

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Sikap Pelanggan terhadap Pelayanan Publik PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang terdiri dari penyedia layanan publik, prosedur layanan, dan sikap pelayanan publik.

Populasi dalam penelitian adalah seluruh pelanggan PDAM Kota Surabaya yang menerima pelayanan pada PDAM Kota Surabaya. Sedang teknik sampling menggunakan kelompok non probability sampling dan teknik pengambilan yang digunakan adalah sampling purposive dengan menggunakan rumus Slovin sehingga didapat jumlah responden sebanyak 100 pelanggan. Dan pengambilan data menggunakan kuisioner dengan skala Likert.

Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 22 dengan pendekatan analisa kuantitatif deskriptif.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa penyedia layanan publik, prosedur layanan, dan sikap pelayanan publik sebagai indikator sikap pelanggan terhadap layanan publik PDAM Surya Sembada Kota Surabaya termasuk dalam katagori baik (antara 2.51 – 3.25). Hal ini dapat dilihat dari skala nilai yang didapat yaitu variabel penyedia layanan publik memiliki nilai mean sebesar 3,0850 dalam kondisi baik, variabel prosedur layanan memiliki nilai mean sebesar 3,0929 dalam kondisi baik, dan variabel sikap pelayanan publik memiliki nilai mean sebesar 3,0551 dalam kondisi baik.

Kata Kunci : Sikap Pelanggan, Pelayanan Publik, Penyedia Layanan Publik, Prosedur Layanan, Sikap Pelayanan Publik.

ABSTRACT

This study aims to describe customer attitudes of public service of PDAM Surya Sembada Kota Surabaya consisting of public service providers, service procedures, and public service attitudes.

Population in this research is all customer of PDAM Surabaya that receive service at PDAM Surabaya City. Sampling technique using group of non propability sampling and retrieval technique used is purposive sampling by using Slovin formula so that the number of respondents as much as 100 customers. And data retrieval using questionnaires with Likert scale. Data processing using SPSS program version 22 with descriptive quantitative analysis approach.

The results of data analysis indicate that public service providers, service procedures, and public service attitude as an indicator of public attitudes toward of public service of PDAM Surya Sembada Surabaya are included in the good category (between 2.51 - 3.25). This can be seen from the scale of the value obtained that the public service provider variable has a mean value of 3.0850 in good condition, the service procedure variables have a mean value of 3,0929 in good condition, and the public service attitude variable has a mean value of 3,0551 in good condition.

Keywords : Public Attitude, Public Service, Public Service Provider, Service Procedure, Public Service Attitude.