

# Efektivitas Implementasi Aplikasi CIS (*Customer Information System*) dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Desi Anila<sup>1</sup> Jojok Dwiridotjahjono<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Administrasi Bisnis, UPN "Veteran" Jawa Timur

e-mail: [desiakunemail@gmail.com](mailto:desiakunemail@gmail.com)<sup>1</sup>, [dwiridotjahjono\\_jojok@upnjatim.ac.id](mailto:dwiridotjahjono_jojok@upnjatim.ac.id)<sup>2</sup>

## Abstrak

Transformasi digital saat ini menjadi salah satu strategi yang penting dalam meningkatkan pemberian pelayanan kepada publik di berbagai industri, termasuk sektor publik. Perkembangan teknologi telah mendorong banyak perusahaan untuk mengimplementasikan penggunaan teknologi digital. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi CIS (*customer information system*) pada konsumen PDAM Surya Sembada kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesederhanaan, keterbukaan, keadilan dan ketepatan yang diberikan PDAM melalui pelayanan sudah cukup baik dan perlu sedikit perbaikan terhadap aplikasi agar pelanggan tidak mengalami kendala.

**Kata Kunci:** *Efektivitas, Kepuasan Pelanggan*

## Abstract

Digital transformation is currently one of the important strategies in improving service delivery to the public in various industries, including the public sector. Technological developments have encouraged many companies to implement the use of digital technology. Through a descriptive qualitative approach, this research aims to find out how the effectiveness of using the CIS (*customer information system*) application for consumers of PDAM Surya Sembada Surabaya city. The results showed that the simplicity, openness, fairness and accuracy provided by PDAM through public services are quite good and need a little improvement to the application so that customers do not experience problems.

**Keywords:** *Effectiveness, Customer Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Transformasi digital saat ini menjadi salah satu strategi yang penting dalam meningkatkan pemberian pelayanan kepada publik di berbagai industri, termasuk sektor publik. Perkembangan teknologi telah mendorong banyak perusahaan untuk mengimplementasikan penggunaan teknologi digital. Pemanfaatan teknologi digital dalam proses pelayanan telah terbukti dapat meningkatkan efisiensi operasional perusahaan dan tingkat kepuasan pelanggan (Khan dalam Widuri, 2023) Studi ini mengkaji efektivitas penggunaan aplikasi cis (*customer information system*) pada konsumen PDAM surya sembada kota Surabaya, meneliti manfaat, tantangan, implementasinya pada perusahaan, dan efektivitasnya pada konsumen.

Aparatur pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik saat ini masih jauh dari harapan masyarakat, terutama pelayanan yang menyangkut pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan mendasar masyarakat. Banyaknya tuntutan yang mengharuskan kepuasan pelanggan menjadikan sektor publik mendapatkan sorotan dari masyarakat, baik dari media sosial ataupun media massa. Hal tersebut yang mendorong instansi pemerintah untuk mengadopsi teknologi digital dalam memajukan kualitas pelayanan.

Badan usaha milik daerah (BUMD) yang tergolong sektor publik dengan memberikan jenis pelayanan barang salah satunya adalah PDAM Surya Sembada, yang mana perusahaan tersebut memberikan pelayanan berupa penyediaan air bersih. PDAM Surya Sembada yang sudah berdiri

sejak tahun 1976 merupakan salah satu instansi di kota Surabaya yang mendapatkan penghargaan inovasi *digital award 2024* karena telah menerapkan inovasi pada bidang teknologi informasi digital layanan masyarakat yang secara signifikan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat kota Surabaya (PDAM Surya Sembada, 2024).

Inovasi digital yang dilakukan PDAM Surya Sembada dilakukan dengan melalui aplikasi bernama CIS (*customer information system*) yang bisa digunakan bagi pengguna smartphone berbasis android maupun IOS (Apple). Aplikasi tersebut memudahkan konsumen dalam mendapatkan segala jenis informasi mengenai PDAM, seperti informasi layanan bayar tagihan rekening air dan non rekening air, layanan pesan tangki air, layanan keluhan pelanggan, pencatatan meter, informasi perbaikan saluran, layanan pemasangan baru, layanan contact center, dan masih banyak lagi.

Kepuasan adalah wujud dari rasa senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan hasil produk dengan kinerja yang diharapkan (Kotler & Keller dalam Prabantari, 2020). Menurut Husein Umar (dalam Prabantari, 2020) kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai persepsi terhadap kinerja produk/jasa yang dipilih seseorang dapat memenuhi atau melebihi harapan sebelum terjadi transaksi pembelian. PDAM Surya Sembada dalam menjalankan operasionalnya tak jarang juga mengalami masalah yang berkaitan dengan pelanggan. Banyaknya pengaduan terkait permasalahan air keruh atau kotor, bau amis, air yang tidak keluar, air yang tidak lancar, kebocoran pipa menjadi salah satu fokus yang harus di benahi. Walaupun saat ini pengaduan pelanggan bisa dilakukan melalui aplikasi, namun masih terdapat kasus ketidakpuasan yang sebagian keluhan disampaikan secara langsung dengan datang ke kantor.

Fenomena-fenomena di atas berkaitan dengan inovasi digital yang diadopsi PDAM Surya Sembada terutama pada sektor pengaduan. Pengaduan secara online masih dirasa kurang memuaskan dan kurang tanggap dalam menanggapi pengaduannya. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas implementasi aplikasi CIS (*customer information system*) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM Surya Sembada kota Surabaya.

## **METODE**

Kegiatan ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan partisipatif, dimana semua pemangku kepentingan yang terlibat langsung dalam kegiatan ini berkontribusi aktif. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai kepuasan konsumen pada aplikasi CIS (*customer information system*) dalam konteks layanan pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan metode penelitian dengan teknik wawancara yang menggambarkan dan menjelaskan suatu masalah dan memberikan jawaban atas masalah tersebut. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan serta data-data yang berupa kata-kata tertulis dan lisan.

Objek penelitian ini penggunaan aplikasi CIS (*customer information system*) di PDAM kota surabaya dan populasi dalam penelitian adalah pengguna aplikasi CIS (*customer information system*). Dikarenakan jumlah populasi yang sangat besar, maka penelitian ini menggunakan metode purposive sampling guna menentukan sampel yang akan diikutsertakan dalam penelitian. Sampel terdiri dari 4 pelanggan CIS yang aktif menggunakan aplikasi tersebut minimal 3 bulan. Pemilihan sampel didasarkan pada pengalaman dalam menggunakan layanan PDAM sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi CIS (*customer information system*).

Informan utama dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah memenuhi kriteria sebagai pengguna aktif aplikasi CIS (*customer information system*). Selain itu, terdapat pula informan pendukung dari staf PDAM yang bertanggung jawab dalam pengimplementasian aplikasi, untuk memberikan perspektif tambahan mengenai pengoperasian dan juga pengembangan aplikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan publik. Terkhususnya pada pengembangan aplikasi yang telah dilakukan selama beberapa waktu terakhir. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen di PDAM

Surya Sembada Kota Surabaya, dapat diteliti dengan dimensi pelayanan publik menggunakan konsep kesederhanaan, keterbukaan, keadilan, dan juga ketepatan (Nurjaman, 2004 dalam Gafar 2021).

### **Kesederhanaan**

Pemberian pelayanan dengan konsep kesederhanaan artinya dapat dilakukan dengan mudah, lancar, cepat, mudah dipahami dan mudah untuk dilakukan masyarakat seperti pada permohonan perbaikan pipa maupun permohonan pemasangan baru. Konsep kesederhanaan menurut Nurjaman (2004) adalah prosedur tata cara pemberian pelayanan yang mudah di pahami dan mudah dilaksanakan.

Sebagai pendukung kelengkapan hasil tanggapan informan mengenai kesederhanaan dalam pemberian pelayanan melalui aplikasi CIS (*customer information system*) dalam melaporkan adanya masalah dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pelanggan bernama Alfian Gymnastiar yang menyatakan bahwa:

*“untuk tampilan aplikasi yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada melalui CIS sudah lebih dari cukup dan mudah di pahami”*

Hal serupa juga disampaikan oleh pelanggan bernama Agnesya Putri yang menyatakan bahwa:

*“penciptaan aplikasi CIS sudah cukup bagus bahkan mudah di pahami sejak awal pemakaian karena tampilannya yang sederhana”*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas menunjukkan bahawa informan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan melalui aplikasi CIS (*customer information system*) tidak rumit dan mudah untuk digunakan sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pelayanan menggunakan aplikasi tersebut sudah baik dan cukup memberikan kepuasan terhadap pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

### **Keterbukaan**

Prinsip keterbukaan dalam pemberian pelayanan adalah terdapat informasi mengenai rincian tarif/biaya serta hal lain yang berkaitan dengan layanan yang ditawarkan dan wajib tersampaikan secara transparan kepada masyarakat (Nurjaman, 2004).

Untuk kelengkapan hasil wawancara dari informan mengenai keterbukaan ini melalui aplikasi CIS (*customer information system*) adalah sebagai berikut yang disampaikan oleh Silvy Rahayu selaku staf PDAM Surya Sembada yang bertanggung jawab atas CIS:

*“kami dari pihak PDAM selalu memberikan transparansi dalam hal apapun terutama tentang tarif atau denda, dan kami selalu menghimbau kepada pelanggan pdam agar bertanya kepada pegawai jika terdapat hal yang belum di pahami, dan dengan senang hati akan di jelaskan dan dijawab dengan jelas”*

Hal tersebut dibenarkan oleh Reza Ihsan yang merupakan salah seorang pengguna CIS (*customer information system*) yang mengatakan bahwa:

*“soal keterbukaan menurut saya sudah cukup jelas terinci pada aplikasi CIS, dan tahapan untuk pembayaran secara mandiri juga mudah”*

Dari hasil wawancara tersebut dapat dijelaskan bahwasannya pemberian pelayanan secara online melalui aplikasi sudah sangat terbuka dan dapat dimaknai jika PDAM telah secara transparan dalam memberikan rincian tarif/biaya yang sifatnya terbuka kepada masyarakat.

### **Keadilan**

Dalam hal pelayanan, keadilan mencakup kegiatan pelayanan yang harus diusahakan seluas mungkin dan rata serta adil bagi seluruh masyarakat tanpa melihat latar belakang masyarakat tersebut. Selain distribusi yang rata, perlakuan yang sama kepada masyarakat tanpa melihat perbedaan dari segi manapun merupakan pengimplementasian keadilan dalam pemberian layanan.

Untuk mengetahui tanggapan dari informan mengenai keadilan yang diberikan PDAM Surya Sembada kepada konsumen, dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pelanggan (Reza Ihsan) sebagai berikut:

*“saya rasa perusahaan PDAM sudah cukup adil dalam hal melayani masyarakat”*

Hal tersebut diperkuat dengan argumen dari Agnesya selaku pelanggan PDAM sebagai berikut:

*“menurut saya, pdam sudah cukup adil karena seluruh pengaduan, keluhan, pertanyaan dari masyarakat ditanggapi dengan baik oleh pihak PDAM”*

Selanjutnya hasil observasi penulis di lingkungan PDAM sebagai anak magang menyatakan bahwa:

*“pegawai PDAM selalu berlaku adil pada pelanggan karena PDAM merupakan salah satu mitra layanan publik yang terkenal di Surabaya. Dalam memberikan pelayanan juga tidak membedakan pelanggan apakah pelanggan tersebut dari golongan mampu atau kurang mampu, PDAM tetap merespon dengan baik karena masyarakat adalah pelanggan PDAM dan PDAM tidak akan jalan jika tidak ada masyarakat”*

Dari hasil yang diperoleh tersebut dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan yang diberikan PDAM kepada masyarakat sudah adil kepada semua lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

### **Ketepatan**

Menurut Nurjaman (2004) ketepatan adalah hasil dari pelayanan yang menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu. Ketepatan merupakan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Untuk mengetahui tanggapan pelanggan, adapun hasil wawancara yang di dapat dari salah satu pelanggan Daniel, menyatakan bahwa:

*“dengan adanya aplikasi CIS, pengaduan bisa dilakukan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor, dan penanganannya termasuk cepat dan tanggap namun saya ada saran untuk peningkatan aplikasi agar ditingkatkan mengenai notifikasi agar dapat terhubung di email atau whatsapp”*

Selanjutnya wawancara dari pelanggan Agnesya yang menyatakan bahwa:

*“pegawai sudah tepat waktu dalam menanggapi keluhan karena pekerjaan biasanya langsung di pantau oleh atasannya”*

Berdasarkan tanggapan dari informan tersebut sudah jelas terlihat jika ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan PDAM kepada pelanggannya sudah cukup baik dan dalam pengerjaan waktu yang semestinya namun dalam hal peningkatan aplikasi masih harus ditingkatkan lagi sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

### **SIMPULAN**

1. Kesederhanaan pelayanan melalui aplikasi CIS (*customer information system*) sudah termasuk baik/ efektif karena fitur yang berikan sudah memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Keterbukaan dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan perlu dipertahankan.
3. Keadilan dalam pelayanan sudah cukup baik karena pihak PDAM dalam memberikan pelayanan tidak membedakan status strata sosial pelanggannya.
4. Ketepatan dalam pelayanan sudah cukup baik hanya butuh sedikit peningkatan dalam aplikasi terkait notifikasi.

Secara keseluruhan, PDAM Surya Sembada telah memberikan pelayanan yang baik dalam kulaitas pelayanan untuk mendukung kepuasan pelanggan baik dalam hal kesederhanaan, keterbukaan, keadilan, ketepatan meski demikian PDAM masih harus melakukan peningkatan aplikasi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Gafar, M. 2021. Efektivitas Pelayanan Dalam Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Ogo Malane Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Inovasi Pendidikan*. 1(10).
- PDAM Surya Sembada. 2024. Diakses pada 3 Desember 2024 dari [PDAM Surya Sembada Surabaya Raih Penghargaan Inovasi Digital Award 2024 | PDAM Surya Sembada Kota Surabaya](#)
- Prabantari, B. V. K. 2020. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *Jurnal Transaksi*. 12(1). 27.

- Radar Surabaya. 2024. Diakses pada 3 Desember 2024 dari [Mengenal Aplikasi CIS Milik PDAM Surabaya, Layani Keluhan Pelanggan, Pencatatan Meter hingga Pembayaran Rekening Air - Radar Surabaya](#)
- Widuri, B., Widodo, S. 2023. Effectiveness of Using PLN Mobile Application for Easy Customer Service at PLN Delitua Medan Indonesia. *Sinergi International Journal of Economics*. 1(3). 156.