

PENANGANAN PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN MENGENAI KELUHAN TIDAK DAPAT AIR (TDA) DI PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA

Hafidlotul Ilmi Imaroh¹

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
ilmi.imar@yahoo.co.id

ABSTRACT

Handling of Customer Service Complaints about Unconditional Complaints (TDA) in Surya House Sembada Surabaya. One form of a quality public service is to give freedom to the community in presenting complaints and complaint. Complaints this can be approached in various ways that is either directly or through social media. But variety of ways the complaint is unsatisfactory society for related parties in response to a customer complaint not well responded. Where people are complain about the about cannot water, While the water has an important role as a basic requirement in daily necessities. Hence the researchers interested in do research by the title "Handling Customer Service Complaints about Complaints Can't Water (TDA) in PDAM Surya Sembada Surabaya". The purpose of this research is to find how handling customer service complaints about complaints cannot water (TDA). The methods used in this research is qualitative research methods with the descriptive approach. Based on the results of the study it can be concluded that the proper handling of customer complaints services basically has been carried out in accordance with standard operational procedures and in accordance with the standard of service from Kepmenpan No. 63 in 2003 but some the peoples complaint about the service providers less patient in providing services to customers And in the service it has not satisfy as the water is still muddy and unfit to be consumed.

Keywords: Service, Customer Complaints, Complaints

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu mendapat perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Dengan meningkatnya tuntutan masyarakat maka pelayanan yang diberikan terus mengalami pembaruan oleh pemerintah kepada masyarakat, baik dari sisi format pelayanan maupun paradigma. Pelayanan yang diharapkan tentunya yang dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat.

Salah satu wujud pelayanan public yang berkualitas adalah memberikan kebebasan kepada masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan pengaduan. Tak terkecuali pada perusahaan umum milik daerah khususnya pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Surabaya. PDAM merupakan salah satu perusahaan yang berstatus Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berwenang dalam mengelola dan mendistribusikan air bersih.

Pelayanan pelanggan pada PDAM menerima berbagai keluhan dan pengaduan. Berbagai keluhan ini bisa disampaikan secara langsung maupun melalui social media seperti facebook, twitter, dan web dari perusahaan tersebut. Dimana keluhan yang banyak disampaikan pelanggan adalah kasus tidak dapat air. Sementara air memiliki peranan yang penting sebagai kebutuhan pokok dalam kebutuhan sehari-hari. Namun berbagai macam cara pengaduan tersebut dirasa kurang memuaskan bagi pelanggan sebab pihak PDAM dalam merespon keluhan pelanggan dirasa kurang ditanggapi secara cepat.

Bersumber dari uraian dan latar belakang penulis maka "Bagaimana Penanganan Pelayanan Pengaduan Pelanggan Mengenai Keluhan Tidak Dapat Air

¹ penulis pertama

(TDA) di PDAM Surya Sembada Surabaya ?” Maka Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Penanganan Pelayanan Pengaduan Pelanggan Mengenai Keluhan Tidak Dapat Air (TDA) di PDAM Surya Sembada Surabaya.

Maka Secara Teori Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan untuk meningkatkan pelayanan publik dan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya, khususnya program studi Administrasi Publik. Secara Praktis Memberikan informasi bagi pembaca pada umumnya dan bagi PDAM Kota Surabaya pada khususnya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian dapat diketahui permasalahan-permasalahan yang muncul dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan masukan kepada perusahaan untuk mengatasinya.

KAJIAN TEORI

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, Hardiansyah (2011:15). Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengaduan masyarakat merupakan solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Anwar Hadi (2000 : 67-68), pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Didalam pengaduan terdapat beberapa klasifikasi, menurut Putra (2013:21) klasifikasi pengaduan antara lain:

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan.
2. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi) Secara teknis pengaduan

penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan atau kode etik.

Keluhan pelanggan Menurut Kotler (2005), keluhan pelanggan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa. Macam-macam keluhan pelanggan pada dasarnya terbagi 2 yakni keluhan yang disampaikan lewat lisan (berbicara langsung atau lewat telepon) dan keluhan yang disampaikan secara tertulis (lewat guest complaint form). Penanganan keluhan secara baik dan efektif tentunya memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas, menjadi pelanggan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan setia. Tjiptono (2007:240) sedikitnya terdapat empat aspek penanganan keluhan yang penting, diantaranya:

1. Empati terhadap pelanggan yang marah
Luangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pelanggan dan usahakan untuk memahami keadaan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut, maka permasalahan yang dikeluhkan menjadi jelas dan dapat diambil solusi yang optimal.
2. Kecepatan dalam penanganan keluhan
Apabila perusahaan terkesan lambat dalam menangani keluhan pelanggan, maka pelanggan akan menjadi semakin tidak puas terhadap kinerja perusahaan, sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka besar kemungkinan pelanggan yang tidak puas tersebut akan menjadi pelanggan perusahaan kembali.
3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan
Solusi yang diharapkan atas permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan tentu adalah yang seadilnya, tidak ada yang dirugikan, atau disebut “win-win” dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan.
4. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan
Perlu diperhatikan bagi perusahaan bahwa komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhan dari para pelanggan sangatlah penting bagi kelangsungan perusahaan, maka dibutuhkan sarana atau metode dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya dengan mudah.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan penulis disini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif merupakan metode yang menggambarkan situasi atau kejadian yang tengah berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebabsebab terjadinya dengan cara mengumpulkan data-data. Menurut Moleong (2000:90) penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang bersifat alamiah, yang bergantung pada suatu pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri berhubungan dengan orang-orang, latar dan perilaku secara menyeluruh.

Peran peneliti adalah untuk mencari data dan melakukan wawancara kepada narasumber informan terhadap masalah yang terkait. Pada penelitian ini, beberapa narasumber yang terkait adalah:

- a. Supervisor Customer Service
- b. Masyarakat sebagai Pelanggan
- c. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini berlokasi di kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang beralamat di Jl. Mayjend Prof. Dr. Moestopo No.2. Menurut Lofland Moleong (2011:157) sumber utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan

selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lainlain. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berjenis primer dan sekunder.

Data primer Menurut Hasan (2002:82) data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2002:58). Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku dan lain sebagainya.

Teknik wawancara Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Teknik Dokumentasi Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini dikaitkan dengan teori dari Kepmenpan nomor 63 tahun 2003 yang meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Untuk prosedur pelayanan pengaduan pelanggan sudah memudahkan pelanggan itu sendiri, jadi pelanggan ketika mengadukan keluhannya harus membawa nomer pelanggan yang kemudian di proses oleh petugas dengan aplikasikan nomer pelanggan tersebut ke aplikasi yang sudah online, nanti akan diproses lagi ke bagian yang sudah ditugaskan. Untuk masalah TDA persil diproses oleh bagian PTJSR sedangkan untuk TDA yang kompleks diproses oleh bagian sistem distribusi.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dalam penanganan pengaduan pelanggan mengenai TDA persil (1 rumah) pengerjaannya dilakukan selama 1-2 hari sudah selesai jika waktu penyelesaiannya tidak sesuai target itu terjadi karena adanya kebuntuan meter sedangkan untuk TDA kompleks pengerjaannya tergantung sistemnya dari air di pipa induk jika pipa induknya kosong bisa jadi 1-2 bulan air keluar bahkan bisa bertahun-tahun, membutuhkan waktu yang cukup lama disebabkan karena air keruh kompleks dalam arti kalau air keruh kompleks/satu kampung/satu perumahan itu bisa jadi ada kebocoran pipa yang mana pipa itu pekerjaannya butuh waktu lama sehingga pengerjaannya butuh waktu lama untuk mengalihkan kembali atau normalisasikan kembali air ke pelanggan.

3. Biaya Pelayanan

Ketika pelanggan melakukan pengaduan keluhannya kepada petugas tidak dikenakan biaya sama sekali oleh pihak PDAM bahkan sampai proses pengerjaannya selesai juga tidak dikenakan biaya kecuali kalau pelanggan itu misalnya melakukan penggantian pada stop kran, meninggikan meter, dan memindahkan meter akan dikenakan biaya.

4. Produk Pelayanan

Jadi untuk hasil pelayanan pengaduan yang telah dilakukan olehpelanggan itu sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan karena begitu pelanggan

datang langsung diproses oleh petugas customer service ke bagian terkait, kemudian bagian yang terkait nanti akan mencetak berbagai keluhan dari pelanggan dan besoknya langsung dikerjakan oleh petugas.

5. Sarana dan Prasarana

Untuk sarana dan prasarana yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sudah cukup memadai, dilihat dari tempat untuk melakukan pengaduan pelanggan sudah nyaman, meliputi ruangnya ber-AC serta disediakan tempat duduk untuk pelanggan ketika menunggu nomor antrian.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Untuk petugas pemberi pelayanan sudah berkompeten sekali dalam menangani keluhan-keluhan yang dilaporkan oleh pelanggan karena petugas-petugasnya sudah sesuai dengan keahlian di bidangnya masing-masing kemudian untuk kerja petugasnya juga sudah hampir 5 tahun keatas jadi mereka sudah bisa menangani keluhan-keluhan tersebut.

Di era yang modern ini pelayanan publik yang berkualitas yang diharapkan oleh masyarakat tentunya yang dapat memberikan rasa puas terutama pemberian kebebasan kepada masyarakat untuk menyampaikan berbagai macam keluhan dan pengaduannya. Salah satunya pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, diketahui bahwa pada dasarnya penanganan pelayanan pengaduan pelanggan mengenai keluhan tidak dapat air (TDA) di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya pada dasarnya telah dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada dan sesuai dengan standar pelayanan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2013 meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, terbukti semua keluhan sudah diproses ke bagian yang terkait untuk segera ditangani, jika masih ada pelanggan yang mengeluhkan mengenai proses pengerjaannya yang lama itu yang bermasalah di bagian yang terkait bukan di bagian customer service.

Namun masih disayangkan terdapat beberapa kekurangan dalam melayani pelanggan ketika melakukan pengaduan seperti kurang sabarnya petugas dalam melayani pelanggan sehingga memicu reaksi pelanggan yang kurang terima mengenai penjelasan yang diberikan oleh petugas di bagian *customer service*. Hal ini diketahui melalui hasil wawancara terhadap salah satu pelanggan yang hendak melakukan pengaduan di bagian *customer service* yang memaparkan bahwa pihaknya kurang puas dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan karena terdapat petugas pelayanan pengaduan pelanggan masih ada yang bersikap kurang sabar. Setiap petugas pemberi pelayanan hendaknya menunjukkan sikap yang menyenangkan kepada pelanggan ketika melakukan pengaduan agar pelanggan puas akan pelayanan yang telah diberikan dan pelanggan bersedia untuk menikmati pelayanan kembali serta pelanggan akan semakin percaya terhadap perusahaan ini.

KESIMPULAN

1. Prosedur pelayanan pengaduan pelanggan sudah cukup memudahkan pelanggan itu sendiri dan pihak customer service dalam menangani keluhan pelanggan sudah melakukannya sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.

2. Waktu penyelesaian dalam menangani pelayanan pengaduan pelanggan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
3. Ketika pelanggan melakukan pengaduan tidak dikenakan biaya sama sekali sampai proses pengerjaannya selesai.
4. Produk pelayanan yang diberikan petugas kepada pelanggan cukup sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, namun ada beberapa pelanggan yang mengeluh karena airnya belum layak untuk dikonsumsi masyarakat. Tak hanya itu pelanggan juga mengeluhkan jika ada tunggakan pembayaran, padahal pelanggan tersebut sudah melakukan pembayaran rutin setiap bulan.
5. Sarana dan prasarana yang menunjang pelanggan ketika melakukan pengaduan sudah cukup memuaskan.
6. Untuk kompetensi pemberi layanan ketika menangani pengaduan pelanggan petugas dinilai sudah cukup berkompeten. Namun sangat disayangkan sikap petugas kurang sabar, hal ini terlihat ketika pelanggan melakukan pengaduan dan pelanggan tersebut belum mengerti apa yang dimaksudkan oleh petugas.

Berdasarkan dari hasil kesimpulan tersebut maka dalam penelitian ini dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk prosedur pelayanan pengaduan sudah cukup memudahkan pelanggan dan PDAM diharapkan untuk meningkatkan kinerjanya ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. Waktu penyelesaian hendaknya bisa diselesaikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan itu sendiri.
3. Biaya pelayanan ketika pelanggan melakukan pengaduan sudah cukup meringankan sehingga diharapkan PDAM bisa mempertahankan mengenai biaya pelayanan ini.
4. Untuk produk pelayanan seperti air berwarna keruh dan berbau kaporit hendaknya petugas langsung tanggap untuk menangani keluhan dari pelanggan tersebut sehingga pelanggan akan semakin percaya terhadap perusahaan air ini.
5. Sarana dan prasarana yang menunjang ketika pelanggan melakukan pengaduan sudah memadai. PDAM hendaknya bisa mempertahankan dan meningkatkan pelayanan terutama pada sarana dan prasarana sehingga pelanggan akan puas terhadap perusahaan air ini.
6. Sebagai pemberi pelayanan terutama pada bagian customer service, ketika pelanggan ada yang kurang mengerti apa yang dimaksudkan oleh petugas hendaknya pemberi layanan bisa menunjukkan sikap yang lebih sabar ketika menghadapi pelanggan tersebut sehingga pelanggan akan puas terhadap pelayanan pengaduan yang diberikan oleh petugas khususnya di bagian customer service. Dan jika ada pelanggan yang melakukan pembayaran telat untuk tugas dari pihak yang terkait sebaiknya ada pemberitahuan ataupun peringatan kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Edy Sofian Harahap. (2015). Pelayanan Pengaduan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Di Kota Pontianak. *Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara*, 4, 2. Hasan, Iqbal. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

- H.A.S. Moenir (2008). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ida Bagus Gede Surya Dharma Putra. (2014). Pelayanan Pengaduan Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda. *Jurnal S-1 Administrasi Negara*, 4, 2.
- Ika Widianati. (2016). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik. *Kajian Manajemen Pelayanan*, 1, 1.
- Kasmir. (2006). Manajemen Perbankan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Kotler dan Armstrong. (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2005). Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok
- Moenir, A.S. (2005). Manajemen Pelayanan Umum. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Moleong, L.J. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2000). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. (2017). Keluhan Pelanggan. Retrieved from http://web.facebook.com/pdam.suryasembada/post_to_page/
- PDAM Surya Sembada. (2017). Keluhan Pelanggan. Retrieved from http://mobile.twitter.com/PDAMSURABAYA?_e_pi_=7%2CPAGE_ID10%2C7629770976
- Prof. Dr. Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. (2009). Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa.
- Rully Ramanda. (2015). Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara*, 4, 2.
- Rusady, Ruslan. (2004). Public Relation. Edisi Revisi ke-2. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sejarah PDAM Surya Sembada Surabaya. Retrieved from <http://www.pdam-sby.go.id>
- Sinambela, Lijan Poltak. (2008). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sunling Ela Virna. (2015). Penanganan Komplain Pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Dalam Perspektif Pelayanan Publik Berdasarkan Perda Kota Pontianak No 04 Tahun 2009. *Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara*, 4, 3.
- Tjiptono, Fandy. (2007). Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. (2017).