

**KUALITAS PELAYANAN BAGIAN PENGADUAN  
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
(PDAM) TIRTA KHATULISTIWA KOTA PONTIANAK**

**Oleh:  
SUPANDI  
E21110031**

Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Tanjungpura 2015. e-mail : [Pandifisip@yahoo.com](mailto:Pandifisip@yahoo.com)

**ABSTRAK**

Permasalahan yang ada pada PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yaitu : Air bersih yang diproduksi oleh PDAM di Kecamatan Pontianak Selatan sering tidak mengalir, lambannya penindaklanjutan keluhan pelanggan yang tidak sesuai dengan SOP yang berlaku yaitu 2-3 hari kerja, dan ketidakmerataan distribusi air bersih kerumah pelanggan. Teori yang digunakan adalah Sinambella (2006 : 6), dan poin-poinnya yaitu: Akuntabilitas, Transparansi, Keseimbangan antara hak dan kewajiban dengan menggunakan metode penelitian secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan bagian pengaduan pelanggan kurang memuaskan, karena tidak semua keluhan pelanggan langsung ditanggapi bahkan ada sebagian keluhan pelanggan yang tidak mendapatkan tindak lanjut, penindaklanjutan keluhan pelanggan cenderung lambat dan tidak sesuai dengan SOP yang berlaku, dan tidak meratanya pendistribusian air bersih kerumah pelanggan. Sarannya yaitu setiap pegawai harus bekerja dengan baik sesuai dengan tugasnya masing-masing sehingga terciptanya pelayanan yang berkualitas, kepastian waktu penyelesaian pelayanan bagian pengaduan pelanggan hendaknya selalu diinformasikan secara jelas dan apa adanya, dan mengenai pendistribusian air bersih harus disamaratakan tanpa memandang status sosial, agama, ras, dan lain sebagainya.

Kata-kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Akuntabilitas, Transparansi, Keseimbangan Hak dan Kewajiban

### ABSTRACT

The problems that exist in PDAM Tirta Equator Pontianak City , namely : clean water produced by the taps in the District of South Pontianak often does not flow , the slow follow up customer complaints that are not in accordance with the applicable SOP is 2-3 working days , and the unequal distribution of clean water home customers . The theory used is Sinambella (2006 : 6 ) , Accountability , Transparency , Balance of rights and obligations by using a qualitative descriptive research method . The results of this research show that the accountability of service parts is less satisfactory customer complaints , because not all customer complaints directly addressed in fact some complaints of customers who do not get the follow up , penindaklanjutan customer complaints tend to slow nd not in accordance with the applicable SOPs , and the uneven distribution of water clean home subscribers . As for the suggestion that every employee must work well in accordance with their respective duties to the creation of a quality service , certainty of settlement services part time customer complaints should always be informed in a clear and straightforward , and on the distribution of clean water should be generalized without memadang social status , religion , race , and so forth .

Keywords : Service Quality , Accountability , Transparency , Balance Rights and Obligations

## PENDAHULUAN

Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Pontianak Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pengelolaan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum. Sedangkan dalam melaksanakan tugas pokoknya, PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak melakukan fungsinya seperti pelayanan umum/jasa, menyelenggarakan kemanfaatan umum dalam pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Pontianak dan memupuk pendapatan bagi Pemerintah Kota Pontianak.

PDAM Kota Pontianak secara administratif sebagai perangkat operasional Pemerintah Kota Pontianak dengan tujuan menyelenggarakan kemanfaatan umum guna memenuhi kebutuhan dasar. Kondisi umum yang dihadapi Perusahaan Daerah Air Kota Pontianak sehubungan dengan pelayanan terhadap pelanggan yaitu adanya distribusi air yang kadang-kadang kurang lancar ke rumah-rumah pelanggan.

PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak mempunyai tujuan untuk mengusahakan penyediaan air, memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat, serta sebagai sumber pendapatan asli daerah. Dalam kondisi tersebut PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dituntut untuk meningkatkan pelayanannya. PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak

dikatakan berhasil atau efektif apabila masyarakat telah benar-benar memperoleh distribusi air dengan baik dan lancar setiap harinya.

Daerah pelayanan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak meliputi seluruh wilayah administratif kota Pontianak dan sebagian wilayah Kabupaten Kubu Raya di Kecamatan Sungai Raya Dalam, Ambawang dan Sungai Kakap. Pembagian daerah pelayanan secara administratif terbagi atas 3 (tiga) wilayah yaitu:

1. Wilayah I meliputi Pontianak Barat dan Pontianak Kota.
2. Wilayah Utara meliputi Pontianak Selatan dan Tenggara dan sebagian Kabupaten Kubu Raya.
3. Wilayah II meliputi Pontianak Timur dan Utara dan sebagian Kabupaten Kubu Raya.

PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak sebagai Badan Usaha Milik Daerah yang melayani kebutuhan hajat hidup orang banyak yakni air bersih, perlu untuk meningkatkan kemampuan pelayanannya melalui pelaksanaan program-program dari waktu ke waktu sejalan dengan kecenderungan arah perkembangan pembangunan, penambahan perumahan, industri, penambahan penduduk dan kenaikan taraf hidup masyarakat di daerah Kota Pontianak.

Jumlah pelanggan PDAM Kota Pontianak sampai saat ini mencapai 87.053 pelanggan, dan itu terus menerus meningkat setiap tahunnya, pelanggan terbanyak terdapat di Kecamatan Pontianak Selatan sebanyak 29.470 pelanggan. Maka dari itulah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Pontianak Selatan. Akan tetapi tingginya keinginan masyarakat untuk mendapatkan air bersih yang

memenuhi syarat-syarat kesehatan belum dapat dipenuhi oleh PDAM selaku penyedia dan pelayanan air bersih bahkan cenderung air sering tidak mengalir kerumah-rumah pelanggan. Tidak dapat terpenuhinya hak pelanggan untuk memperoleh air bersih dari PDAM.

Fenomena lainnya yang terjadi adalah air yang diproduksi oleh PDAM Tirta Khatulistiwa sering tidak mengalir apalagi saat hujan tidak turun selama 1(satu) minggu atau lebih. Lambannya penindaklanjutan keluhan pelanggan. Disamping itu sampai saat ini masih terdapat tidak meratanya pendistribusian air bersih kerumah-rumah pelanggan, kewajiban pelanggan yaitu membayar uang setiap bulan kepada PDAM, akan tetapi hak pelanggan untuk mendapatkan air bersih dan yang mengalir secara lancar masih belum bisa dirasakan. Itulah masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat dan oleh para pelanggan pada khususnya yang harus direspon bahkan harus diatasi dan diselesaikan oleh pihak PDAM Tirta Khatulistiwa kota Pontianak.

Dengan ulasan dari berbagai alasan tersebut melatar belakangi peneliti untuk mengadakan penelitian pada pelayanan kepada masyarakat dengan maksud untuk mengetahui sejauh mana Kualitas Pelayanan Pengaduan Bagian Pelanggan Pada PDAM Tirta Khatulistiwa Kecamatan Pontianak Selatan

Permasalahan yang dihadapi oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak di Kecamatan Pontianak Selatan , diantaranya :

- a. Air bersih yang diproduksi oleh PDAM Kecamatan Pontianak Selatan sering tidak mengalir, apalagi saat hujan tidak turun selama 1 (satu) minggu atau lebih.
- b. Lambannya penindaklanjutan keluhan pelanggan yang tidak sesuai dengan SOP yang berlaku, yaitu 2-3 hari kerja.
- c. Ketidak merataan distribusi air bersih

Fenomena-fenomena yang terjadi di atas mengindikasikan bahwa pelayanan bagian pengaduan pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa di Kecamatan Pontianak selatan belum berjalan dengan baik. Maka dapat dikatakan bahwa pelayanan belum berkualitas. Ini merupakan pekerjaan rumah bagi PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya bagian pengaduan pelanggan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Bagian Pengaduan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak ”.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah penelitian yang dipaparkan pada bagian sebelumnya, dapat disampaikan bahwa fokus penelitian ini pada: Kualitas Pelayanan Bagian Pengaduan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa Kecamatan Potianak Selatan.

Agar penelitian ini terarah dan sesuai dengan persoalan dan fokus penelitian berdasarkan latar belakang permasalahan, maka rumusan masalah

yang diangkat dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Bagian Pengaduan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa di Kecamatan Pontianak Selatan?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan sebagaimana yang diungkapkan oleh Sinambela dkk (2006:6) bahwa determinan kualitas pelayanan dapat dicirikan sebagai berikut ini :

- a. Untuk mengetahui Akuntabilitas pegawai PDAM di Kecamatan Pontianak Selatan Kota Pontianak dalam memberikan kualitas pelayanan bagian pengaduan pelanggan.
- b. Untuk mengetahui Transparansi pelayanan pegawai PDAM di Kecamatan Pontianak Selatan Kota Pontianak dalam memberikan kualitas pelayanan bagian pengaduan pelanggan.
- c. Untuk mengetahui Kesamaan Hak antara pemberian penerima pelayanan PDAM di Kecamatan Pontianak Selatan Kota Pontianak dalam memberikan kualitas pelayanan bagian pengaduan pelanggan.

### Kajian Teori

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, kelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung. Moenir (2003 : 16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

Menurut Gronroos ( dalam Moenir, 2003:27) “ Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan “.

Agung Kurniawan (dalam Pasolong, 2010:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kemudian menurut Dwiyanto (2005:141) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

- a. Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudahan mengantisipasi;
- b. Selalu berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari apa yang diharapkan para pelanggan;
- c. Memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik.

Menurut Barata (2000:26), bahwa pentingnya peranan pelanggan bagi kelangsungan hidup perusahaan seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis dengan cara mengungkapkannya dalam bentuk

pujaan dan kebanggaan kepada pelanggan, oleh karena pelanggan mempunyai :

- a. Kebutuhan, maka mereka mempunyai pekerjaan yang dapat dilakukan;
- b. Pilihan, maka mereka harus menjadi pilihan terbaik;
- c. Sensibilitas (kebijaksanaan), maka mereka harus penuh perhatian;
- d. Kepentingan, maka mereka harus bertindak cepat;
- e. Keunikan, maka mereka harus fleksibel;
- f. Harapan yang tinggi, maka mereka harus mampu mengatasi;
- g. Pengaruh, maka mereka berharap untuk memperoleh lebih banyak konsumen.

Model yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan ini ialah Model dari Sinambela : 2006, menyebutkan ada enam variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagian pengaduan pelanggan yaitu 2-3 hari kerja.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap

berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya Suku, Ras, Agama, Golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan antara hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2006: 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: Transparan Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. maka dalam hal ini PDAM Kota Pontianak dituntut agar selalau memberikan pelayanan yang maksimal terhadap semua pelanggan, dengan lebih menonjolkan kepuasan pelanggan.

Lebih lanjut ditegaskan oleh Supriyanto dan Sri Sugianti (2003:18), bahwa kualitas pelayanan harus memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan yang sering dijumpai diberbagai bidang kajian, yaitu :

- a) Proses pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur pelayanan standar.
- b) Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang diperlukan.
- c) Pelaksanaan pelayanan didukung dengan teknologi, sarana, dan prasarana yang memadai.
- d) Pelayanan dilaksanakan dengan cara-cara yang tidak bertentangan dengan kode etik.
- e) Pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan pelanggan.
- f) Pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan petugas layanan.
- g) Pelaksanaan layanan mendatangkan keuntungan bagi lembaga penyedia pelayanan.

Untuk mengukur pelayanan yang bermutu, bagaimana pernyataan dari Sadono (1996:228), bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi bentuk pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Usaha dengan mendekati masyarakat dengan memandang kepentingan masyarakat ramai.
- b. Jenis kelamin aka mempengaruhi cara melayani, misalnya cara menyebut mereka.
- c. Jenis barang.
- d. Latar belakang pendidikan, karena penampilan dapat menjadi salah satu ukuran dalam pemberian pelayanan sehingga yang dilayani ada rasa kepercayaan dan keyakinan yang tinggi.
- e. Bahasa untuk komunikasi langsung harus dapat dimengerti apakah dengan berkomunikasi langsung ataupun dengan melalui komunikasi isyarat.
- f. Fasilitas yang cukup memadai, karena merupakan alat bantu dalam memberikan pelayanan.

Menurut Denhardt (dalam Pasolong, 2010:141) melalui teorinya "The New Public Service" menyatakan bahwa NPS lebih diarahkan pada *democracy, pride and citizen* daripada *market, competition and customer* seperti pada sektor privat. Beliau menyatakan bahwa "public servant do not deliver customer service, they deliver democracy". Oleh sebab itu nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagai norma berdasarkan pada lapangan administrasi publik. Pelayanan yang berkualitas lebih diutamakan terhadap masyarakat agar dapat mencapai suatu kepuasan. Dipertegas lagi oleh Ratminto dan Winarsih (2006:22) berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, meliputi prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap layanan, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, berarti produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

- e. Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, mencakup pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, meliputi tersedianya sarana dan prasarana kerja.
- h. Kemudahan akses.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.
- j. Kenyamanan, meliputi lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi dan lain sebagainya.
- c. Mengelola bukti kualitas pelanggan
- d. Mendidik konsumen tentang layanan
- e. Menumbuhkembangkan budaya kualitas  
Menumbuhkembangkan budaya kualitas ini membutuhkan 8 program pokok yang saling terkait yaitu: (1) pengembangan inividual, (2) pelatihan manajemen, (3) perencanaan sumber daya manusia, (4) standar kinerja, (5) pengembangan karir, (6) survey opini, (7) pelaksanaan adil, (8) pembagian laba.
- f. Menciptakan *automating quality*
- g. Menindaklanjuti layanan
- h. Mengembangkan system informasi kualitas layanan

Mengenai kualitas pelayanan, dipertegas lagi oleh Fandy Tjiptono (2008:2) terdapat beberapa kriteria kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Kesesuaian dan persyaratan atau tuntutan
- b. Kecocokan pemakaian
- c. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- f. Melakukan sesuatu dengan benar semenjak awal
- g. Melakukan sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan

Adapun Strategi untuk mewujudkan layanan prima menurut Fandy Tjiptono (2008:26) antara lain:

- a. Mengidentifikasi determinan kualitas layanan
- b. Mengelola ekspektasi pelanggan

### Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Deskriptif dengan analisis data secara kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang bermaksud menggambarkan kejadian atau temuan-temuan data dan gejala-gejala yang ada dan yang terjadi berdasarkan fakta yang tampak atau sebagai mana adanya yang terjadi di lapangan pada saat penelitian dilaksanakan. yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai kualitas pelayanan bagian pengaduan pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa di Kecamatan Pontianak Selatan.

Subyek penelitian ini terdiri bagian-bagian yang berkaitan dengan pelaksanaan program kerja dengan

informan kunci dalam penelitian ini antara lain :

- a. Kepala kantor pelayanan distribusi PDAM Tirta Khatulistiwa Kecamatan Pontianak Selatan Kota Pontianak.
- b. Seksi Teknik dan Distribusi, Seksi Administrasi umum dan Keuangan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak
- c. Pelanggan 9 orang

Sedangkan objek penelitian ini Sedangkan objek penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Bagian Pengaduan Pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak

### **Hasildan Pembahasan**

Suatu sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Sistem yang baik akan memberikan mekanisme kontrol didalam dirinya, sehingga segala bentuk penyimpangan yang ada akan lebih mudah diketahui. Dalam hal ini bahwa suatu organisasi harus mampu menyediakan dan memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan an keinginan-keinginan dari masyarakat. Demikian juga dengan PDAM Kota Pontianak dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada semua pelanggan sebagai pengguna jasa.

Beberapa indikator yang berkaitan dengan permasalahan kualitas pelayanan bagia pengaduan pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.

#### **1. Akuntabilitas**

PDAM Kota Pontianak merupakan salah satu BUMD yang

merupakan suatu alat kelengkapan otonomi daerah yang diselenggarakan atas dasar asas ekonomi perusahaan dalam kesatuan sistem ekonomi Indonesia berdasarkan pancasila yang menjamin kelangsungan demokrasi ekonomi dan berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. PDAM mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pengelolaan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek-aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum. Sedangkan dalam melaksanakan tugas pokoknya, PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak melakukan fungsinya seperti pelayanan umum/jasa, menyelenggarakan kemanfaatan umum dalam pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Pontianak dan memupuk pendapatan bagi pemerintah Kota Pontianak. Jadi antara PDAM dan masyarakat sebagai pelanggan mempunyai kepentingan dan tujuan yang saling berhubungan satu dengan lainnya. Pencapaian terwujud apabila kedua belah pihak merasa puas dengan apa yang telah dirasakan. Berkaitan dengan pendistribusian air bersih kepada pelanggan. Jadi ini sudah menjadi tanggungjawab PDAM untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pelanggan. Berkenaan dengan tanggung jawab pihak PDAM, dinyatakan oleh kepala kantor bagian pendistribusian air bahwa :

*“kami dari pihak PDAM akan selalu berusaha meberikan pelayanan dengan baik, karena memang tujuan kami adalah ingin selalu meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, yaitu sesuai dengan SOP*

*yang berlaku di PDAM ini. Kalaupun ada pelanggan yang belum merasa puas atau ada keluhan-keluhan dari para pelanggan, silahkan ajukan keluhan tersebut ke PDAM, nanti akan ditangani oleh bagian CSO yang kemudian akan di lemparkan ke bagian distribusi”*

Pelayanan yang baik salah satu indikatornya adalah pelayanan itu mudah, terbuka dan dapat diakses serta dapat dipahami oleh semua pelanggan sebagai pengguna jasa layanan. Kewajiban PDAM sebagai usaha dalam bidang penyedia jasa layanan tidak bisa lari dari tanggungjawabnya untuk senantiasa selalu memberikan pelayanan yang terbaik, berkaitan halnya dengan pendistribusian air bersih maupun pembayaran rekening air yang harus benar-benar terbuka pada pelanggan agar supaya jelas dan pelanggan tidak merasa dirugikan. Hal ini sesuai dengan wawancara peneliti kepada bagian COS sebagai pegawai yang bertugas di pembayaran rekening pelanggan, bahwa :

*“mengenai rekening pembayaran, sebelum tanggal 20 itu bisa diajukan oleh pelanggan pada CSO, sehingga kami dapat menjelaskan berapa penggunaan tekanan air bulan ini, sehingga jelas begitu. Mengenai masalah pembayaran itu bisa dilakukan lewat ATM Mandiri, BNI, karena tujuan kami adalah mendekatkan diri dan memberikan kemudahan-kemudahan pada pelanggan”.*

Tujuan pelayanan publik yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan

memuaskan. Oleh karena itu, penyedia jasa layanan atau pegawai PDAM harus mampu mengidentifikasi ataupun mengetahui kebutuhan dan keinginan dari pelanggan. Sehingga kemudian diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna jasa layanan. Diungkapkan oleh konsumen atau pelanggan bahwa :

*“kemampuan dan keterampilan petugas yang ada dibagian pengaduan pelanggan kurang baik, hal tersebut dapat dilihat dari sikap dan sifat petugas yang kurang komunikatif bahkan cenderung acuh terhadap pengaduan pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa dan itu kite bisa melihat dari ekspresi muke petugasnye tu”.*

Informasi lain diungkapkan oleh pelanggan tentang sikap petugas diungkapkan bahwa terkadang sikap petugas menunjukkan kurang simpatik terhadap keinginan atau keluhan dari pelanggan, adanya komunikasi yang kurang jelas dari pegawai bagian pengaduan pelanggan. Kenyataan dilapangan bahwasannya petugas yang berfungsi memberikan layanan kepada masyarakat atau pelanggan belum menunjukkan sikap dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Pengguna jasa layanan dari suatu organisasi maupun suatu perusahaan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda ataupun relatif terhadap jasa yang diterimanya. Mengenai hal tersebut PDAM Tirta Khatulistiwa dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal, terutama mengenai pendistribusian air bersih kerumah-rumah pelanggan. Mengenai hal

tersebut peneliti melakukan wawancara kepada konsumen mengenai pendistribusian air bersih yaitu :

*“kalau masalah air ledeng ini memang terkadang tidak mengalir, apalagi kalau sudah tidak turun hujan. Jadi kalau kita ingin menyedot air ledeng harus menggunakan mesin lagi. Terkadang saya juga mengalami kebingungan, dikarenakan air diruuh saya tidak mengalir sedangkan digang sebelah mengalir dengan lancar”.*

Hal ini sejalan dengan apa yang telah di ungkapkan oleh kepala bagian pendistribusian air PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak Kecamatan Pontianak Selatan, yaitu :

*“kalau masalah pendistribusian air tidak lancar itu si sebenarnya banyak faktor juga, selain faktor teknis ada juga faktor non teknis. Karena kebetulan kan kita ini daerahnya geografis dan di pengaruhi oleh pasang surut air, musim panas dan musim hujan, kalau musim panas kan terjadi kemarau yang agak panjang gitu, jadi tereruksi air laut, kebetulan kita dari muara itu 25km, jadi kalau kemarau diatas tiga(3) mingguan itu sudah mulai eruksi air laut. Jadi otomatis debit air kita kurang, sehingga kita dalam pendistribusian pun yang awalnya standarnya mungkin 150 hingga menjadi 100.*

Jadi yang dapat diambil dari wawancara peneliti dengan pelanggan maupun kepala bagian pendistribusian air bahwasannya masalahnya aalah pendistribusian air ledeng yang seringkali tidak lancar kerumah-rumah pelanggan, apalagi saat musim kemarau tiba. Berkaitan dengan hal itu

bahwasannya ada banyak faktor yang mempengaruhi ketidaklancaran pendistribusian air bersih, terutama masalah geografis. Akan tetapi ini merupakan tanggungjawab dan kewajiban pihak PDAM untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada semua pelanggan. Jadi berkenaan dengan usaha yang dilakukan PDAM untuk mengatasi masalah ketidaklancaran pendistribusian air, peneliti melakukan wawancara dengan kepala bagian pendistribusian, bahwa :

*“sebenarnya banyak sekali faktor nya, misalnya faktor teknis, yaitu aksesoris pipa kita yang usia pakainya 50 tahun, ada pipa-pipa bocor, ada pipa-pipa yang tiak layak pakai menyebabkan batterflay berfungsinya tidak sempurna, nah mengenai hal itu pihak kami sedang melakukan investasi modal, dan itu sudah berjalan sampai sekarang pak, dan mudah-mudahan untuk kedepannya pendistribusian air ledeng ini lancar, itu harapan kami”.*

Jadi sebenarnya banyak factor yang mempengaruhi ketidaklancaran pendistribusian air ledeng seperti apa yang telah dikemukakan diatas, akan tetapi pihak PDAM sudah berusaha semaksimal mungkin untuk mengatasi masalah tersebut agar menciptakan suatu pelayanan yang baik yang bisa dirasakan oleh pelanggan atau konsumen. Seperti wawancara yang dilakukan peneliti kepada pegawai PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak Kecamatan Pontianak Selatan, bahwasannya :

*“sebenarnya begini, pihak kami dari PDAM dalam memberikan pelayanan bagian pengaduan telah berusaha seaksimal mungkin dengan mengikuti*

*mekanisme, pedoman, maupun SOP yang telah ditentukan di PDAM ini. Kami selalu berusaha memberikan pelayanan, penjelasan dan alasan yang nyata mengenai kendala-kendala dilapangan. Sehingga harapan kami adalah pelanggan bisa memahami tentang masalah yang ada dilapangan yang menjai keluhan pelanggan, seperti itu pak”.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen atau pelanggan, bahwa kenyataannya pelanggan lebih banyak yang merasa tidak puas terhadap pelayanan bagian pengaduan, pelayanan bagian pendistribusian air bersih yang sering tidak mengalir kerumah-rumah pelanggan. Karena jika kepuasan yang telah diterima pelanggan, maka tidak akan ada keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada pihak PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak khususnya di Kecamatan Pontianak Selatan. Berkaitan dengan jasa air kepada pelanggan, diperlukan dukungan dan kerjasama dari karyawan atau petugas pelaksana dan masyarakat sebagai pelanggan yang baik, sehingga pelayanan yang diberikan akan lancar dan baik yang sesuai dengan keinginan kedua belah pihak. Pelayanan sebagai salah satu aspek dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan maka harus benar-benar berjalan dengan baik yang sesuai dengan mekanisme dan prosedur, sehingga keserasian dalam pelayanan tersebut dapat tercapai sesuai dengan apa yang diinginkan oleh semua pihak. Kondisi demikian merupakan suatu tantangan bagi PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dalam memenuhi keinginan

pelanggan yang menjadi haknya sebagai pengguna jasa pelayanan.

## **2. Transparansi**

Transparansi merupakan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Seperti kemudahan dalam melakukan pengaduan, kemudahan dalam mengakses informasi tentang PDAM Tirta Khatulistiwa, beserta kemudahan memperoleh informasi mengenai peninakanjutan berbagai keluhan-keluhan dari pelanggan. Kelancaran pelayanan pendistribusian air bersih yang menunjukkan air bersih yang mengalir kerumah-rumah pelanggan, sehingga kebutuhan akan air bersih oleh masyarakat atau pelanggan dapat terpenuhi oleh pihak PDAM sebagai penyedia jasa. Hal ini menjadi salah satu upaya yang harus dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak di Kecamatan Pontianak Selatan sebagai penyelenggara yang memberikan jasa pelayanan kepada pelanggan khususnya di Kecamatan Pontianak Selatan dalam pendistribusian air bersih kerumah-rumah pelanggan. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat atau pelanggan akan air bersih, seiring dengan semakin meningkatnya pertumbuhan jumlah penduduk di Kecamatan Pontianak Selatan dan semakin meningkatnya bangunan perumahan-perumahan, maka dengan ini dibutuhkan dan dituntut adanya peningkatan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat akan air bersih yang sehat. Sesuai dengan informasi yang diperoleh melalui wawancara

peneliti dengan kepala pendistribusian air, bahwa :

*“intinya kita ingin meningkatkan pelayanan, salah satu caranya yaitu meningkatkan pelayanan secepat mungkin baik mengenai pelayanan yang bersifat administratif maupun pelayanan berbagai pengaduan dari pelanggan dan pihak kami selalu berusaha dengan memberikan pelayanan terbaik kepada semua pelanggan”*.

Kualitas pelayanan akan air bersih merupakan tanggungjawab pihak PDAM sebagai penyelenggara dan penyedia jasa untuk selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan pelanggan sebagai pengguna jasa tersebut. Memberikan pelayanan yang baik akan air bersih, akan membuat pelanggan merasa kebutuhannya akan air bersih terpenuhi, dan itu akan menimbulkan kepuasan tersendiri dari hati pelanggan. Pendistribusian air bersih oleh pihak PDAM Tirta Khatulistiwa di Kecamatan Pontianak Selatan diharapkan mampu memuaskan pelanggan, salah satu indikatornya adalah kelancaran pendistribusian air bersih kerumah-rumah pelanggan. Pendistribusian air bersih yang sering tidak lancar kerumah pelanggan akan berakibat pada kualitas dan kuantitas air yang diterima oleh pelanggan, sehingga kebutuhan akan air bersih tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Apabila hal ini terjadi terus menerus akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan pada pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Hal ini sesuai dengan wawancara peneliti dengan pelanggan, bahwa :

*“pendistribusian air ini bisa dikatakan tidak merata, kenapa saya bisa mengatakan demikian? terkadang ditempat saya air ledeng tidak mengalir, akan tetapi ditempat lain mengalir, inilah kadang yang menjadi pertanyaan saya, mengapa bisa demikian. Seharusnya air itu mengalir secara merata disemua tempat, bahkan disebagian tempat, khususnya dikotabaru ujung, diampere, itu wilayah yang sering mengalami dan merasakan air ledeng yang sering macet dan tidak mengalir meskipun disedot memakai mesin, terkadang air itu masih tidak mengalir”*.

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pelanggan yang tempatnya jauh dari instalasi pengolahan air akan sering mengalami pendistribusian air yang kurang lancar, karena tekanan air yang didistribusikan PDAM kerumah-rumah pelanggan yang jauh dari instalasi pengolahan air yang tidak begitu kuat dan berkapasitas kecil, sehingga tekanan air yang didistribusikan tidak lancar, hal ini yang menyebabkan kebutuhan akan air bersih oleh pelanggan tidak dapat terpenuhi. Akan tetapi ada usaha yang dilakukan oleh pelanggan untuk menambah tekanan tersebut, yaitu dengan menggunakan mesin pompa air, dan itu sedikit membantu untuk merangsang tekanan pendistribusian air tersebut agar dapat mengalir.

Menurut informasi yang diperoleh dari kepala unit pendistribusian air PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak di Kecamatan Pontianak Selatan, bahwa: *“karna memang ada wilayah yang tekanan airnya lemah, seperti dipinggiran Kotabaru*

*ujung,ampere,daerah ambawang,dan juga sebagian sungai rayedalam ujung itu memang tekanan airnya masih belum stabil,penyebabnya itu adalah perkembangan pembangunan yang padat dan kita ketinggalani nvestasi-investasi di jaringan distribusinya,nah itulah pak yang menyebabkan ada wilayah-wilayah tertentu yang terkadang pendistribusian airnya itu tidak lancar”.*

Hal ini menjadi salah satu tolak ukur dari kelancaran pelayanan penistribusian air bersih yang disalurkan kepada pelanggan. Kelancaran penistribusian air bersih oleh PDAM merupakan suatu keadaan yang menunjukkan kebutuhan air yang mengalir kerumah-rumah pelanggan,sehingga kebutuhan akan air bersih dapat terpenuhi oleh semua pelanggan dan dengan sendirinya konsumen atau pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM. Pendistribusian air yang sering mengalami kemacetan, akan berakibat pada kualitas dan kuantitas air yang diperoleh oleh pelanggan,sehingga tidak terpenuhinya kebutuhan pelanggan akan air bersih yang menjadi harapan pelanggan. Jika hal ini terus dibiarkan maka akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa di Kecamatan Pontianak Selatan, bahwa :

*“jadi begini,air ledeng ini sering tidak lancar,terkadang jugasering tidak mengalir 2-3 hari kalaupun sudah tidak hujan,kalau musim kemarau air ledeng ini sering tidak mengalir,jadi*

*kami cukup kesulitan untuk pemakaian air bersih sehari-harinya”.*

Sebenarnya terdapat beberapa hal yang menghambat kelancaran pendistribusian air bersih. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan bagian teknis PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak,bahwa :

*“ada aksesoris-pipa kita yang usia pakainya tidak layak menyebabkan kaktub-kaktub atau batterflay,kebocoran mesin pompa pipa dan kebocoran pipa,gangguan jaringan,pipa patah dan bocor,mesin distribusi rusaksehingga itu semua yang menyebabkan berfungsinya tidak sempurna”.*

Pendistribusian air bisa dikatakan lancar, apabila air yang mengalir kerumah-rumah pelanggan tidak mengalami kemacetan, dengan kata lain, tingkat kemacetan bisa dijadikan salah satu indikator untuk melihat kualitas pelayanan pendistribusian air bersih di PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak,demi terciptanya kepuasan pelanggan. Berbagai tanggapan dari pelanggan terhadap pelayanan bagian pengaduan pelanggan yang ditujukan kepada PDAM berpengaruh besar terhadap kinerja PDAM itu sendiri dimata pelanggan. Upaya untuk mencari dan menemukan solusi mengatasinya akan dilakukan PDAM demi menciptakan kepuasan pelanggan. Untuk mengatasi masalah tersebut sesuai dengan hasil wawancara peneliti kepada kepala teknis distribusi, bahwa :

*“jadi untuk mengatasi masalah tersebut,pihak kami dari PDAM adalah melakukan penggantian pipa-*

*pipa jaringan, perbaikan atau penggantian pipa pelanggan, melakukan penggantian meteran air pelanggan, penertiban sambungan illegal dan pembaca meter air dan melakukan penggantian pipa distribusi”.*

Dalam hal ini pihak PDAM telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap berbagai macam pengaduan dari pelanggan yang sesuai dengan prosedur dan ketentuan-ketentuan yang berlaku di PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak khususnya pengaduan pelanggan Kecamatan Pontianak Selatan.

Kualitas suatu pelayanan dapat pula dilihat dari penyelenggaraan pelayanan yang transparan dan tepat waktu. Pelayanan akan bisa dinyatakan berkualitas apabila terdapat standar waktu ataupun SOP dalam penyelenggaraan suatu pelayanan. Jadi berkaitan dengan standar waktu pelayanan bagian pengaduan pelanggan pada PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak di Kecamatan Pontianak Selatan, berdasarkan wawancara peneliti dengan informen (pelanggan) bahwa : *“mengenai waktu pelayanan bagian pengaduan pelanggan masih dirasakan cukup lama, bahkan tidak jarang bahwa pengaduan-pengaduan dari pelanggan itu tidak mendapat tanggapan dan tindaklanjut dari pihak PDAM”*

Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh kepala bagian pendistribusian air dengan cara wawancara, bahwa:

*“untuk pelayanan penindaklanjutan pelayanan bagian pengaduan pelanggan, dari pihak PDAM sebelum 24 jam harus selesai. Kalau pengaduannya pagi hari, maka sudah bisa ditindaklanjuti, akan tetapi kalau pengaduan yang sore hari, maka itu bisa ditindaklanjuti keesokan harinya. Namun demikian mengenai standar waktu penyelesaian pelayanan pengaduan tersebut tidak diinformasikan, karena jika berbicara tentang waktu penyelesaian tindaklanjut tersebut tergantung permasalahan yang ada dilapangan, tapi pihak kami dari PDAM selalu berusaha seaksimal mungkin untuk dapat menyelesaikan persoalan tersebut, kiranya bigitu pak”.*

Berkenaan dengan hal ini, pihak PDAM dituntut untuk selalu terbuka mengenai informasi apapun terhadap pelanggan, baik mengenai pelayanan bagian pengaduan pelanggan atau dari segi waktu penyelesaian tindaklanjut dari pengaduan tersebut. Menciptakan sistem pelayanan yang berkualitas adalah kewajiban setiap aparatur publik sebagai pemberi layanan. Kualitas pelayanan yang kurang baik akan berdampak pada ketidakpuasan pelanggan pada kemampuan dari aparatur pemberi layanan. Keterbukaan dalam memberikan pelayanan selalu berkaitan dengan pelayanan yang jujur dan terus terang sesuai dengan prosedur dan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Sistem pelayanan terbuka akan membuat pelanggan mengetahui proses yang dilakukan dalam pelayanan bagian pengaduan secara jelas, sehingga pelayanan yang informatif akan menciptakan pelayanan yang dapat

dimengerti oleh semua pelanggan PDAM. Mengenai kepastian waktu penyelesaian pelayanan hendaknya diinformasikan secara jelas, agar supaya pelanggan dapat mengerti tentang kendala-kendala yang terjadi dilapangan. Kepastian waktu dalam memberikan pelayanan menyangkut kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama dalam hal konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak selaku penyedia jasa.

Mengenai penindaklanjutan pelayanan bagian pengaduan pelanggan ini diraskan oleh pelanggan cukup lama, padahal ketentuan yang berlaku di PDAM Tirta Khatulistiwa adalah 24 jam pengaduan harus dapat ditindaklanjuti. Informasi yang peneliti peroleh melalui wawancara kepada kepala distribusi, bahwa :  
*“begini bapak, intinya pihak kami ingin meningkatkan pelayanan, salah satunya yaitu meningkatkan pelayanan bagian pengaduan pelanggan secepat mungkin, namun demikian pak, ada faktor nonteknis biasanya miskomunikasi. Misalnya informasi dari pegawai tidak sesuai dengan pengaduan pelanggan. Misal, keluhan pelanggan adalah air yang tidak mengalir, akan tetapi sampai di PDAM dikatakan alamat dari pelanggan yang pengajuan pengaduan tidak jelas. Itu adalah salah satu faktor yang bisa menghambat percepatan penindaklanjutan keluhan pelanggan.*

Jadi adanya keterlambatan penindaklanjutan pelayanan bagian pengaduan pelanggan tersebut adanya masalah nonteknis dari pegawai yang bertugas menindaklanjuti pengaduan pelanggan. Komitmen merupakan suatu keadaan dimana seorang pegawai memihak pada organisasi untuk mencapai tujuannya serta berniat untuk memelihara keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Jadi komitmen pegawai sebagai suatu sikap dari pegawai untuk mempertahankan diri dari keanggotaannya dan bersedia melakukan usaha bagi pencapaian tujuan dari organisasi. Komitmen pegawai merupakan loyalitas terhadap pekerjaannya yang ditunjukkan dengan ketersediaan pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan penuh kebanggaan. Unsur daya tanggap dan komitmen yang tinggi akan membentuk perilaku pegawai agar selaras dengan tujuan organisasi. Maka dari itu pembinaan komitmen terhadap pegawai harus dilakukan secara berkesinambungan dan terarah melalui pembinaan perilaku secara menyeluruh dan secara utuh. Setiap individu mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, baik dari keinginan, harapan dan cita-cita antara satu dengan yang lainnya. Dalam hal ini peranan pembinaan organisasi pada umumnya harus direpresentasikan oleh pimpinan posisi dan peranan yang sangat penting serta menentukan hasil kerja pegawai dalam mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Berkaitan dengan upaya pimpinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawai pada bagian pengaduan pelanggan, peneliti melakukan

wawancara dengan kepala bagian distribusi, bahwasannya:

*“ Selain kita juga dari manajemen mengadakan apel setiap hari senin, dan dalam apel tersebut kita memberikan informasi-informasi tentang PDAM baik dari mediamasa, keluhan pelanggan, ada program-program itu disampaikan pada saat upacara. Selain itu masing-masing bagian ada melakukan rapat atau pertemuan-pertemuan antara staf atau dengan kepala regu dengan kepala seksi maupun kepala bagian. Karena dengan demikian kita bisa lebih dekat antara satu dengan lainnya bisa dijadikan alat silaturahmi antara pegawai. Jadi kita menjaga yang namanya komunikasi inter hal. Intinya adalah kita ingin menjalin komunikasi yang baik dengan seluruh pegawai PDAM. Karena dengan komunikasi yang baik kita akan dapat bekerja dengan baik pula”.*

Jika dilihat dari pernyataan kepala bagian distribusi, bahwasannya ada banyak hal yang dilakukan untuk membina para pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Usaha yang dilakukan antara lain adalah mengadakan berbagai rapat antara pegawai dengan ketua regu, antara atasan dengan bawahan, agar supaya terjalin suatu komunikasi yang baik antar pegawai maupun pegawai dengan atasan, dengan demikian tidak ada penghalang bagi pegawai untuk menyampaikan masukan-masukan ataupun saran-saran demi menciptakan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta

Khatulistiwa Kota Pontianak. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang mudah diakses dan dimengerti oleh masyarakat atau pelanggan. PDAM selaku penyedia jasa dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memuaskan semua pelanggan. Berhubungan dengan pelayanan bagian pengaduan pelanggan, pihak PDAM harus transparan dalam memberikan informasi dan mudah dipahami oleh semua masyarakat atau pelanggan. Pelayanan bagian pengaduan pelanggan itu seharusnya mudah dan dapat dilakukan oleh semua pelanggan. Menurut informasi yang diperoleh dari pelanggan bahwa : *“saya sering mengajukan pengaduan kepada PDAM, terutama mengenai air yang sering tidak mengalir, akan tetapi terkadang tidak ada tanggapan dari pihak PDAM, bahkan terlihat acuh terhadap pengaduan saya. Dan saya harus nelpn ke pihak PDAM terlebih dahulu untuk mengajukan pengaduan, yang saya inginkan adalah adanya tindakan langsung dari pihak PDAM terhadap pengaduan yang saya ajukan begitu. Dan terkadang ada informasi-informasi yang baru yang tidak saya ketahui sebagai pelanggan, baik mengenai pendistribusian air maupun tindak lanjut pengaduan itu sendiri begitu pak”.*

Dari pernyataan salah satu pelanggan tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya rasa kurang empati oleh para pegawai terhadap pengaduan pelanggan. Akibatnya tidak jarang pengaduan pelanggan tidak mendapat tindak lanjut dari pihak PDAM. Ini mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang

diberikan oleh PDAM selaku penyedia jasa. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh kepala distribusi melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti, bahwa :

*“mengenai tindak lanjut pelayanan bagian pengaduan dari pelanggan, itu terkadang memang ada faktor non teknis, seperti miskomunikasi dari pegawai, contohnya begini, pelanggan mengajukan air mecet, akan tetapi laporan yang dibuat oleh para pegawai yang bertugas dilapangan adalah alamat si pengadu tidak jelas begitu pak, nah ini yang terkadang menghambat percepatan penindaklanjutan dilapangan pak. Mengenai informasi terhadap pelayanan, administrasi, maupun segala sesuatu yang berhubungan dengan PDAM ini kita selalu mengadakan pemberitahuan, baik di internet maupun di PDAM ini sendiri. Apabila pelanggan yang aktif, saya kira mereka akan tau tentang informasi-informasi yang berhubungan dengan PDAM ini pak, saya kira begitu”.*

Jadi dapat disimpulkan bahwa memang ada faktor-faktor yang menghambat cepatnya tindak lanjut pengaduan pelanggan dari PDAM, baik masalah teknis maupun non teknis. Kurangnya komunikasi yang intim kepada pelanggan mengenai hal tersebut dapat mengakibatkan kekecewaan atau ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM. Kurangnya sosialisasi langsung kepada masyarakat atau pelanggan menyebabkan banyak dari pelanggan yang kurang mengetahui berbagai macam informasi mengenai PDAM baik dari segi pelayanan maupun yang lainnya. Apabila ditinjau dari

kepentingan PDAM timbulnya keluhan pelanggan dapat dijadikan sumber informasi untuk mengetahui keinginan para pelanggan sehingga dapat dijadikan sebagai sumber referensi dalam menentukan suatu bentuk pelayanan yang baik dan berkualitas yang sesuai dengan harapan semua pelanggan. Berdasarkan data dan wawancara yang diperoleh dari pelanggan, bahwa pengaduan yang sering diajukan adalah mengenai distribusi air yang sering tidak mengalir kerumah-rumah pelanggan dan kurangnya transparansi terhadap penindaklanjutan keluhan-keluhan dari pelanggan. Akan tetapi tidak tetapi tidak semua pelanggan yang mengalami keluhan melakukan pengaduan ke PDAM. Dapat diambil kesimpulan bahwa harus ada kerjasama yang baik untuk menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas, baik dari pihak PDAM maupun dari pelanggan itu sendiri.

### **3. Keseimbangan antara hak dan kewajiban**

Salah satu indikator pelayanan yang berkualitas adalah keseimbangan antara hak dan kewajiban. Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dalam hal ini kaitannya PDAM sebagai penyedia jasa dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dari segi pendistribusian air maupun pelayanan bagian pengaduan pelanggan, dan mempertimbangkan aspek keseimbangan antara hak dan kewajiban dari pelanggan maupun dari PDAM itu sendiri sebagai penyedia jasa. Air merupakan kekayaan alam yang sangat dibutuhkan oleh semua makhluk hidup, tidak dapat dibayangkan

jika air bersih tidak ada, maka kehidupan makhluk hidup akan terancam, apalagi saat musim kemarau tiba dimana air bersih sangat sulit didapatkan. Dengan demikian maka akan timbul banyak penyakit yang diderita oleh manusia karena mengkonsumsi air yang tidak bersih dan tidak layak konsumsi.

Terwujudnya pelayanan yang berkualitas harus didasarkan pada usaha untuk memberikan lebih dari yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Pengembangan kualitas pelayanan harus berlandaskan pada usaha mendapatkan atau merebut simpati dan kepercayaan masyarakat atau pelanggan jasa layanan, dengan cara menanggapi keluhan pelanggan sebagai peluang dan tantangan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan tanggungjawab PDAM sebagai penyedia jasa layanan. Sebagaimana telah dikemukakan oleh pegawai bagian pengaduan pelanggan, bahwa :  
*“mengenai hal pelanggan yang mengajukan keluhannya kepada kami, pihak kami terutama sebagai penerima pengaduan para pelanggan mempunyai trik untuk menghadapi mereka. misalnya begini, terkadang ada pelanggan yang tidak sabar dalam mengadukan keluhannya, maka sikap kami adalah harus sabar menghadapi pelanggan yang demikian. Karena bagi kami keluhan-keluhan dari semua pelanggan itu bukan malah menjadi suatu masalah, akan tetapi itu juga sebagai pertimbangan bagi kami agar selalu berusaha untuk lebih meningkatkan pelayanan kami dari PDAM sebagai penyedia jasa”.*

Hal ini sesuai dengan apa yang telah ditegaskan oleh kepala bagian distribusi PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak, bahwa :

*“kami sebagai perusahaan pemerintah daerah yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih dituntut tidak hanya mampu menanggapi berbagai macam keluhan pelanggan, akan tetapi kita harus mampu menghadapi perubahan sikap dari pelanggan. Dengan demikian kita akan lebih mudah untuk berkomunikasi dengan pelanggan tentang pelayanan dan hambatan-hambatan pelayanan bagian pengaduan tersebut”.*

Dari pernyataan tersebut bahwa PDAM selaku penyedia jasa layanan selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat atau pelanggan. Para pegawai berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan tugasnya dengan baik yang sesuai dengan prosedur dan sesuai dengan aturan yang berlaku di PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak. Pengguna jasa layanan yang seharusnya mampu menentukan kualitas pelayanan yang diinginkan dan apa yang harus dilakukan oleh petugas pemberi layanan, justru pihak yang tidak mempunyai peran dan posisi tawar yang diciptakan oleh organisasi pemberi layanan secara sepihak. Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep layanan sepenuh hati. Layanan sepenuh hati adalah layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada

pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti itu tercermin dari kesungguhan aparaturnya untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksudkan, aparaturnya menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Berhubungan dengan layanan sepenuh hati oleh PDAM, sesuai dengan wawancara peneliti dengan informan atau pelanggan bahwa :

*“Tindakan petugas PDAM dalam menghadapi pelanggan yang mengadakan keluhannya bisa dibilang belum cukup baik, hal ini bisa dilihat dari pegawai yang kurang komunikatif terhadap pelanggan yang mengajukan keluhan-keluhan mereka. Komunikasi dan informasi yang tidak jelas kepada pelanggan yang melakukan berbagai pertanyaan kepada pegawai. Akan tetapi kami juga salut terhadap beberapa pegawai yang bertugas mencatat berbagai pengaduan pelanggan. Semua pengaduan pelanggan langsung dicatat oleh pegawai tersebut”.*

Hal ini sesuai hasil wawancara peneliti dengan kepala bagian distribusi PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak, bahwa :

*“Intinya kita dari pihak PDAM ingin meningkatkan pelayanan kita, salah satunya yaitu meningkatkan pelayanan secepat mungkin. Baik pelayanan administratif maupun tentang pelayanan bagian pengaduan pelanggan. Kami akan selalu berusaha untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik buat pelanggan, agar supaya merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan”*

Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan apapun untuk tidak

berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini, aparaturnya pelayanan tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan sepenuh hati. Paradigma pelayanan publik di Indonesia haruslah diubah. Berbagai fenomena pelayanan publik harus diperbaiki, sehingga pelayanan publik dapat dioptimalkan. Layanan sepenuh hati, juga bisa membantu kita menyisihkan waktu untuk memahami orang lain dan peduli terhadap perasaan mereka.

Demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan bahwa setiap keluhan pelanggan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peningkatan kualitas pelayanan PDAM dengancara melakukan berbagai pembenahan pada setiap bidang yang kiranya memang perlu untuk diperbaiki. Mengenai ketidaklancaran pendistribusian air bersih kerumah-rumah pelanggan dan hal ini merupakan pengaduan terbanyak dari pelanggan, memang ada beberapa faktor, hal ini seperti hasil wawancara peneliti dengan kepala bagian distribusi PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak, bahwa :

*“memang ada faktor teknis yang mempengaruhi ketidaklancaran pendistribusian air bersih, diantaranya yaitu aksesoris-aksesoris pipa kita usia pakainya ada yang sudah 50 tahun, adanya pipa bocor, ada pipa yang usia pakainya tidak layak sehingga menyebabkan batterfly berfungsi tidak sempurna”.*

Hal itu sesuai dengan apa yang menjadi saran pelanggan kedepannya

terhadap PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak, bahwa :

*“Pihak PDAM harus mampu menyelesaikan berbagai masalah yang terjadi dilapangan,maupun masalah yang ada dalam diri pegawai yang tidak komitmen terhadap tanggungjawabnya dalam bekerja. Mengganti aksesoris-aksesoris pipa yang usia pakainya sudah 50 tahun yang tidak layak pakai,sehingga pendistribusian air menjadi lancar”.*

Pendistribusian air bersih dapat dikategorikan lancar apabila setiap air yang didistribusikan tidak mengalami kemacetan. Dengan kata lain tingkat kemacetan dapat dijadikan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM sebagai penyedia jasa layanan kepada pelanggan.Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama,tertib dan tidak pandang bulu. Artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus secara tertib,hendaknya semuanya diwajibkan antri,sebagaimana yang lain,baik antri secara fisik maupun antri masalahnya. Pelayanan yang jujur dan terung terang,artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah hendaknya diberitahukan,sehingga pelanggan tidak menunggu-nunggu waktu yang tidak tentu. Dengan pemberitahuan orang atau pelanggan akan mengerti dan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan PDAM,diketahui bahwa :

*“terkadang memang ada perlakuan yang tidak sama terhadap pelanggan yang mengajukan keluhannya,para pegawai terkadang masih melihat status sosial dari pelanggan. Ad perlakuan khusus terhadap pelanggan*

*yang menggunakan pakaian dinas saat mengajukan keluhannya dan cenderung ramah,akan tetapi apabila terhadap status sosial yang yang rendah,sikap pegawai cenderung cuek dan kurang komunikatif”.*

Komitmen merupakan suatu keadaan dimana seorang pegawai memihak pada suatu organisasi untuk mencapai tujuannya serta berniat memelihara keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Pegawai PDAM seharusnya mampu memberikan pelayanan dengan baik,ramah dan sopan terhadap semua pelanggan tanpa membedakan suku,agama,ras, dan status sosial lainnya,apabila memang ada masalah teknis maupun non teknis hendaknya langsung diberitahukan kepada semua pelanggan. Pada dasarnya setiap orang dapat memahami kesulitan atau masalah orang lain,kalau hal itu dikemukakan dengan terus terang. Apabila masalah yang sebenarnya sering disembunyikan tanpa dijelskan terus terang dan terbuka kepada pelanggan maka akan menimbulkan kekecewaan pada orang yang merasa tidak diberi kejelasan yang jujur. Timbulnya kekecewaan merupakan iklan yang sangat merugikan,terutama bagi usaha-usaha yang bergerak dibidang jasa pelayanan dan tidak memiliki hak monopoli. Tetapi hal demikian ini jika ditinjau dari segi badan yang bersangkutan jelas menyalahi aturan mengenai kewajiban (wajib memberikan pelayanan yang baik) yang telah ditetapkan.

Berkaitan dengan sikap pegawai dalam menanggapi berbagai keluhan pelanggan diungkapkan oleh pegawai PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak,yaitu :

*“pihak kami dalam menanggapi berbagai macam keluhan pelanggan sudah berusaha sebaik mungkin. Akan tetapi memang jika mengenai masalah waktu penyelesaian peninaklanjutan keluhan mereka,pihak kami tidak dapat memberikan waktu yang jelas dan tepat, Itu disebabkan banyaknya pengaduan pelanggan yang berbeda-beda yang cukup banyak setiap harinya.Sebenarnya untuk waktu penyelesaian penindkalanjutan keluhan mereka pelanggan itu tergantung pada permasalahan yang ada dilapangan,baik itu masalah teknis maupun non teknis, Itu semua yang bisa mempengaruhi waktu penyelesaian penindaklanjutan dilapangan.Maka dengan alasan itulah,pihak kami PDAM tidak dapat memberikan waktu yang jelas kepada pelanggan”*.

Pelayanan yang baik dituntut untuk selalu terbuka,mudah diakses,dan bisa dipahami oleh semua masyarakat atau pelanggan. Adanya keterbukaan pada pelanggan mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan informasi pelayanan,itu juga bisa menjadi jalan agar bisa terjalin suatu kounikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan sebagai pengguna jasa. Sehingga apapun yang terjadi dapat dikounikasikan dengan baik,sehingga kedua belah pihak bisa saling mengerti dan memahami terhadap masalah-masalah yang sedang dialami oleh masing-masing pihak.Pelayanan yang berkualitas tentu menjadi harapan semua pelanggan terhadap perusahaan penyedia jasa.Sedangkan aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara

total.Bahkan kepuasan pelanggan adalah barometer untuk mengukur kualitas kerja dalam pelayanan. Mengenai harapan pelanggan terhadap pelayanan dari PDAM Tirta Khatulistiwa untuk kedepannya,informasi ini diperoleh peneliti dengan melakukan wawancara pada salah satu pelanggan, bahwa :

*“untuk kedepannya kami menginginkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Baik mengenai pendistribusian air yang harus lancar,keterbukaan akan informasi,kemudahan-kemudahan dalam pelayanan,dan tidak membedakan pelanggan atau tidak pandang bululah dalam memberikan pelayanan kepada semua pelanggan. Intinya begini,kami sebagai pelanggan ingin pelayanan yang terbaik dari PDAM yang sesuai dengan tujuan utamanya,yaitu harus mampu memberikan pelayanan terbaik untuk kesejahteraan masyarakat, itulah keinginan-keinginan kami sebagai pelanggan dan semoga itu bukan hanya harapan,akan tetapi dapat direalisasikan oleh pihak PDAM sebagai aparatur pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan jasa”*.

Pelayanan PDAM akan senantiasa dikatakan baik apabila keluhan-keluhan pelanggan dapat diminimalisir. Hal ini dapat dipahami secara logis,keluhan merupakan suatu proses evaluasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Artinya keluhan dapat dijaikan indikasi atau barometer mengenai baik atau tidaknya suatu pelayanan. Hal ini bisa dijadikan referensi dalam menentukan suatu bentuk pendistribusian yang baik dan sesuai dengan harapan pelanggan,karena keluhan merupakan

faktor penting yang membantu membangun kinerja organisasi atau perusahaan menjadi lebih baik dan berguna bagi masyarakat ataupun pelanggan pada khususnya. Mengenai rasa ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM, mengenai kemacetan penyaliran air bersih yang menyebabkan air sering tidak mengalir kerumah-rumah pelanggan, sehingga kebutuhan akan air bersih belum sepenuhnya terpenuhi, karena pelanggan akan selalu menuntut haknya atas pelayanan yang diterimanya. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak di Kecamatan Pontianak Selatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan keinginan pelanggan sebagai pengguna jasa pelayanan yang memuaskan, untuk itu perlu adanya suatu penelitian tentang kualitas pelayanan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dalam menanggapi keluhan-keluhan pelanggan.

## KESIMPULAN PENELITIAN

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian yang telah dikemukakan di atas serta memperhatikan tujuan penelitian mengenai kualitas pelayanan bagian pengaduan pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak di Kecamatan Pontianak Selatan dilihat berdasarkan aspek akuntabilitas, transparansi, keseimbangan hak dan kewajiban terhadap keluhan pelanggan, secara umum dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Akuntabilitas pelayanan bagian pengaduan pelanggan masih

kurang memuaskan karena tidak semua keluhan pelanggan langsung ditanggapi bahkan tidak jarang keluhan pelanggan tidak mendapatkan tindak lanjut dari pihak PDAM. Ini disebabkan oleh oknum-oknum pegawai yang bertugas dilapangan tidak bekerja sesuai dengan prosedur yang berlaku di PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.

2. Transparansi pelayanan bagian pengaduan pelanggan adalah cenderung lambat dan tidak taat SOP yang berlaku di PDAM pada pelayanan bagian pengaduan pelanggan yaitu 2-3 hari masa kerja.
3. Keseimbangan antara hak dan kewajiban dari PDAM kepada pelanggan, yaitu tidak meratanya pendistribusian air bersih kerumah-rumah pelanggan, yang mengakibatkan pelanggan mengalami kesulitan untuk mendapatkan air bersih yang sehat dan layak konsumsi.

### Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka sebagai solusinya dikemukakan saran-saran sebagai berikut ini :

#### 1. Akuntabilitas

Setiap pegawai harus bekerja dengan baik sesuai dengan tugasnya masing-masing, sehingga terciptanya pelayanan yang baik dan berkualitas, khususnya pelayanan bagian pengaduan pelanggan pada PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak di Kecamatan Pontianak Selatan. Intinya semua pegawai harus mempunyai rasa

tanggungjawab dan komitmen terhadap tugasnya.

## 2. Transparansi

Kepastian waktu penyelesaian pelayanan bagian pengaduan hendaknya selalu diinformasikan secara terbuka dan apa adanya. Semua pegawai harus bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku di PDAM.

## 3. Kesamaan Hak dan Kewajiban

Hendaknya pendistribusian air bersih harus disamaratakan tanpa memandang status social, agama, ras, dan lain sebagainya. Agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM selaku penyedia jasa.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Barata, Atep Adya. 2000. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT. Gramedia, Jakarta
- Bungin, Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Dwiyanti, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gajahmada Universitas Press
- Moenir, H.A.S. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosada Karya.
- Nawawi Hadari. 1996. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah mada University, Yogyakarta
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Raymond. 1996. *Manajemen Kualitas*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sadono, Sukirno. 1996. *E Pemerintahan*. Jakarta G1 Indoneisa.
- Sinambela, Poltak Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiono. 2011. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Supriyanto dan Sri Sugianti. 2003. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*, Jakarta: Bahan Ajar Diklatpim tingkat IV LAN-RI.
- Suryaningrat. 2001. *Wewenang Tugas dan Kewajiban*. Jakarta
- Tjiptono, F. 2008. *Service management: mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta : Andi
- Tohardi, Ahmad. 2008. *Petunjuk Praktis Menulis Skripsi*. Bandung: Mandar Maju.

### Skripsi :

- Fiardhi, Ridho (2013) "Etika Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Kepada Konsumen di

- Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak***". (skripsi).  
Universitas Tanjungpura  
Pontianak.
- Ismail (2009) "***Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ketapang***". (skripsi).  
Universitas Tanjungpura  
Pontianak.
- Irawan, Ferry (2013) "***Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Pontianak Barat***". (skripsi).  
Universitas Tanjungpura Pontianak.
- Ridwan (2011) "***Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Delta Pawan Kabupaten Ketapang***". (skripsi).  
Universitas Tanjungpura Pontianak.

**Dokumen Resmi :**

- Peraturan Daerah ( PERDA) Nomor 03 Tahun 1975 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pontianak.
- Peraturan Daerah ( PERDA) Nomor 03 Tahun 2009 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.
- .Peraturan Daerah ( PERDA) Nomor 04 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Air Minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa.



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA**

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124

Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email : [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@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 : SUPANDI

NIM / Periode Lulus : E21110031/2014

Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI

Email address/HP : [Pandifisip@yahoo.com](mailto:Pandifisip@yahoo.com)/ 089656440626

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KUALITAS PELAYANAN BAGIAN PENGADUAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN  
AERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KHATULISTIWA KOTA PONTIANAK**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, pengelola jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

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 saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui/Disetujui  
Pengelola Jurnal.....5.....2.....2015

Dr. Arifin, S. Sos, M. AB  
NIP . 1971050219977021002

Dibuat di : Pontianak  
Pada : Februari 2015

( Supandi )