

PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN PDAM TIRTA KHATULISTIWA DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN PERDA KOTA PONTIANAK NO 04 TAHUN 2009

Oleh :
SUNLING ELA VIRNA
NIM. E.01111030

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Kajian Kebijakan Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak, 2015

Email: sunlingelavirna@yahoo.co.id

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu proses penanganan komplain pelanggan, berkaitan dengan masih banyak pelanggan PDAM yang mengeluh akan pelayanan yang mereka terima, seperti kualitas air yang tidak sesuai dengan air bersih, ketidaksesuaian angka meter air dengan jumlah pembayaran yang dibebankan kepada pelanggan, dan air yang sering macet. Adapun tujuan dari skripsi ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis proses penanganan komplain pelanggan PDAM dalam menangani keluhan pelanggan, yang menggunakan teori George C. Edward III dengan empat variable yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Mencakupi 4 (empt) hal yaitu komunikasi antara petugas PDAM dengan konsumen mengalami masalah dalam penyampaian informasi. Pada permasalahan sumber daya, kelemahan pada staf-staf PDAM menguasai lapangan. Selanjutnya masalah disposisi yaitu terkendala pada sarana dan prasarana serta biaya yang diperlukan. Yang terakhir struktur birokrasi yaitu koordinasinya yang masih kurang. Adapun saran nya yaitu penyampaian komunikasi ditingkatkan serta melakukan koordinasi dengan baik, Meningkatkan sumberdaya yang ada, baik itu sumberdaya manusia, uang, dan saran prasarana yang digunakan. Pemberian reward kepada petugas sebagai motivasi untuk berkerja lebih baik lagi dan berdedikasi tinggi terhadap pekerjaan. dan Melakukan koordinasi yang lebih intens dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan proses penanganan komplain pelanggan.
Kata-kata Kunci : Komplain, Pelanggan, Pelayanan, dan Penanganan

ABSTRACT

The problem in this research is the process of handling customer complaints, related to many PDAM customers who complain about the service they received, such as the water quality incompatible with the clean water, a mismatch number of water meter by the number of payments charged to the customer, and the water is frequently getting stuck. the purpose of this paper is to determine and analyze the process of handling customer complaints deal with its PDAM in customer complaints, which uses the theory of George C. Edward III by four variables namely communication, resources, disposition and bureaucratic structure. This type of research is descriptive qualitative approach. Includes 4 (four) things, the things are communication between the PDAM clerk with consumers experiencing problems through the delivery of information. On the issue of resources, the weakness of the PDAM staffs on dominating the field. Furthermore, the disposition problems which are plagued the infrastructure and necessary expenses. The last one is the bureaucracy structure that the coordination is still lacking. As for suggestion that the delivery of enhanced communication and the coordination well, increase the available resources, both in human resources, money, and suggestions infrastructure used. Reward to officers as motivation to work better and dedicated to work and doing more intense coordination with the parties relating to the handling of customer complaints.

Keywords: Complaints, Customer, Service, and Handling

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Permasalahan

PDAM merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat. PDAM sebagai organisasi sektor publik mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat melalui penyediaan barang dan pelayanan publik yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan PDAM harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan kemudian membuat ukuran-ukuran kepuasan tersebut, karena tujuan organisasi sektor publik secara makro adalah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat (*welfare society*).

Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa kemudian diubah lagi dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2014 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa, dan pengaturan tentang Pelayanan Air Minum kepada Pelanggan diatur dalam Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 4 Tahun 2009 tentang Pelayanan Air Minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa. Perda ini mengatur pelayanan

bidang air minum yang dikelola oleh Pemerintah Kota Pontianak dengan tujuan untuk meningkatkan akses masyarakat pada air minum dan selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan kesehatan di Kota Pontianak. Dimana yang telah tertuang pada pasal 3 Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009, yakni menjelaskan tata cara Penyelenggaraan Pelayanan Air Minum yaitu ayat 1, 2, dan 3.

Sebagai perusahaan layanan publik, PDAM pasti suatu saat bahkan setiap saat akan menghadapi keluhan pelanggan sesuai dengan pasal 19 bagian f dimana dijelaskan adanya hak dan kewajiban pelanggan termasuk dalam menyampaikan pengaduan tentang layanan air minum yang disediakan. Banyaknya keluhan pelanggan tidak mungkin dihilangkan hanya bisa dikurangi. Keluhan terjadi karena tidak terlayannya kebutuhan minimal dari pelanggan terhadap perusahaan air minum. Pihak PDAM harus mengelola dengan baik keluhan pelanggan ini hingga tidak menumpuk, sehingga pelanggan tidak sampai frustrasi akibat keluhannya tidak ditanggapi dengan baik seperti yang diwajibkan pada pasal 21 ayat 1, 2, 3, dan 4 yakni Penanganan Pelayanan Pengaduan. Pelanggan merasa sudah melakukan kewajibannya membayar rekening bulanan dan menuntut pelayanan sesuai dengan ekspektasi mereka. Seperti yang tertuang pada pasal 19 bagian a, b, c, d, e, dan f. dimana dijelaskan Hak dan

Kewajiban Pelanggan, dan di jelaskan pada pasal 20 tentang kewajiban pelanggan.

Ada beberapa hal yang yang menjadi masalah berdasarkan fenomena yang ada adalah keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Kota Pontianak sesuai dengan pasal 19 bagian f yakni sebagai berikut:

1. Kualitas air yang tidak sesuai dengan standar air bersih (kualitas air jelek).
2. Ketidaksesuaian angka meter air dengan jumlah pembayaran yang dibebankan kepada pelanggan (salah baca meter)
3. Air yang sering macet atau aliran air yang didistribusikan kepada pelanggan mempunyai debit yang kecil

B. TINJAUAN LITERATUR

1. Kebijakan Publik

Friedrich (dalam Wahab, 2001:3) menyatakan bahwa kebijakan ialah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Menurut Anderson (dalam Subarsono,2005:2), mendefinisikan

kebijakan publik sebagai kebijakan yang ditetapkan oleh badan-badan dan aparat pemerintah. Menurut definisi Anderson setiap kebijakan yang di tetapkan oleh pemerintah disebut dengan kebijakan publik.

2. Pelayanan Publik

Ndraha (dalam Djsenuri, 1997:14) memberikan batasan pengertian pelayanan sebagai berikut “Pelayanan (service) meliputi jasa dan pelayanan. Jasa adalah komoditi sedangkan layanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak.

Pelayanan umum (publik) merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah ditingkat pusat, daerah dan dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Crosby, Iethimen dan wyckoff (dalam wuluyo 2007:18), kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini di pandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai.

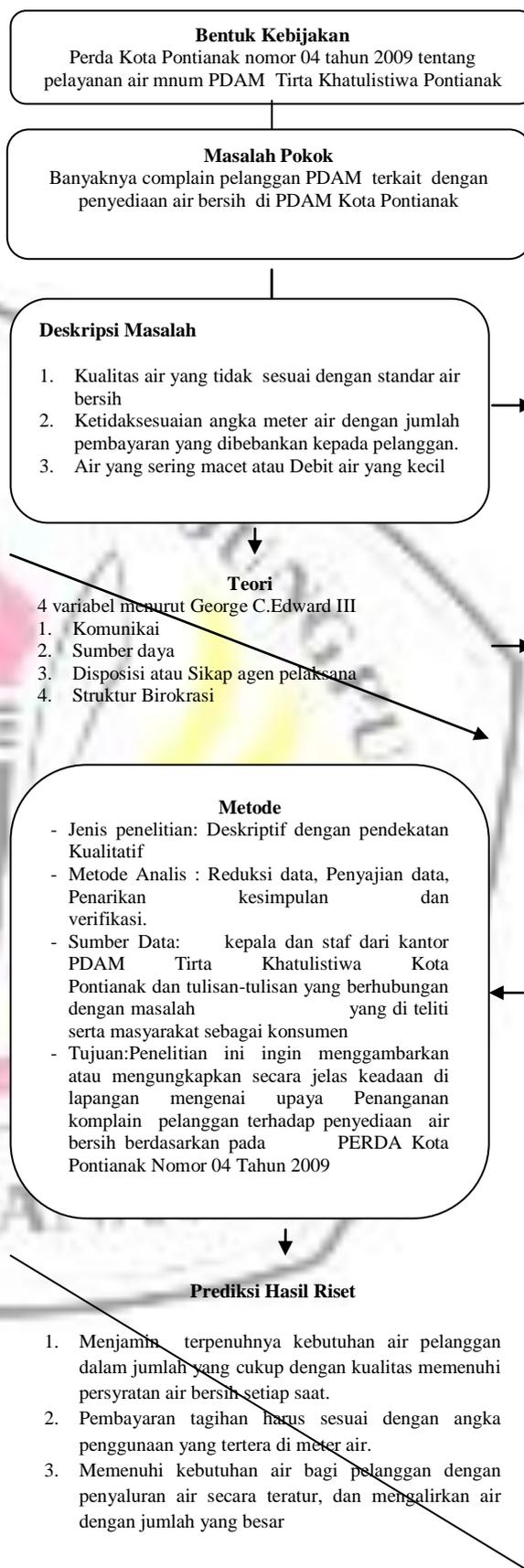
Untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik banyak aspek yang perlu diperhatikan, yakni kebutuhan pelanggan.

4. Implementasi kebijakan

Van Meter dan Van Horn (dalam Wahab, 2001:20) merumuskan proses implementasi kebijakan sebagai “Tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan

Dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan yang dihasilkan oleh sistem politik yang kemudian ditransformasikan ke dalam tindakan-tindakan nyata yang dilakukan pemerintah atau pejabat publik dalam rangka mencapai maksud dan tujuan-tujuan dengan cara pengalokasian sumber-sumber daya yang dimiliki dalam pencapaian dan ditujukan bagi kepentingan public. Dalam implementasi kebijakan publik, dikenal beberapa model implementasi. Menurut Menurut George C. Edwards, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 variabel, yaitu (1) komunikasi, (2) sumber daya, (3) disposisi, (4) struktur birokrasi.

5. Bagan Alur Pikir Penelitian



C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian di dalam mengkaji penanganan komplain pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa dalam perspektif pelayanan publik berdasarkan perda nomor 04 tahun 2009, adalah jenis penelitian deskriptif yaitu sebagai suatu prosedur pemecahan masalah yang dilakukan dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek atau subjek (orang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Dan menggunakan Pendekatan kualitatif menurut Craswell (dalam Komariah & Satori, 2007:5), merupakan pendekatan yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

D. PEMBAHASAN

Penjelasan hasil penelitian mengenai penanganan komplain pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak No.4 Tahun 2009 tentang Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Khatulistiwa. Dan peneliti akan menganalisis 3 (tiga) jenis keluhan pelanggan yaitu (1), kualitas air ke rumah pelanggan. (2), pembaca meteran pada

rumah pelanggan. (3), volume debit air di rumah pelanggan. Dengan menggunakan teori G. Edward III empat variable yang mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi yaitu, Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, serta Struktur Birokrasi.

1. Kualitas Air Kerumah Pelanggan

Kualitas pelayanan akan air bersih merupakan tanggungjawab pihak PDAM sebagai penyelenggara dan penyedia jasa untuk selalu berusaha 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.

Berkenaan dengan hal berikut, pihak PDAM dituntut untuk selalu terbuka mengenai informasi apapun terhadap pelanggan baik mengenai pelayanan bagian pengaduan pelayanan atau dari segi waktu penyelesaian tindaklanjut dari pengaduan tersebut.

Selain itu dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri Sumber Daya sangat berpengaruh baik itu Sumber Daya Manusia, finansial serta sarana dan prasarana yang sangat mempengaruhi proses kebijakan khususnya pada proses penanganan komplain pelanggan terkait

masalah kualitas air yang jelek. Hasil wawancara bersama kepala bagian produksi yang mengatakan:

“Dalam menangani keluhan pelanggan terkait kualitas air yang jelek kami bagian produksi terkendala oleh sumberdaya finansial serta sarana dan prasarana yang digunakan. Dimana sekarang kebutuhan masyarakat akan air bersih semakin meningkat sedangkan kapasitas yang digunakan tetap. Dimana yang seharusnya satu IPA bisa menampung 300 tapi sekarang dipaksa beroperasi menjadi 500 inilah yang menyebabkan kualitas air agak sedikit terabaikan. Untuk sementara ini penanganan dari PDAM yaitu dengan menambahkan zat kimia yang lebih lagi untuk tetap menjaga kualitas air meskipun tidak sepenuhnya namun yang terpenting pelanggan kita tetap bisa mendapatkan air untuk kebutuhan sehari-hari, demikian zat-zat kimia yang diperlukan saat ini yakni . Selain itu penanganan dari PDAM itu sendiri yakni akan menambah pembangunan IPA yang baru yang nantinya bisa disalurkan kepada pelanggan dan bisa beroperasi secara normal kembali. Namun pembangunan IPA tersebut masih terkendala oleh biaya”. (wawancara 10 April 2015,10:00)

Pentingnya sumberdaya finansial serta sarana dan prasarana sangat

mempengaruhi proses dalam menangani keluhan pelanggan yang dilakukan oleh pihak PDAM kendala-kendala itu lah yang menyebabkan keluhan pelanggan semakin meningkat karena untuk merealisasinya terkendala oleh biaya,serta sarana dan prasarana yang digunakan belum maksimal.

Namun bila melihat disposisi/sikap para pelaksana dalam proses penanganan komplain pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa sesuai dengan wawancara peneliti dengan informan atau pelanggan, bahwa:

“Tindakan petugas PDAM dalam menghadapi pelanggan yang mengadakan keluhannya bisa dibbilang 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 pada pelanggan yang melakukan berbagai pertanyaan kepada pegawai”,
(wawancara 13 April 2015,14:30)

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan merupakan faktor yang mempunyai Konskuensi-konsekuensi penting di dalam suksesnya suatu kebijakan. Apabila kebijakan tersebut berjalan dengan baik itu karena mendapat dukungan dari para pelaksana kebijakan, namun apabila kebijakan ternyata berjalan dengan tidak baik itu karena kebijakan

tersebut sudah tidak berjalan dengan apa yang mereka pikirkan.

Pihak PDAM bagian penanganan pelanggan sudah melaksanakan pengawasan dalam menangani keluhan pelanggan yakni dengan turun kelapang secara langsung untuk melihat secara langsung keadaan yang sebenarnya dilapangan. Menurut keterangan dari kepala bagian produksi mengatakan bahwa:

“Bentuk dari penanganan oleh bagian distribusi terkait kualitas air yang kurang baik yaitu dengan menerjunkan para petugas kelapangan untuk melihat kenyaan yang terjadi dan dari situ juga ada beberapa masyarakat/pelanggan yang secara langsung menyampaikan keluhan nya kepada petugas lapangan tersebut ini merupakan bentuk keluhan pelanggan yang masuk langsung kepada bagian produksi” (wawancara 10 April 2015,10:00)

2. Pembacaan Meteran Pada Rumah Pelanggan

Proses implementasi penanganan komplain pelanggan perlu adanya komunikasi yang jelas serta menetapkan kembali sumberdaya ataupun metode-metode yang mengarah pada upaya mewujudkan kebijakan menjadi hasil sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan tersebut. Hal ini

berkaitan dengan salah baca meter yang tidak sesuai dengan rekening yang harus dibayar oleh pelanggan, dan keluhan untuk hal ini tiap tahunnya selalu meningkat.

. Hal ini sesuai dengan wawancara peneliti kepada bagian SCO sebagai pegawai yang bertugas dipembayaran rekening pelanggan, bahwa :

“Mengetahui rekening pembayaran sebelum tanggal 20 itu bisa diajukan oleh pelanggan kepada CSO, sehingga kami dapat menjelaskan berapa penggunaan tekanan air bulan ini, mengenai masalah pembayaran ini bisa dilakukan lewat ATM Mandiri, BNI, karena tujuan kami adalah mendekatkan diri dan memberi kemudahan-kemudahan pada pelanggan”, (wawancara,13 April 2015,11:00)

Dalam proses menangani komplain pelanggan yang masuk yaitu masalah kesalahan baca meter dengan jumlah yang harus dibayar oleh pelanggan.oleh karena itu peneliti mewawancarai kepala bagian pencatat meter beliau mengatakan :

“Untuk menangani komplain pelanggan terkait keluhan terhadap pembayaran yang tidak sesuai dengan pencatat meter pihak yang bertanggung jawab langsung terjun kelapangan untuk mengecek langsung namun masalah yang dialami yaitu kurangnya sumberdaya manusia untuk langsung turun kelapang karena ini

mencakup seluruh wilayah Kota Pontianak jadi sangat memerlukan sumberdaya manusia yang banyak juga untuk turun kelapangan secara lansung, sambungan kerumah pelanggan semakin banyak tiap tahun nya sedangkan petugas lapangan yang khusus di bagian meteran tersedia saat ini kira-kira 17 orang saja. Selain itu para petugas kami yang ada saat ini tidak semuanya menguasai lapangan dan kurang teliti, banyak alamat-alamat pelanggan yang kami tidak tahu keberadaannya".(wawancara 10 April 2015,11:00)

Sikap dari pelaksana proses penanganan komplain pelanggan terkait keluhan tentang kesalahan baca meter air yang tidak sesuai dengan yang harus dibayar oleh pelanggan maka dari itu peneliti melakukan wawancara Berkaitan dengan sikap pegawai dalam menanggapi berbagai keluhan dari pelanggan diungkapkan oleh pegawai PDAM, yang mengemukakan sebagai berikut:

"Pihak kami dalam menanggapi berbagai macam keluhan pelanggan sudah berusaha sebaik mungkin. Akan tetapi memang jika mengenai masalah waktu penyelesaiannya penindaklanjutan 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 penindaklanjutan keluhan mereka pelanggan itu tergantung pada masalah 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 memberi waktu yang jelas kepada pelanggan", (wawancara 13 April 2015,11:30)

Selanjutnya dalam menanggapi langsung masalah keluhan pelanggan terkait salah baca meter yang tidak sesuai dengan yang harus di bayar oleh pelanggan, berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala bagian meteran, mengemukakan bahwa :

"Tim kami sudah melakukan pengecekan meter kerumah pelanggan sesuai dengan jadwal yang ditentukan sebulan sekali, dengan turun kelapangan secara lansung berharap tidak ada terjadinya kesalahan dalam mengecek meter air dengan jumlah yang harus dibayar pelanggan".(wawancara 10 April 2015,11:30).

Berdasarkan peneliti lapangan menunjukkan upaya kerja yang baik, yang telah dilakukan oleh pihak PDAM, ini menunjukkan bahwa mereka memang bekerja dan melaksanakan tugas dan fungsinya.

. Berikut adalah keterangan dari kepala bagian meteran, yang mengemukakan

“Dalam menangani keluhan pelanggan terkait masalah salah baca meter dengan jumlah yang harus dibayar, kami dari bagian meteran telah melakukan pengecekan langsung kelapangan, dan itu dilakukan sebulan sekali hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahan jumlah yang harus dibayar oleh pelanggan”. (wawancara, 110 April 2015, 11:30)

Penanganan keluhan oleh bagian meteran sudah baik hanya saja masih adanya kelemahan-kelemahan yang dimiliki yaitu kurang menguasai lapangan. Koordinasi sangat penting dilakukan agar adanya kerjasama yang baik antara pelaksana penanganan komplain pelanggan tersebut yaitu bagian meteran.

3. Pendistribusian Air ke Rumah Pelanggan

Proses penanganan komplain pelanggan tentunya harus ada komunikasi yang baik antara bagian-bagian yang terkait serta komunikasi dengan pelanggan. Salah satunya dengan menginformasikan setiap kendala yang ada sesuai dengan pasal 5 bagian (6) Memberitahukan kepada pelanggan tentang adanya gangguan dan

hambatan pelayanan, seperti hambatan dalam menangani keluhan mengenai air yang tidak mengalir ini. peneliti melakukan wawancara dengan kepala bagian distribusi, yang mengemukakan bahwa :

“Setiap keluhan yang masuk akan di tamping oleh bagian SCO dan dari SCO langsung diserahkan kepada kami bagian distribusi. Dan untuk menangani setiap keluhan pelanggan tersebut maka segera di serahkan kepada petugas lapangan guna mengecek langsung volume air disetiap rumah pelanggan. kendalanya disini mengapa keluhan pelanggan tersebut tidak terealisasi karena memang masalahnya ada pada pasilitas yang digunak belum memnuhi standar. Dan masalah ini tanpa diketahui oleh pelnggan sehingga pelanggan merasa keluhan nya itu tidak direspon sama pihak PDAM. Itulah yang menjadi masalah karena kurangnya informasi kepada pelanggan dan komunikasi antara PDAM dengan pelanggan kurang baik” (wawancara 10 April 2015,12:00)

“Kalau masalah pendistribusian air tidak lancar itu si sebenarnya banyak faktor juga, selain faktor teknis ada juga faktor non teknis, karena kebetulan kita ini daerahnya geografis dan dipengaruhi oleh pasang surut air, musim panas dan musim hujan, kalau musim panaskan terjadi kemarau yang

agak panjang gitu, jadi tereruksi air laut, kebetulan kita dari muara itu 25km jadi kalau kemarau diatas tiga 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”, (wawancara 10 April 2015,12:00)

Keterbukaan pada pelanggan mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan informasi pelayanan, menjadi jalan agar bisa terjalinnya suatu komunikasi yang baik antar pegawai dengan pelanggan sebagai pengguna jasa, sehingga apapun yang terjadi dapat dikomunikasikan dengan baik, sehingga kedua belah pihak bisa saling mengerti dan memahami terhadap masalah-masalah yang sedang dialami oleh masing-masing pihak,.

berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian distribusi yang mengemukakan bahwa :

“Kami bagian distribusi dalam menangani keluhan pelanggan tentang volume debit air yang kecil atau air tidak mengalir sudah semaksimal mungkin melakukan yang terbaik untuk merespon keluhan dari pelanggan. secara tenaga kami siap melayani pelanggan kami namun kembali lagi kepada sarana dan prasarana yang digunakan. sebabkan suplay air yang ada saat ini kurang/ belum cukup karena

setiap tahun kebutuhan akan air semakin meningkat dan konsumen semakin bertambah sedangkan kapasitas yang dimiliki tetap. Namun penanganan dari pihak PDAM terkhusus bagian distribusi akan melakukan pembangunan-pembangunan instalansi baru untuk menambah debit air yang kurang yang nantinya akan di salurkan kepada konsumen, pembangunan instalansi yang sedang berjalan saat ini salah satunya di daerah Parit Mayor dan Iman Bonjol hanya saja sedikit terkendala oleh biaya yang digunakan”.(wawancara 10 April 2015,12:00)

Pentingnya sumberdaya finansial serta sarana dan prasarana sangat mempengaruhi proses dalam menangani keluhan pelanggan yang dilakukan oleh pihak PDAM kendala-kendala itu lah yang menyebabkan keluhan pelanggan semakin meningkat karena untuk merealisasinya terkendala oleh biaya,serta sarana dan prasarana yang digunakan belum maksimal.

Disposisi atau sikap para pelaksana penanganan komplain pelanggan terkait air yang tidak mengalir sangat mempengaruhi proses pelayanan PDAM kepada pelanggan. bagian penanganan keluhan air tidak mengalir sudah melakukan tugas dan fungsinya dengan baik. Selanjutnya untuk mengkonfirmasi hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan kepala bagian distribusi, mengemukakan bahwa :

*“Dalam menangani keluhan terkait air tidak mengalir kami dari pihak distribusi sudah melakukan sekuat tenaga untuk mencukupi kebutuhan pelanggan, selain itu ada bebeda tenaga kerja kami yang ditugaskan turun kelapangan secara langsung guna memantau keadaan di lapangan serta melihat fakta dari keluhan pelanggan tersebut”
(wawancara 10 April 2015,12:00)*

Strategi terjun langsung kelapangan menunjukkan upaya kerja yang , yang telah dilakukan oleh pihak PDAM, Hal ini menunjukkan bahwa mereka telah melaksanakan tugas dan fungsinya. Penanganan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dan ketulusan petugas juga tampak dari kedisiplinan petugas untuk secara langsung turun kelapangan mengecek secara langsung angka meteran di setiap rumah pelanggan.

Pihak PDAM bagian distribusi sudah melaksanakan pengawasan dalam menangani keluhan pelanggan yakni dengan turun kelapang secara langsung untuk melihat keadaan yang sebenarnya dilapangan sesuai dengan keluhan yang disampaikan yaitu air yang tidak mengalir. Selain itu, pelanggan bisa menyampaikan keluhan mereka secara langsung terhadap kualitas air yang kurang baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala bagian Ditribusi mangemukakan bahwa :

“Dalam menaganani keluhan pelanggan tentang air tidak mengalir kami bagian distribusi melakukan pengecekan kelapangan secara langsung penyebab dari air yang tidak mengalir dari rumah pelanggan,apabila kesalahannya tidak pada pipa bearti memang masalahnya ada pada kapasitas yang digunakan, dan hal ini dapat mempermudah pihak PDAM untuk memberitahu informasi terkait kendala-kendala dalam menangani komplain air tidak mengalir ini langsung kepada pelanggan”.(wawancara 10 April 2015,12:00)

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari skripsi ini yaitu, Proses komunikasi penanganan komplain terkait atas keluhan pelanggan telah dilakukan pihak PDAM dengan menindaklanjutan setiap keluhan yang masuk dan menyediakan sarana dan prasarana yang di butuhkan bahkan dari pihak PDAM selalu berupaya agar konsumen merasa terpuaskan dengan pelayanan yang di berikan PDAM namun pelaksanaan nya dilapangan bahwa masih banyak konsumen yang menyampaikan keluhannya dikarenakan masih ada beberapa keluhan yang belum terealisasi

dan kurangnya komunikasi dari PDAM kepada pelanggan.

Kualitas SDM para staf telah mengetahui terkait apa yang menjadi tugas dan kewajiban didalam pelaksanaan kebijakan tersebut dan mereka juga mengetahui apa yang harus dikerjakan dan memiliki-memiliki strategi khusus untuk menghadapi permasalahan yang terjadi dilapangan khususnya komplain pelanggan. Selain itu PDAM juga harus memperhatikan sarana dan prasarana yang akan dipakai serta biaya yang diperlukan. sehingga setiap keluhan yang masuk bisa ditindaklanjuti.

Para staf yang berkenaan dengan proses penanganan komplain pelanggan tersebut sudah berupaya melaksana penanganan komplain tersebut dengan terjun langsung kelapangan untuk menghadap fakta dilapangan. Koordinasi yang dilakukan antara staf secara menyeluruh sudah dilaksanakan dengan baik.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran yaitu, penyampaian komunikasi lebih ditingkatkan serta melakukan koordinasi dengan baik antara seksi-seksi yang bersangkutan dengan petugas lapangan.

Meningkatkan sumberdaya yang ada, baik itu sumberdaya manusia, uang, dan

sarana prasarana yang digunakan, selain itu sumberdaya finansial juga sangat mempengaruhi proses pelaksanaan penanganan komplain pelanggan oleh pihak PDAM.

Pemberian reward kepada implementor atau petugas bagian penanganan komplain pelanggan, sehingga dapat member motivasi untuk berkerja lebih baik lagi dan berdedikasi tinggi terhadap pekerjaan.

Melakukan koordinasi yang lebih intens dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan proses penanganan komplain pelanggan.

F. DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

Djenuri, H.M. Aries. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : IIP

Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Wahab, A Solichin. 2001. *Pengantar Analisis Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Reneka Cipta.

Waluyo, 2007. *Manajemen Publik*. Bandung : Mandar Maju.

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 04 Tahun 2009 tentang pelayanan air minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124
Homepage: <http://jurnafis.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 : SUNLING ELA VIRNA
NIM / Periode lulus : E01111030/IV
Tanggal Lulus : 14 Juli 2015
Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/ HP : Sunlingelavirna@yahoo.com / 089676595580

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**):

PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN PDAM TIRTA KHATULISTIWA DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN PERDA KOTA PONTIANAK NO 04 TAHUN 2009

berserta 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 perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

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

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 7 September 2015


SUNLING ELA VIRNA
NIM. E01111030

Catatan :
*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique*)

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