

# Manfaat Survei Kepuasan Pelanggan Bagi Masyarakat Untuk Menunjang Keberlanjutan Bisnis Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda

<sup>1)</sup>Hilmi Akbar\*, <sup>2)</sup>Maulana Alfari, <sup>3)</sup>Ryan Fithan Maulidiansyah, <sup>4)</sup>Devita Maya Sari, <sup>5)</sup>Annisa Wahyuni Arysad

<sup>1,2,3,4,5)</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

Email Corresponding : <sup>1)</sup>hilmiakbar046@gmail.com, <sup>2)</sup>risialfa64@gmail.com, <sup>3)</sup>ryanfithan22@gmail.com, <sup>4)</sup>[devitamaysa@gmail.com](mailto:devitamaysa@gmail.com), <sup>5)</sup>annisa.arsyad@fisip.unmul.ac.id

## INFORMASI ARTIKEL

## ABSTRAK

### Kata Kunci:

Survei Kepuasan Pelanggan  
Keberlanjutan Bisnis  
Kepuasan Pekanggan  
Air Bersih  
Masyarakat

Air bersih adalah kebutuhan esensial manusia dan Perumdam Tirta Kencana berperan penting dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat di Kota Samarinda sejak 1974. Namun, tantangan dalam pendistribusian air sering menyebabkan keluhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) terhadap keberlanjutan bisnis Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Pada tahun 2024, SKP dilakukan di 10 kecamatan dengan 5.000 responden. Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dan wawancara. Hasil menunjukkan bahwa SKP memberikan dampak yang positif untuk mengatasi keluhan terkait air. Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) berperan sebagai alat yang sangat berharga dalam membantu perusahaan air untuk mengidentifikasi masalah, meningkatkan layanan, dan akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, melalui kegiatan SKP ini, masyarakat mendapatkan pemahaman langsung mengenai alur pengaduan pelanggan yang dapat dihubungi melalui contact center yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.

## ABSTRACT

### Keywords:

Customer Satisfaction Survey  
Business Sustainability  
Customer Satisfaction  
Clean Water  
Society

Clean water is an essential human need, and Perumdam Tirta Kencana has played a crucial role in providing clean water to the residents of Samarinda since 1974. However, challenges in water distribution often lead to numerous public complaints. This study aims to assess the benefits of the Customer Satisfaction Survey (CSS) for the sustainability of Perumdam Tirta Kencana's business in Samarinda. In 2024, the CSS was conducted across 10 districts with 5,000 respondents. The research employed qualitative methods and interviews to gather comprehensive insights. The results indicate that the CSS has a positive impact on addressing water-related complaints and issues. The Customer Satisfaction Survey (CSS) serves as a valuable tool for the water company to identify issues, improve services, and ultimately enhance customer satisfaction. Additionally, through the CSS activities, the public gains a direct understanding of the complaint process, which can be accessed via the contact center anytime and anywhere.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



## I. PENDAHULUAN

Kebutuhan air merupakan jumlah air yang diperlukan secara wajar untuk keperluan pokok manusia (domestik) dan kegiatan-kegiatan lainnya yang memerlukan air. Kebutuhan air menentukan besaran sistem dan ditetapkan berdasarkan pemakaian air. Menurut Moegijiantoro (1996), kebutuhan air adalah banyaknya jumlah air yang dibutuhkan untuk keperluan rumah tangga, industri, penggelontoran kota dan lain-lain. Prioritas kebutuhan air meliputi kebutuhan air domestik, industri, dan pelayanan umum. Air bersih dalam kehidupan manusia merupakan salah satu kebutuhan paling esensial, sehingga kita perlu memenuhinya dalam jumlah dan kualitas yang memadai. Selain untuk dikonsumsi air bersih juga dapat dijadikan sebagai salah satu sarana dalam meningkatkan kesejahteraan hidup melalui upaya peningkatan derajat Kesehatan(Sutrisno C. Totok, 1991).

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) merupakan salah satu badan usaha milik daerah (BUMD) yang bergerak dibidang Produksi dan Distribusi Air bersih bagi masyarakat umum. Perumdam terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. Aktivitas Perumdam antara lain mengumpulkan air bahan baku atau air yang kurang bersih, mengolah menjadi air bersih hingga mendistribusikan air ke pelanggan.

Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda yang berdiri sejak tanggal 14 April 1974 merupakan penyedia utama air bersih di Kota Samarinda. Hingga saat ini, Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda telah mempunyai 14 unit Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) dengan kapasitas produksi 2.594,78 I/det. Namun, Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda sebagai penyedia utama air bersih tidak terlepas dari adanya tantangan distribusi air yang kompleks di beberapa daerah. Faktor-faktor seperti topografi yang sulit, infrastruktur yang kurang, dan pertumbuhan populasi yang cepat telah menyebabkan beberapa daerah mengalami kesulitan dalam mendapatkan pasokan air yang memadai.

Ketidakstabilan pasokan air ini menjadi hambatan serius bagi masyarakat setempat terutama untuk kebutuhan sehari-hari. Bagi masyarakat yang terdampak permasalahan selama menggunakan pelayanan air bersih, Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda telah menyediakan layanan pengaduan pelanggan yang telah tersedia di masing-masing wilayah Kota Samarinda. Selain itu dapat juga dikirimkan secara online baik itu melalui contact center e-mail Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda yaitu [contactcenter@perumdamtirtakencana.id](mailto:contactcenter@perumdamtirtakencana.id) maupun (*Hotline*) 0541-2088100 yang dapat dihubungi secara terbuka selama 24 jam.

Adanya berbagai hambatan yang dirasakan oleh masyarakat dalam pendistribusian air bersih, tidak jarang Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda mendapatkan pengaduan dari masyarakat melalui layanan pengaduan pelanggan. Melalui pengaduan pelanggan, hal ini dapat membantu Perumdam Tirta Kencana dalam memperbaiki layanan dan memperbaiki masalah yang mungkin muncul. Selain itu, juga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan keberlanjutan bisnis perusahaan. Namun, banyaknya pengaduan yang muncul membuat kurangnya tanggapan yang maksimal dari Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Hal ini akan berdampak pula pada kepuasan pelanggan dalam menggunakan pelayanan air bersih

Secara tidak langsung, Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dituntut untuk berinovasi dalam pelayanannya agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik, efisien, dan memuaskan bagi pelanggannya. Salah satu inovasi pelayanan yang diperlukan ialah meningkatkan interaksi antara pelanggan dan perusahaan. Dengan memposisikan perusahaan agar lebih dekat dengan pelanggan, perusahaan akan dapat mendengar dan melihat jelas kebutuhan pelanggan yang sebenarnya sehingga memperkuat ikatan antara pelanggan dan perusahaan.

Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda sendiri telah lama berkomitmen untuk menyediakan layanan air bersih yang berkualitas bagi masyarakat. Sebagai bagian dari upaya ini, Perumdam Tirta Kencana menyadari pentingnya mendengar dan memahami kebutuhan serta keluhan pelanggan. Salah satu metode yang efektif untuk mengumpulkan informasi ini adalah melalui kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP). Kegiatan ini telah dilakukan sejak tahun 2019 yang dimana solusi ini muncul dari keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menangani berbagai masalah yang dihadapi pelanggan, terutama dalam hal pengaduan di wilayah yang terdampak masalah air. Pengaduan yang tidak ditangani dengan cepat dan tepat dapat menimbulkan ketidakpuasan yang kurang baik bagi perusahaan, sehingga kegiatan SKP diharapkan dapat menjadi sarana bagi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda untuk mendapatkan masukan langsung dari pelanggan dan memperbaiki kualitas layanan secara berkelanjutan.

Di tahun 2024 ini, survei yang dilakukan memiliki perbedaan signifikan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Kegiatan ini telah menggunakan aplikasi Survey App untuk memfasilitasi pelaksanaan SKP. Selain itu, terdapat juga sosialisasi mengenai arahan pengaduan layanan contact center juga telah dilakukan untuk memudahkan masyarakat dalam melaporkan masalah air yang ada di wilayah mereka. Dengan adanya inovasi ini, diharapkan proses pengumpulan data menjadi lebih efisien dan respons masyarakat terhadap survei meningkat, sehingga perusahaan dapat lebih cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan serta memperbaiki layanan.

Secara umum, SKP adalah sebuah proses pengumpulan informasi yang sistematis mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang diberikan. Melalui SKP, perusahaan dapat mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan layanan, memahami ekspektasi pelanggan, serta merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. SKP biasanya dilakukan dengan menggunakan berbagai

metode seperti kuesioner, wawancara, atau survei daring, dan hasilnya dianalisis untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi pelanggan. Pelaksanaan SKP memberikan Perumdam Tirta Kencana berbagai data dan informasi yang berharga mengenai tingkat kepuasan pelanggan, area layanan yang perlu ditingkatkan, dan inovasi apa saja yang dapat dilakukan untuk menjawab tuntutan pelanggan. Hasil dari survei ini menjadi dasar bagi manajemen untuk mengambil keputusan strategis dalam memperbaiki dan mengembangkan layanan.

Menurut Philip Kotler (1998), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Untuk mendapatkan kepuasan, seseorang harus dapat menciptakan pengharapan-pengharapan orang tersebut. Harapan – harapan konsumen dibentuk dari pengalaman mereka melakukan pembelian di waktu lalu, saran dari teman atau kelompok sejawat, maupun janji-janji yang diberikan perusahaan maupun kompetitornya. Konsumen memilih penyedia jasa berdasarkan hal-hal tersebut dan setelah menerima pelayanan membandingkan pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanan yang dirasakan tidak puas, selanjutnya mereka tidak akan lagi tertarik pada penyedia jasa tersebut. Jika pelayanan yang diharapkan sesuai atau melebihi harapan konsumen, mereka merasa puas dan kemungkinan akan menggunakan penyedia jasa yang sama lagi. Menurut Nasution (2001), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Dalam buku yang ditulis oleh Fornell (1992), menjelaskan bahwa ada Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, dan meningkatkan efektivitas iklan.

Pelaksanaan SKP memiliki pengaruh signifikan terhadap keberlanjutan usaha Perumdam Tirta Kencana di Kota Samarinda. Dengan memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan dan melakukan inovasi yang relevan, seperti memperbaiki sistem pengaduan dan teknologi distribusi air. Data SKP memungkinkan manajemen membuat keputusan strategis yang tepat dan efisien, yang mendukung pertumbuhan dan efisiensi operasional. Selain itu, layanan berkualitas tinggi meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang penting untuk mempertahankan basis pelanggan. SKP juga mendukung program konservasi air dan penggunaan sumber daya yang efisien, sejalan dengan prinsip pembangunan berkelanjutan, sehingga memastikan keberlanjutan ekonomi dan lingkungan perusahaan.

Menurut Widayanti, dkk (2017) keberlanjutan bisnis adalah suatu kestabilan dari keadaan bisnis, yang mana keberlangsungan adalah sistem berlangungnya bisnis yang mencakup pertambahan, kelanjutan dan pendekatan untuk melindungi kelangsungan bisnis dan ekspansi bisnis. Keberlangsungan usaha merupakan bentuk konsistensi dari kondisi bisnis, dimana keberlangsungan ini merupakan proses berlangungnya bisnis dan pengembangan bisnis dimana semua ini bermuara pada keberlangsungan dan eksistensi (ketahanan) bisnis

Dengan demikian, SKP bukan hanya alat untuk mengukur kepuasan pelanggan, tetapi juga merupakan bagian integral dari strategi bisnis yang memastikan keberlanjutan dan kesuksesan jangka panjang Perumdam Tirta Kencana di Kota Samarinda. Kegiatan ini membantu perusahaan tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan, sekaligus mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan untuk menjadi perusahaan umum daerah terdepan dalam pelayanan air minum di Kalimantan Timur. Tujuan diadakan kegiatan SKP ini untuk membantu masyarakat dalam memudahkan laporan pengaduan masalah air yang terjadi di lingkungan mereka. Mengingat pentingnya laporan pengaduan tersebut dapat dijadikan sebagai acuan peningkatan pelayanan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dalam keberlanjutan bisnis perusahaan mereka kedepannya.

## II. MASALAH

Kebutuhan air bersih sangat penting untuk keperluan domestik dan industri. Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda, sebagai penyedia utama air bersih sejak 1974, menghadapi tantangan distribusi akibat topografi, infrastruktur, dan pertumbuhan populasi. Banyak pengaduan dari masyarakat terkait hambatan distribusi yang diterima melalui layanan pengaduan pelanggan. Meskipun pengaduan ini membantu Perumdam memperbaiki layanan dan masalah yang muncul serta memudahkan pelanggan dalam mengadu permasalahan air, banyaknya pengaduan sering membuat tanggapan kurang maksimal, sehingga mengurangi kepuasan pelanggan. Untuk mengatasi ini, Perumdam perlu berinovasi dalam pelayanan, seperti melalui Survei

Kepuasan Pelanggan (SKP), yang membantu mengidentifikasi masalah dan meningkatkan kualitas layanan. SKP memberikan data penting bagi manajemen untuk membuat keputusan strategis yang mendukung keberlanjutan usaha, meningkatkan kepuasan, dan loyalitas pelanggan.



Gambar 1. Lokasi Survei Kepuasan Pelanggan (SKP)

Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda melalui perbaikan sistem pengaduan dan distribusi air, sehingga masyarakat lebih mudah dalam menyampaikan keluhan dan permasalahan terkait air bersih.

### III. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah metode kualitatif. Menurut Moleong (2017) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara mendalam dengan masyarakat sebagai responden. Menurut Black dan Champion (1976) dalam Fadhallah. R.A (2021) wawancara adalah suatu komunikasi verbal dengan tujuan untuk mendapatkan informasi dari salah satu pihak. Fokus utama wawancara ini adalah pada kebermanfaatan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) sebagai solusi bagi masyarakat dalam menanggapi pengaduan mereka. Dengan demikian, wawancara ini menjadi langkah krusial dalam mengevaluasi dan memperbaiki implementasi SKP sebagai alat utama dalam penyelesaian masalah masyarakat.

Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda untuk tahun 2024 dilaksanakan di 10 Kecamatan dan 57 kelurahan dengan total responden sebanyak 5.000 pelanggan. Pada kegiatan SKP ini juga melibatkan mahasiswa, dosen pembimbing, karyawan, serta masyarakat. Kegiatan ini berlangsung sejak tanggal 2 Mei 2024 hingga 13 Juni 2024.

Tabel 1. Tahapan pelaksanaan program filantropi air tangki gratis Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda

Tahapan Persiapan	Tanggal	Penanggung Jawab
Rapat koordinasi persiapan SKP tahun 2024	2 Mei 2024	Tim MBKM Universitas Mulawarman dan Karyawan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda
Technical Meeting dan pelatihan penggunaan aplikasi SKP	6 Mei 2024	Tim MBKM Universitas Mulawarman dan Karyawan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda
Penyampaian informasi jadwal dan kelurahan yang akan di survei	12 Mei 2024	Tim MBKM Universitas Mulawarman dan Karyawan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda

Pelaksanaan		
Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan	13 Mei - 5 Juni 2024	Tim MBKM Universitas Mulawarman dan Karyawan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda

Tahapan-tahapan yang dilalui dalam pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan 2024 oleh Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda yang terdapat pada Tabel 1 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan terdiri dari tiga kegiatan utama yaitu rapat koordinasi persiapan SKP tahun 2024, pelaksanaan *technical meeting* dan pelatihan penggunaan aplikasi SKP, serta penyampaian informasi jadwal maupun keluhan yang akan di survei. Rapat koordinasi persiapan SKP tahun 2024 dilakukan dengan memberdayakan karyawan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dan Tim MBKM Universitas Mulawarman. *Technical meeting* dan pelatihan penggunaan aplikasi SKP dilaksanakan di Ruang Rapat Utama Kantor Pusat Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Penyampaian informasi jadwal dan keluhan yang akan disurvei dilaksanakan melalui grup koordinasi Tim SKP pada aplikasi Whatsapp.

2. Tahap Pelaksanaan

- a. Tim MBKM Universitas Mulawarman dan karyawan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda mengambil souvenir SKP yang akan dibagikan ke responden.
- b. Tim MBKM Universitas Mulawarman dan karyawan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda melakukan koordinasi bersama kantor kelurahan yang dituju.
- c. Tim MBKM Universitas Mulawarman dan karyawan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda mengambil dokumentasi berupa foto di kantor kelurahan sebagai bukti akan melakukan survei di daerah tersebut.
- d. Tim MBKM Universitas Mulawarman dan karyawan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda melakukan Survei Kepuasan Pelanggan pada aplikasi survei sesuai target responden yang telah ditentukan.
- e. Tim MBKM Universitas Mulawarman dan karyawan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda memberikan souvenir kepada responden sebagai bentuk terima kasih karena bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi responden.
- f. Tim MBKM Universitas Mulawarman dan karyawan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda melakukan dokumentasi berupa foto bersama responden sebagai bukti telah melakukan survei di lapangan.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda Tahun 2024 dilaksanakan dengan mengacu kepada Peraturan Pemerintah (PP) No. 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan air minum Pasal 6; ayat (1) yang berbunyi Air minum yang dihasilkan dari SPAM yang digunakan oleh Masyarakat pengguna/pelanggan HAM memenuhi syarat kualitas berdasarkan peraturan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Kesehatan, ayat (2) air minum yang tidak memenuhi syarat kualitas sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilarang didistribusikan kepada Masyarakat dan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Undang-undang perlindungan konsumen.

Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda Tahun 2024 dilaksanakan di 10 Kecamatan dan 57 kelurahan. Kegiatan ini dilaksanakan dari tanggal 02 Mei 2024 hingga 13 Mei 2024. Adapun pembahasan lebih lanjut mengenai tahapan-tahapan dari kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan 2024 sebagai berikut:



Gambar 1. Rapat koordinasi persiapan SKP tahun 2024

Rapat Koordinasi Persiapan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) Tahun 2024 telah dilaksanakan di Ruang Rapat Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana Kota Samarinda. Kegiatan ini dipimpin langsung oleh Direktur Utama Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda, Bapak Nor Wahid Hasyim, S.T., M.M sebagai pengarah rapat. Pertemuan tersebut juga dihadiri oleh sejumlah anggota tim Survei Kepuasan Pelanggan, termasuk di dalamnya Tim Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dari Universitas Mulawarman. Rapat ini bertujuan untuk memastikan bahwa penyusunan SKP tahun 2024 berjalan sesuai dengan rencana dan target yang telah ditetapkan.



Gambar 2. *Technical meeting* dan pelatihan penggunaan aplikasi SKP

Selanjutnya dilaksanakan kegiatan *technical meeting* dan pelatihan penggunaan aplikasi SKP yang bertujuan untuk pemantapan pemahaman tim SKP. Hal ini dikarenakan kegiatan survei dilakukan dengan menggunakan aplikasi yang telah dibuat khusus untuk melakukan survei. Selain itu, dilakukannya pelatihan penggunaan aplikasi survei ini agar tim survei dapat memahami penggunaan aplikasi survei, dikarenakan baru dibuat sebelum SKP 2024 terlaksana yang dimana tahun-tahun sebelumnya masih menggunakan kertas dan alat tulis untuk melakukan survei. Inovasi ini dapat membantu tim survei agar dapat melakukan kegiatan survei dengan lebih mudah dan efisien.



Gambar 3. Penyampaian informasi wilayah dan target survei di grup chat tim SKP

Sehari sebelum dilakukan survei telah ditentukan pembagian tim serta target jumlah rumah yang harus di survei yang dimana informasi tersebut dibagikan melalui grup *chat whatsapp*. Informasi yang dibagikan mengenai Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) mencakup jadwal harian yang menunjukkan pergantian wilayah

survei di setiap kecamatan. Survei dilakukan di kecamatan yang berbeda untuk memastikan cakupan yang luas. Dengan demikian, seluruh tim memiliki panduan yang jelas mengenai lokasi, jadwal, dan tujuan survei mereka.



Gambar 4. Pengambilan souvenir dan penandatanganan berkas oleh tim survei

Souvenir kegiatan SKP 2024 berupa tempat tisu dan akan dibagikan kepada masyarakat yang disurvei sebagai bentuk ucapan terima kasih atas kesediaan mereka meluangkan waktu. Sebelum tim survei berangkat ke lapangan mereka terlebih dahulu memastikan semua persiapan, termasuk pengambilan dan pencatatan souvenir. Proses ini tidak hanya untuk keperluan administratif, tetapi juga untuk menjaga agar distribusi souvenir berjalan dengan tertib dan teratur. Dengan adanya souvenir ini, diharapkan masyarakat merasa dihargai dan lebih bersemangat dalam memberikan partisipasi mereka dalam survei.



Gambar 5. Koordinasi bersama kelurahan yang bersangkutan.

Sebelum melakukan survei kepada masyarakat, terlebih dahulu tim survei berkoordinasi dengan pihak kelurahan setempat. Langkah ini bertujuan untuk meminta izin serta memastikan wilayah yang termasuk dalam target survei pada hari tersebut. Dengan melakukan koordinasi ini, tim survei dapat menjalin komunikasi yang baik dengan aparat kelurahan dan memastikan semua prosedur berjalan lancar. Selain itu, koordinasi ini juga membantu dalam memetakan wilayah survei secara lebih akurat, sehingga tidak ada area yang terlewat. Proses ini menjadi bagian penting untuk menjamin kelancaran dan keefektifan pelaksanaan di lapangan.



Gambar 6. Tim survei mengambil dokumentasi di kelurahan

Setelah memastikan semua informasi penting telah didapat dari koordinasi dengan pihak kelurahan, tim survei mengambil foto dengan latar belakang kantor kelurahan. Tujuan dokumentasi ini tidak hanya berfungsi sebagai catatan administratif, tetapi juga sebagai bukti konkret bahwa tim survei benar-benar hadir dan siap melaksanakan tugas mereka di wilayah yang telah ditentukan. Dengan adanya dokumentasi ini, seluruh pihak terkait dapat memantau dan mengonfirmasi aktivitas tim survei, sehingga transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan survei tetap terjaga.



Gambar 7. Tim survei melakukan survei kepuasan pelanggan kepada responden

Selanjutnya tim Survei melakukan Survei kepada masyarakat, mereka mendatangi responden dari rumah ke rumah untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Dalam proses ini, tim survei menggunakan kuesioner pada aplikasi survei. Tim survei memastikan setiap pertanyaan dijawab dengan jelas dan lengkap oleh responden. Tim survei juga berusaha menciptakan suasana yang nyaman dan terbuka, agar responden merasa bebas dalam memberikan jawaban yang informatif. Dengan pendekatan yang sistematis dan ramah, tim survei berupaya mendapatkan data yang akurat dan bermanfaat untuk analisis lebih lanjut.



Gambar 8. Pemberian souvenir kepada responden

Tim survei akan memberikan souvenir sebagai tanda terima kasih karena telah meluangkan waktunya untuk menjadi responden. Pemberian souvenir diharapkan dapat meninggalkan kesan positif dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam survei mendatang. Selain itu, souvenir ini juga berfungsi sebagai pengingat bahwa kontribusi setiap individu sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kebijakan publik.



Gambar 9. Tim Survei mengambil dokumentasi bersama masyarakat yang disurvei



Tahapan akhir dari kegiatan survei ini adalah melakukan dokumentasi bersama responden sebagai bukti yang akan diunggah ke dalam aplikasi survei. Dokumentasi ini biasanya berupa foto yang menampilkan tim survei bersama responden setelah proses survei selesai. Tujuan dari langkah ini adalah untuk memastikan bahwa setiap survei yang dilakukan dapat diverifikasi secara visual sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap data yang dikumpulkan.

Melalui kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) ini, program yang diselenggarakan oleh Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda telah berhasil memberikan dampak positif dalam memudahkan masyarakat untuk melakukan laporan pengaduan masalah air dan meningkatkan kualitas layanan bagi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Tercatat sebanyak 5000 pelanggan telah berpartisipasi dalam survei ini dan jumlah tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari 10 kecamatan di Kota Samarinda. Melalui kegiatan survei ini, harapannya semakin banyak pelanggan yang tertarik untuk memberikan masukan mereka, sehingga dapat membantu Perumdam Tirta Kencana dalam upaya terus meningkatkan layanan mereka.

Untuk pandangan masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP), banyak yang merasa terbantu. Sebelum dilakukannya kegiatan SKP ini tidak sedikit masyarakat yang masih bingung untuk menyalurkan keluhannya terkait permasalahan air yang dirasakan. Bahkan terdapat masyarakat yang memiliki keluhan terkait bocornya pipa air, namun sayangnya terkendala dalam pengaduannya karena minimnya pemahaman mengenai alur pengaduan pelanggan. Melalui kegiatan SKP ini, masyarakat mendapatkan pemahaman langsung mengenai alur pengaduan pelanggan yang dapat dihubungi melalui *contact center* yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Selain itu, dalam kegiatan SKP, Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dapat melihat dan mendengar langsung keluhan para pelanggannya, sehingga permasalahan yang ada dapat ditindaklanjuti secepatnya dan memaksimalkan pelayanannya. Hal ini sangat membantu dalam mempererat hubungan antar Perusahaan dan pelanggannya, adanya kepuasan pelanggan akan sangat berpengaruh terhadap keberlanjutan bisnis dan pertumbuhan jangka panjang. Tidak hanya menciptakan loyalitas pelanggan, tetapi juga membuka peluang untuk mendapatkan rekomendasi dari pelanggan yang puas kepada orang lain, yang pada gilirannya dapat meningkatkan basis pelanggan dan memperluas jangkauan pasar Perusahaan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan bukan hanya menjadi tujuan dalam dirinya sendiri, tetapi juga merupakan investasi yang cerdas untuk pertumbuhan dan keberhasilan bisnis secara keseluruhan.

Program Survei Kepuasan Pelanggan dapat menjadi salah satu solusi yang efektif untuk mengatasi keluhan terkait air. Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) berperan sebagai alat yang sangat berharga dalam membantu perusahaan air untuk mengidentifikasi masalah, meningkatkan layanan, dan akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan. Melalui SKP, Perumdam Tirta Kencana secara sistematis mengumpulkan umpan balik dari masyarakat yang ditemui mengenai kualitas layanan, keandalan pasokan air, respons terhadap keluhan, dan berbagai aspek lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan menganalisis data survei tersebut, perusahaan dapat mengidentifikasi adanya masalah atau kekurangan dalam layanan air mereka, dan kemudian mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan. Selain itu, dengan menggali lebih ke dalam keluhan dan saran yang diberikan oleh pelanggan, perusahaan juga dapat memperbaiki kebijakan dan prosedur internal mereka untuk meningkatkan respons terhadap keluhan dan memberikan layanan yang lebih baik secara keseluruhan. Dengan memberikan layanan yang berkualitas dan merespons dengan cepat terhadap keluhan, perusahaan dapat membangun reputasi yang baik di mata pelanggan dan masyarakat luas. Hal ini penting untuk menjaga keberlanjutan bisnis.

Untuk keberlanjutan masyarakat dalam menggunakan layanan dari Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda, banyak masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, diperlukan konsistensi dalam pelayanannya dan bahkan meningkatkan ataupun segera menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada, dengan begitu perusahaan dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggan untuk terus menggunakan layanan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda. Melalui solusi yang memuaskan pelanggan terkait permasalahan yang dialami, perusahaan dapat meminimalkan kemungkinan pelanggan beralih ke penyedia layanan alternatif. Oleh sebab itu, SKP dinilai sangat membantu dalam merespon keluhan para pelanggan dan membangun hubungan baik dengan pelanggan sehingga dapat membantu dalam mempertahankan basis pelanggan yang stabil dan meningkatkan profitabilitas jangka panjang.

Pelaksanaan SKP memegang peranan vital baik itu untuk Perumdam Tirta Kencana maupun masyarakat Samarinda. Melalui SKP, perumdam dapat memahami kebutuhan dan keluhan warga secara langsung sehingga dapat meningkatkan pelayanan air dengan lebih tepat sasaran. Bagi masyarakat, SKP memberikan kesempatan untuk menyalurkan pengalaman dan harapan mereka terhadap layanan yang diterima. Sebagian besar

pelanggan dari Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda berpendapat bahwa kegiatan SKP ini sebaiknya dilakukan setidaknya setahun sekali untuk mengetahui keluhan mengenai permasalahan kualitas air dan distribusi air. Beberapa pelanggan juga menyarankan agar survei diadakan lebih sering karena masalah air yang kerap terjadi dan memerlukan perhatian yang lebih cepat. Namun, terdapat juga pandangan bahwa kegiatan SKP ini mungkin kurang efektif karena sebagian masyarakat merasa tidak punya waktu untuk mengisi survei tersebut. Selain itu, beberapa orang mungkin enggan berpartisipasi karena kekhawatiran tentang bagaimana data mereka akan digunakan dan apakah privasi mereka akan benar-benar terjaga.

Partisipasi masyarakat dalam kegiatan SKP ini tentunya membantu Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda dalam memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan secara lebih mendalam. Dengan setiap survei yang diisi, kontribusi mereka akan mendorong peningkatan layanan yang lebih responsif dan memuaskan. Terdapat sebagian masyarakat yang telah terlibat dalam mengikuti kegiatan SKP ini dalam tahun-tahun sebelumnya. Namun, terdapat juga masyarakat yang baru pertama kali terlibat dalam kegiatan survei ini.

Setelah melakukan serangkaian pelaksanaan SKP, terdapat beberapa saran/masukan dari beberapa pelanggan Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda terkait kegiatan SKP tersebut, antara lain:

1. Masyarakat menyarankan agar pertanyaan kuesioner SKP disederhanakan untuk memudahkan pengisian dan pemahaman. Pertanyaan yang terlalu kompleks dapat membingungkan dan memakan waktu, sehingga penyederhanaan dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi pengisian.
2. Lebih sering mengadakan kegiatan SKP agar memberikan manfaat yang lebih signifikan. Mengadakan SKP setidaknya setiap tiga bulan sekali dapat membantu dalam pemantauan dan evaluasi kinerja yang lebih rutin. Hal ini dianggap memungkinkan adanya tindakan yang lebih cepat atas keluhan dan kebutuhan yang ada.
3. Masyarakat menyarankan agar pihak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) ini memberikan informasi yang lebih jelas dan detail seperti tujuan kegiatan, manfaat kegiatan, estimasi tanggal dan waktu kunjungan, dan durasi estimasi pelaksanaan kegiatan. Hal itu dimaksud untuk menghindari ketidaknyamanan akibat kedatangan yang tidak terduga dan mengurangi kebingungan/ketidakpastian masyarakat terkait informasi kegiatan SKP ini.

## V. KESIMPULAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) oleh Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda telah memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat dan perusahaan. Melalui kegiatan SKP ini tercatat 5000 pelanggan telah berhasil mendapatkan pemahaman lebih baik mengenai alur pengaduan, dan mempererat hubungan antara pelanggan dan perusahaan. Survei ini efektif dalam mengidentifikasi dan menindaklanjuti masalah, yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan dan membangun loyalitas pelanggan, serta mendukung keberlanjutan bisnis dan pertumbuhan jangka panjang bagi perusahaan.

Masyarakat yang terlibat kegiatan ini menunjukkan rasa antusiasme tinggi, namun mereka menekankan pentingnya konsistensi dan peningkatan berkelanjutan. Untuk meningkatkan partisipasi dan efektivitas SKP, masyarakat menyarankan penyederhanaan kuesioner, peningkatan frekuensi pelaksanaan survei menjadi minimal setiap tiga bulan sekali, dan penyediaan informasi yang lebih jelas tentang tujuan, manfaat, serta jadwal pelaksanaan SKP. Partisipasi masyarakat dalam SKP mendorong peningkatan layanan yang lebih responsif dan memuaskan serta penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan keberlanjutan bisnis bagi Perumdam Tirta Kencana Kota Samarinda kedepannya.

[Click or tap here to enter text.](#)

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, K., Yasa, S., Gusti, I., Ketut, A., & Ardani, S. (t.t.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA WARNET NADIPUTRA DI DENPASAR*.
- Amrullah Rifqi. (2022). SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PDAM INTAN BANJAR. *Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen*, 9(2).
- Arnas, Y., Kurnianto, B., Kurniawanto, H., Ismail, K. M., & Wibowo, I. H. (2023). Instalasi Air Bersih Sistem Tertutup di Mushola Al-Muqoramah Desa Serdang Kulon Kabupaten Tangerang. *Prima Abdika : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 29–36. <https://doi.org/10.37478/abdika.v3i1.2544>
- Citra, M., Lubis, N., & Nurseto, S. (t.t.). *DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC Tahun 2013, Hal. 1-7* [http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/AnalisisKepuasanPelangganAtasKualitasPelayananBlackberryInternetServiceProviderTelkomsel\(StudiKasusPada100PeggunaBlackberryInternetServiceProviderTelkomselDiKotaSemarang\)](http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/AnalisisKepuasanPelangganAtasKualitasPelayananBlackberryInternetServiceProviderTelkomsel(StudiKasusPada100PeggunaBlackberryInternetServiceProviderTelkomselDiKotaSemarang)). [www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com)

- Dwi Syafutra, A. (2021). *PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN APLIKASI SURVEI PADA PDAM KOTA BENGKULU*. 1(1), 16–21. <https://ejournal.unib.ac.id/index.php/teknosia>
- Fadhallah. R.A. (2021). *Wawancara*. UNJ PRESS.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6–21. <https://doi.org/10.2307/1252129>
- Gusdiansyah, E., Mailita, W., & Ananda, Y. (2021). Efektivitas Pemberian Terapi Suportif dalam Menurunkan Ansietas pada Remaja. *Jurnal Warta Pengabdian Andalas*, 28(1), 17–23. <https://doi.org/10.25077/jwa.28.1.17-23.2021>
- Iryani, L. (t.t.). *PELATIHAN PENGELOLAAN ADMINISTRASI PENYERTAAN MODAL PADA BADAN USAHA MILIK GAMPONG*. <https://doi.org/10.31604/jpm.v5i6.2110-2114>
- Kotler Philip. (1998). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (R. A. Adi Zakaria Afiff, Ed.). Prenhallindo.
- Moegjiantoro. (1996). *Air Untuk Kehidupan Manusia, Majalah Air Minum* (85 ed.).
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (2001). *MANAJEMEN MUTU TERPADU : TOTAL QUALITY MANAGEMENT / Drs.M.N. Nasution, M.Sc* (1 ed.). Ghalia Indonesia.
- Nur, A., Islami, F., Aknuranda, I., & Perdanakusuma, A. R. (2018). *Pengembangan Sistem Survei Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya* (Vol. 2, Nomor 4). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Nursito, S., Sri Nugroho, A. J., & Haris, A. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Pdam Tirta Merapi Kabupaten Klaten Tahun 2022. *WIJOB - Widya Dharma Journal of Business*, 1(02), 26–34. <https://doi.org/10.54840/wijob.v1i2.61>
- Perikanan, B., Utama, B. E., Amin, B., & Anita, S. (2020). *ANALISIS KEBERLANJUTAN PENGELOLAAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA SIAK KOTA PEKANBARU INFORMASI ARTIKEL*. 48.
- Randjawali, E., Pakereng, Y. M., Nggaba, M. E., Ndakularak, I. L., Bima, S. A., Bandi, D., & Benau, U. P. (2023). Sosialisasi Model Pembelajaran bagi Masyarakat di Kecamatan Umalulu untuk Meningkatkan Kemampuan Literasi dan Numerasi Siswa SD. *Prima Abdika : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 37–43. <https://doi.org/10.37478/abdika.v3i1.2323>
- Rohmatul Ula, V., Ahsanul Hayat, A., & Ahmad Dahlan Lamongan, I. (t.t.). *MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN MELALUI PELAYANAN PRIMA DAN TRUST PASIEN*.
- Satriawansyah, T. (2021). EVALUASI DISTRIBUSI AIR BERSIH PERUMDAM BATULANTEH (STUDI KASUS DI DESA BARU TAHAN KECAMATAN MOYO UTARA KABUPATEN SUMBAWA). Dalam *Jurnal SainTekA* (Vol. 2).
- SUANDI. (2019). 296498-analisis-kepuasan-masyarakat-terhadap-pe-e76218e9. *ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BELITANG KABUPATEN OKU TIMUR*, 1. <https://media.neliti.com/media/publications/296498-analisis-kepuasan-masyarakat-terhadap-pe-e76218e9.pdf>
- Sutrisno C. Totok. (1991). *Teknologi Penyediaan Air Bersih* (3 ed.). Jakarta Rineka Cipta.
- Widayanti, R., Damayanti, R., & Marwanti, F. (2017). Pengaruh Financial Literacy Terhadap Keberlangsungan Usaha (Business Sustainability) Pada UMKM Desa Jatisari. Dalam *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis* (Vol. 18, Nomor 2). <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>