

## **RESPONSIVITAS PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KHATULISTIWA KANTOR PELAYANAN WILAYAH II (BARAT-KOTA) DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN KELURAHAN SUNGAI JAWI DALAM DI KOTA PONTIANAK**

**Oleh:**  
**Muhammad Fauzi**  
**NIM. E21110057**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak. *e-mail*: [muhammadfauzi.arani@gmail.com](mailto:muhammadfauzi.arani@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian difokuskan pada respon petugas dalam melayani keluhan pelanggan, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, kecermatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Teori Menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46) menjelaskan beberapa indikator responsivitas pelayanan publik yaitu, Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas petugas PDAM sudah cukup baik dalam menangani keluhan pelanggan Kelurahan Sungai Jawi Dalam di Kota Pontianak. Petugas PDAM sudah cukup baik dalam melayani keluhan pelanggan, memberikan pelayanan dengan tepat, cermat, waktu pelayanan yang tepat, dan merespon semua keluhan sesuai pengaduan. Namun, petugas kurang cepat dalam melayani dan menyelesaikan keluhan pelanggan karena petugas kurang memperhatikan standar waktu pelayanan yang ditetapkan perusahaan dalam melayani pelanggan. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sifatnya hanya ditampung dan dijanjikan untuk diselesaikan tanpa memberitahukan kepastian waktu penyelesaiannya. Diharapkan responsivitas PDAM dalam memberikan pelayanan pengaduan dan keluhan pelanggan agar lebih transparan dan dapat mempublikasikan standar pelayanan yang berlaku di PDAM. Adapun Sarannya sebagai berikut: Petugas PDAM dalam merespon pengaduan pelanggan sebaiknya mengajukan permohonan atau permintaan maaf terlebih dahulu dengan sikap yang ramah dan sopan sebagai bentuk empati dan penyesalan atas ketidaknyamanan yang dirasakan pelanggan. Responsivitas PDAM dalam memberikan pelayanan pengaduan dan keluhan pelanggan harus lebih transparan, yaitu lebih terbuka dalam proses penyelenggaraan pelayanan, peraturan dan prosedur pelayanan yang mudah dipahami, dan kemudahan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan pelanggan agar pelanggan puas karena pelayanan yang diberikan sesuai harapan. PDAM harus mempublikasikan standar pelayanan yang berlaku di kantor PDAM agar pelanggan mengetahui dengan pasti prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan waktu penyelesaian pelayanan.

**Kata Kunci:** Responsivitas, Keluhan Pelanggan, Standar Pelayanan

### *Abstract*

The research focused by the official response in the customer complaint services, quickly services, accuracy services, accurate services, accuracy of services time, and all of customer complaint responded by the official. According to Zeithaml, et al (in Hardiyansyah, 2011: 46) describes some of the indicators of responsiveness of public services, namely, Respond to each customer / applicant who wants to get service, Officers / officials in the service quickly, Officers / officials in the service appropriately, Officers / officials in the service carefully, Officers / officials in the service with the right time, All customer complaints responded to by the officer. The research method used is descriptive method with the approach qualitative. The result of research indicate that the responsivity of the PDAM official have enough in the handling of customer complaint of Sungai Jawi Dalam village in The Pontianak City. The PDAM official have enough good in the customer complaint services, to give of accuracy, accurate, accuracy of services time, and all of customer complaint responded by the official. However, the PDAM official less quickly in the services and finishing of customer complaint because the official less attention to standard of services time of company in the customer services. The service to give at customer only is accomadated and promised to finished without advising its solution time. The expected by the PDAM responsivity to give the customer service complaint in order that more transparent and the service standard can be published to the customer. The suggestion is as follows: Officers taps in response to customer complaints should apply or apology in advance with a friendly and courteous attitude as a form of empathy and remorse for any inconvenience felt pelanggan. Responsivitas taps in providing customer service complaints and complaints should be more transparent, ency in the process of service delivery, regulations and procedures are easy to understand, and the ease in obtaining the information needed by the customer so that the customer is satisfied because the services are provided in accordance harapan. PDAM should publish service standards that apply in the office taps so customers know for certain procedures service, service time, and the time of completion of service.

Keywords: Responsivity, The Customer Complaint, and Service Standard

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat. Pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi masih belum maksimal dilaksanakan karena masih banyak ditemukannya keluhan masyarakat. Masih tingginya tingkat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa terhadap birokrasi menunjukkan bahwa pada satu sisi kualitas produk layanan birokrasi masih dirasakan belum dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna jasa. Pada sisi lain telah semakin tingginya tingkat kesadaran masyarakat akan pemenuhan kebutuhan pelayanan yang berkualitas. Namun meningkatnya pengguna jasa tersebut masih belum diikuti dengan daya tanggap aparat birokrasi terhadap keluhan masyarakat. Kinerja pemerintah dalam bentuk pelayanan publik dinilai mulai bertambah baik meskipun masih jauh dari harapan masyarakat. Pemerintah masih lamban dalam merespon aspirasi atau keluhan pelanggan sebagai standar utama pelayanan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai suatu instansi yang bergerak di bidang pelayanan penyediaan air bersih dituntut untuk terus meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Peningkatan pelayanan harus segera diimplementasikan dengan cara menyusun strategi-strategi pelayanan prima yang tepat agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM, dan tidak ada pengaduan-pengaduan yang mengarah kepada tuntutan ganti rugi. PDAM telah berupaya memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari pelanggan. Keluhan pelanggan tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh PDAM. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut. Di pihak lain pelayanan kepada pelanggan yang sudah terpasang belum optimal. Namun, jumlah pelanggan yang meningkat masih belum diikuti dengan daya tanggap pegawai PDAM terhadap keluhan dan pengaduan pelanggan.

Rendahnya tingkat responsivitas pegawai PDAM tersebut terlihat dari belum maksimalnya tugas-tugas bagian pelayanan secara akurat dalam menangani keluhan dan pengaduan pelanggan. Kinerja PDAM dalam bentuk pelayanan terhadap pelanggan dinilai mulai bertambah baik meskipun masih jauh dari harapan pelanggan. PDAM masih lambat dalam merespon keluhan dan pengaduan pelanggan sebagai standar utama pelayanan.

Rendahnya respon instansi penyelenggara pelayanan terhadap keluhan atau pengaduan dari masyarakat mengakibatkan munculnya sikap skeptis dari masyarakat. Masyarakat jera untuk mengadukan keluhannya sehingga angka pengaduan di beberapa instansi pelayanan publik relatif rendah. Rendahnya angka pengaduan ini sebenarnya tidak menggambarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik, sebaliknya justru karena masyarakat merasa tidak yakin dengan hasil yang akan diperoleh dengan melakukan pengaduan. Selain itu, warga masyarakat dari kalangan yang tidak mampu dan kurang berpendidikan juga tidak tahu cara mengadukan keluhannya. Padahal pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi tawar antara instansi penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat penerima pelayanan, yang dapat dicapai salah satunya dengan menerapkan konsep *customer complaint system* (sistem penanganan pengaduan) (Pattiro dalam Utomo, 2008:161).

## KAJIAN TEORI

### RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks ini, responsivitas mengacu pada keselarasan program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan dalam salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Tangkilisin (2005:177), secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat. Tjiptono (2012:199) berpendapat bahwa responsivitas atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para pelanggan dengan segera. Responsivitas menurut Dwiyanto (2006:62) adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa. Berdasarkan ketiga definisi di atas dapat disimpulkan bahwa responsivitas atau daya tanggap adalah keinginan dan kemauan birokrasi dalam memenuhi harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan cepat dan tanggap. Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur di dalam perundangan-undangan. Responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Responsivitas merupakan indikator kinerja yang berorientasi pada hasil. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2006:63), responsivitas pelayanan publik dijabarkan dalam beberapa indikator, yaitu:

1. Terdapat tidaknya pengaduan dari konsumen selama satu tahun terakhir.
2. Sikap aparat birokrasi dalam merespon pengaduan dari konsumen.
3. Penggunaan pengaduan dari konsumen sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan masa mendatang.
4. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada konsumen.

5. Penempatan konsumen oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46) menjelaskan beberapa indikator responsivitas pelayanan publik yaitu:

1. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
6. Pengurusan nota pembayaran dilakukan dengan tepat dan cermat.
7. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Responsivitas pelayanan publik mampu diwujudkan dalam bentuk keramahan sikap dan tindakan aparat birokrasi pelayanan publik dalam merespon setiap keluhan atau pertanyaan dari pengguna jasa hingga mampu memberikan kepuasan bagi mereka (pelanggan). Memanfaatkan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi atau bahan koreksi bagi instansi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Kemampuan aparat birokrasi dalam menempatkan pengguna jasa pada pelayanan yang berlaku. Para birokrat hendaklah menerapkan responsivitas sesuai dengan kaidah etika birokrasi yang sudah menjadi ketetapan, sehingga setiap aktivitas dalam setiap kegiatan birokrasi harus mempunyai konsekuensi nilai (*value loaded*).

Birokrasi publik yang baik adalah birokrasi yang responsif, yaitu mempunyai daya tanggap yang tinggi dan cepat terhadap apa yang menjadi keluhan, masalah, aspirasi publik. Responsivitas merupakan pertanggungjawaban dari sisi yang menerima pelayanan (masyarakat).

Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa produk pelayanan yang selama ini dihasilkan oleh birokrasi belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Responsivitas birokrasi yang rendah juga banyak disebabkan oleh belum adanya pengembangan komunikasi eksternal secara nyata oleh jajaran birokrasi pelayanan. Indikasi nyata dari belum dikembangkannya komunikasi eksternal secara efektif oleh birokrasi terlihat pada masih besarnya kesenjangan (gap) pelayanan yang terjadi.

Gap pelayanan yang terjadi merupakan gambaran pelayanan yang memperlihatkan bahwa belum ditemukan kesamaan persepsi antara harapan pengguna jasa dan pemberi layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Aparat birokrasi pelayanan masih membuka jurang komunikasi yang lebar dengan masyarakat pengguna jasa. Tidak transparannya aparat birokrasi pelayanan merupakan salah satu indikasi belum adanya pengembangan komunikasi eksternal di kalangan aparat birokrasi dengan masyarakat pengguna jasa. Tidak transparannya komunikasi dan birokrasi yang menyangkut pemberian pelayanan menyebabkan pihak masyarakat pengguna jasa selalu berada pada posisi yang dirugikan. Tidak adanya transparansi informasi dari birokrasi tersebut membuat banyak masyarakat pengguna jasa mengalami frustrasi. Komunikasi yang tidak efektif yang selama ini masih dikembangkan oleh birokrasi menunjukkan bahwa birokrasi belum mempunyai kesadaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa.

Responsivitas pemberi pelayanan publik salah satunya diukur melalui keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokrasi sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna jasa. Masyarakat pengguna jasa seringkali belum mempunyai akses terhadap informasi pelayanan yang dibutuhkan, demikian pula kecenderungan aparat birokrasi justru terkesan menyembunyikan informasi kepada masyarakat. Dalam iklim komunikasi pelayanan yang tertutup seperti ini, sangat sulit untuk dapat mewujudkan responsivitas aparat birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada publik.

Menurut Kumorotomo (2005:7), ada beberapa hal yang menyebabkan banyak kebijakan, program, dan pelayanan publik kurang responsif terhadap aspirasi masyarakat, yaitu:

1. Para birokrat kebanyakan masih berorientasi kepada kekuasaan dan bukannya kepada kepentingan publik. Birokrat menempatkan dirinya sebagai penguasa. Budaya paternalistik seringkali juga mengakibatkan turunnya kualitas pelayanan publik.
2. Terdapat kesenjangan yang lebar antara apa yang diputuskan oleh pembuat kebijakan dengan yang dikehendaki oleh rakyat.

Dalam rangka memperbaiki kesan birokrasi agar menjadi birokrasi yang

responsif dan profesional sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang prima, maka perlu dilakukan perubahan sikap dan perilakunya (Sulistio, 2013) antara lain:

1. Birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat dan menghindarkan kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan.
2. Birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern; ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani.
3. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern; pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu.
4. Birokrasi harus memposisikan diri sebagai fasilitator pelayan publik daripada sebagai agen pembaharu pembangunan.
5. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel dan responsif.

Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan karena merupakan bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisien dalam mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan menggunakan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik (Widodo, 2007:272).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah II (Barat-Kota) dalam Menangani Keluhan Pelanggan Kelurahan Sungai Jawi Dalam di Kota Pontianak berdasarkan data dan fakta yang

diperoleh dari lapangan dengan menggunakan kalimat-kalimat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dengan informan, dan studi dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan terdiri dari pedoman observasi, pedoman wawancara, dan dokumen perusahaan. Informan dalam penelitian ini adalah pelanggan Kelurahan Sungai Jawi Dalam, Petugas dan Kasi Pelayanan PDAM, dan masyarakat Kelurahan Sungai Jawi Dalam.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Respon Petugas PDAM dalam Melayani Keluhan Pelanggan**

Responsivitas berkaitan dengan merespon semua kebutuhan masyarakat serta ketanggapan birokrasi terhadap pemenuhan kebutuhan dan harapan. Pada kenyataannya akan selalu ada kekurangan dalam melayani pelanggan karena kebutuhan setiap orang tentunya berubah dari waktu ke waktu. Pelanggan yang mengeluh bisa berubah menjadi pelanggan yang loyal apabila birokrasi dapat merespon atau menangani keluhan tersebut dengan baik.

Respon petugas PDAM dalam melayani pengaduan dan keluhan pelanggan Kelurahan Sungai Jawi Dalam sudah cukup baik yang dilakukan dengan cara selalu bersikap ramah, sopan, dan tidak membedakan pelanggan, seperti menyapa dan mengucapkan salam ketika bertemu dengan pelanggan, melayani dengan senyuman, bertanya mengenai permasalahan yang dihadapi pelanggan, mendengar dan mencatat keluhan pelanggan dengan seksama, dan berusaha memahami maksud dan tujuan pengaduan pelanggan. Petugas harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan pengaduan dengan ikhlas agar penerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus mengacu pada kesamaan hak, yaitu pelayanan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Pelayanan yang ramah, sopan dan tidak membedakan status sosial akan membuat penerima pelayanan merasa dihargai karena pengaduan dan keluhannya direspon dan ditanggapi dengan baik oleh birokrasi sebagai pemberi pelayanan, sehingga penerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, penerima pelayanan tidak ingin keluhannya hanya direspon dengan mendengar dan mencatatnya saja tetapi juga harus diselesaikan dengan

segera dan cepat sesuai keinginan penerima pelayanan karena masih banyak pelayanan yang diberikan birokrasi hanya bersifat *lip service* saja, sehingga membuat pelanggan merasa senang sesaat tanpa aksi nyata untuk mengatasinya. Petugas birokrasi harus mampu menempatkan diri untuk selalu bersikap dan berkomunikasi dengan baik kepada semua penerima pelayanan tanpa terkecuali serta memberikan solusi terbaik atas permasalahan yang dihadapinya meskipun setiap penerima pelayanan memiliki karakter pribadi yang berbeda, sehingga dibutuhkan kesabaran yang tinggi dalam mengatasinya.

### **Kecepatan Petugas PDAM dalam Menangani Keluhan Pelanggan**

Kecepatan petugas PDAM berkaitan dengan kesigapan dan kecepatan waktu pelayanan petugas dalam merespon pengaduan dan keluhan pelanggan Kelurahan Sungai Jawi Dalam mulai dari penyampaian sampai dengan penanganan pengaduan dan keluhan. Petugas Pelayanan PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah II (Barat-Kota) Kota Pontianak masih kurang cepat dalam merespon dan menyelesaikan keluhan pelanggan karena petugas masih membutuhkan waktu yang relatif cukup lama dalam melayani pengaduan dan keluhan pelanggan. Oleh karena itu, petugas harus bekerja sesuai standar waktu pelayanan yang ditetapkan perusahaan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat. Dengan adanya standar waktu pelayanan yang ditetapkan, maka birokrasi sebagai penyelenggara layanan harus menjadikan standar tersebut sebagai landasan untuk menyelesaikan pelayanan agar tidak melebihi waktu yang ditentukan. Standar pelayanan juga harus dipublikasikan agar masyarakat mengetahui dengan pasti standar pelayanan yang berlaku di PDAM.

### **Ketepatan petugas PDAM dalam menangani keluhan pelanggan**

Petugas dalam melakukan pelayanan dengan tepat, yaitu pemberian pelayanan harus dilakukan dengan tepat sesuai pengaduan dan keluhan yang disampaikan pelanggan dan diselesaikan dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan. Ketepatan petugas PDAM berkaitan dengan kemampuan petugas PDAM dalam merespon dan menyelesaikan pengaduan dan keluhan pelanggan Kelurahan Sungai Jawi Dalam dengan tepat sesuai pengaduan dan keluhan yang disampaikan pelanggan dan diselesaikan dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Petugas PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah II (Barat-Kota)

Kota Pontianak sudah melaksanakan pelayanan dengan tepat sesuai pengaduan dan keluhan yang disampaikan pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi kepada penerima pelayanan harus dicatat dengan tepat dan selengkap-lengkapya sesuai dengan permasalahan yang dihadapi pelanggan agar penanganannya menjadi lebih mudah dan tidak memakan waktu lama dalam menyelesaikannya.

#### **Kecermatan Petugas PDAM dalam Menangani Keluhan Pelanggan**

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat responsivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Kecermatan petugas PDAM berkaitan dengan kemampuan petugas PDAM dalam merespon dan menyelesaikan pengaduan dan keluhan pelanggan Kelurahan Sungai Jawi Dalam dengan cermat dan teliti sesuai keinginan pelanggan, sehingga tidak terjadi kesalahan selama proses pelayanan. Pelayanan yang cermat adalah pelayanan yang selalu fokus dan bersungguh-sungguh dalam melayani pelanggan. Sungguh-sungguh adalah melakukan sesuatu dengan tidak main-main, tekun, dan pekerjaan benar-benar dilaksanakan sesuai keinginan pelanggan.

Petugas PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah II (Barat-Kota) Kota Pontianak sudah cukup cermat dan cukup teliti dalam merespon dan melayani pengaduan dan keluhan pelanggan. Petugas pelayanan PDAM selalu bersungguh-sungguh dalam melayani pengaduan dan keluhan pelanggan baik dalam mendengar dan mencatat keluhan pelanggan maupun berusaha meyakinkan pelanggan bahwa pengaduan dan keluhannya akan segera ditindaklanjuti.

#### **Ketepatan Waktu Pelayanan Petugas PDAM dalam Menangani Keluhan Pelanggan**

Pelayanan dengan waktu yang tepat mengandung arti pelaksanaan pelayanan pelanggan diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan sesuai jam pelayanan. Jam pelayanan PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah II (Barat-Kota) Kota Pontianak setiap hari Senin-Jum'at dengan jam buka pelayanan pukul 08.00 WIB dan ditutup pada pukul 17.00 WIB.

Pelayanan pengaduan dan keluhan pelanggan sudah dilaksanakan sesuai jadwal dan tepat waktu. Jadwal pelayanan dibuat oleh kantor pusat PDAM dan harus ditaati dan dilaksanakan oleh semua kantor pelayanan. Namun, jadwal pelayanan tidak dipublikasikan oleh PDAM karena pelanggan

dapat bertanya langsung kepada petugas keamanan.

#### **Respon Petugas PDAM dalam Menangani Semua Keluhan Pelanggan**

Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas mengandung arti bahwa setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. Hal ini berarti penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses kepada pelanggannya untuk menyampaikan dan menyelesaikan keluhan pelanggan yang didapatkannya.

Semua keluhan sudah dilayani dengan baik namun sifatnya hanya ditampung, dan dijanjikan untuk segera diselesaikan tanpa memberitahukan kepastian waktu penyelesaiannya. Dengan adanya keluhan pelanggan, PDAM harus mempunyai mekanisme untuk menanganinya dengan segera dan tidak hanya sekedar menampung dan menjanjikannya saja yang dapat membuat pelanggan kecewa. Penanganan keluhan yang kurang baik akan berdampak buruk pada masa mendatang. Dengan demikian semua keluhan pelanggan harus ditangani dan diselesaikan dengan cepat agar pelanggan puas.

#### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Petugas PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah II (Barat-Kota) Kota Pontianak sudah cukup baik dalam merespon pengaduan dan keluhan pelanggan Kelurahan Sungai Jawi Dalam dengan selalu berusaha untuk bersikap ramah, sopan, dan tidak membeda-bedakan status sosial pelanggan dalam memberikan pelayanan.
2. Petugas PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah II (Barat-Kota) Kota Pontianak kurang cepat dalam melayani dan menyelesaikan pengaduan dan keluhan pelanggan Kelurahan Sungai Jawi Dalam karena petugas kurang memperhatikan standar waktu pelayanan yang ditetapkan perusahaan dalam melayani pelanggan. Berbagai kendala, seperti perubahan cuaca dan musim di Kota Pontianak, perilaku pelanggan yang melakukan penyedotan air, kebocoran pipa yang membutuhkan waktu relatif lama, dan keterbatasan jumlah personel menyebabkan penanganan pengaduan pelanggan menjadi

- kurang cepat, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi kurang maksimal.
3. Petugas PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah II (Barat-Kota) Kota Pontianak sudah melayani pelanggan Kelurahan Sungai Jawi Dalam dengan tepat sesuai pengaduan dan keluhan yang disampaikan pelanggan yang dicatat dalam buku pengaduan pelanggan dan memberikan formulir pengaduan sebagai tanda bukti pengaduan agar tidak terjadi kesalahan dalam penanganannya.
  4. Petugas PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah II (Barat-Kota) Kota Pontianak sudah melakukan pelayanan pengaduan dan keluhan pelanggan dengan cermat sesuai prosedur pelayanan dan selalu bersungguh-sungguh dalam melayani pengaduan dan keluhan pelanggan. Namun, pelayanan yang diberikan masih membuat pelanggan bingung karena alur/ prosedur pelayanan pengaduan dan keluhan tidak dipublikasikan.
  5. Petugas PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah II (Barat-Kota) Kota Pontianak sudah melakukan pelayanan pengaduan dan keluhan pelanggan dengan waktu yang tepat sesuai jadwal dan waktu pelayanan yang dibuat oleh kantor pusat PDAM. Namun, informasi mengenai jam pelayanan tidak dipublikasikan kepada pelanggan.
  6. Petugas PDAM Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah II (Barat-Kota) Kota Pontianak sudah merespon semua pengaduan dan keluhan pelanggan dengan baik namun sifatnya hanya ditanggapi dan dijanjikan untuk diselesaikan tanpa memberitahukan kepastian waktu penyelesaiannya.

#### Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka diberikan beberapa saran agar PDAM Kantor Pelayanan Wilayah II (Barat-Kota) Kota Pontianak lebih responsif dalam menangani keluhan pengaduan pelanggan sebagai berikut:

1. Petugas PDAM dalam merespon pengaduan pelanggan sebaiknya mengajukan permohonan atau permintaan maaf terlebih dahulu dengan sikap yang ramah dan sopan sebagai bentuk empati dan penyesalan atas ketidaknyamanan yang dirasakan pelanggan.
2. Responsivitas PDAM dalam memberikan pelayanan pengaduan dan keluhan pelanggan harus lebih transparan, yaitu lebih terbuka dalam proses penyelenggaraan pelayanan, peraturan dan prosedur pelayanan yang mudah dipahami, dan kemudahan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan pelanggan agar

pelanggan puas karena pelayanan yang diberikan sesuai harapan.

3. PDAM harus mempublikasikan standar pelayanan yang berlaku di kantor PDAM agar pelanggan mengetahui dengan pasti prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan waktu penyelesaian pelayanan.

#### REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Irawan, Ferry. 2013. *Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan PDAM di Kecamatan Pontianak Barat*. PUBLIKA-Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol. 2, No. 2, 1-7.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa Pada Masa Transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Marsela, Yeni. 2013. *Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bengkayang*. PUBLIKA-Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol. 2, No. 2, 1-7.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. 2007. *Metode Penelitian Bidang Bisnis*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Satori, Djam'an, Aan Komariah. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sulistio, Eko Budi. 2013. *Merancang Birokrasi Responsif*, Diambil pada tanggal 13 Mei 2014 dari <http://staff.unila.ac.id/ekobudisulistio/2013/10/09/merancang-birokrasi-responsif/>.

Sulistiawaty, Titien. 2011. *Aplikasi Pelayanan Publik yang Berkualitas*. Jurnal Ilmiah Administrasi Negara Publika, Tahun II, Nomor 2, hal. 61-68.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.

Tangkilisin, Hesel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Utomo, Sad Dian. 2008. *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*. *Bisnis & Birokrasi*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 15, No. 3, 161-167.

Widodo, Joko. 2007. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.



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 : MUHAMMAD FAUZI  
NIM / Periode Lulus : E21110057/2015  
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI  
Email address/TIP : [Muhamadfauzi.arani@gmail.com](mailto:Muhamadfauzi.arani@gmail.com)/ 085245704772

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

**RESPONSIVITAS PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA  
KHATULISTIWA KANTOR PELAYANAN WILAYAH II (BARAT-KOTA) DALAM  
MENANGANI KELUHAN PELANGGAN KELURAHAN SUNGAI JAWI DALAM DI KOTA  
PONTIANAK**

Berserta 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... 16-2-2015...

Dr. Arifin, S.Sos, M. AB  
NIP. 196707272005011001

Dibuat di : Pontianak  
Pada : Februari 2015

Muhammad Fauzi  
E21110022