

Optimalisasi Kebijakan Publik Dalam Mendukung Layanan PDAM Surya Sembada Untuk Pertumbuhan Kota Surabaya

Khurri'in Nabila

UIN Sunan Ampel Surabaya

Jl. Ahmad Yani No.117, Jemur Wonosari, Kec. Wonocolo, Surabaya, Jawa Timur 60237

*Email Korespondensi: 08040421152@student.uinsby.ac.id

Abstract – *The availability of adequate and sustainable clean water is one of the crucial aspects in supporting healthy and sustainable urban growth. PDAM Surya Sembada, as the main provider of clean water in the city of Surabaya, faces challenges in maintaining the quality and distribution of water amidst rapid urbanization. This study aims to analyze the effectiveness of public policies that have been implemented by the Surabaya city government in supporting the operations of PDAM Surya Sembada, as well as their impact on sustainable growth in the region. In compiling this article, the author uses a qualitative research method, which in this method is used to study services to the community, especially customers of PDAM Surya Sembada in Surabaya City. However, challenges remain, especially related to increasing public awareness and funding for new technologies. Therefore, this article recommends further adjustments to water tariff policies, increased coordination between institutions, and more intensive public education to ensure long-term sustainability in clean water management in Surabaya.*

Keywords: *Public Policy; Clean Water Management; Service Improvement*

Abstrak – Ketersediaan air bersih yang memadai dan berkelanjutan merupakan salah satu aspek krusial dalam mendukung pertumbuhan perkotaan yang sehat dan berkelanjutan. PDAM Surya Sembada, sebagai penyedia utama air bersih di kota Surabaya, menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas dan distribusi air di tengah pesatnya urbanisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kebijakan publik yang telah diterapkan oleh pemerintah kota Surabaya dalam mendukung operasional PDAM Surya Sembada, serta dampaknya terhadap pertumbuhan berkelanjutan di wilayah tersebut. Dalam penyusunan artikel ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, yang dimana dalam metode ini digunakan dalam mengkaji layanan pada masyarakat khususnya pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Namun, tantangan tetap ada, terutama terkait dengan peningkatan kesadaran masyarakat dan pendanaan untuk teknologi baru. Oleh karena itu, artikel ini merekomendasikan penyesuaian lebih lanjut pada kebijakan tarif air, peningkatan koordinasi antar lembaga, serta edukasi masyarakat yang lebih intensif untuk memastikan keberlanjutan jangka panjang dalam pengelolaan air bersih di Surabaya.

Kata Kunci: Kebijakan Publik; Pengelolaan Air Bersih; Peningkatan Pelayanan

Pendahuluan

Air bersih merupakan kebutuhan mendasar yang memengaruhi kualitas hidup masyarakat dan menjadi salah satu indikator penting dalam pembangunan berkelanjutan.

Sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia, Surabaya menghadapi tantangan besar dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi penduduknya yang terus meningkat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Surya Sembada Kota Surabaya, sebagai penyedia layanan air bersih utama, memiliki tanggung jawab untuk memastikan ketersediaan dan distribusi air bersih secara efisien, merata, dan berkelanjutan.

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) milik Pemerintah Kota Surabaya yang mempunyai bisnis utama yaitu untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat di wilayah Kota Surabaya. Pengelolaan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya berpedoman pada Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 2 tahun 2009 sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 13 tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 2 tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (*Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 13 Tahun 2014*, 2014). Ruang lingkup bisnis dan usaha PDAM Surya Sembada Kota Surabaya meliputi produksi, distribusi, operasional, pelayanan, serta pemeliharaan infrastruktur air bersih di wilayah Kota Surabaya. Dalam perkembangannya, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki perluasan wilayah bisnis yang meliputi sebagian wilayah Kab. Pasuruan, Kab. Sidoarjo, dan Gresik.

Memiliki sejarah panjang sebagai perusahaan daerah yang telah melayani kebutuhan air masyarakat Kota Surabaya dan sekitarnya kurang lebih 51 tahun ini. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah membuktikan sebagai satu dari sedikit perusahaan air minum di Indonesia yang konsisten dalam menjamin pemenuhan kebutuhan air, sampai dengan pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk di Kota Surabaya maka jumlah dan kualitas pelayanan air yang dibutuhkan juga semakin meningkat. Sehingga, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan secara profesional. Pada tahun

2023 PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah menetapkan rangkaian program-program strategis, diantaranya yaitu Harmonisasi Tarif, pemenuhan kebutuhan air dengan Cakupan Layanan 100%, serta Pemerataan Tekanan (2mka/24 jam), investasi strategis berupa rehabilitasi pipa sepanjang 142 km, pembangunan infrastruktur reservoir Mbah Ratu, sampai dengan upaya Pengendalian *Non-Revenue Water* (NRW) (*Laporan Tahunan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya*, 2023).

Namun, dalam pelaksanaan tugasnya, PDAM Surya Sembada tetap dihadapkan berbagai permasalahan seperti tingginya tingkat kehilangan air (*non-revenue water*), pertumbuhan kebutuhan yang melampaui kapasitas layanan, serta kompleksitas pengelolaan sumber daya air di tengah tantangan urbanisasi dan perubahan iklim. Selain itu, keterbatasan anggaran dan regulasi yang belum sepenuhnya mendukung juga menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip pelayanan publik ke dalam kebijakan operasional, PDAM dapat memberikan layanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, memastikan keberlanjutan sumber daya air, serta mendukung pencapaian target pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*).

Sehingga peningkatan cakupan layanan tahun 2023 juga diikuti dengan peningkatan pada jumlah pelanggan, dimana pada akhir tahun 2023 bahkan mencapai 120,18% dari target tahun 2023. Program strategis master meter juga terus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan air bersih komunal bagi masyarakat yang secara administratif tidak dapat dilayani oleh PDAM. Pada aspek pelayanan, selain prestasi 100% cakupan layanan, PDAM juga telah melakukan pergantian meter air sebanyak 53.511 meteran atau meningkat 11,38% jika

dibandingkan dengan tahun sebelumnya atau lebih banyak dibandingkan target 2023 yang sebesar 50.000 meter (*Laporan Tahunan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, 2023*).

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya juga terus beradaptasi dengan sangat baik dalam menghadapi era disrupsi teknologi informasi. Sehingga perlunya kebijakan publik ini bertujuan untuk mengoptimalkan kualitas layanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan langkah digitalisasi layanan melalui pengembangan aplikasi CIS (*Customer Information System*) yang dapat memudahkan pelanggan untuk memonitor aduan, melakukan pembayaran rekening dan pencatatan meter air secara mandiri. Apresiasi kami semakin tinggi dengan adanya kemudahan layanan bagi pelanggan yang didukung dengan konektivitas dengan pihak perbankan, serta e-commerce. Pencapaian kinerja operasional tersebut merupakan rangkaian target sekaligus harapan bagi PDAM untuk dapat "2023 semua terlayani". (*Laporan Tahunan 2023 PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, 2023*)

Dengan demikian, PDAM Surya Sembada juga berpijak pada hasil evaluasi pelaksanaan program tahunan, maka arah kebijakan program kerja PDAM yang menjadikan peningkatan dan perluasan pelayanan air bersih bagi masyarakat sebagai program utama. Selain itu PDAM juga senantiasa berupaya menjunjung tinggi penerapan tata kelola yang baik sesuai dengan lima prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi dan keadilan. Namun, tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan dan distribusi air bersih terus meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk dan urbanisasi yang pesat. Sehingga kebijakan publik berperan penting dalam menciptakan kerangka kerja

yang mendukung optimalisasi layanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Sehingga perlunya implementasi dari kebijakan yang inklusif dan berbasis data menjadi kunci dalam menjawab tantangan yang dihadapi oleh PDAM ditengah pertumbuhan penduduk dan urbanisasi yang terus berkembang. Hal ini penulisan artikel ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kebijakan publik yang ada saat ini dapat dioptimalkan untuk mendukung kinerja PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam menyediakan air bersih di Surabaya. Selain itu akan dibahas pula langkah-langkah yang telah diambil, serta rekomendasi kebijakan yang dapat diimplementasikan guna mencapai tujuan pertumbuhan berkelanjutan di Kota Surabaya. Hal ini juga diharapkan untuk memenuhi hak masyarakat atas air dan memberikan manfaat yang nyata bagi kesejahteraan masyarakat Kota Surabaya secara keseluruhan.

Oleh karena itu, optimalisasi kebijakan publik diperlukan untuk memperkuat kapasitas operasional dan pengelolaan PDAM dalam menghadapi tantangan tersebut. Kebijakan publik yang efektif tidak hanya akan mendukung peningkatan kualitas layanan PDAM, tetapi juga berkontribusi pada terciptanya akses yang lebih adil dan berkelanjutan bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan publik yang diterapkan dalam mendukung layanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi strategis yang dapat menjadi landasan dalam pengambilan keputusan kebijakan di masa mendatang.

Kerangka Teori Kebijakan Publik

Kebijakan menurut Sahya Anggara (2014) diartikan sebagai suatu rangkaian keputusan yang saling memiliki hubungan

yang diterbitkan oleh badan dan pejabat-pejabat pemerintah. Sedangkan menurut Said Zainal Abidin (2019) kebijakan adalah suatu keputusan yang dibuat oleh pemerintah atau lembaga yang berwenang untuk memecahkan masalah atau mewujudkan tujuan yang diinginkan. Sehingga kedua pendapat ini dapat diartikan bahwa Kebijakan adalah sebuah keputusan pemerintah, bukan saja dalam arti government yang hanya menyangkut aparatur Negara, melainkan pula government yang menyentuh pengelolaan publik. Kebijakan sengaja disusun dan dirancang untuk membuat perilaku orang banyak yang dituju (kelompok target) menjadi terpola sesuai dengan bunyi dan rumusan kebijakan tersebut (Marzali, 2015).

Berdasarkan berbagai definisi kebijakan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kebijakan pada dasarnya mencakup pertanyaan-pertanyaan seperti: *what, why, who, where*, dan *how*. Pertanyaan-pertanyaan ini berkaitan dengan masalah yang dihadapi oleh lembaga-lembaga pengambil keputusan yang mencakup isi kebijakan, prosedur yang ditetapkan, strategi, serta waktu pelaksanaan dan penerapan keputusan. Selain itu, istilah kebijakan umumnya lebih sering digunakan dalam konteks tindakan-tindakan pemerintah dan perilaku Negara secara umumnya (Jones, 1991).

Sedangkan kata “publik” dalam kebijakan publik dapat diartikan sebagai umum, rakyat, masyarakat, Negara, dan pemerintahan. Begitu banyak makna yang terkandung dalam kata publik beragam namun tersirat satu hal yang penting yaitu dalam kata publik harus berkaitan dengan kepentingan publik, kepentingan umum, kepentingan rakyat, atau kepentingan masyarakat. Karena itulah *public policy* tidak diartikan sebagai kebijakan Negara melainkan kebijakan publik, sebab *public policy* harus berorientasi pada kepentingan

publik. Sehingga dapat diartikan, Kebijakan publik adalah sebuah keputusan yang dibuat oleh pemerintah sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan negara yang bersangkutan.

Menurut (Wibawa, 2011) bahwa tujuan kebijakan publik adalah membentuk keseimbangan dalam kehidupan bermasyarakat, sebagai penyeimbang maka kebijakan publik dituntut harus memberikan rasa adil bagi semuanya. Dalam berbagai permasalahan yang ada dimasyarakat kebijakan publik juga memiliki manfaat untuk menjelaskan berbagai fenomena kehidupan masyarakat secara lebih rasional dan legal. Sehingga kebijakan publik dikatakan sukses apabila kenyataan dilapangan memperlihatkan fakta sesuai keinginan, dalam memenuhi kebijakan publik yang bersifat realistik dan jelas yang diketahui oleh masyarakat.

Sehingga perlunya implementasi atau pelaksanaan kebijakan publik yang merupakan tahap di mana kebijakan yang telah dirumuskan, diangkat, dan dilaksanakan oleh berbagai pihak yang terlibat seperti pemerintah, lembaga terkait, dan masyarakat. Proses ini mencakup aturan, regulasi, program, dan tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh kebijakan tersebut. Tanpa suatu implementasi, suatu kebijakan yang telah dirumuskan akan sia-sia. Oleh karena itu, implementasi kebijakan mempunyai kedudukan yang penting di dalam kebijakan publik.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik ini merupakan layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan bersama. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan publik memiliki peran strategis sebagai sarana untuk mewujudkan tujuan negara, yakni

melindungi segenap bangsa dan memberikan keadilan sosial. Pelayanan publik mencakup berbagai bidang, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, dan penyediaan air bersih, yang merupakan hak dasar warga negara sebagaimana diatur dalam konstitusi. Pelayanan publik juga selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang ataupun instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Selain itu, pemerintah perlunya memperkuat kerjasama dengan sektor swasta dan masyarakat sipil dalam membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien. Melalui kemitraan dan kerjasama ini, pemerintah dapat memanfaatkan sumber daya dan pengalaman dari sektor swasta dan masyarakat sipil untuk memperbaiki pelayanan publik yang ada dan membangun layanan publik yang baru. Pelayanan publik yang baik, inovatif dan efisien dapat membangun kepercayaan masyarakat pada pemerintah dan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Santoso et al., 2021).

Oleh karena itu pemberian pelayanan publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk mengurangi dan bahkan bisa menghilangkan kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan adanya pembangunan pelayanan publik yang baik, inovatif, dan efisien, pemerintah Indonesia harus berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik, serta memperkuat partisipasi dan kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Hal ini dapat dilakukan dengan mengambil langkah konkret dalam reformasi birokrasi, memperkuat kerjasama dengan sektor swasta dan masyarakat sipil, memperkuat pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik, dan mengembangkan kebijakan yang mendukung pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital (Rahmadi, 2023). Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan reformasi birokrasi, termasuk memperbaiki tata kelola dan sistem manajemen pegawai. Dalam hal ini, pemerintah perlu melakukan evaluasi dan reformasi terhadap sistem rekrutmen, pelatihan, penilaian, dan pengembangan karir pegawai pemerintah, serta memberikan insentif dan penghargaan bagi pegawai yang berhasil meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik. Selain itu, perlunya partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik dapat meningkatkan relevansi dan penerimaan terhadap layanan yang diberikan. Pelibatan ini juga memungkinkan pemerintah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik, konsep good governance juga memainkan peran penting. Prinsip-prinsip seperti partisipasi, akuntabilitas, transparansi, dan efektivitas menjadi dasar pengelolaan pelayanan publik yang berkelnajuta. Dengan mengintegrasikan teori-teori pelayanan publik ini, pemerintah diharapkan mampu memberikan layanan yang lebih baik, memenuhi kebutuhan masyarakat, dan mendorong pembangunan yang inklusif.

Dalam kaitannya dengan pelayanan air bersih, kualitas layanan publik sangat bergantung pada kebijakan pemerintah, efisiensi institute penyedia layanan, dan kepuasan pengguna. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya terkait dengan aksesibilitas layanan, tetapi juga keadilan dalam distribusi, kelangsungan pasokan, dan keterjangkauan biaya.

Metodologi

Dalam penyusunan penelitian ini ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, yang dimana dalam metode ini digunakan dalam mengkaji layanan pada masyarakat khususnya pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Metode ini didasarkan pada pendekatan yang menekankan pemahaman mendalam terhadap perspektif, pengalaman, dan sikap subjektif dari berbagai pihak terkait. Penelitian ini melibatkan identifikasi informan yang relevan, seperti pengawas PDAM, perwakilan PDAM yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait dengan layanan dan kebijakan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi, serta di dapat dari berbagai sumber seperti studi literatur, di mana penulis menggali pemahaman mereka terhadap implementasi dan dampak kebijakan dalam pelayanan tersebut. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini, penelitian bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang aspek-aspek kualitatif yang terkait dengan kualitas pelayanan, serta memberikan wawasan yang berharga untuk penyusunan kebijakan yang lebih efektif dan berkelanjutan dalam mendukung kinerja PDAM Surya Sembada Kota Surabbaya dalam menyediakan air bersih di Surabaya.

Hasil dan Pembahasan

Dalam pembahasan ini dijabarkan hasil penelitian dengan mewawancarai narasumber lalu melaksanakan observasi. Kualitas pelayanan yang merupakan pengharapan peningkatan kesempurnaan dan hal tersebut dikendalikan hanya untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas yaitu jasa yang diharapkan dan dipersepsikan. Penerapannya yaitu baik atau buruknya kualitas jasa yang didapatkan pelanggan tergantung kemampuan penyedia layanan dalam pemenuhan harapan dengan konsisten. Maka dari itu Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada Surabaya kepada Publik.

Pelayanan publik ini sendiri merupakan suatu aktivitas memberikan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang mempunyai keperluan terhadap suatu organisasi atau instansi tersebut yang mengacu pada peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Vira Pristikawati, 2016). Memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat merupakan kewajiban dan tanggung jawab bagi seluruh pegawai. Maka dari itu setiap pegawai wajib memiliki pengetahuan dan menguasai bagaimana cara memberikan pelayanan yang profesional, efektif, dan efisien sehingga pegawai dapat menunjukkan bahwa dirinya ahli di dalam bidang manajemen pelayanan publik.

Perusahaan Daerah air minum ini merupakan salah satu perusahaan monopoli yang harus bekerja keras dalam mengejar target pelayanan. Dalam hal ini PDAM Surya Sembada Kota Surabaya diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam penyediaan air minum yang bersih dan berkualitas untuk masyarakat. Maka peningkatan kualitas pada pelayanan ini diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Sehingga untuk meningkatkan kualitas PDAM Surya

Sembada Kota Surabaya perlu diberikan standar normal yang ditetapkan agar pelayanan publik bisa tercapai dengan baik.

Melihat ruang lingkup bisnis dan usaha PDAM Surya Sembada Kota Surabaya meliputi produksi, distribusi, operasional, pelayanan, serta pemeliharaan infrastruktur air bersih di wilayah Kota Surabaya. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sendiri merupakan perusahaan yang berfokus pada penyediaan layanan air bersih bagi warga Kota Surabaya. Sehingga Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya memiliki relevansi yang sangat penting sebagai penyedia layanan publik terhadap kesejahteraan masyarakat dan perekonomian daerah Kota Surabaya. PDAM Surya Sembada bertanggung jawab atas penyediaan air bersih bagi penduduk Kota Surabaya. Ketersediaan air bersih yang memadai sangat penting bagi kesejahteraan masyarakat, baik untuk kebutuhan sehari-hari maupun untuk kegiatan ekonomi seperti pertanian, industri, dan perdagangan (Aisyah, 2020). Ketersediaan air bersih yang stabil mendukung pertumbuhan ekonomi di Kota Surabaya. Industri dan usaha-usaha kecil dapat beroperasi secara efisien dengan pasokan air yang memadai. Hal ini juga membantu meningkatkan produktivitas dan daya saing ekonomi daerah.

Dalam meningkatkan pelayanan dan kinerja PDAM Surya Sembada Kota Surabaya secara langsung perlu adanya pengendalian dan pengawasan seluruh komponen secara optimal. Namun kepadatan penduduk di Kota Surabaya menyebabkan banyak ditemukannya kasus krisis air bersih. Masih ditemukan banyak masyarakat yang masih belum memperoleh air bersih disebabkan karena kualitas air yang disalurkan masih rendah. Jumlah populasi penduduk yang meningkat di Surabaya juga berdampak pada jumlah pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mengalami

kenaikan pada setiap tahun. Dengan seiring meningkatnya jumlah pelanggan, terdapat berbagai hambatan atau kendala dalam penggunaannya. Beberapa kendala yang dialami oleh pelanggan yaitu mengenai biaya tagihan pelanggan yang membengkak, air keruh dan bau, serta air tidak keluar. Adanya kendala yang dikeluhkan oleh pelanggan menyebabkan dibutuhkan wadah guna menampung keluhan-keluhan pelanggan dan agar dapat segera ditindak lanjuti sehingga pelanggan merasa puas menggunakan produk atau barang yang disediakan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Maka dengan adanya penetapan kualitas layanan baru oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan suatu langkah penting dalam mewujudkan visi dan misi dalam pelayanannya. Sehingga pelayanan terus ditingkatkan untuk menjamin pemenuhan kebutuhan air dimana salah satu upaya dilakukan yaitu melalui subsidi silang. Hal ini dilakukan dengan pengelolaan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan berpedoman pada Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 2 tahun 2009 sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 13 tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan daerah Kota Surabaya No. 2 tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (*Laporan Tahunan 2023 PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, 2023*).

Selain itu, dukungan dari Pemerintah Kota Surabaya yang telah menetapkan berbagai kebijakan untuk mendukung pengelolaan sumber daya air yang berkelanjutan ini juga mendukung adanya peningkatan layanan. Kebijakan publik tersebut yang diterapkan oleh pemerintahan kota Surabaya dalam mendukung layanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang telah mengalami beberapa perkembangan yang signifikan. Salah satu kebijakan yang signifikan adalah pengaturan zonasi

penggunaan air tanah yang diimplementasikan untuk mengurangi eksploitasi berlebihan dan memastikan bahwa sumber air permukaan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Kebijakan ini juga bertujuan untuk melindungi kualitas air di wilayah Surabaya.

Dalam hal ini kebijakan juga mencakup peningkatan kapasitas infrastruktur, termasuk perbaikan dan penggantian pipa-pipa yang sudah tua dan rentan terhadap kerusakan. Upaya peningkatan pelayanan terkait jangkauan serta penyediaan air bersih telah dilakukan oleh PDAM secara intensif dengan penambahan jaringan pipa baru sepanjang 94,6 kilometer. Air produksi yang telah memenuhi persyaratan Kualitas Air Minum didistribusikan kepada pelanggan PDAM melalui jaringan perpipaan sepanjang 6.353,1 kilometer (meningkat 1,51% jika dibandingkan dengan tahun 2022) dengan diameter pipa yang bervariasi. Selain itu program rehabilitasi pipa juga dilakukan secara berkelanjutan hingga mencapai 103 kilometer (meningkat 3 kali lipat dibandingkan dengan tahun 2022). (*Laporan Tahunan 2023 PDAM Surya Sembada Kota Surabaya*, 2023)

Sehingga dengan menyediakan akses yang lebih baik terhadap air bersih, PDAM Surya Sembada turut berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup penduduk Kota Surabaya secara keseluruhan. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti kebersihan, kenyamanan, dan keamanan masyarakat. Sehingga masyarakat dapat menggunakan waktu dan energi yang sebelumnya digunakan untuk mencari air untuk aktivitas produktif lainnya, seperti pendidikan dan pekerjaan lainnya. Karena Akses yang mudah dan terjangkau terhadap air bersih juga dapat membantu mengurangi beban ekonomi bagi rumah tangga miskin. Dengan demikian,

PDAM Surya Sembada secara tidak langsung berperan dalam upaya pengentasan kemiskinan di Kota Surabaya.

Dengan menjamin pelayanan yang berkualitas, Penetapan kualitas layanan baru oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan suatu langkah penting dalam mewujudkan visi dan misi. (Nurhalimah & Nurhayati, 2019) Sehingga pelayanan terus ditingkatkan untuk menjamin pemenuhan kebutuhan air dimana salah satu upaya dilakukan yaitu melalui subsidi silang. Hal ini dilakukan dengan pengelolaan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan berpedoman pada Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 2 tahun 2009 sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 13 tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan daerah Kota Surabaya No. 2 tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum.

Meskipun demikian, terdapat beberapa permasalahan dan tantangan yang dihadapi oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya diantaranya yaitu:

1. Permasalahan dari sisi supply adalah permasalahan air baku, dimana saat ini air baku semakin menurun kualitasnya, sebaran secara kuantitas tidak merata, dan kapasitas di beberapa lokasi mengalami penurunan.
2. Permasalahan dari sisi demand adalah rendahnya kesadaran masyarakat untuk mau membayar air, serta rendahnya penerapan perilaku hemat air oleh masyarakat.
3. Tekanan air pada sambungan pelanggan terjauh masih belum maksimal. Hal ini disebabkan oleh tingginya kebutuhan air pelanggan dengan produksi air yang hampir sama dengan kapasitas terpasangnya.
4. Perubahan status badan hukum PDAM juga akan menjadi isu di

- Tahun 2024 sebagai pemenuhan PP Nomor 54 Tahun 2017.
5. Tahun 2024 merupakan tahun politik dimana PDAM harus tetap melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan sepenuh hati.
 6. Program Strategis tahun 2024 antara lain pembangunan IPAM Karangpilang 4 sebesar 1000 liter/detik, reservoir Mbah Ratu tahap 2, dan rehabilitasi pipa sejauh 50 km membutuhkan dukungan yang tinggi dari pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya.
 7. Tantangan atas adanya ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi atas kualitas layanan air, revenue stagnation pasca 100% layanan, serta asset aging pasca 100 tahun pemasangan infrastruktur untuk pelayanan air kota Surabaya.

Dalam menangani permasalahan dan tantangan ini, dengan Peningkatan Penggunaan Produk Dalam Negeri (P3DN) merupakan langkah yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan penggunaan produksi dalam negeri yang diatur melalui instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2022. Sedangkan untuk mengetahui penerapan P3DN maka dilakukan evaluasi penerapan P3DN yang dilakukan oleh BPKP Perwakilan Jawa Timur. Dengan tujuan evaluasi adalah untuk memberikan penilaian secara sistematis dan objektif atas desain, implementasi dan hasil dari program P3DN melalui perbandingan dengan regulasi dan rencana yang telah ditetapkan, serta menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai sasaran dan tujuan program P3DN pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Selain itu disrupsi teknologi informasi telah mendorong upaya PDAM untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan

melalui teknologi yang terintegrasi. Selain itu atribut pelayanan, pendataan serta kinerja internal PDAM juga dapat termonitor dengan seksama sehingga proses pelayanan kepada pelanggan menjadi semakin optimal. Sebagai komitmen terhadap pengembangan teknologi informasi, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah menyusun TI *Strategic Plan*. Dokumen TI *Strategic Plan* disusun sebagai bagian yang tidak terpisahkan dengan Peraturan Perusahaan Nomor 07 Tahun 2023 tentang struktur organisasi dan tata kerja PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, yang didalamnya terdapat rincian mengenai pengembangan TI di PDAM. Implementasi TI *Strategic Plan* ini diharapkan dapat memberikan arah mengenai kegiatan pengembangan TI di PDAM sehingga selaras dengan visi, misi dan strategi perusahaan.

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya tetap optimis untuk mempercepat ekspansi pelayanan kepada masyarakat Kota Surabaya seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Upaya tersebut dilakukan terencana dengan adanya struktur IT sebagai bagian yang bertujuan untuk menjembatani proses bisnis perusahaan dengan perkembangan teknologi informasi. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya juga membuat banyak kemajuan dengan proses monitoring dan forecasting analisa data dari sistem produksi dan distribusi, yang dapat membantu manajemen dalam mengambil keputusan lebih cepat, dari sisi penanganan gangguan maupun efisiensi proses. Sehingga dapat dilihat kepuasan pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan ukuran yang menentukan seberapa baik pemenuhan kebutuhan air dan pelayanan PDAM dapat memenuhi harapan pelanggan. (Apriyani, 2022) Hal ini menjadi salah satu indikator yang terus ditingkatkan seiring dengan pertumbuhan jumlah pelanggan serta misi PDAM dalam memberikan pelayanan yang

berkelanjutan.(Laksono & Soliha, 2022) Melalui akses call center bebas pulsa, media sosial, whatsapp Enterprise, serta aplikasi berbasis teknologi informasi yaitu Customer Information System (CIS) diharapkan dapat meningkatkan kemudahan bagi pelanggan untuk mendapatkan pelayanan paripurna dari PDAM. Pelanggan juga dapat menyampaikan keluhan secara langsung melalui customer service mulai hari senin sampai dengan hari sabtu.

Dalam hal ini PDAM Surya Sembada memberikan Akses pelayanan melalui online. Para pelanggan dapat mengadukan keluhan secara online melalui Aplikasi CIS. Aplikasi 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 megupayakan untuk dapat mempermudah pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, meningkatkan daya saing, menunjang kinerja perusahaan, dan memberikan nilai pelayanan yang lebih kepada pelanggan. Selain itu 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, pengaduan pelanggan dan informasi – informasi lain mengenai PDAM Surya Sembada.

Sedangkan untuk penerapan prinsip pengolahan air agar air yang dihasilkan memenuhi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023 tentang peraturan

pelaksanaan, Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 tentang kesehatan lingkungan, membawa PDAM pada kinerja aspek operasional yang baik pada tahun 2023, meskipun kualitas air baku dari kali Surabaya belum memenuhi standar kualitas air baku kelas II yang ditunjukkan dengan nilai parameter Dissolved Oxygen (DO) dibawah standar minimal dan parameter Nitrit yang nilainya masih di atas standar maksimal.(*Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas PU SDA Provinsi Jawa Timur, 2023*) Meskipun demikian, PDAM mampu memproduksi air sesuai kualitas air minum yang dipersyaratkan di Peraturan Kesehatan Nomor 2 Tahun 2023. PDAM juga telah melakukan proses monitoring parameter DO, Nitrit, Turbidity dengan lebih intensif sampai dengan melakukan program rehabilitasi pipa yang meningkat signifikan jika dibandingkan dengan tahun lalu.

Kesimpulan

Penetapan kualitas layanan baru oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan suatu langkah penting dalam mewujudkan visi dan misi. Sehingga pelayanan terus ditingkatkan untuk menjamin pemenuhan kebutuhan air dimana salah satu upaya dilakukan yaitu melalui subsidi silang. Hal ini dilakukan dengan pengelolaan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan berpedoman pada Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 2 tahun 2009 sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 13 tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan daerah Kota Surabaya No. 2 tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum. Kebijakan ini juga mencakup peningkatan kapasitas infrastruktur, termasuk perbaikan dan penggantian pipa- pipa yang sudah tua dan rentan terhadap kerusakan. Selain itu disrupsi teknologi informasi telah mendorong upaya PDAM untuk dapat meningkatkan pelayanan

kepada pelanggan melalui teknologi yang terintegrasi. Sebagai komitmen terhadap pengembangan teknologi informasi, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah menyusun TI *Strategic Plan*. Dokumen TI *Strategic Plan* disusun sebagai bagian yang tidak terpisahkan dengan Peraturan Perusahaan Nomor 07 Tahun 2023 tentang struktur organisasi dan tata kerja PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, yang didalamnya terdapat rincian mengenai pengembangan TI di PDAM. Hal ini dilakukan untuk selalu bisa meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Daftar Pustaka

- Abidin, S. Z. (2019). *Kebijakan Publik* (4th ed.). Salemba Humanika.
- 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*, 03(03), 51–61.
- Apriyani, D. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen The Little a Coffee Shop Dikota Sidoarjo. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 128.
- Jones, Charles O. (1991). *Pengantar kebijakan Publik*. Rajawali Press.
- Laksono, C. D., & Soliha, E. (2022). Kepuasan Pelanggan: Peran Nilai Pelanggan, Citra Merek dan Kualitas Produk. *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 277–285. <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i2.2014>
- Laporan kinerja Instansi Pemerintah Dinas PU SDA Provinsi Jawa Timur*. (2023). *Laporan Tahunan 2023 PDAM Surya Sembada Kota Surabaya*. (2023). <https://www.pdam-sby.go.id/document/read/laporan-tahunan-2023>
- Marzali, A. (2015). *Antropologi & Kebijakan Publik*. Prenada Media.
- Nurhalimah, N., & Nurhayati, A. (2019). Pengaruh kualitas Pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Saung Manglid. P - ISSN : 2503-4413 E - ISSN : 2654-5837, Hal 1 - 5. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 6, No. 2 September 2019, 6(2), 1–5.
- Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 13 Tahun 2014*. (2014).
- Rahmadi, M. H. (2023). Pelayanan Publik Digital Sebelum dan Setelah Pandemi COVID-19 di Indonesia. *Petanda: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Humaniora*, 6(1), 30–43. <https://doi.org/10.32509/petanda.v6i1.3699>
- Sahya Anggara. (2014). *kebijakan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Santoso, R., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2021). *Public Policy Analysis: Problem Exploration and Recommendation to Public Service Innovation in Surakarta City Government*. 38. <https://doi.org/10.4108/eai.9-10-2020.2304737>
- Vira Pristikawati, T. A. O. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya*. 4(June), 2016.
- Wibawa, S. (2011). *Politik perumusan Kebijakan Publik*. Graha Ilmu.