

PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA KHATULISTIWA DI KOTA PONTIANAK

Oleh:
AYU DJULIANTI
NIM. E01112027

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2017

Email: ayujulianti@yahoo.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor PDAM Tirta Khatulistiwa di Kantor Pelayanan Wilayah I terutama mengenai kualitas pelayanan pengaduan mengenai pelayanan air bersih. Adanya keluhan masyarakat yang menjadi pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal dalam memenuhi kebutuhan akan percepatan penyelesaian tindak lanjut dari pengaduan yang diberikan. Adapun jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisis data secara kualitatif. Dalam menganalisis peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I belum maksimal, dari aspek keandalan pegawai belum mampu memberikan informasi yang akurat mengenai kejelasan waktu perbaikan. Dari aspek daya tanggap dalam menanggapi pengaduan pelanggan sudah cukup baik meskipun beberapa dari pegawai masih kurang komunikatif dalam memberikan penjelasan atau menanggapi keluhan. Mengenai jaminan dan kepastian yang diberikan aparatur PDAM Tirta Khatulistiwa terhadap masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan diketahui berjalan kurang baik. Persepsi tersebut timbul dikarenakan aparatur PDAM dalam memberikan kepercayaan berdasarkan kesiapan dan kesigapan selalu tidak dapat bekerja dengan baik dalam melayani keluhan masyarakat pelanggan. Dari aspek Empati sikap pegawai dalam menghadapi pengaduan pelanggan adalah belum terjalannya komunikasi yang interaktif antara pegawai sebagai penyedia layanan dengan masyarakat. Disamping itu perhatian pegawai dalam menanggapi pengaduan pelanggan masih rendah, karena pegawai hanya menjawab seadanya saja dengan bersikap tak acuh. Saran dari penelitian ini adalah adanya peningkatan kualitas pelayanan pengaduan dari PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I

Kata-Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pengaduan, Pelanggan, PDAM

Abstract

The purpose of the this research was intended to find out the quality of service in office at the office of Equatorial water of PDAM Service area I especially regarding quality of service complaints regarding the service of clean water. The existence of a community complaints become a customer feels that the ministries have been fullest in fulfilling the need for acceleration of completion of the follow up of a complaint is given. As for this kind of research using this type of descriptive study with qualitative data analysis. In analyzing the researchers using theory of service quality according to Parasuraman, Berry and Zhaitaml. The result showed that the quality of service complaints PDAM Tirta Equator Service Office Area I haven't been fullest reliability aspects of employees have not been able to provide accurate information on the clarity of the repair time. From the aspect of responsiveness in responding to complaints customers are already quite well although some of the officers still less communicative in providing an explanation or respond to the complaint. Regarding guarantee and certainty given apparatus PDAM Tirta Equator to society customers who do less known running complaint. These perceptions arise because apparatus in PDAM delivers confidence based on readiness and conjunctions it always can not work well in serving the complaints customers. From the aspect of employee attitude of empathy in dealing with customer complaints is not yet the establishment of interactive communication among employees as a service provider with the customers besides the attention of employees in response to a complaint the customers is still low. Since employees only answered just by being a potluck nonchalance. The advice of the research is the improvement of quality of service complaints from the PDAM Of the Equatorial Area Service Office Tirta I.

Key Words: Quality Of Service, Complaints, Customer, PDAM

A. PENDAHULUAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Secara garis besar jenis-jenis layanan publik menurut Kepmenpan No. 63 tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

1. Kelompok pelayanan administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dsb.

2. Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dsb.

3. Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb.

Dalam Pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 disebutkan bahwa “ Air, bumi dan kekayaan alam lainnya yang menyangkut hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara dan digunakan sebesar besar untuk

kemakmuran rakyat”. Berdasarkan pasal tersebut maka pemerintah memberikan mandat kepada perusahaan daerah yang bergerak pada pengelolaan air bersih yang lebih dikenal dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Karena fasilitas pelayanan PDAM relatif padat modal dan praktis tidak bisa dipindah-pindah, maka pengembangan PDAM hendaknya dilakukan dengan bertahapan yang rasional dan realistis serta dikelola secara efektif, efisien dan akuntabel sehingga dapat melaksanakan misi utamanya dengan sebaik-baiknya serta menghasilkan timbal balik yang sebanding dengan sumber-sumber ekonomi yang digunakannya. Kesalahan arah, inefisiensi, dan kesalahan pengelolaan PDAM dapat menimbulkan biaya ekonomi dan biaya sosial yang besar. Pada umumnya setiap perusahaan yang didirikan, baik perusahaan yang bergerak dibidang industri, dagang maupun jasa, pihak manajemen dituntut untuk dapat menentukan sasaran dan tujuan untuk dapat melangsungkan hidup perusahaan. Sasaran dan tujuan tersebut dapat tercapai melalui berbagai kebijakan – kebijakan yang ditentukan oleh perusahaan.

PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dimana sebagai salah satu sarana penyedia air bersih yang memberikan pelayanan memiliki peran

yang sangat strategis dalam memberikan layanan air bersih yang berkualitas. Oleh karena itu PDAM dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pelanggan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. PDAM sebagai perusahaan yang menjual jasa dan kepercayaan terhadap masyarakat, harus tetap memahami perilaku dan keinginan para pelanggan dalam pemanfaatan jasa layanan air dan kebijaksanaan perusahaan berupa standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik yang menyebabkan pelanggan menjadi puas.

PDAM hampir tersebar di seluruh wilayah Indonesia, dimana salah satunya adalah PDAM Tirta Khatulistiwa cabang Pontianak. PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I Pontianak merupakan satu-satunya perusahaan yang menyediakan kebutuhan akan air bersih diwilayah Pontianak Timur dan Utara. Pengoperasian atau cakupan wilayah pelayanan meliputi 2 wilayah kecamatan yaitu : Pontianak Utara dan Pontianak Timur dan sebagian kabupaten Kubu Raya.

Jumlah pelanggan Wilayah I Kecamatan Pontianak Utara berjumlah 11.485 pelanggan yang terdiri dari pelanggan aktif dan pelanggan non aktif, kenaikan berlanjut dibulan november

dengan bertambahnya jumlah pelanggan sebesar 180 pelanggan menjadi 11.665 pelanggan. Dalam bulan desember pula, terjadi kenaikan jumlah pelanggan sebesar 44 menjadi 11.709. Dengan semakin meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatnya pula keinginan masyarakat untuk mendapatkan air bersih yang memenuhi standar yang baik, sedangkan survey awal yang dilakukan peneliti menunjukkan sampai sekarang ini masih terdengarnya keluhan dari masyarakat yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan yaitu banyaknya pengaduan pelanggan/masyarakat khususnya masyarakat Kecamatan Pontianak Utara di Kelurahan Siantan Hulu sebanyak, 5 jenis pengaduan berupa air tidak mengalir, ganti meter berkala/meter air hilang, tekanan air melemah dipagi hari dan akan kembali kuat jika di malam hari, kebocoran pipa dan tagihan pembayaran rekening air yang harus dibayar tidak sesuai dengan volume atau kuantitas penggunaan yang tercantum/tertera dimeteran pencatat. Jumlah pengaduan yang masuk tindakan yang diberikan belum sesuai harapan, dikarenakan survey awal menunjukkan kualitas pelayanan PDAM Tirta Khatulistiwa masih belum optimal dengan banyaknya pula pengaduan dari masyarakat terutama pelanggan di PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan

Wilayah I Pontianak yaitu tidak adanya kepastian waktu output saat ingin menjadi pelanggan penyambungan air ledeng baru dan lama, tidak mengalirnya air hingga satu gang di Kelurahan Siantan Hulu di Jl. Budi Utomo mengakibatkan masyarakat sebagai pelanggan tidak bisa memenuhi kebutuhan air sehari-hari tetapi PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I lamban menindak lanjuti pengaduan pelanggan dengan cepat dan tuntas tidak sesuai SOP yang berlaku 2-3 hari kerja, dan melimpahkan wewenang perbaikan kepada unit pelayanan utama menyebabkan lamanya tindakan perbaikan air.

Menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh PDAM Tirta Khatulistiwa KPW I bahwa ada tiga jenis prosedur pelaporan pengaduan, pertama dengan datang sendiri ke PDAM, kedua via sms (*call center*), dan yang terakhir via telepon (*call center*). Jenis yang dilakukan pelanggan apabila ingin membuat laporan pengaduan dengan mendatangi PDAM Tirta Khatulistiwa KPW I dengan mengisi dan menyerahkan formulir aduan ke CSO (*Customer Service Operation*), CSO melanjutkan laporan tersebut dengan menyerahkan formulir aduan ke call center untuk diinput, selanjutnya call center menginput data aduan ke sistem melalui online dan dikirim ke bagian terkait (Distribusi/PKA) untuk

ditindaklanjuti. Terakhir bagian terkait mengecek informasi tindak lanjut yang sudah dilaksanakan dan menghubungi pelapor untuk memastikan tindak lanjut yang dilaksanakan bagian terkait. Perbedaan jenis prosedur yang dilakukan oleh kedua dan ketiga hanya ditahapan awal yaitu mengirim sms dan menghubungi call center.

Jika dilihat dari Standar Operasional Prosedur yang dijalankan oleh PDAM Tirta Khatulistiwa dan berdasarkan data jumlah pengaduan pelanggan di wilayah kelurahan siantan hulu maka sudah seharusnya menjadi perhatian PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I Pontianak selaku penyedia layanan. Tapi masih kurangnya keandalan petugas untuk menyelesaikan tidak lanjut dari pengaduan dengan segera sehingga pelayanan menjadi tidak memuaskan. Disamping itu pula para staff belum mampu memberikan pelayanan yang cepat, serta kurangnya daya tanggap terhadap keinginan pelanggan yang terpenting dari melayani pelanggan itu sendiri belum adanya sikap memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai Kualitas Pelayanan pengaduan pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I pada kasi pelayanan di Kota Pontianak

dengan memfokuskan pada Kelurahan Siantan Hulu di Kota Pontianak.

Penelitian ini diharapkan akan memiliki nilai manfaat, antara lain adalah manfaat teoritis untuk melakukan pengembangan secara teoritis dalam kajian manajemen pelayanan publik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Sedangkan manfaat praktis adalah Bagi PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak Kantor Pelayanan Wilayah I Diharapkan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja pegawai PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I pada kasi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa di Kota Pontianak. Bagi Masyarakat/ Pelanggan Diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I pada kasi pelayanan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 mengamanatkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang baik (pelayanan prima) akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi instansi maupun pelanggan/masyarakat. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi sebagai pemberi layanan

Berkaitan dengan pelayanan kepada pelanggan, semua pihak yang bergerak dalam pemberian layanan yang bersifat komersil maupun nonkomersil harus menyadari, bahwa keberadaan konsumen yang setia merupakan pendukung untuk kesuksesan bagi sebuah perusahaan. Dengan demikian mereka harus menempatkan konsumen sebagai asset yang sangat berharga, karena pada dasarnya tidak ada satupun perusahaan mampu bertahan hidup apabila ditinggalkan oleh pelanggannya. Pelayanan merupakan salah satu ujung yombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

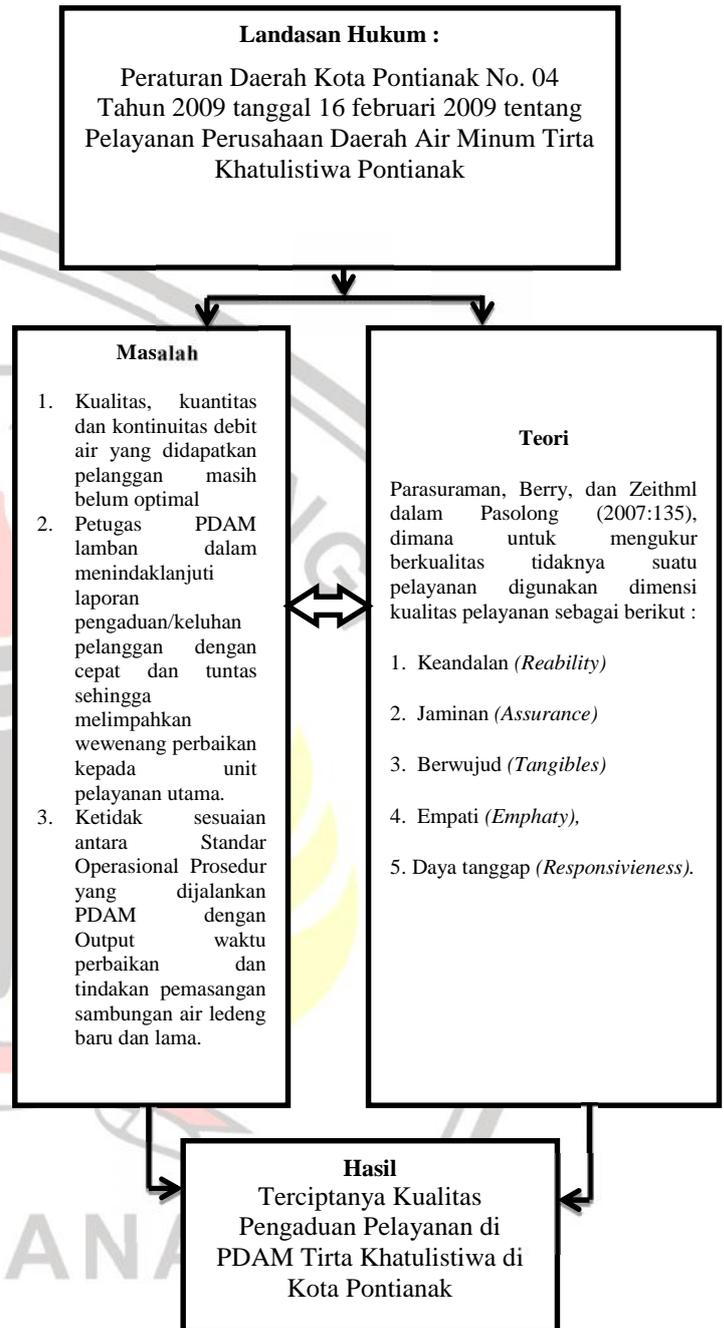
Mencapai kualitas dan dituntut pelayanan dan memuaskan pelanggan

tidak mudah dan dituntut profesional petugasisme petugas, sikap dan perilaku serta menaati prosedur yang telah ditentukan dengan menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : (*performance*) kinerja, keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*). Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa “kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of costumers*)”. (Sinambela, 2010:6).

Parasuraman, Berry, dan Zeithaml dalam Pasolong (2007:135) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa, yaitu : 1. Bukti langsung (*Tangibles*) , kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikator-indikator berupa, ruang tunggu pelayanan, loket pelayanan, dan penampilan petugas pelayanan. 2. Keandalan (*Reability*), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) berkaitan dengan

prosedur/proses pelayanan terutama memberikan jasa secara tepat waktu (ontime), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan. 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikator-indikator berupa ketanggapan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, dan komitmen dalam memberikan pelayanan. 4. Jaminan (*Assurance*), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan. Indikator-indikator berupa kepastian jaminan pelayanan. 5. Empati (*Empathy*), sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Indikator-indikator berupa komunikasi yang baik dan pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Gambar 1
Kerangka Pikir Penelitian



C. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif.

Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I (Timur-Utara) di Kecamatan Pontianak Utara di Kota Pontianak secara mendalam. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi subjek penelitian dan informan yang dipilih secara *Purposive & Insidental* dalam penelitian ini yaitu, Kepala Kantor Pelayanan Wilayah I PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak. Kasi Pelayanan Wilayah I PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak dan 2 (dua) orang Staff Seksi Pelayanan. 5 (lima) orang pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I Kota Pontianak khususnya di Kecamatan Pontianak Utara Kelurahan Siantan Hulu. Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi. Data yang akan dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Teknik yang akan digunakan untuk pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini antara lain:

Teknik Observasi, Teknik Wawancara, dan Teknik Dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang berusaha untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya dilapangan dan setelah data terkumpul, data tersebut disederhanakan sehingga mudah untuk dibaca lebih mendalam sehingga diharapkan dapat diperoleh kesimpulan yang dimiliki. Model interaktif dalam analisis data dijelaskan sebagai berikut :

1. Reduksi data, pada tahap ini data yang sudah terkumpul dirangkum, dipilah-pilah dan difokuskan pada hal-hal yang penting. Untuk menemukan hal-hal pokok yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan semua data yang diperoleh, baik data jumlah pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I di Kecamatan Pontianak Utara khususnya di Kelurahan Siantan Hulu dan data jumlah pengaduan pelanggan dan tindak lanjut, maupun hasil wawancara serta hasil observasi dilapangan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.
2. Display data, pada tahapan ini peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori dan sejenisnya. Dalam hal ini

peneliti merangkum secara singkat pada semua data yang diperoleh, agar lebih fokus terhadap data yang menyangkut dengan masalah yang diteliti.

3. Verifikasi data, dalam kegiatan ini peneliti melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan teman baru yang berbeda dari penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Data yang telah terkumpul dan dipilih kembali berdasarkan data yang dibutuhkan, maka peneliti melakukan penarikan kesimpulan yang merupakan hasil dari temuannya.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, yakni membandingkan dan mengecek kembali kepercayaan suatu informasi yang diperoleh. Menurut Patton dalam Moleong (2013:330) Menguji keabsahan data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Untuk menguji keabsahan data tentang Kualitas Pelayanan Pengaduan PDAM Tirta Khatulistiwa KPW I, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dapat dilakukan ke Kepala Kantor/ Kasi, Pelanggan yang bersangkutan dan Staff Kantor Data dari ketiga sumber tersebut, tidak bisa diratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi di deskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang

sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah di analisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan ketiga sumber data tersebut.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Aspek Keandalan (*Reliability*)

Aspek ini yaitu kemampuan untuk memberikan apa yang dijanjikan dengan andal tepat serta akurat. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen atau pelanggan akan menurun bila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat seperti kepastian waktu dalam pelayanan atau akurasi waktu pemberian pelayanan. Kepastian waktu dalam memberikan pelayanan menyangkut pula kesungguhan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I

kota Pontianak sebagai penyelenggara pelayanan.

a. Prosedur atau Proses pelayanan pengaduan.

Terkait prosedur pelayanan pengaduan, menunjukkan bahwa belum optimalnya pihak-pihak yang terkait dalam memberikan informasi se jelas-jelasnya kepada masyarakat sebagai pelanggan, ini ditunjukkan dengan informasi yang tidak merata yang didapatkan masyarakat, dimana hanya memperoleh dari mulut-kemulut.

b. Kepastian waktu penyelesaian pengaduan.

Berkenaan dengan kepastian waktu pelayanan pengaduan berkaitan dengan tidak mengetahui kepastian waktu terhadap tindak lanjut pengaduan yang disampaikan, karena memang tidak adanya penjelasan atau informasi mengenai kepastian waktu tunggu pelayanan pengaduan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari penyelenggaraan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Pelayanan berkualitas apabila terdapat standar waktu dalam penyelenggaraan pelayanan. Mengenai standar waktu pelayanan memang petugas CSO tidak menginformasikan secara langsung kepastian waktu secara terbuka kepada pelanggan. Informasi berkaitan dengan kepastian waktu seharusnya diinformasikan kepada pelanggan PDAM

karena merupakan hal penting, hal ini diperlukan untuk menghindari citra negatif untuk PDAM itu sendiri yang selama ini terdapat pada pelayanan publik.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek ini merupakan rasa tanggung jawab dan komitmen dalam memberikan jasa layanan serta membantu kesulitan pelanggan yang mungkin timbul dalam mendapatkan pelayanan yang cepat dan akurat. standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh pemberi dan penerima pelayanan

a. Ketanggapan dalam memberikan pelayanan pengaduan

Dilihat pula tindak lanjut dari pengaduan diselesaikan dengan baik hanya saja butuh waktu yang tidak sebentar hingga berbulan-bulan, apalagi jika penyebab yang terjadi lumayan besar seperti di jalan-jalan besar yang sering mengalami tekanan muatan besar yang melewatinya.

Seringkali terlihat bahwa masih banyak petugas yang melayani

kepentingan masyarakat belum menunjukkan sikap dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Ketentuan bahwa birokrasi mempunyai kewajiban melayani masyarakat menjadi terbalik sehingga bukan birokrasi yang melayani masyarakat tetapi masyarakat yang melayani birokrasi.

b. Komitmen dalam memberikan Pelayanan Pengaduan

Informasi diungkapkan oleh pelanggan tentang sikap petugas dinyatakan bahwa sikap petugas terkadang menunjukkan sikap kurang simpatik. Hal ini terkait juga dengan sikap pelanggan yang tidak menghargai dan tidak patuh terhadap aturan-aturan yang ada antara lain prosedur pengambilan nomor antrian, masih ada yang menyerobot. Kesadaran petugas pemberi pelayanan mengenai eksistensi pengguna jasa layanan dapat mempengaruhi eksistensi organisasi. Persepsi yang ada dikalangan petugas pemberi pelayanan yang selalu menempatkan diri sendiri diatas terhadap pengguna jasa layanan atau konsumen menimbulkan sifat arogansi petugas pelayanan masih sangat dominan terlihat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan keterampilan yang diperoleh oleh aparatur melalui pendidikan yang memadai untuk mendukung pelaksanaan pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang

diberikan oleh penyedia layanan seperti PDAM Tirta Khatulistiwa . Jaminan segala sesuatu yang mempunyai nilai mudah untuk memberikan pelayanan yang diikat dengan janji sebagai jaminan untuk pelayanan berdasarkan perjanjian yang dibuat oleh masyarakat pelanggan dan penyedia jasa layanan seperti PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I di Kota Pontianak Jaminan menetapkan bahwa segala pelayanan yang bergerak ataupun tidak bergerak, baik yang ada maupun yang sudah baru aka ada dikemudian hari, menjadi tanggungan untuk segala perikatanannya dengan pelanggan.

b. Kemampuan Penyampaian Kepercayaan petugas dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan didapatkan hasil yaitu pemberian kepercayaan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I kepada masyarakat pelanggan tetap dijaga melalui aparatur PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I kota Pontianak dengan cara memberikan pelayanan yang inovatif, bekerja dengan berdasarkan konsistensi tujuan yang ditetapkan dan menjunjung nama baik PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I kota Pontianak yang telah dikenal baik dalam menjalankan pelayanan kepada

masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat Kota Pontianak semakin percaya dan bertambah yakin akan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I kota Pontianak.

4. Empati (*Emphaty*) atau Kepedulian terhadap keluhan pelanggan

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan aparatur kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan penyedia jasa layanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Jadi unsur dari empati ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk melakukan hubungan atas jasa layanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa layanan, komunikasi merupakan kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

a. Komunikasi yang baik antara pelanggan dan pegawai

Hasil Observasi dan dokumentasi menunjukkan salah satu pelanggan yang sudah 2(dua) kali datang memenuhi berkas laporan pengaduan yang belum lengkap karena belum ditindak lanjuti sedangkan surat perintah kerja (SPK) sudah keluar dan terlihat bahwa pelanggan merasa kurang nyaman berkomunikasi, dan hasil pengamatan menunjukkan bahwa petugas tersebut hanya mencatat keluhan pelanggan tanpa melihat wajah pelanggan dan tidak adanya komunikasi yang terjalin satu sama lain.

Saluran komunikasi ini sangat diperlukan bagi masyarakat agar mereka dapat menyalurkan aspirasi atau kebutuhan yang diharapkan, sedangkan bagi organisasi atau perusahaan pemerintah merupakan sarana untuk menerima saran, kritik dan keluhan masyarakat pengguna jasa layanan, sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I (Timur-Utara)

b. Pemenuhan kebutuhan Pelanggan

Ditemukannya tentang kegiatan pemenuhan kebutuhan yang kurang efektif. Kegiatan pemenuhan kebutuhan para pelanggan dalam pelaksanaannya tidak berjalan dengan efektif, hal tersebut dikarenakan kesibukan dari aparatur yang sedang melayani masyarakat pelanggan lainnya sehingga kegiatan pemenuhan

kebutuhan para pelanggan memerlukan waktu. Hal demikian yang membuat sebagian masyarakat yang ingin melakukan pengaduan keluhannya lebih memilih untuk datang langsung ke kantor PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I di Kota Pontianak.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis serta memperhatikan tujuan penelitian mengenai kualitas pelayanan pengaduan pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I (Timur-Utara) pada kasi pelayanan di kelurahan Siantan Hulu di Kota Pontianak, dilihat berdasarkan aspek keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*) atau kepedulian terhadap keluhan pelanggan, secara umum dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Keandalan (*reliability*) atau kemampuan pegawai PDAM TIRTA Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I (Timur-Utara) di kota Pontianak dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada pelanggan, meliputi prosedur pelayanan pengaduan, kepastian waktu pelayanan adanya ketidakjelasan dan minimnya informasi yang

diberikan oleh PDAM mengenai kepastian waktu penyelesaian pengaduan, tidak diinformasikan kepada pelanggan secara langsung karena menunggu dari petugas terkait yang dimana cepat atau lambatnya penyelesaian pengaduan tergantung permasalahan yang terjadi dilapangan. Disamping itu pula kendala lain yang menghambat penyelesaian pengaduan tersebut terkendalanya waktu pelayanan disebabkan jaringan internet yang mengalami masalah, seperti lampu padam, terkendala listrik bahkan sistem yang error, karena proses pengaduan yang akan dikirim kebagian terkait melewati banyak proses dan maka dari itu harus ada sistem antrian.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang dimiliki PDAM tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I (Timur-Utara) Pelayanan berdasarkan ketanggapan yang dilakukan oleh PDAM berjalan dengan cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat melalui upaya-upaya yang dilakukan pegawai dalam memberikan rasa tanggap kesediaan dalam membantu masyarakat pelanggan khususnya dalam pelayanan air bersih dan layak konsumsi. Namun hal yang kurang optimal ditemukan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat

- kepada masyarakat pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat melalui kesiapan yang dimiliki oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I pada kasi pelayanan di kota Pontianak terhadap pelanggan yang terkesan lalai karena keterbatasan jumlah aparatur. Hal ini dikarenakan pelanggan masih ada yang tidak mau mengerti bahwa setiap harinya jumlah pengaduan selalu bertambah dan tidak dapat diselesaikan dihari itu juga. Karena adanya sistem antrian dari unit pelayanan utama dibagian terkait dalam menindaklanjuti penyelesaian pengaduan pelanggan,. Komitmen pegawai dalam menindaklanjuti pengaduan sudah cukup tinggi, hal tersebut terlihat bahwa menangani pengaduan pelanggan yang berkaitan dengan kebutuhan air bersih.
3. Jaminan (*Assurance*) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Mengenai jaminan dan kepastian yang diberikan aparatur PDAM Tirta Khatulistiwa terhadap masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhannya diketahui berjalan kurang baik. Persepsi tersebut timbul dikarenakan aparatur PDAM dalam memberikan kepercayaan berdasarkan kesiapan dan kesigapan selalu keteteran dalam melayani pengaduan keluhan masyarakat pelanggan. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan aparatur yang berorientasi pada bidang-bidang menyangkut kebutuhan vital masyarakat seperti air bersih yang layak konsumsi.
4. Empati (*Emphaty*) atau kepedulian dan perhatian terhadap keluhan pelanggan yang tercermin dari sikap pegawai dalam menghadapi pengaduan pelanggan adalah belum terjalannya komunikasi yang interaktif dan komunikasi yang baik antara pegawai sebagai penyedia layanan dengan masyarakat sebagai pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I. PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I (Timur-Utara) kota Pontianak Disamping itu perhatian pegawai dalam menanggapi pengaduan pelanggan masih rendah, karena pegawai hanya menjawab seadanya saja dengan bersikap tak acuh. indikator empati kurang berjalan dengan baik. Kelalaian dalam penganan pelaksanaan pelayanan dalam melayani memenuhi kebutuhan para pelanggan kurang baik dikarenakan kesibukan dari pegawai yang sedang melayani masyarakat pelanggan lainnya sehingga kegiatan pemenuhan kebutuhan para pelanggan

memerlukan waktu. Kekurangan sumber daya petugas adalah faktor yang membuat kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat pelanggan tidak efektif.

F. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka sebagai solusinya dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan pengaduan pelanggan mengenai pemasangan air ledeng baru dan kepastian waktu penyelesaian pengaduan pelanggan hendaknya diinformasikan secara jelas, maupun diadakan sosialisasi dari pihak PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I (Timur-Utara) mulai dari terpenuhinya persyaratan teknis dan persyaratan administratif sampai pada selesainya proses pelayanan itu sendiri. Kepastian waktu dalam penyelesaian pengaduan pelanggan menyangkut pula kesungguhan pihak PDAM dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi kerja sesuai dengan ketentuan maupun standar operasional prosedur yang berlaku dalam kurun waktu yang telah ditentukan oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I (Timur-Utara) di Kota Pontianak. Diharapkan pula adanya pembaharuan SOP agar lebih mengedepankan peningkatan kualitas pelayanan terutama pelayanan pengaduan, karena SOP yang lama masih belum dianggap efektif memecahkan masalah.
2. Aspek daya tanggap yang tinggi akan membentuk perilaku pegawai agar selaras dengan tuntutan organisasi dan masyarakat. Untuk itu pembinaan terhadap ketanggapan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat perlu ditingkatkan terutama kesiapan dan kesigapan dari PDAM itu sendiri. dan komitmen dalam memberikan pelayanan dari pegawai dan masyarakat pelanggan harus dilakukan secara berkesinambungan dan terarah melalui pembinaan perilaku atau sikap secara utuh, dengan menciptakan hubungan kerja sama antara atasan dan bawahan dan kepada masyarakat melalui pengarahan dan nasehat.
3. memberikan kepercayaan dan jaminan terhadap masyarakat merupakan hal penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan, dengan adanya sumber daya manusia yang kompeten dapat memajukan perusahaan. Hendaknya penambahan petugas terkait yang

memiliki kemampuan dibidangnya untuk melakukan percepatan penanganan pengaduan pelanggan sehingga, secara cepat hasil pengaduan tersebut dapat ditangani dengan baik.

4. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan hendaknya PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah I hendaknya membangun komunikasi yang baik dan komunikasi secara interaktif, mempunyai sikap mengerti dan memahami keinginan pelanggan, dan mampu menerima sikap apapun perubahan yang dilakukan pelanggan, dengan itu PDAM mampu mengantisipasi dan menanggapi keluhan-keluhan pelanggan untuk kemudian melakukan perubahan agar sesuai dengan harapan pelanggan dan tujuan perusahaan serta dapat memenuhi sebuah kebutuhan pelanggan mengenai pelayanan yang berkualitas.

G. REFERENSI

Batinggi, Ahmad. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Universitas Terbuka.

Jauhari, Heri. 2009. *Panduan Penulisan Skripsi Teori dan Aplikasi*. Bandung : CV. Pustaka Setia

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.

Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Moleong, Lexy J.2007. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

-----2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, Poltak Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.

-----2011. *Metode Penelitian administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Bandung : Alfabeta.

Supriyanto dan Sri Sugiarti. 2003. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*. Jakarta : Bahan Ajar Diklatpim tingkat IV LAN-RI.

Suryaningrat. 2001. *Wewenang Tugas dan Kewajiban*. Jakarta : Bumi Aksara

Tjiptono, F& Chandra. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Philip Kotler & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 Jakarta: PT. Indeks

Undang-undang nomor 25 tahun 2009
tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
tentang Pedoman Penyelenggaraan
Pelayanan

Peraturan Daerah Kota Pontianak No.04
Tahun 2009 16 februari 2009 tentang
Pelayanan PDAM Tirta Khatulistiwa
Pontianak.

Standar Operasional Prosedur (SOP)
Aduan Pelanggan PDAM Tirta
Khatulistiwa

Dokumen & Arsip Pdam Tirta khatulistiwa
Kantor Pelayanan Wilayah I

Peraturan Wali Kota Pontianak No.44
Tahun 2009





LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : AYU DJULIAN TI
 NIM / Periode lulus : E01112027 / PERIODE III 2016/2017
 Tanggal Lulus : 21 FEBRUARI 2017
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 E-mail address/ HP : Ayusulianti@yahoo.com / 08969910610

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Publika (*) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

Pelayanan Perusahaan Daerah Air minum Tirta Khatulistiwa di Kota Pontianak

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

Secara *fulltext*

content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal :

(Signature)
 AYU DJULIAN TI
 NIM. E01112027

*tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing
 (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)