

KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN PDAM DI KECAMATAN PONTIANAK BARAT

Ferry Irawan: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. e- mail: Ferry_irawan@gmail.com

Abstrak

Tulisan ini dilatar belakangi oleh adanya kelambanan dalam menindaklanjuti keluhan pelanggan. Fokus penulisan pada kualitas pelayanan pengaduan pelanggan dengan aspek meliputi; keandalan , daya tanggap dan empati. Keandalan atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada pelanggan, meliputi kepastian waktu pelayanan pengaduan, adalah tidak adanya kepastian waktu terhadap tindak lanjut pengaduan yang disampaikan, dan tidak ada penjelasan atau informasi mengenai kepastian waktu tunggu pelayanan pengaduan. Daya tanggap yang dimiliki pegawai sudah cukup baik, meskipun ada beberapa pegawai yang kurang komunikatif dalam memberikan penjelasan atau dalam menanggapi pertanyaan pelanggan. Empati atau kepedulian terhadap keluhan pelanggan yang tercermin dari sikap pegawai dalam menghadapi pengaduan pelanggan adalah belum terjalannya komunikasi yang interaktif antara pegawai pemberi layanan pengaduan pelanggan dengan masyarakat sebagai pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pengaduan Pelanggan.

Abstract

This paper is motivated by the inaction in following customer complaints. Writing focus on quality customer service complaints with aspects include: reliability, responsiveness and empathy. The reliability or the ability of employees to provide service to the customer complaints, including complaints certainty of service time, is the lack of certainty of time to follow-up of complaints, and there is no explanation or information about the certainty of the waiting time for complaint. Employee owned responsiveness is quite good, although there are some employees who are less communicative in explaining or in response to customer inquiries. Empathy or concern for customer complaints, as reflected in employee attitudes in dealing with customer complaints is not the establishment of an interactive communication between the employee service providers with the customer complaints as a customer.

Keywords: Quality of Service, Customer Complaints.

A. PENDAHULUAN

Otoritas dalam pengelolaan dan penyediaan air bersih di kota Pontianak dimiliki oleh sebuah Badan Milik Usaha Daerah (BUMD) dengan nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Pontianak yang berdiri sejak tahun 1975. Dibentuknya PDAM bertujuan untuk memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat, yaitu penyediaan dan pelayanan air bersih yang memenuhi syarat-syarat kesehatan bagi masyarakat. Salah satu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang terdapat di kota Pontianak adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang terdapat di kecamatan Pontianak Barat.

Jumlah pelanggan PDAM sampai dengan bulan Agustus 2012 mencapai 78.194 pelanggan. Akan tetapi tingginya keinginan masyarakat untuk mendapatkan air bersih yang memenuhi syarat-syarat kesehatan belum dapat dipenuhi oleh PDAM selaku pemegang otoritas penyediaan dan pelayanan air bersih. Hal tersebut dikarenakan sumber air yang diproduksi oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Pontianak berasal dari Sungai Kapuas yang mengandung merkuri diatas ambang batas bagi kesehatan, sehingga air yang diproduksi oleh PDAM hanya bisa digunakan untuk kebutuhan mandi, cuci dan kakus (MCK). Tidak dapat dipenuhinya hak pelanggan untuk memperoleh air bersih dari PDAM selaku pemegang otoritas penyediaan dan pelayanan air bersih dapat dilihat dari banyaknya pengaduan pelanggan/masyarakat.

Berdasarkan data diketahui bahwa selama bulan Januari-Juni 2013 di PDAM Kecamatan Pontianak Barat terdapat sebanyak 14 pengaduan pelanggan. Dari 14 pengaduan yang disampaikan pelanggan 5 pengaduan berupa air tidak mengalir, sedangkan 4 pengaduan mengenai pipa bocor. Dari 14 jumlah pengaduan yang masuk, semuanya dapat ditindaklanjuti oleh petugas PDAM, meskipun tindakan yang diberikan belum sesuai harapan pelanggan, yaitu adanya kelambanan dalam menindaklanjuti keluhan pelanggan. Permasalahan lain dalam menindaklanjuti keluhan pelanggan adalah masalah birokrasi, misalnya adanya pengaduan kebocoran pipa sepanjang 800 meter di wilayah 1 PDAM, akan tetapi pihak wilayah 1 PDAM melimpahkan dan mendelegasikan perbaikan pipa tersebut kepada unit pelayanan utama, sehingga menyebabkan lambannya tindakan perbaikan kebocoran pipa tersebut.

Fenomena lainnya adalah air bersih yang diproduksi oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kecamatan Pontianak Barat sering tidak mengalir apalagi saat hujan tidak turun selama 1(satu) minggu atau lebih. Disamping itu sampai saat ini PDAM Kota Pontianak belum dapat mengatasi air asin pada saat musim kemarau serta belum adanya kotak saran, untuk pelanggan/masyarakat menyampaikan keluhannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan permasalahan dalam tulisan ini adalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan PDAM di Kecamatan Pontianak Barat? Dengan aspek meliputi; keandalan memberikan pelayanan, daya tanggap dan kepedulian terhadap keluhan pelanggan.

B. KAJIAN TEORITIS

Supriyanto dan Sugiyanti, (2003:68) mendefinisikan, pelayanan sebagai “upaya untuk menyiapkan, menyediakan atau mengurus keperluan orang lain. Karena itu, setiap kegiatan pelayanan selalu terjadi tindakan atau upaya dari pihak yang melayani untuk memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani atau ada sesuatu yang disampaikan, disajikan atau dilakukan oleh pihak yang melayani kepada yang dilayani”.

Gronroos (1990:4) mendefinisikan pelayanan adalah :

“ A service is an activity or series of activities of more or less intangible nature normally, but not necessarily, take place interaction between the customer and service employee and/or physical resource or goods and/or systems of the service provider, which are provided as solution to customer problems.”

Menurut Moenir (2006:12), pelayanan merupakan hak seseorang, disamping hak-hak lain yang dimiliki seseorang dalam kehidupan sebagai warga Negara, sebagai manusia pribadi, dan sebagai anggota kelompok masyarakat atau bagian dari suatu bangsa. Dengan demikian, pemenuhannya juga harus diusahakan, bahkan diperjuangkan bila perlu. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pelayanan merupakan usaha dalam rangka meningkatkan kesejahteraan orang yang dilayani apakah dalam bentuk pelayanan jasa sosial, jasa ekonomi, jasa hukum, jasa administrasi dan sebagainya sesuai dengan kebutuhan dan selera masyarakat penerima layanan.

Lebih lanjut ditegaskan Supriyanto dan Sri Sugiyanti (2003: 18), bahwa kualitas pelayanan harus memenuhi kebutuhan dan

harapan pelanggan yang sering dijumpai di berbagai bidang kajian yaitu:

1. Proses pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan yang standar.
2. Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang diperlukan.
3. Pelaksanaan pelayanan didukung dengan teknologi, sarana, dan prasarana yang memadai.
4. Pelayanan dilaksanakan dengan cara-cara yang tidak bertentangan dengan kode etik.
5. Pelaksanaan layanan dapat memuaskan pelanggan.
6. Pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan petugas pelayanan.
7. Pelaksanaan pelayanan mendatangkan keuntungan bagi lembaga penyedia pelayanan.

Mencapai kualitas pelayanan dan memuaskan pelanggan, tidak mudah dan menuntut profesionalisme petugas, sikap dan perilaku serta mentaati prosedur yang telah ditentukan. Disamping itu baik tidaknya kualitas layanan penilaiannya bukanlah didasarkan pada persepsi pemberi layanan melainkan berdasarkan persepsi pelanggan/konsumen. Seperti yang dikemukakan Kotler (2003:116), bahwa kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen/pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh pelanggan/konsumen atas keandalan atau keunggulan terhadap suatu layanan. Terdapat 5 (lima) determinan kualitas jasa layanan menurut Kotler yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. *Reliability* (keandalan)
Reliability adalah kemampuan penyedia jasa memberikan secara akurat apa yang dijanjikan atau disepakati dengan pelanggan.
2. *Assurance* (keyakinan)
Assurance adalah jaminan, garansi yang dapat diberikan penyedia jasa atas suatu jasa yang ditawarkan untuk membangkitkan keyakinan pelanggan atas kemampuan pegawai (pengetahuan, keahlian, sikap) dalam memperoleh suatu jasa yang ditawarkan atau diterima pelanggan.
3. *Tangibles* (berwujud)
Tangibles adalah jasa yang berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personil penyedia jasa.
4. *Emphaty* (empati)
Emphaty adalah tingkat perhatian dan kepedulian penyedia jasa atas kepentingan,

kebutuhan, keluhan pelanggan (penerima jasa).

5. *Responsivieness* (daya tanggap)
Responsivieness adalah suatu rasa tanggung jawab, komitmen memberikan jasa layanan prima serta dalam membantu menyelesaikan kesulitan yang mungkin timbul saat memakai jasa yang diterima pelanggan.

Pada tulisan ini dipilih 3(tiga) dari 5(lima) determinan kualitas pelayanan dari kotler dikarenakan 3(tiga) determinan tersebut paling dominan dalam permasalahan kualitas pelayanan pengaduan pelanggan PDAM di Kecamatan Pontianak Barat.

C. METODE

Penelitian ini tergolong jenis penelitian deskriptif. Menurut Moleong (2004:6), bahwa penelitian deskriptif bertujuan mendeskripsikan obyek yang diteliti dengan mengeksplorasi fakta dan data yang ada sesuai dengan sasaran atau bidang tertentu serta berusaha menggambarkan situasi atau kejadian secara nyata.

Subjek penelitian adalah masyarakat atau pelanggan PDAM. Penentuan masyarakat sebagai informan dilakukan melalui teknik aksidental, yaitu menunjuk masyarakat atau pelanggan yang peneliti temukan dilokasi penelitian pada saat mengajukan pengaduan kepada PDAM Kecamatan Pontianak Barat dan pegawai PDAM di Kecamatan Pontianak Barat. Penentuan pegawai PDAM sebagai informan menggunakan *teknik purposive*, yaitu penunjukkan subjek penelitian ditujukan secara langsung terhadap pegawai yang peneliti anggap mengetahui dan memahami masalah yang diteliti. Sedangkan yang menjadi informan kunci adalah:

1. Kepala Kantor Pelayanan PDAM Wilayah II Kecamatan Pontianak Barat
2. Kepala Seksi Teknik PDAM Kecamatan Pontianak Barat.
3. Kasi Pemeliharaan Jaringan dan Layanan Gangguan PDAM Kecamatan Pontianak Barat.
4. 3 orang staff dan pelanggan jasa PDAM Sei Jawi Luar.

Objek penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Pontianak Barat.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Observasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang penulis lakukan dengan

melakukan pengamatan dan pencatatan yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan pengaduan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Pontianak Barat, meliputi; kemampuan, daya tanggap, perhatian dan kepedulian pegawai PDAM dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada pelanggan,

2. Wawancara, yaitu teknik memperoleh data dan informasi dilapangan dengan mengadakan tanya jawab dan tatap muka secara langsung kepada masyarakat/pelanggan PDAM dan pegawai yang telah ditentukan sebelumnya, meliputi; kemampuan, daya tanggap, perhatian dan kepedulian pegawai PDAM dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada pelanggan.
3. Dokumentasi, dalam penelitian ini penulis berusaha memperoleh data/informasi yang berhubungan dengan kualitas pengaduan pelayanan air bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kecamatan Pontianak Barat, melalui cara mengumpulkan dokumen-dokumen, buku-buku literatur serta peraturan-peraturan atau yang berhubungan dengan fokus penelitian.

Berdasarkan teknik pengumpulan data, maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. *Check List*, yaitu berupa catatan-catatan untuk mencatat hal-hal yang terjadi pada saat observasi dilapangan.
2. Pedoman wawancara, yaitu suatu panduan yang memuat beberapa pertanyaan mengenai permasalahan yang diteliti, yang ditujukan kepada sumber informasi
3. Alat pencatat Dokumen, yaitu alat yang digunakan untuk menggandakan, mengcopy dokumen-dokumen dan data-data yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pengaduan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Pontianak Barat.

Untuk analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif, dengan tahapan 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.
2. Display data, pada tahap ini peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian

singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.

3. Verifikasi data, dalam kegiatan ini peneliti melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang berbeda dari penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu.

D. KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN PDAM DI KECAMATAN PONTIANAK BARAT

1. Keandalan (*Reliability*) atau kemampuan pegawai PDAM Kecamatan Pontianak Barat dalam memberikan layanan pengaduan kepada pelanggan

Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan penyedia jasa pelayanan untuk memberikan secara akurat apa yang dijanjikan atau disepakati dengan pengguna jasa. Meliputi kepastian waktu pelayanan atau akurasi waktu pemberian pelayanan. Kepastian waktu dalam memberikan pelayanan, menyangkut pula kesungguhan 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 oleh PDAM Kecamatan Pontianak Barat sebagai penyelenggara pelayanan.

Berkenaan dengan kepastian waktu pelayanan pengaduan, dinyatakan oleh pelanggan bahwa;

“Tidak mengetahui kepastian waktu terhadap tindak lanjut pengaduan yang disampaikan, karena memang tidak ada penjelasan atau informasi mengenai kepastian waktu tunggu pelayanan pengaduan”.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pegawai PDAM Kecamatan Pontianak Barat, bahwa;

“Waktu yang diperlukan untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait pelayanan air bersih adalah 2 hari kerja, namun itupun tergantung pada masalah yang ada dilapangan, jika permasalahannya pada kebocoran pipa maka proses perbaikannya tidak terlalu lama dalam artian bisa 1 (satu) hari selesai, akan tetapi karena pengaduan yang masuk banyak sementara pegawai yang bertugas dilapangan terbatas maka banyak pengaduan yang tidak bisa terselesaikan sesuai dengan harapan konsumen”.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari penyelenggaraan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Pelayanan berkualitas apabila terdapat standar waktu dalam penyelenggaraan pelayanan. Berkenaan dengan standar waktu pelayanan pengaduan pada PDAM Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Teknik PDAM Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak menyatakan bahwa;

“Untuk pelayanan pengaduan pelanggan/konsumen standar waktu yang berlaku adalah 2 hari kerja. Namun, mengenai standar waktu pelayanan pengaduan konsumen memang tidak diinformasikan kepada masyarakat atau konsumen, karena cepat lambatnya penyelesaian layanan pengaduan tergantung pada permasalahan yang ada dilapangan, misalnya mengenai air yang tidak mengalir, tidak mengalirnya air bisa disebabkan karena adanya kebocoran pipa, tapi air tidak mengalir bisa juga disebabkan karena tersumbatnya pipa oleh lumpur, apabila permasalahannya adalah tersumbatnya pipa oleh lumpur maka penyelesaiannya memakan waktu cukup lama, karena petugas kami harus membongkar pipa induk”.

Sesuai dengan pernyataan Kepala Seksi Teknik PDAM Kecamatan Pontianak Barat, mengenai standar waktu penyelenggaraan pelayanan memang tidak diinformasikan secara terbuka terhadap pengguna jasa layanan akan tetapi pegawai PDAM Kecamatan Pontianak Barat sebagai petugas pemberi pelayanan sudah berusaha untuk memberikan pelayanan sesuai dengan batas waktu maksimal dalam penyelesaian pelayanan pengaduan pelanggan.

Informasi yang berkaitan dengan kepastian waktu penyelesaian pelayanan pengaduan pelanggan PDAM merupakan hal penting yang harus diinformasikan secara terbuka kepada pengguna jasa layanan. Hal ini diperlukan untuk menghindari citra negatif yang selama ini terdapat pada pelayanan publik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan sesegera mungkin agar pengguna jasa tidak merasa terabaikan karena menunggu terlalu lama.

Kasi Pemeliharaan Jaringan dan Layanan Gangguan PDAM Kecamatan Pontianak Barat mengemukakan bahwa;

“Untuk pelayanan pengaduan pelanggan diperlukan waktu sekitar 2-3 hari kerja, hal ini

dikarenakan terdapat beberapa prosedur yang harus dilakukan oleh pihak PDAM Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak, diantaranya adalah mengacu pada skala prioritas permasalahan yang harus diselesaikan, termasuk yang berhubungan dengan permasalahan birokrasi internal yang ada di PDAM”.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa layanan agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna layanan, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna jasa layanan. tersebut. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada pelanggan sudah baik, hal tersebut dapat diketahui berdasarkan hasil kerja petugas dalam memberikan pelayanan yang dengan cekatan mencatat pengaduan yang disampaikan oleh konsumen/pelanggan PDAM.

Pengguna jasa pelayanan suatu organisasi atau perusahaan memiliki tingkat kepuasan yang bersifat relatif terhadap produk atau jasa yang diterimanya. Apabila kinerja produk atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan harapan (*expectations*) yang diinginkan, maka masyarakat pengguna jasa layanan akan merasa tidak puas. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima melebihi atau melampaui harapannya, masyarakat pengguna jasa layanan akan merasa sangat puas. Karena kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan adalah hasil yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa layanan yang sesuai dengan harapannya, sehingga mereka akan tetap loyal dalam jangka waktu yang lama. Namun, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan masyarakat pengguna jasa layanan, maka dimata masyarakat pengguna jasa pelayanan yang diberikan dinilai jelek.

Seringkali terlihat 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 justru masyarakat yang melayani birokrasi. Mengenai sikap petugas, PDAM terutama dalam memberikan penjelasan terhadap

pengaduan konsumen/pelanggan terlihat kurang komunikatif dan kurang ramah terutama dalam menjawab pertanyaan yang diajukan konsumen/pelanggan, hal tersebut terlihat dari ekspresi wajah dan penggunaan vokal yang kurang simpatik. Hal ini terkait juga dengan sikap konsumen/pelanggan yang tidak menghargai dan tidak patuh terhadap aturan-aturan yang ada, antara lain tidak mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh PDAM Kecamatan Pontianak Barat. Kesadaran petugas pemberi pelayanan mengenai eksistensi pengguna jasa layanan dapat mempengaruhi eksistensi organisasi. Persepsi yang ada dikalangan petugas pemberi pelayanan yang selalu menempatkan diri di atas (*superior*) terhadap pengguna jasa layanan menimbulkan sifat arogansi petugas pelayanan masih sangat dominan terlihat.

Perspektif yang digunakan oleh organisasi sebagai pemberi layanan merupakan perspektif yang sebenarnya berasal dari pendekatan birokrasi yang cenderung menempatkan diri sebagai regulator daripada sebagai pelayan. Pemberian pelayanan yang telah merujuk kepada aturan formal dianggap memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan pelayanan. Realitas pelayanan yang demikian membuktikan bahwa petugas pemberi layanan justru menempatkan masyarakat pengguna jasa layanan bukan sebagai subjek pelayanan, tetapi justru sebagai objek pelayanan yang harus menuruti setiap perkataan dan kehendak petugas pemberi layanan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*), adalah rasa tanggungjawab, dan komitmen dalam memberikan jasa layanan serta membantu kesulitan pelanggan yang mungkin timbul dalam mendapatkan pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

Daya tanggap adalah suatu kepekaan untuk melaksanakan suatu kewajiban dimana individu tersebut bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Mengenai daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada pelanggan PDAM, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa konsumen/pelanggan PDAM, diketahui bahwa;

“Para pegawai PDAM sudah berusaha semaksimal mungkin dalam menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan pelanggan/konsumen sesuai tugas dan kewajiban masing-masing, akan tetapi adanya kendala teknis dilapangan yang seringkali menghambat pemberi layanan kepada konsumen/pelanggan”.

Ditegaskan pula oleh Kasi Pemeliharaan Jaringan dan Layanan Gangguan PDAM Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak., bahwa;

“Secara umum daya tanggap dan komitmen yang dimiliki pegawai PDAM dalam memberikan pelayanan pengaduan pelanggan sudah cukup baik, meskipun ada beberapa pegawai yang kurang komunikatif dalam memberikan penjelasan atau dalam menanggapi pertanyaan pelanggan, hal tersebut terjadi karena pelanggan biasanya tidak mau mengerti bahwasanya tidak mungkin pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan pada saat itu juga langsung dapat diselesaikan. Karena adanya sistem antrian dalam menindaklanjuti pengaduan pelanggan”.

Unsur daya tanggap dan komitmen yang tinggi akan membentuk perilaku pegawai agar selaras dengan tuntutan organisasi. Untuk itu pembinaan terhadap daya tanggap dan komitmen pegawai harus dilakukan secara berkesinambungan dan terarah melalui pembinaan perilaku secara utuh. Berkenaan dengan komitmen pegawai pada PDAM Kecamatan Pontianak Barat dalam memberikan pelayanan pengaduan pelanggan sebagaimana dikemukakan oleh Kasi Teknis PDAM Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak., bahwa;

“Komitmen pegawai dalam menindaklanjuti pengaduan sudah cukup tinggi, hal tersebut terlihat bahwa pegawai yang bekerja sesuai dengan tuntutan organisasi, terutama dalam menangani pengaduan pelanggan yang berkaitan dengan kebutuhan air bersih”.

Pada kenyataannya, setiap individu pegawai memiliki karakteristik, keinginan, harapan dan cita-cita yang berbeda-beda antara individu satu dengan individu lainnya. Dalam hal ini, peranan pembinaan organisasi umumnya direpresentasikan oleh pimpinan mempunyai posisi dan peranan yang sangat penting serta menentukan, dalam mengarahkan perilaku individu pegawai yang berbeda-beda tersebut, agar selaras dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Berkaitan dengan daya tanggap dan komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada pelanggan, diungkapkan oleh pegawai PDAM Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak, bahwa:

“Pegawai pelayanan pengaduan, telah melaksanakan tugas pokoknya masing-masing serta telah memanfaatkan waktu dan tenaga dengan sebaik-baiknya dalam menghadapi pengaduan maupun dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan, adanya keterlambatan dalam menindaklanjuti pengaduan pelanggan bukan disebabkan karena ketidakmampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada pelanggan akan tetapi permasalahannya terdapat pada tenaga teknis dilapangan”.

Untuk menumbuhkan daya tanggap pegawai seorang pimpinan dituntut untuk menjalin hubungan yang harmonis kepada seluruh pegawainya. Hal ini dimaksudkan supaya terjalin adanya kedekatan antara pegawai dan pimpinannya, karena dengan kedekatan tersebut diharapkan semua perintah pimpinan akan dipatuhi oleh semua pegawai yang dipimpinnya. Berdasarkan penjelasan Kepala Kantor Pelayanan PDAM Wilayah II Kecamatan Pontianak Barat, diketahui bahwa upaya yang dilakukan untuk menumbuhkan daya tanggap bagi pegawai adalah dengan menciptakan hubungan kerjasama, memberikan contoh yang baik dan melakukan pendekatan dengan pegawai dengan cara memberikan pengarahan dan nasehat. Hal ini dimaksudkan supaya terjalin adanya kedekatan antara pegawai dan pimpinannya, karena dengan kedekatan tersebut diharapkan semua perintah pimpinan akan dipatuhi oleh semua pegawai yang dipimpinnya. Ditegaskan oleh Kepala Kantor Pelayanan PDAM Wilayah II

Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak, bahwa:

“Menciptakan hubungan kerjasama antara pimpinan dan bawahan menuntut seorang atasan untuk membuka diri dalam arti mau menerima pendapat atau gagasan yang datang dari bawahan dan kritik yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja organisasi yang bersangkutan”.

Terciptanya hubungan yang harmonis antara pimpinan dan bawahan baik secara formal maupun informal, akan berdampak pada terbinanya hubungan kerjasama yang baik terhadap penyelesaian pekerjaan maupun terhadap pemahaman tugas-tugas yang menjadi tanggungjawab pegawai. Mengenai pemahaman terhadap tugas yang menjadi tanggungjawab pegawai, diperoleh informasi bahwa : Secara umum pemahaman terhadap tugas yang menjadi tanggungjawab pegawai sudah baik, artinya tanpa diperintahkan pegawai tersebut sudah mengerti apa yang harus dikerjakan dan secara bertanggungjawab menyelesaikan pekerjaan tersebut.

3. Empati Atau Kepedulian Terhadap Keluhan Pelanggan

Empati adalah tingkat perhatian dan kepedulian penyedia jasa atas kepentingan, kebutuhan, keluhan penerima jasa (pelanggan). Citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat pengguna jasa layanan, karena masyarakatlah yang menikmati jasa pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa baik pada sektor swasta maupun pemerintah. Dalam konsep pemberian pelayanan, kualitas jasa layanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan untuk bisa tampil dalam suasana yang kompetitif. Organisasi harus meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai strategi untuk memenangkan persaingan, oleh karena itu kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat pengguna jasa layanan.

Berkaitan dengan sikap petugas dalam menghadapi keluhan pelanggan PDAM, diungkapkan oleh pegawai PDAM Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak, bahwa:

“Dalam menanggapi keluhan pelanggan terhadap persoalan ketersediaan air bersih, saya hanya dapat memberikan penjelasan semampu saya, akan tetapi apabila pelanggan meminta kepastian kapan pengaduan mereka ditindaklanjuti, saya tidak dapat memberikan jawaban pasti, karena pengaduan pelanggan yang antri untuk ditindaklanjuti banyak dan penyelesaian pengaduan juga sangat tergantung dari permasalahan yang dihadapi oleh petugas teknis PDAM dilapangan”.

Selanjutnya ditegaskan oleh pelanggan PDAM bahwa;

“Sikap petugas dalam menghadapi keluhan atau pengaduan pelanggan, hanya memberikan penjelasan seadanya saja, tanpa ada penjelasan lebih lanjut berapa lama pelayanan pengaduan dapat ditindaklanjuti, sehingga sering pelanggan harus bolak-balik ke PDAM Kecamatan Pontianak Barat untuk mendapatkan kepastian tindaklanjut dari pengaduan yang sudah disampaikan”.

Pelayanan yang berkualitas dimulai dari suplemen informasi dari produk dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat pelanggan jasa layanan. Penyediaan saluran informasi menjadi penting karena dapat langsung memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keinginan masyarakat, khususnya bagi masyarakat pengguna jasa. Mengemukakan gagasan yang menarik tentang suatu produk apabila ditambah dengan pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada perusahaan dalam meraih keuntungan bahkan dalam menghadapi persaingan.

Terwujudnya pelayanan yang berkualitas harus didasarkan pada usaha untuk memberikan lebih dari yang diharapkan oleh masyarakat pengguna jasa layanan. Pengembangan kualitas pelayanan harus berlandaskan pada usaha mendapatkan atau merebut simpati dan kepercayaan masyarakat pelanggan jasa layanan, dengan cara menanggapi keluhan pelanggan sebagai peluang dan tantangan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Dikemukakan oleh pegawai pelayanan pengaduan pelanggan PDAM Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak, bahwa;

“Sikap pegawai dalam menghadapi pelanggan yang kurang sabar adalah menanggapi dengan sabar, karena keluhan-

keluhan pengguna jasa layanan hendaknya tidak dianggap sebagai masalah melainkan sebagai peluang untuk memperbaiki situasi menjadi menguntungkan”.

Selanjutnya ditegaskan oleh Kepala Kantor Pelayanan Wilayah II (Barat-Kota) , bahwa:

”Sebagai sebuah perusahaan pemerintah, PDAM Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih dituntut tidak hanya harus mampu menerima berbagai perubahan perilaku pelanggan, tetapi juga harus mampu mengantisipasi dan menanggapi keluhan-keluhan pelanggan untuk kemudian melakukan perubahan agar sesuai dengan harapan pelanggan”.

Sikap pegawai dalam menghadapi pelanggan yang kurang sabar adalah menanggapi dengan sabar, karena keluhan-keluhan pengguna jasa layanan hendaknya tidak dianggap sebagai masalah melainkan sebagai peluang untuk memperbaiki situasi menjadi menguntungkan. Sebagai sebuah perusahaan pemerintah, PDAM Kecamatan Pontianak Barat yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih dituntut tidak hanya harus mampu menerima berbagai perubahan perilaku pelanggan, tetapi juga harus mampu mengantisipasi dan menanggapi keluhan-keluhan pelanggan untuk kemudian melakukan perubahan agar sesuai dengan harapan pelanggan.

Prinsip kontratual pelayanan yaitu *principal agent* menjadi terbalik dimana masyarakat pengguna jasa layanan didikte oleh keinginan petugas jasa layanan. Pengguna jasa yang seharusnya dapat menentukan kualitas pelayanan yang diinginkan dan apa yang harus dilakukan oleh petugas pemberi layanan, justru menjadi pihak yang tidak mempunyai peran dan posisi tawar yang diciptakan oleh organisasi pemberi layanan secara sepihak.

Guna mengusahakan terpenuhinya kepuasan pelanggan, PDAM Kecamatan Pontianak Barat harus senantiasa mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan secara konstan dan berkesinambungan. Perusahaan-perusahaan yang sedang berkembang dan bertahan dimasa mendatang akan terus meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, dengan terus mempelajari kekurangan dari produk dan layanan yang

ada dan bersikap responsif terhadap perubahan.

Berdasarkan informasi yang ada dapat disimpulkan, bahwa belum terjalannya komunikasi yang interaktif antara pegawai pemberi layanan pengaduan pelanggan dengan masyarakat sebagai konsumen/pelanggan PDAM Kecamatan Pontianak Barat sebagai perusahaan pemerintah masih memiliki komitmen dan kemampuan yang rendah untuk mengenali kebutuhan pengguna jasa layanan. Pengenalan akan kebutuhan pengguna jasa layanan hanya dapat diketahui apabila petugas pemberi layanan memiliki komitmen untuk belajar dari berbagai pengalaman pelayanan yang pernah dialaminya dan secara konsisten diterapkan guna perbaikan pelayanan selanjutnya.

Pelayanan yang berkualitas harus dilandasi oleh adanya kepedulian atau perhatian perusahaan terhadap keinginan, keluhan, serta usul yang disampaikan oleh pelanggan, dengan penuh keramahan dan menciptakan suasana hubungan yang bersahabat, sehingga pelanggan merasakan bahwa perusahaan peduli terhadap apa yang diinginkan pelanggan. Perhatian petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan masih rendah, karena petugas hanya memberikan jawaban seadanya saja dengan tanpa melihat wajah pelanggan. Perhatian (*attention*) yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kepentingan kelompok pengguna jasa layanan. Tuntutan-tuntutan dari para pemberi pelayanan sering kali muncul sehubungan dengan kurangnya daya tanggap/perhatian para aparat pemberi pelayanan dalam proses pelayanan publik. Kecuali itu, rutinitas tugas-tugas pelayanan dan penekanan yang berlebihan kepada pertanggungjawaban formal mengakibatkan adanya prosedur yang kaku dan lamban.

Perhatian (*attention*) merupakan kemampuan petugas untuk mengenali kebutuhan masyarakat pengguna jasa layanan dan juga memiliki kemampuan untuk merespon atau peka terhadap apa yang menjadi tuntutan masyarakat pengguna jasa layanan. Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai

dengan waktu yang telah ditentukan. Saluran komunikasi ini sangat diperlukan bagi masyarakat agar mereka dapat menyalurkan aspirasi atau kebutuhan yang diharapkan, sedangkan bagi organisasi/perusahaan pemerintah merupakan sarana untuk menerima saran, kritik dan keluhan masyarakat pengguna jasa pelayanan. sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Kantor Pelayanan Wilayah II (Barat-Kota), bahwa:

“Dalam menjalankan tugas untuk memberikan pelayanan pengaduan kepada pelanggan/konsumen tentunya kami sebagai penyedia jasa layanan harus dan selalu menerima kritikan, saran dan keluhan-keluhan dari pengguna jasa layanan. Untuk itulah, kami selalu membuka diri terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat pengguna jasa pelayanan”.

Profesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan sangat terkait dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Sedangkan kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari sipemberi jasa kepada pelanggan sesuai dengan apa yang dipersepsikan pelanggan. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan, kalau perlu melebihi harapan pelanggan. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan maka penyedia jasa dalam hal ini adalah PDAM Kecamatan Pontianak Barat dituntut untuk dapat menyelaraskan pelayanan jasa yang diberikan dengan harapan-harapan yang dipersepsikan pelanggan.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis serta memperhatikan tujuan penelitian mengenai kualitas pelayanan pengaduan pelanggan PDAM di Kecamatan Pontianak Barat, dilihat berdasarkan aspek keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan empati atau kepedulian terhadap keluhan pelanggan, disimpulkan sebagai berikut:

- a. Keandalan (*reliability*) atau kemampuan pegawai PDAM Kecamatan Pontianak Barat dalam

memberikan pelayanan Pengaduan kepada pelanggan, meliputi kepastian waktu pelayanan pengaduan, adalah tidak adanya kepastian waktu terhadap tindak lanjut pengaduan yang disampaikan, karena memang tidak ada penjelasan atau informasi mengenai kepastian waktu tunggu pelayanan pengaduan. Untuk pelayanan pengaduan pelanggan/konsumen standar waktu yang berlaku adalah 2 hari kerja. Namun, mengenai standar waktu pelayanan pengaduan konsumen memang tidak diinformasikan kepada masyarakat atau konsumen, karena cepat lambatnya penyelesaian layanan pengaduan tergantung pada permasalahan yang ada dilapangan.

- b. Secara umum daya tanggap dan komitmen yang dimiliki pegawai PDAM dalam memberikan pelayanan pengaduan pelanggan sudah cukup baik, meskipun ada beberapa pegawai yang kurang komunikatif dalam memberikan penjelasan atau dalam menanggapi pertanyaan pelanggan, hal tersebut terjadi karena pelanggan biasanya tidak mau mengerti bahwasanya tidak mungkin pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan pada saat itu juga langsung dapat diselesaikan. Karena adanya sistem antrian dalam menindaklanjuti pengaduan pelanggan. Komitmen pegawai dalam menindaklanjuti pengaduan sudah cukup tinggi, hal tersebut terlihat bahwa pegawai sudah bekerja sesuai dengan tuntutan organisasi, terutama dalam menangani pengaduan pelanggan yang berkaitan dengan kebutuhan air bersih
- c. Empati atau kepedulian terhadap keluhan pelanggan yang tercermin dari sikap pegawai dalam menghadapi pengaduan pelanggan adalah belum terjalannya komunikasi yang interaktif antara pegawai pemberi layanan pengaduan pelanggan dengan masyarakat sebagai konsumen/pelanggan. PDAM Kecamatan Pontianak Barat sebagai perusahaan pemerintah masih memiliki komitmen dan kemampuan yang rendah untuk mengenali

kebutuhan pelanggan. Disamping itu perhatian pegawai dalam menanggapi pengaduan pelanggan masih rendah, karena petugas hanya memberikan jawaban seadanya saja dengan tanpa melihat wajah pelanggan. Perhatian (*attention*) yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kepentingan kelompok pengguna jasa layanan.

2. Saran- Saran

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

- a. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan pengaduan pelanggan hendaknya diinformasikan secara jelas mulai dari terpenuhinya persyaratan teknis dan administratif sampai pada selesainya proses pelayanan. Kepastian waktu dalam memberikan pelayanan, menyangkut pula kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam kurun waktu yang telah ditentukan oleh PDAM Kecamatan Pontianak Barat.
- b. Unsur daya tanggap dan komitmen yang tinggi akan membentuk perilaku pegawai agar selaras dengan tuntutan organisasi. Untuk itu pembinaan terhadap daya tanggap dan komitmen pegawai harus dilakukan secara berkesinambungan dan terarah melalui pembinaan perilaku secara utuh, dengan menciptakan hubungan kerjasama, memberikan contoh yang baik dan melakukan pendekatan dengan pegawai melalui pengarahan dan nasehat.
- c. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan maka PDAM Kecamatan Pontianak Barat Kota Pontianak dituntut untuk membangun komunikasi secara interaktif, sehingga diharapkan mampu menerima berbagai perubahan perilaku pelanggan, serta mampu mengantisipasi dan menanggapi keluhan-keluhan pelanggan untuk kemudian melakukan perubahan agar sesuai dengan harapan pelanggan.

F. REFERENSI

Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing The Moment Of Truth in Service Competition*. Lexington Marketing Association, Maxwell Macmillan.

SK. MENPAN Nomor 5 Tahun 2006 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan.

Kotler, P. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.

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

Dokumen-Dokumen:

SK MENPAN Nomor 63/Kep/Pan/7-2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan Prof.Dr.H.Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124

Homepage: <http://jurnal.mahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email: jurnal.mhs@fisip.untan.ac.id

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 : Ferry Irawan
NIM / Periode lulus : E21109055
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / IAN
E-mail address/HP : _____

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

Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan PDAM
di Kecamatan Pontianak Barat

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 penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis 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.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal

NIP. _____

Dibuat di :
Pada tanggal

(Ferry Irawan)
nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

*tulis 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).