

PELAYANAN PENGADUAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DI KOTA PONTIANAK

Oleh:
Edy Sofian Harahap
NIM. E01104025

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak. 2015

e-mail: duoharahap@yahoo.co.id

Abstrak

Permasalahan dalam penelitian ini adalah pelayanan pengaduan dari konsumen tentang kualitas air bersih yang disalurkan belum sesuai dengan harapan, seperti mutu/kualitas air yang disalurkan oleh PDAM Kota Pontianak masih dikeluhkan masyarakat, seperti air keruh berwarna kekuning-kuningan, dan berbau tawar. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk menganalisa keandalan, daya tanggap sikap tegas petugas PDAM dalam memberikan pelayanan pengaduan air bersih kepada konsumen. Penelitian ini menggunakan model penelitian deskriptif dengan teknik pengolahan data analisis kualitatif. Tjiptono (2007:172), dimensi pelayanan yang berkualitas, yaitu: Keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, Daya Tanggap, yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen; sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Realibility* pelayanan pengaduan kualitas air, khususnya kepada konsumen di Kelurahan Bangka Belitung Laut masih kurang adanya tindak lanjutnya. seperti sistem dan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh petugas belum mengarah kepada tata cara penanganan pelayanan yang cepat, (2) *Responsivitas* pelayanan pengaduan kualitas air kepada konsumen dinilai belum sesuai dengan standar pelayanan publik sebagai jaminan adanya kepastian bagi konsumen, dan, (3) *Empaty* pelayanan pengaduan kualitas air yang dilakukan oleh petugas kepada Konsumen masih jauh dari harapan. Hal ini, menunjukkan petugas kurang mampu mewujudkan sikap tegas dengan penuh perhatian terhadap konsumen. Saran yang dapat dijadikan pertimbangan, diharapkan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pontianak dalam rangka meningkatkan pelayanan, maka perlu adanya standar pelayanan, seperti prosedur pelayanan yang telah dibakukan serta perlu adanya sikap dan perilaku petugas pelayanan yang akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif serta keseimbangan hak dan kewajiban antara petugas dengan konsumen.

Kata-kata kunci: Pelayanan, Pengaduan, Perusahaan Daerah Air Minum.

Abstract

The problem in this research is the service of complaints from consumers about the quality of water services provided has not been in line with expectations, as the quality / water quality supplied by PDAM Pontianak still complained of society, such as the water was murky yellowish and smelled of alum. As for the purpose of this research is to analyze the reliability, responsiveness, assertiveness clerk taps in providing clean water services to the consumer complaint. This research uses descriptive research model with qualitative analysis of data processing techniques. Tjiptono (2007: 172), the dimensions of service quality, namely: Reliability in providing a trusted service, responsiveness, namely the ability to help and provide services in a fast, precise and responsive to the desires of consumers; firm but caring attitude of the authorities towards the consumer. The results showed that: (1) Realibility water quality of service complaints, particularly to consumers in the Pacific Islands Marine Village is still a lack of follow-up. such systems and service procedures performed by officers has not led to the procedure of handling fast service, (2) water quality complaint service responsiveness to consumers considered not in accordance with the standards of public service as a guarantee of certainty for consumers, and, (3) Empty services water quality complaints made by officers to the consumer is still far from expectations. This, showed the clerk less able to realize a firm stance with the full attention of the consumer. Suggestions can be taken into consideration, it is expected the Regional Water Company (PDAM) Pontianak in order to improve services, the need for service standards, such as standardized service procedures as well as the need for care workers attitudes and behavior that accountability, conditional, participative, non-discriminatory as well as the balance of rights and obligations between the officers with consumers.

Keywords: Service, Complaint, the Regional Water Company.



Pendahuluan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pontianak bertujuan memberikan pelayanan untuk membuat pelanggan merasa penting dan mendapat perhatian penuh. Banyak alasan mengapa suatu organisasi perlu memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Salah satunya dari alasan tersebut adalah untuk memelihara hubungan kerja dengan mencipta-menggunakan empati. Empati adalah salah satu kemampuan atau keterampilan untuk memberikan kesan kepada orang lain, bahwa yang melanyani mengerti, dan menaruh perhatian pada perasaan orang lain yang berkomunikasi atau keadaan mental seseorang untuk bersimpati.

Dalam operasionalisasinya kebanyakan organisasi perusahaan milik pemerintah daerah berada dalam sistem manajemen yang tidak berfungsi dengan baik (sedikit yang mengukur kinerja), mempunyai misi ganda; sedikit yang menghadapi persaingan langsung; sedikit yang mempunyai *bottom line* yang jelas; dan sedikit sekali yang bisa dipertanggungjawabkan kepada pelanggan mereka. Realitas sistem ini menciptakan kondisi yang mendorong organisasi perusahaan bertindak dengan gaya birokrasi. Hal tersebut dapat mewarnai kenyamanan kualitas pelayanan,

keterbukaan proses pelayanan, kemudahan dalam pelayanan, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Kota Pontianak sebagai penyelenggara pelayanan air bersih.

PDAM Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan air bersih yang berkualitas kepada masyarakat Kecamatan Pontianak Tenggara sebagai pelanggan (konsumen), kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Dengan selalu ditingkatkan pelayanan, berarti semakin banyak kemajuan yang diperoleh PDAM Kota Pontianak. Demikian juga, masyarakat sebagai konsumen selalu menuntut hak atas pelayanan berkualitas yang diberikan oleh PDAM Kota Pontianak.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pontianak di Kelurahan Bangka Belitung Laut Kecamatan Pontianak Tenggara, menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan dari konsumen tentang kualitas air bersih yang disalurkan belum sesuai dengan harapan. Identifikasi masalah tersebut terlihat dari fenomena antara lain:

- a. Mutu/kualitas air yang disalurkan oleh PDAM Kota Pontianak masih dikeluhkan masyarakat, seperti air keruh berwarna kekuning-kuningan, dan berbau tawas.

b. Kondisi alam seperti yang disebutkan pada point (b) tersebut, mengakibatkan masyarakat Kelurahan Bangka Belitung Laut Kecamatan Pontianak Tenggara (khususnya yang berada dipinggiran sungai kapuas) merasa enggan untuk menjadi pelanggan dan sebagian masyarakat memilih untuk menggunakan air kapuas dengan menggunakan mesin air dan menyedotnya secara langsung dari parit dan sungai, kemudian mengolahnya sendiri.

Kajian Teori

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Menurut Manullang, (2007:1). manajemen adalah “seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”. Kemudian Gibson, Donelly, dan Ivacevich (dalam Ratminto, 2007:2), menyatakan manajemen sebagai “suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”. Dari definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa

manajemen merupakan proses kerjasama yang terkoordinasi dalam rangka melaksanakan kegiatan atau aktivitas untuk mencapai hasil melalui individu atau kelompok, demi pencapaian tujuan organisasi.

Kualitas pelayanan memiliki pengertian yang luas dimana definisi dari para ahli memiliki perbedaan antara satu dengan yang lainnya. Moenir (2005:34), menyatakan kualitas pelayanan adalah “suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelayanan secara konsisten sesuai prosedur”. Di sini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan konsumen, sehingga konsumen mempunyai harapan mendapatkan kualitas pelayanan yang terbaik.

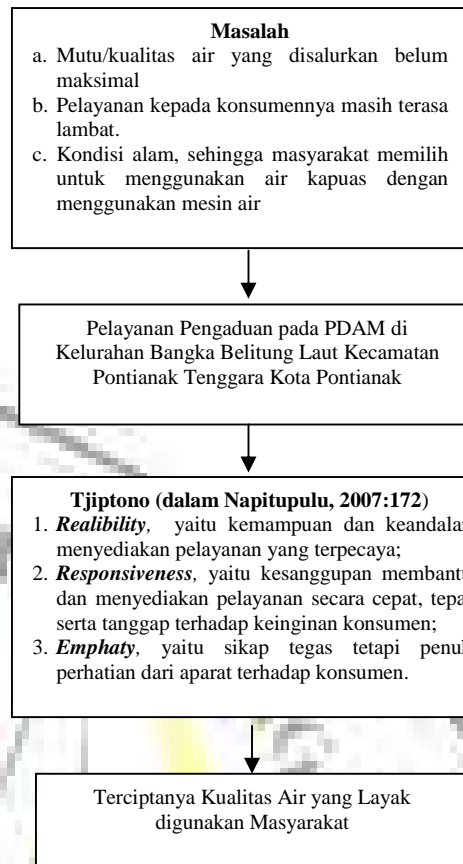
Menurut Gaspersz, (2002:95), kualitas pelayanan adalah “suatu keunggulan dari barang dan jasa yang dihasilkan suatu organisasi”. Reid dan Bojanic dalam Raymond (2006:72) menyatakan kualitas pelayanan adalah “hasil persepsi dari bentuk, tingkah laku pelanggan secara keseluruhan terhadap penampilan suatu barang dan jasa”. Menurut Handayani (2003:63), kualitas diartikan “sebagai nilai yang diperoleh oleh ko-nsumen dari perusahaan, yang diukur berdasarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan

konsumen dan membantu memecahkan masalah konsumen”.

Pelayanan publik mengarah kepada ukuran kualitas kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2007:172), ada lima dimensi pelayanan yang berkualitas, yaitu:

1. Keandalan (*Realibility*), yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya;
2. Data Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
3. Empati (*Emphaty*) yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen.
4. Berwujud (*Tangibles*), yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi;
5. Kepastian (*Assurance*), yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam *meyakinkan* kepercayaan konsumen:

Adapun yang menjadi bahan kajian dalam penelitian ini agar lebih terarah dapat dibangun suatu bagan pemikiran dalam pelaksanaan penelitian ini, yaitu:



HASIL DAN PEMBAHASAN

Realibilitas pelayanan yaitu kemampuan dan keandalan petugas PDAM dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, artinya kesanggupan aparat birokrasi dalam menyelesaikan tugas yang diserahkan kepadanya harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya; seperti menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, tidak merugikan, dan berani menanggung atau memikul resiko atas keputusan atau tindakan yang diambilnya.

Pada musim kemarau tersebut, pihak perusahaan sudah melakukan pembenahan yang serius, pembenahan

tersebut perlu dilakukan karena pada musim kemarau itu biasanya sumber penampungan yang ada juga tidak dapat lepas dari masuknya air laut (air asin) dengan demikian maka mesin-mesin membutuhkan perawatan tersendiri. Sementara pada musim kemarau, Sungai Kapuas tersebut dimasuki air laut (air asin), sehingga dengan demikian maka PDAM pada musim kemarau selalu kehabisan sumber air yang akan disalurkan, dengan demikian maka PDAM pada musim kemarau memberhentikan sementara penyaluran air”.

Responsitas Pelayanan merupakan kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen dengan tanpa pamrih. Pelayanan *Responsiveness* oleh petugas PDAM kepada masyarakat pengguna jasa merupakan suatu dambaan bagi setiap masyarakat pengguna jasa layanan. Tindakan petugas tanpa pamrih tersebut, tercermin dari cara melayani masyarakat yang melakukan pengaduan terhadap kualitas air yang dilaksanakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, dan tanpa mengharapkan balas jasa berupa biaya tambahan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Pada kenyataannya petugas PDAM dalam memberikan pelayanan terhadap berarti, dalam pelayanan petugas belum

melaksanakan tugasnya dengan ikhlas. Akan tetapi, setelah dicermati secara mendalam keikhlasan petugas melayani pengguna jasa karena adanya imbalan berupa uang balas jasa yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa”.

Empati pelayanan atau sikap tegas dengan penuh perhatian dari para petugas pelayanan pengaduan kualitas air kepada masyarakat, tidak terlepas dari ketulusan hati seorang petugas dalam memberikan pelayanan kepada para konsumen serta kemampuan untuk memberikan informasi tentang penyaluran air bersih, sehingga terkesan dapat diterima dengan mudah.

Realitas empati pelayanan petugas membutuhkan sikap yang sopan dan ramah, sehingga muncul rasa simpati dari konsumen PDAM. Petugas dalam memberikan pelayanan pengaduan kualitas air kepada konsumen membuktikan adanya nuansa perbedaan pelayanan yang masih melekat dalam sikap petugas. Sikap dan perilaku petugas yang ramah dalam proses pelayanan ditunjukkan ketika menghadapi konsumen dilihat dari adanya perbedaan sikap seperti kedekatan hubungan, tingkat status sosial ekonomi, kekerabatan, dan etnis.

Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dilapangan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu: pelayanan pengaduan kualitas air, khususnya kepada konsumen di Kelurahan Bangka Belitung Laut masih kurang adanya tindak lanjutnya. Fenomena pemberian pelayanan ini terlihat, seperti sistem dan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh petugas PDAM Kota Pontianak belum mengarah kepada tata cara penanganan pelayanan yang cepat, kurangnya komunikatif oleh petugas dalam menyampaikan informasi kepada konsumen, sehingga konsumen sulit mendapatkan informasi yang akurat dan jelas, karena dalam hal ini pihak PDAM juga belum melakukan upaya untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat, tentang kondisi alam yang turut mempersulit pihak PDAM untuk meningkatkan kualitas air yang disalurkan dan belum ada upaya maksimal dari pihak PDAM untuk mengatasi kondisi alam tersebut, sehingga air yang disalurkan belum dapat dikatakan layak konsumsi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka dikemukakan beberapa saran, yaitu: diharapkan Perusahaan Daerah Air Minum

(PDAM) Kota Pontianak Perlu meningkatkan realibilitas atau kemampuan dan keandalan petugas dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, maka pihak PDAM dalam menyelenggarakan pelayanan pengaduan kualitas air harus mewujudkan prinsip pelayanan, yang mudah dipahami masyarakat mengenai peningkatan kualitas air, yang selama ini belum dapat teratasi.

Referensi

Buku-buku:

Brata, Atep Adya. 2000. *Pelayanan Prima*. Bandung: Armico.

Gaspersz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Gerson, R.F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.

Handayani, Lestari. 2001. *Menuju Pelayanan Administrasi*. Yogyakarta: UGM.

Manullang. 200. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Moenir, A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nasution, H.M.L. 2006. *Manajemen Mutu terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nawawi, Hadari H. 2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Ratnawati P. 2003. *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nasution, H.M.L. 2006. *Manajemen Mutu terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nawawi, Hadari H. 2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Ratnawati P. 2003. *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Ratminto, Atik S.P. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Raymond. 2006. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Schnaars, S.P. 2004. *Marketing Strategy: Costumer-Driven Approach*, New york.

Siregar, R.A. 1998. *Perubahan Sistem dan Tatanan Pemerintah*. Pontianak:

Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Quality Service*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia.



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 : EDY SOFIAN HARAHAP
 NIM / Periode lulus : E01104025/II
 Tanggal Lulus : 8 Agustus 2014
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi Negara
 E-mail address/ HP : duoharahap@yahoo.co.id / 085361028298

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

PELAYANAN PENGADUAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DI KOTA PONTIANAK

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

- Secara *fulltext*
 content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

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

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

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengucapkan disetujui
 Pengelola Jurnal Publika

Dr. Arifin, S.Sos, M.AB
 NIP. 197105021997021002

Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal : 8 Juli 2015

EDY SOFIAN HARAHAP
 NIM. E01104025

Catatan :

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

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