuran rakyat. Dan supaya dapat melaksanakan kewajiban tersebut maka di perlukan kinerja pemerintah untuk tercapainya tujuan dan visi misi yang telah ditetapkan oleh Negara.

Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) PDAM Giri Tirta Gresik yang melakukan tugas dan kewajiban dalam mengelola air minum untuk kepentingan masyarakat/pelanggan. Banyak pelanggan PDAM Giri Tirta Gresik yang mengeluh akibat kecilnya air yang sampai ke bak penampungan, akibat sering mampetnya saluran air yang mengalir ke bak penampungan, hingga keruhnya warna air. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat situasi yang terjadi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) maka rumusan masalah penelitian ini adalah Apa saja yang menjadi kekuatan, kelemahan,

peluang, dan tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Kab. Gresik? dan Bagaimana rekomendasi strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Kab. Gresik?

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk menggali data dan informasi tentang topic atau isu-isu baru yang ditujukan untuk kepentingan pendalaman atau penelitian lanjutan. Menurut Sugiyono (2014 : 11) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel, baik satu variabel/lebih (independen) tanpa adanya perbandingan, atau menghubungkan antar variabel.

Dalam penelitian ini penulis memfokuskan masalah terlebih dahulu supaya tidak terjadi perluasan permasalahan yang nantinya tidak sesuai dengan tujuan penelitian ini.

Fokus	No	Dimensi
Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Kab. Gresik	1	Bukti Langsung
	2	Keandalan
	3	Responsive
	4	Jaminan
	5	Empaty
Analisis SWOT	1.	Kekuatan
	2.	Kelemahan
	3	Peluang
	4	Ancaman

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Pusat PDAM Kabupaten Gresik Jl. Raya Permata Perum Graha Bunder Asri No. 07, Kembangan, Suci, Kec. Gresik, Kab. Gresik, Jawa Timur 61151 sebagai obyek penelitian. Lokasi ini dipilih karena merupakan perusahaan milik pemerintah Kab. Gresik yang diberi wewenang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Gresik akan air minum. Adapun Obyek penelitian dalam tulisan ini adalah strategi peningkatan kualitas pelayanan PDAM Kab. Gresik. Dalam penelitian ini pihak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi (*Key-informan*) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Untuk menentukan informan dalam penelitian ini, maka teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah sampel bertujuan (*Purposive Sampling*).

No	Informan	Keterangan	Jumlah
1	Bagian Pelayanan	Informan	1 orang
2	Bagian Humas	Informan	1 orang
3	Staff Umum	Informan	2orang
4	Pelanggan	Informan	6 orang
Jumlah			10 orang

Teknik pengumpulan data yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini meliputi:

### 1. Wawancara

Metode wawancara dengan pihak informan yang mengetahui kondisi PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik agar memperoleh informasi berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik

## 2. Observasi

Metode observasi dengan melakukan pengamatan di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik

## 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi akan digunakan untuk mengumpulkan data yang bersifat historis yang tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang pada peneliti untuk mengetahui hal – hal yang pernah terjadi di waktu silam

## 4. Penelusuran data online

Metode penelitian data secara online adalah tata cara melakukan penelusuran data melalui online (*internet*) berupa berita, website resmi, biro pusat statistik Kabupaten Gresik.

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan di pelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Aktivitas analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan mengambil kesimpulan lalu di verifikasi data. Setelah data di kumpulkan dengan melalui kegiatan pengumpulan data akan diproses melalui pengolahan data yang selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif, yakni analisis data yang digunakan untuk aspek-aspek normatif yuridis melalui metode yang bersifat deskriptif analisis, yaitu menguraikan gambaran dari data yang

diperoleh dan menghubungkannya satu sama lain untuk mendapatkan suatu kejelasan terhadap suatu kebenaran, sehingga memperoleh gambaran yang baru. Adapun cara berfikir dengan menggunakan berfikir secara deduktif dan induktif. Deduktif, yakni berfikir dari hal-hal yang umum kemudian menarik kesimpulan yang bersifat khusus, induktif, yakni berfikir dari hal-hal yang khusus kemudian menarik kesimpulan yang bersifat umum.

### a. Reduksi data

Reduksi data diartikan bentuk analisis yang, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan sebelumnya, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data yang diperoleh akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data

### b. Penyajian data

Penyajian data merupakan penyusunan sekumpulan informasi dari reduksi data yang kemudian disajikan dalam laporan yang sistematis dan mudah dipahami. Penyajian data

kualitaitaif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat dalam bentuk matrik, diagram, tabel dan bagan. Penyajian data juga dapat disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan antara kategori dan sejenisnya. Penyajian data dilakukan dengan mengelompokkan data sesuai dengan sub bab nya masing-masing. Data yang telah didapatkan dari hasil wawancara dari sumber tulisan maupun sumber pustaka dalam penelitian penulis menggunakan teks yang bersifat naratif.

c. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Langkah ketiga dalam analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Sehubungan dengan teknik pemeriksaan keabsahan data, Moleong (2006) mencoba membangun teknik pengujian keabsahan data yang ia beri nama teknik pemeriksaan sebagai berikut :

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Kriteria	Teknik Pemeriksn
Kredibilitas (Derajat Kepercayaan)	- Perpanjangan Keikutsertaan - Ketekunan Pengamatan - Triangulasi - Pengecekan sejawat - Kecukupan Referensial - Kajian kasus negatif - Pengecekan anggota
Kepastian	- Uraian Rinci
Kebergantungan	- Audit kebergantungan
Kepastian	- Audit Kepastian

Berdasarkan hal diatas, maka teknik analisis data yang akan digunakan oleh peneliti adalah teknik triangulasi pada peneliti, metode, teori. dan sumber data, yakni :

- Triangulasi sumber data, dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui : membandingkan apa yang dikatakan di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian, keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain, membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan
- Triangulasi dengan metode digunakan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode interview sama dengan data yang diperoleh dari metode observasi atau sebaliknya
- Triangulasi dengan teori, dengan menguraikan pola, hubungan dan menyertakan penjelasan yang muncul

dari analisis untuk mencari tema atau penjelasan pembandingan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahun 1913 untuk memenuhi kebutuhan air di Gresik bagi masyarakat di wilayah Kecamatan Gresik dan sebagian kecil Kecamatan Manyar, Pemerintah Hindia Belanda telah membangun Instalasi Air Minum dengan nama *Regentschap WaterLeideng*, air bakunya diperoleh dari air bawah tanah di Desa Suci Kecamatan Manyar yang terletak ± 7 Km disebelah Barat Kota Gresik. Dalam perjalanan waktu pada tahun 1932 sumber air bakunya dikembangkan lagi dengan membangun 1 *BronCaptering* yang juga terletak di Desa Suci Kecamatan Manyar Gresik, debit air yang didistribusikan sampai tahun 1982 sebesar 30 liter/detik. Setelah Indonesia merdeka, pengelolaan air bersih diambil alih oleh Pemerintah Republik Indonesia, dimana Badan pengelolanya secara struktural berada dibawah Dinas Pekerjaan Umum Daerah Kabupaten Surabaya. Sehubungan dengan perubahan nama Kabupaten Surabaya menjadi Kabupaten Gresik, maka pada tahun 1972 berdasarkan Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Gresik Nomor iV/26/P tanggal 20 Juli 1972, telah diadakan penyempurnaan Lembaga Pengelola Air Bersih menjadi Perusahaan Saluran Air Minum (PSA) Kabupaten Daerah Tingkat II

Gresik dan strukturalnya masih berada dibawah jajaran Dinas Pekerjaan Umum.

Visi: Terwujudnya PDAM Giri Tirta dengan pelayanan prima untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat yang aman secara bertahap dan berkesinambungan.

Misi:

- a) Mewujudkan kinerja sesuai tata kelola perusahaan yang baik
- b) Meningkatkan kapasitas produksi dan rasio cakupan pelayanan
- c) Meningkatkan kuantitas, kualitas dan kontinuitas untuk mencapai pelayanan prima dengan tarif yang terjangkau
- d) Mewujudkan ZAMP (Zona Air Minum Prima) secara bertahap
- e) Meningkatkan kualitas SDM dan kesejahteraan pegawai
- f) Melaksanakan konservasi air sungai untuk menjaga kontinuitas debit air baku
- g) Memberikan kontribusi pada Pendapatan Asli Daerah.

**Tabel Data Jumlah Pelanggan PDAM Giri Tirta Kab. Gresik Tahun 2018-2020**

NO	TAHUN	JUMLAH PELANGGAN
1	2018	95.432
2	2019	99.545
3	2020	103.580

Sumber : Data dari Litbang PDAM Kab.Gresik

Tabel diatas merupakan tabel data jumlah pelanggan PDAM Kab. Gresik 3tahun terakhir, dimana terlihat jelas peningkatan jumlah pelanggan disetiap tahunnya kisaran 4.000 pelangan baru disetiap tahunnya. Pada tahun 2018 jumlah pelanggan sebanyak 95.432, ditahun berikutnya yaitu 2019 jumlah pelanggan menjadi 99.545 terjadi penambahan sebanyak 4.113 pelanggan atau sekitar 4,5%. Ditahun berikutnya yaitu 2020 jumlah pelanggan menjadi 103.580 terjadi penambahan sebanyak 4.035 pelanggan atau sekitar 4,5%. Tentunya penambahan pelanggan tersebut dari total semua wilayah pengguna PDAM Gresik yaitu Kecamatan Kebomas, Kecamatan Manyar, Kecamatan Duduk Sampeyan, Kecamatan Cerme, Kecamatan Balongpanggang, Kecamatan Benjeng, Kecamatan Driyorejo, Kecamatan Wringinanom, hal ini merupakan salah satu peluang PDAM Kab. Gresik untuk mengembangkan suatu keuntungan perusahaan itu sendiri.

#### A. Macam – macam Pelayanan

PDAM Giri Tirta tentunya mempunyai pelayanan yang cukup baik, berikut macam-macam pelayanan:

1. Pelayanan Pembayaran Tagihan
2. Pelayanan Pengaduan
3. Pelayanan Sambungan Baru
4. Pelayanan Penutupan Sementara
5. Pelayanan Penyambungan Kembali

#### B. Alur Pelayanan Pengaduan Pelanggan

Alur Pelayanan Pengaduan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik, meliputi:

1. Pelanggan membuat pengaduan ke call center yang ada di pusat atau pelanggan bisa membuat pengaduan langsung ke kantor Cabang
2. *Call center* menerima pengaduan dan melakukan pencatatan
3. *Call center* mengklasifikasi pengaduan sesuai subyek untuk diteruskan ke bagian/Cabang terkait
4. Cabang/Bagian terkait melakukan penanganan pengaduan dan menginformasikan kembali hasil penanganan kepada *call center*
5. *Call center* menerima informasi hasil penanganan pengaduan dan melakukan pengarsipan pengaduan pelanggan.
6. Pelanggan menyampaikan *feedback* apakah pengaduan mereka sudah tertangani dengan baik atau belum,

jika belum maka *call center* akan meneruskan kembali ke bagian/Cabang untuk tindak lanjutan

7. Jika pelanggan menyampaikan kepuasan, maka prosedur pengaduan pelanggan pun selesai.

Dari hasil analisis data di atas, peneliti menemukan bahwa sebenarnya PDAM Giri Tirta sudah menjalankan tugas serta fungsinya dalam menangani keluhan pelanggan. Pelayanan PDAM Giri Tirta dengan pelanggan memang berjalan dengan baik, akan tetapi pelanggan tetapi saja masih kurang puas terhadap pelayanan PDAM Giri Tirta. Hal ini jika dilihat melalui teori kualitas pelayanan yang tengah berlangsung antara pihak yang berhadapan langsung dengan pelanggan yaitu bagian pelayanan, memiliki motif dan pola tersendiri yang bertujuan untuk saling menerima saran atau masukan yang diinginkan. Terlebih untuk pelanggan yang mengadakan keluhannya melalui media online, pihak-pihak PDAM biasanya memberikan *feedback* yang cukup baik yaitu dengan membalas pengaduan tersebut, namun apabila pelanggan masih kurang puas dengan jawaban tersebut, maka secara langsung pelanggan akan diarahkan ke bagian pelayanan, guna mendapatkan penjelasan tentang solusi atas permasalahan tersebut.

Hubungan PDAM Giri Tirta dengan pelanggan apabila dilihat dari teori kualitas

pelayanan menurut Parasuraman dan analisis SWOT adalah sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*taingible*) dalam hal ini PDAM Giri Tirta sudah memberikan bentuk pelayanan yang cukup baik jika dilihat dari fasilitas pelayanan, kondisi dan tempat pelayanannya pun dinilai pelanggan cukup baik. Salah satu fasilitas pelayanannya yaitu melalui online, jadi mempermudah pelanggan untuk menyampaikan keluhan tanpa harus ke kantor cabang atau kantor pusat.
2. Keandalan (*reliability*) merupakan tolak ukur dari sisi pegawai sebagai mana dari hasil peneliti keandalan dibagi menjadi 2 yaitu:
  - a. Prosedur atau proses pelayanan diberikan oleh PDAM Giri Tirta selama ini tidak dipermasalahkan pelanggan secara umum. Maka dari itu menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan mudah dimengerti oleh konsumen.
  - b. Efisiensi Pelayanan PDAM Giri Tirta peneliti menemukan hal yang berbeda di setiap pelanggan dikarenakan faktor wilayah yang juga mempengaruhi tingkat efisiensi pelayanan. Sebagai contoh keluhan masalah debit air yang rendah, disisi lain pegawai sudah memperbaiki keluhan tersebut namun hasilnya tidak ada dikarenakan memang faktor

- tanah yang naik turun sehingga timbul masalah rendahnya debit air, jika tanah itu datar atau normal mungkin keluhan tersebut bisa teratasi tanpa membutuhkan waktu yang lama.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), daya tanggap yang diberikan oleh pegawai sangat kurang sehingga warga menilai setiap permasalahan yang dialami tidak dapat diselesaikan dengan baik hingga saat ini. Setiap kali pengaduan pelanggan merasa cemas karena respon pegawai yang kurang memuaskan sehingga menyebabkan citra perusahaan yang kurang baik dalam hal daya tanggap. Hal ini yang tentunya menjadi patokan PDAM Giri Tirta untuk memperbaiki kualitas SDM dalam memberikan respon kepada pelanggan.
  4. Jaminan (*Assurance*), Jika diukur dari biaya PDAM Giri Tirta tidak pernah meminta biaya selama perbaikan yang merupakan memang kesalahan tersebut dari pihak PDAM Giri Tirta, karena semua biaya sudah termasuk asuransi pemasangan yang dibayar ketika awal pemasangan setelah itu tidak ada biaya-biaya lagi. Jaminan waktu sering kali PDAM Giri Tirta memberikan waktu 1x24 dalam mengatasi keluhan pelanggan, bisa jadi lebih dikarenakan faktor teknis yang minim.
  5. Empati (*empathy*), sesuai hasil penelitian bahwa sikap empati Pegawai PDAM Giri Tirta sangat kurang, sehingga masyarakat banyak mengeluh. Berdasarkan uraian di atas bahwa sikap empati atau kepedulian dan daya tanggap dari pegawai dalam menyelesaikan permasalahan di lapangan masih jauh dari harapan pelanggan yaitu memiliki sikap kepedulian yang tinggi agar tidak merugikan atau mengecewakan pelanggan. Mulai dari respon pegawai, tingkat kualitas kelayakan air, tingkat debit air yang semestinya perlu dan sangat perlu untuk diperbaiki, karena secara umum masyarakat yang bermasalah dengan distribusi atau tidak mendapatkan air.
- Jika dilihat dari hasil tersebut kualitas pelayanan masih perlu diperbaiki karena tingkat keluhan pelanggan masih banyak terjadi yang tidak sesuai harapan pelanggan. Tidak hanya berhenti disitu peneliti mencoba menganalisis kembali kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman dari hasil uji teori tersebut guna untuk menciptakan/membuat strategi sebagai peningkatan kualitas pelayanan.
- Kekuatan**
- PDAM Giri Tirta masih mempunyai kekuatan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya selain itu untuk

mengembangkan perusahaan menjadi lebih baik lagi Kekuatan yang dimiliki yaitu sumber kebutuhan pokok, mempunyai 2 (dua) layanan pengaduan offline dan online, dan peningkatan pelanggan disetiap tahunnya.

### ***Kelemahan***

PDAM Giri Tirta juga masih memiliki kelemahan yang merupakan juga penghambat peningkatan kualitas pelayanan diantaranya yaitu sistem informasi layanan pengaduan belum berfungsi secara optimal, tidak mempunyai satu wadah layanan pengaduan sehingga data pengaduan tidak terkumpul menjadi satu, sikap daya tanggap oleh petugas layanan yang kurang, kurangnya jumlah tenaga teknis, kualitas air dan debit air.

### ***Peluang***

Sesuatu yang mungkin terjadi untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti halnya tidak ada pesaing dari PDAM Giri Tirta sehingga kemungkinan besar tingkat pelanggan akan semakin tinggi mengingat air merupakan kebutuhan pokok sehari-hari selain itu tidak adanya tambahan biaya ketika ada kerusakan/perbaikan dan penambahan jumlah pasokan air dari umbulan dan BGS ini juga sebuah peluang yang mungkin bisa menurunkan tingkat keluhan pelanggan peluang untuk pelanggan mendapatkan jatah air yang maksimal.

### ***Ancaman***

Setiap perusahaan pasti mempunyai ancaman tersendiri untuk mengembangkan

perusahaan tersebut. Diantaranya ancaman PDAM Giri Tirta yaitu dari sikap pegawai yang kurang baik dan cepat dalam menangani keluhan pelanggan hal ini yang menyebabkan tingkat komplain tinggi yang membuat citra perusahaan jadi kurang baik. Ancaman lainnya yaitu pencurian air, pemasangan ilegal hal ini terjadi karena kurangnya tenaga teknis lapangan sehingga kontrol lapangan kurang efektif hal tersebut tentunya menjadi ancaman bagi PDAM Giri Tirta karena menyebabkan kerugian.

Dari hasil tersebut peneliti membandingkan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Agrifa Maser, Willy Tri Hardianto, Firman Firdaus Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi (2017) dimana Strategi peningkatan kualitas air bersih di bagi menjadi 3 aspek penting aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan. Adapun faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas air bersih di Kota Batu adalah Pada PDAM hubungan kerjasama yang baik antar pegawai PDAM Batu sangat diutamakan karena untuk melayani semua pelanggan. Sedangkan Faktor Penghambat dalam peningkatan kualitas air bersih Kota Batu adalah Sekarang ini Kota Batu sedang mengadakan pelebaran jalan sehingga mengganggu jalannya pendistribusian air bersih ke pelanggan.

Menurut penelitian terdahulu oleh RTS. Ida Maryan (2019) Strategi Perusahaan

Daerah Air Minum Tirta Mayang dalam meningkatkan kualitas air bersih di Kota Jambi yaitu:

1. Melakukan pengurasan *dan back wash reservoir* secara berkala untuk menjaga agar tingkat kekeruhan air sesuai dengan ambang batas yang dipersyaratkan.
2. Melakukan pemeriksaan secara berkala terhadap kualitas air yang dihasilkan oleh PDAM di Laboratorium milik PDAM Tirta Mayang Kota Jambi, serta Dinas Kesehatan Kota Jambi dan melaksanakan rekomendasi dari hasil pemeriksaan tersebut dengan segera.
3. Melakukan *flushing* secara berkala pada pipa transmisi dan distribusi untuk mengurangi endapan yang ada.
4. Penggunaan bahan kimia sesuai ketentuan.
5. Progam dan Rencana Kerja Perusahaan Bidang Pemasaran
6. Program dan Rencana Kerja Perusahaan Bidang Operasional.
7. Progam dan Rencana Kerja Bidang SDM.
8. Melengkapi Sarana dan Prasarana
9. Penambahan Pegawai (SDM) Berkualitas

Dimensi	Interpretasi
1. Bukti Langsung	a. Fasilitas Pelayanan online dan offline . Sehingga mempermudah akses pelanggan dalam pengaduan. b. Tempat pelayanan dinilai pelanggan cukup baik.
2. Keandalan	a. Prosedure pelayanan mudah dimengerti pelanggan. b. Belum efisien dalam menangani berbagai macam keluhan pelanggan jika dilihat dari tingkat kesulitan pengerjaan hingga sedikit memperpanjang waktu penyelesaiann.
3. Daya Tanggap	a. Respon pegawai kurang memuaskan saat pengaduan online ataupun offline b. Keluhan tidak bisa langsung diatasi menunggu batas waktu yang tidak pasti .
4. Jaminan	a. Tidak ada biaya tambahan dalam perbaikan . b. Memberikan waktu 1x24 jam dalam mengatasi keluhan pelanggan.
5. Empati	a. Sikap empati pegawai sangat kurang .
6. Kekuatan	a. Kategori perusahaan sumber kebutuhan pokok b. Dibutuhkan oleh masyarakat sehingga peningkatan jumlah pelanggan disetiap tahunnya.
7. Kelemahan	a. Sistem informasi layanan pengaduan belum berfungsi secara optimal b. Tidak mempunyai wadah layanan pengaduan sehingga data pengaduan tidak terkumpul menjadi satu. c. Sikap Daya Tanggap yang kurang d. Kualitas Air dan Debit Air
8. Peluang	a. Tidak ada pesaing b. Tidak adanya ttambahan biaaya c. Penambahan pemmasok air

9. Ancaman	a. Sikap pegawai yang kurang baik b. Pencurian Air c. Pemasangan ilegal d. Tata kelola yang perlu diperhatikan
------------	---

Sumber: hasil olah peneliti (2021)

Dari hasil analisis diatas terdapat 5 (lima) Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik, dari hasil tersebut penulis merujuk kembali untuk memberikan rekomendasi strategi peningkatan kualitas pelayanan disetiap point-pointnya.

1. Menciptakan *automating quality*.

Kurangnya SDM mungkin juga menjadikan sebuah masalah, namun bannyaknya SDM tapi kurang efisien dalam bekerja juga menjadikan masalah. Disini perusahaan harus memilah/ menimbang mengenai SDM yang memang diperlukan. *Controlling* itupun perlu, sebagai contoh perusahaan wajib adanya absensi kerja, penilaian kinerja

pegawai, sanksi apabila pegawai lalai dalam menjalankan tugas/kerja.

2. Mengembangkan/Mengupgrade sistem informasi pelayanan

Sistem informasi kualitas pelayanan merupakan sebuah sistem yang mengintegrasikan berbagai macam ancaman riset secara sistematis dalam hal mengumpulkan dan menyebarkan kepada publik informasi kualitas yang valid untuk mendukung pengambilan keputusan. Informasi yang dibutuhkan meliputi segala aspek yaitu, data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan, pelanggan, dan *competitor*. Dengan adanya strategi mengembangkan/mengupgrade sistem informasi diharapkan bisa memperbaiki kualitas pelayanan yang sebelumnya. mengembangkan dengan cara memperluas jaringan sistem informasi layanan, dengan meriset ulang website dan menciptakan sebuah aplikasi atau sistem tersendiri untuk layanan pengaduan guna mengetahui tingkatan atau skala pengaduan disetiap bulan dalam setahun sehingga dapat mempermudah perbaikan disetiap permasalahan yang banyak dikeluhkan pelanggan, tidak hanya sistemnya saja yang perlu dikembangkan namun SDM-nya pun juga berpengaruh sebagai

pengguna/pelaksananya sistem tersebut. Tidak lagi secara manual namun bisa disistemkan tentunya mempermudah pegawai juga dalam bekerja. Mengembangkan SDM disini bisa dengan cara pelatihan kerja, seminar kerja atau sebagainya.

3. Mendidik konsumen tentang layanan pengaduan.

Dalam hal ini pelanggan dibantu untuk memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan perusahaan, membantu pelanggan untuk mengetahui bagaimana menggunakan suatu layanan serta mengetahui prosedur-prosedur pelayanan perusahaan. Melakukan penyuluhan untuk menyampaikan aspirasi pelanggan dan memberikan informasi yang jelas dan akurat supaya pelanggan bisa bersikap bijak dalam menyampaikan keluhannya, sehingga tidak mempengaruhi pelanggan lain untuk menyampaikan pengaduan yang kurang bijak atau kurang etis kemungkinan besar dengan cara tersebut bisa mengurangi nilai negatif pelanggan pada pihak PDAM.

4. Menumbuhkembangkan budaya kualitas

Sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus merupakan Budaya kualitas

(*quality culture*). Filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dengan peningkatan kualitas yang merupakan bagian dari kualitas tersendiri. Pengembangan suatu program yang terkoordinasi dan diawali dengan proses seleksi dan pengembangan karyawan merupakan upaya menumbuhkembangkan budaya kualitas

5. Penambahan pegawai (SDM) teknisi berkualitas

Direkomendasikan untuk penambahan pegawai khusus teknisi dikarenakan kurangnya pegawai tersebut menimbulkan sebuah masalah yang menyebabkan kurang puasnya pelanggan terhadap petugas lapangan. Namun penambahan pegawai teknisi diharapkan tidak asal-asalan dalam menerima pegawai tersebut. Tentunya harus melewati berbagai macam tahap seleksi, tak hanya seleksi pegawai pun harus mendapatkan pelatihan khusus guna menjadikan teknisi yang berkualitas.

## PENUTUP

### Simpulan

Simpulan penelitian ini antara lain:

1. Kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Kab. Gresik ialah:

- a. Kekuatan: Disediakan layanan online sehingga tanpa perlu datang ke kantor, penambahan jumlah pelanggan, fasilitas pengaduan yang cukup, Sumber kebutuhan pokok.
- b. Kelemahan: Sistem informasi layanan pengaduan belum berfungsi secara optimal, tidak mempunyai satu wadah layanan pengaduan sehingga data pengaduan tidak terkumpul menjadi satu, Kurangnya SDM Teknisi, Kualitas Air & Debit Air.
- c. Peluang: Tidak ada daya saing dari pihak swasta, Tidak ada biaya tambahan selama perbaikan, penambahan Pemasok Air dari Umbulan dan BGS.
- d. Ancaman: *Slowrespon* layanan pengaduan membuat tingkat komplain semakin tinggi, Kurang kontrol petugas teknis sehingga terjadi pencurian air yang membuat PDAM merugi.

2. Rekomendasi strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Kab. Gresik:

- a. Menciptakan *automating quality*.  
Rekomendasi: perusahaan wajib adanya absensi kerja, penilaian kinerja pegawai, sanksi apabila pegawai lalai dalam menjalankan tugas/kerja.

- b. Mengembangkan/Mengupgrade sistem informasi layanan pelayanan.  
Rekomendasi: Mengembangkan dengan cara memperluas jaringan sistem informasi layanan, dengan meriset ulang website dan menciptakan sebuah aplikasi atau sistem tersendiri. Mengembangkan SDM disini bisa dengan cara pelatihan kerja, seminar kerja atau sebagainya.
- c. Mendidik konsumen tentang layanan pengaduan.  
Rekomendasi: melakukan penyuluhan untuk menyampaikan aspirasi pelanggan dan memberikan informasi yang jelas dan akurat.
- d. Menumbuhkembangkan budaya kualitas.  
Rekomendasi: proses seleksi dan pengembangan karyawan
- e. Penambahan pegawai (SDM) teknis berkualitas.  
Rekomendasi: seleksi dan pelatihan khusus.

### Saran

Dibuatkan sebuah sistem informasi yang valid dan lengkap guna tidak meresahkan pelanggan serta memperbaiki sikap respon kepada pelanggan untuk mengurangi tingkat keluhan pelanggan, penambahan sumber

daya manusia dibagian lapangan untuk mempercepat proses perbaikan keluhan pelanggan di lapangan, serta perbaikan tata kelola perusahaan untuk perkembangan perusahaan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman Ubaidah (2020). "LSM Genpatra adukan pelayanan PDAM Giri Tirta ke DPRD Gresik". sumber <https://bangsaonline.com/berita/74990/lsm-genpatra-adukan-pelayananpdam-giri-tirta-ke-dprd-gresik>, publikasi hari rabu, 03 Juni 2020. diakses pada hari rabu, 25 November 2020 pukul 08.32 wib
- Agrifa Maser, Willy Tri Hardianto, Firman Firdaus. 2017. "Strategi PDAM Dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih Untuk Menunjang Pembangunan Di Kota Wisata Batu" Jurnal Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi. JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 6 Nomor 2. Sumber: <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/530> diakses pada hari rabu, 25 November 2020 pukul 08.38 wib.
- Akhmad Farsyah Nuddin. 2011. "Strategi Pelayanan PDAM Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan" Skripsi Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya. Sumber: <https://repository.unair.ac.id/16685/> diakses pada hari rabu, 25 November 2020 pukul 07.32 wib
- Cut Rima Melati. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh" Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar – Raniry Darussalam – Banda Aceh Sumber:

- <https://repository.arraniry.ac.id/id/eprint/7402/2/Cut%20Rima%20Melati.pdf> diakses pada hari rabu, 25 November 2020 pukul 08.32 wib
- Efrem Siregar 2019. Ma'ruf Amin : PDAM rugi karena tarif air bersih rendah Sumber:  
<https://www.cnbcindonesia.com/news/20191202221009-4-119766/maruf-amin-pdam-rugi-karena-tarif-air-bersih-rendah>, diakses pada hari rabu, 25 November 2020 pukul 08.32 wib .
- Erwin Hutapea. 2019. Kebocoran PDAM seluruh Indonesia tembus 33,16% Sumber:  
<https://properti.kompas.com/read/2019/02/01/094859421/kebocoranpdam-seluruh-indonesia-tembus-3316-persen>, diakses pada hari rabu, 25 November 2020 pukul 20.17 wib.
- Muhammad Taufiq. 2020.. Sudah sepekan air PDAM Gresik keruh, warga tak dapat kompensasi, diakses dari <https://jatim.suara.com/read/2020/10/29/174212/sudahsepekan-air-pdam-gresik-keruh-warga-tak-dapat-kompensasi> diakses pada hari rabu, 25 November 2020 pukul 11.32 wib
- Nurul Aliah. 2016. “ Strategi Peningkatan Pelayanan Melalui Website Pada UPT-P2T BKPM Provinsi Sulawesi Selatan” Skripsi FISIP Universitas Hasanuddin. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8211/1/PDF%20ARTIKEL%20JUMI.pdf> diakses pada hari rabu, 25 November 2020 pukul 09.29 wib
- Peraturan Daerah Kabupaten Gresik No 16 Tahun 2015 tentang “Penyertaan Modal Pemerintah Daerah Kepada Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik”
- Salusu. 2015. “ Pengambilan Keputusan Stratejik”. Jakarta: Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rangkuti Freddy. 2003. Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis Untuk Menghadapi Abad 21. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,
- RTS.Ida Maryan. 2019. “Strategi PDAM Dalam Meningkatkan Kualitas Air Bersih Untuk Menunjang Kesehatan Masyarakat (Studi Pada Kantor PDAM Tirta Mayang Kota Jamb)”. Skripsi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Sumber: <http://repository.uinjambi.ac.id/1679/> diakses pada hari rabu, 25 November 2020 pukul 09.17 wib
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik