

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pada zaman sekarang, isu terkait perubahan iklim dan tingginya curah hujan menjadi perhatian utama di kalangan masyarakat. Semakin cepatnya urbanisasi di Surabaya, kawasan seperti Wonocolo dan Ketintang yang merasakan dampak dari meningkatnya intensitas hujan yang tak menentu. Dalam kondisi ini diperparah dengan Sistem Drainase eksisting yang kurang optimal dalam menyalurkan debit air, terutama pada saat hujan dengan durasi panjang dan volume tinggi, meskipun dalam beberapa akhir tahun ini telah dilakukan perbaikan.

Berdasarkan data presipitasi dari Stasiun Meteorologi BMKG Juanda Surabaya tahun 2024, intensitas hujan di wilayah Surabaya selatan, khususnya Kecamatan Wonocolo dan Kelurahan Ketintang (Kecamatan Gayungan), menunjukkan peningkatan signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, dengan curah hujan bulanan maksimum mencapai 461,3 mm pada Mei dan 376,9 mm pada Januari selama musim hujan, yang memicu inondasi lokal dan banjir flash akibat debit air berlebih. Menurut laporan dokumentasi BPBD dan DLH Kota Surabaya tahun 2024, wilayah Wonocolo dan Ketintang dikategorikan sebagai zona rentan inondasi akibat hujan ekstrem, dengan lebih dari 200 titik genangan yang menjadi fokus penanganan sepanjang tahun. Kondisi ini diperburuk oleh sistem drainase yang suboptimal dalam mengakomodasi debit aliran permukaan, dengan kapasitas tampung yang belum mencapai efisiensi maksimal akibat sedimentasi dan okupasi ilegal. Pemerintah Kota Surabaya pada 2024 terus melaksanakan evaluasi hidrologis dan rehabilitasi infrastruktur, termasuk pembangunan serta perbaikan jaringan drainase sepanjang 56,36 km dan instalasi rumah pompa baru di 233 lokasi untuk meningkatkan kapasitas evakuasi air.

Untuk menilai seberapa puas masyarakat terhadap layanan drainase, penelitian ini dilakukan tiga metode pendekatan, diantaranya metode *Text Mining* yang dimanfaatkan untuk menggali informasi dari data sekunder, seperti laporan curah hujan, aduan masyarakat, serta publikasi resmi, sehingga didapatkan data isu-isu dominan yang dirasakan oleh warga. Selanjutnya, metode *SERVQUAL* dipakai untuk mengukur kesenjangan antara harapan pengguna dengan kondisi layanan yang ada di lapangan melalui beberapa dimensi seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sementara itu, Model *Kano* yang digunakan untuk mengelompokkan atribut layanan berdasarkan tinglat kepuasan masyarakat, yaitu *must-be*, *performance*, dan *excitement*. Dalam integrasi ketiga metode tersebut dapat memberikan gambaran penuh menyeluruh mengenai kondisi layanan drainase dan dapat membantu menentukan prioritas perbaikan yang paling efisien.

Penelitian mengenai evaluasi kinerja infrastruktur berbasis persepsi masyarakat berkembang secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Setyaputra (2018) menunjukkan bahwa *Text Mining* mampu mengekstraksi isu operasional layanan publik secara lebih objektif dibandingkan dengan survei manual, terutama pada konteks pelayanan dengan volume keluhan digital yang tinggi. Pada sisi lain, Petiwi & Yuliana (2020) membuktikan bahwa *SERVQUAL* tetap relevan digunakan untuk mengukur kesenjangan kualitas layanan pada sektor transportasi

dan utilitas, karena model ini mampu menangkap beberapa perbedaan fundamental antara ekspektasi dan pengalaman aktual pengguna. Sementara itu, Santoso et al., (2021) menerapkan model Kano untuk mengidentifikasi atribut layanan yang paling menentukan terhadap kepuasan pengguna, dan hasil yang ditunjukkan bahwa klasifikasi atribut berbasis kategori akan memberikan prioritas perbaikan yang lebih efisien dibanding penilaian linier konvensional.

Penelitian tersebut masih berfokus pada sektor layanan transportasi dan pelayanan umum lainnya, sehingga belum banyak kajian yang mengintegrasikan *Text Mining*, *SERVQUAL*, dan Model Kano dalam konteks infrastruktur fisik, khususnya dalam sistem drainase perkotaan. Dengan demikian, penelitian ini mengisi *research gap* tersebut melalui pendekatan evaluatif berbasis opini publik yang dikombinasikan dengan analisis kesenjangan kualitas layanan dan pemetaan prioritas atribut, sebagai bentuk dasar penguatan strategi perbaikan Sistem Drainase di Surabaya Selatan khususnya di Wonocolo dan Ketintang.

Kombinasi dari ketiga metode tersebut bertujuan untuk memberikan perspektif yang menyeluruh terkait aspek-aspek dalam Sistem Drainase yang masih perlu dikembangkan, baik dari sisi teknis maupun kualitas pelayanannya. Penelitian ini mengandalkan data sekunder, seperti rekaman curah hujan dari BMKG, dan dokumentasi keluhan masyarakat, sehingga tidak memerlukan pengumpulan data primer melalui wawancara atau survei langsung.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pandangan masyarakat terhadap kualitas layanan Sistem Drainase di wilayah Wonocolo dan Ketintang Surabaya dalam menghadapi curah hujan tinggi?
2. Atribut layanan apa saja yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap Sistem Drainase wilayah Wonocolo dan Ketintang Surabaya?
3. Bagaimana pemetaan prioritas perbaikan layanan sistem drainase berdasarkan metode *Text Mining*, *SERVQUAL*, dan *Kano*?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, dapat disimpulkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis pandangan masyarakat terhadap kualitas layanan Sistem Drainase di wilayah Wonocolo dan Ketintang Surabaya
2. Mengidentifikasi atribut layanan yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna.
3. Menyusun pemetaan prioritas perbaikan layanan drainase dengan mengintegrasikan hasil analisis metode *Text Mining*, *SERVQUAL* dan *Kano* menggunakan data sekunder.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh melalui penelitian ini sebagai berikut:

1. Memberikan acuan bagi Pemerintah Kota Surabaya dalam menyusun strategi peningkatan layanan drainase berbasis kebutuhan dan persepsi masyarakat di Wonocolo dan Ketintang

2. Mendukung upaya pengendalian genangan melalui rekomendasi prioritas perbaikan seperti penguatan respons penanganan banjir, peningkatan pemeliharaan saluran, dan optimalisasi infrastruktur drainase
3. Menjadi dasar pengembangan sistem monitoring kinerja drainase berbasis umpan balik publik untuk meningkatkan efektivitas layanan dan kenyamanan masyarakat

1.5 Batasan masalah

Batasan masalah pada penelitian ini akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Penelitian dibatasi pada wilayah Surabaya Selatan, khususnya di Wonocolo dan Ketintang
2. Pengumpulan data penelitian merupakan hasil dari keluhan masyarakat di internet seperti website *detik.com*, *Jawapos.com*, *Kompas.com* dan sosial media X, facebook
3. Aspek yang dianalisis adalah persepsi masyarakat pengguna layanan, bukan dari sisi teknis pelaksana, instansi pemerintah, maupun pengelola infrastruktu





Halaman sengaja dikosongkan