

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH
AIR MINUM (PUDAM) DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus PUDAM Cabang Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi)**

SKRIPSI

Oleh:

Nuril Karimah

NIM : (G03217030)



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SURABAYA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Nuril Karimah

NIM : G03217030

Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi kasus PUDAM Cabang Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi)

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang di rujuk sumbernya.

Surabaya, 10 November, 2021

Saya yang menyatakan,

Nuril Karimah

NIM. G03217030

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang di tulis oleh Nuril Karimah NIM G03127030 ini telah di periksa dan disetujui untuk di munaqosahkan.

Surabaya, 17 November 2021

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'RASA' with a stylized flourish at the end.

Riska Ayu Setiawati,S.E,M.SM.
NIP.199305032019032020

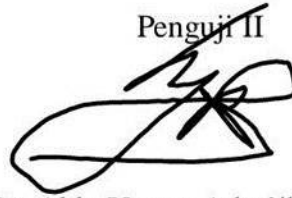
PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Nuril Karimah NIM. G03217030 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, tanggal 15 Desember 2021, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Manajemen.

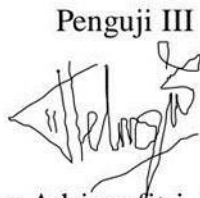
Majelis Munaqasah Skripsi:

Penguji I

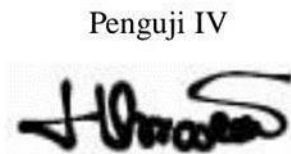

Riska Ayu Setiawati S.E., M.SM
NIP. 199305032019032020

Penguji II


Dr. Akh. Yunan Atho'illah, M.S.
NIP. 198101052015031003

Penguji III


Helmina Adriyanfitri, S.M., M.M
NIP. 199407282019032025

Penguji IV


Muchammad Saifuddin, M.SM.
NIP. 198603132019031011

Surabaya, 15 Desember 2021

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan,




Dr. H. Ah. Ali Arifin. MM
NIP. 196212141993031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : NURIL KARIMAH
NIM : G03217030
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen
E-mail address : nurilkarima7@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PUDAM) Dalam Menangani

Keluhan Pelanggan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PUDAM Cabang

Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** 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 Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 19 Januari 2022

Penulis

(NURIL KARIMAH)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi kasus PUDAM Cabang Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi)**” ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan menjawab pertanyaan tentang bagaimana kualitas pelayanan di PUDAM Cabang Wongsorejo dan bagaimana strategi pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo dalam menangani keluhan pelanggan.

Metodelogi dalam penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dengan informan dalam penelitian ini yaitu: Kepala Cabang dan Pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo serta pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo. Observasi PUDAM Cabang Wongsorejo dan dokumentasi terkait penelitian.

Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan PUDAM Cabang Wongsorejo sudah baik seperti: bukti fisik (*tangible*), daya tanggap dan perhatian (*empaty*). Namun masih kurang baik dalam kehandalah atau kemampuan pegawai dalam menangani keluhan pelanggan dan tidak adanya jaminan penanganan keluhan.

Sedangkan strategi yang dilakukan PUDAM Cabang Wongsorejo dalam menangani keluhan yaitu: Berempati kepada pelanggan yang mengeluh, dengan memperhatikan setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Berusaha cepat menangani atau memperbaiki keluhan pelanggan, dengan respon pegawai yang cepat. Bersikap adil terhadap keluhan pelanggan, tetapi lebih memprioritaskan keluhan pelanggan yang berat.

Hasil penelitian diatas di harapkan PUDAM Cabang Wongsorejo membuat prosedur penanganan keluhan yang jelas serta tepat waktu, sehingga dapat merubah pelanggan yang awalnya kecewa menjadi pelanggan loyal. Kemudian strategi PUDAM dalam keluhan pelanggan, harus menerapkan pembukuan atau pencatatan setiap ada keluhan agar tersusun dengan baik antara keluhan yang sudah ditangani dengan yang belum ditangani.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, PUDAM

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Kajian Pustaka	11
E. Tujuan Penelitian.....	15
F. Kegunaan Hasil Penelitian.....	16
G. Definisi Operasional	17
H. Metode Penelitian	21
I. Sistematika Pembahasan.....	26
BAB II.....	27
KAJIAN TEORITIS	27
A. Pelayanan	27
1. Pengertian Pelayanan.....	27

2. Karakteristik Pelayanan	28
3. Pelayanan Publik	29
B. Kualitas Pelayanan.....	31
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	31
2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	34
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	35
C. Strategi	36
1. Pengertian Strategi.....	36
2. Strategi Perusahaan Jasa	37
D. Keluhan Pelanggan	37
1. Pengertian Keluhan Pelanggan	37
2. Bentuk Dan Jenis Keluhan.....	38
3. Metode Penyampaian Keluhan.....	39
4. Menangani Keluhan Pelanggan	40
5. Manfaat Menangani Keluhan	41
E. Kerangka Konseptual Penelitian.....	42
BAB III	44
DATA PENELITIAN	44
A. Gambaran Umum PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo.....	44
B. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan PUDAM Cabang Wongsorejo	50
C. Kualitas Pelayanan PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo.....	52
D. Strategi PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo Dalam Menangani Keluhan.....	68

E. Keluhan PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo	70
BAB IV	73
ANALISIS DATA	73
A. Analisis kualitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Munim (PUDAM) Cabang Wongsorejo.....	73
B. Analisis strategi Perusahaan Umum Daerah Air Munim (PUDAM) Cabang Wongsorejo dalam mengatasi keluhan pelanggan.....	80
BAB V	84
PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	91

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Table 1-1 Jumlah Pelanggan PUDAM.....	5
Table 1-2 Keluhan PUDAM Cabang Wongsorejo Per tahun	6
Table 1-3 Presentase Keluhan Pelanggan	7
Table 3-1 Bukti Fisik PUDAM.....	53
Table 3-2 SOP Tanggung Jawab Penganduan	56
Table 3-3 Uraian Penganduan.....	56
Table 3-4 Pelatihan Pendidikan	61
Table 3-5 Tarif Pembayaran.....	64
Table 3-6 Keluhan Pelanggan	71



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2-1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	42
Gambar 3-1 Struktur Organisasi PUDAM Cabang Wongsorejo.....	47



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebuah negara memiliki pemerintah yang berfungsi untuk memberikan beragam pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, berawal dari pelayanan yang diberikan berupa regulasi maupun beberapa pelayanan lainnya yang akan menjadikan kebutuhan masyarakat bisa terpenuhi di bidang pendidikan, kesehatan, utilitas umum dan area publik lain. Peran pelayanan publik sangat penting, sehingga mewajibkan penyedia layanan publik perlu berupaya membagikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Menurut ketentuan Pasal 1 ayat (1) Nomor 25 Undang-Undang Pelayanan Publik Tahun 2009, ¹ pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan pelayanan-pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa dan pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang disediakan oleh penyedia layanan publik.²

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan masyarakat di perlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Menurut Gasperz dan Vincent, memberikan penafsiran kualitas pelayanan dengan menerangkan bahwa: “kualitas adalah suatu yang menentukan kepuasan pelanggan serta upaya transformasi yang mengarah pada revisi atau perbaikan, sehingga dikenal sebutan Q=MATCH (Quality=Meets Agreed and Changes)”.³ Kualitas pelayanan ialah sesuatu wujud evaluasi konsumen terhadap tingkatan pelayanan yang diterima dengan tingkatan layanan yang diharapkan oleh warga. Pelayanan dikatakan berkualitas jika harapan

¹ “PP 96-2012::Pelaksanaan UU 25-2009 Tentang Pelayanan Publik,” accessed March 13, 2021, <https://ngada.org/pp96-2012.htm>.

² Taufiqurokhman and Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, 1st ed. (Tangerang Selatan: UMJ Press, 2018), 131.

³ Ibid., 126.

pelanggan sesuai dengan keinginan, dan sebaliknya pelayanan dikatakan kurang berkualitas jika harapan pelanggan tidak sesuai dengan keinginan pelanggan. Elemen terpenting dalam mengembangkan perusahaan jasa agar tetap mendapatkan kepercayaan dari pelanggan yaitu dengan memberikan kenyamanan kepada pelanggan karena pelanggan urat nadi perusahaan.⁴

Menurut Edwards Deming memandang kalau permasalahan kualitas terletak pada permasalahan manajemen. Permasalahan utama dalam dunia industri merupakan kegagalan manajemen senior dalam menyusun perencanaan ke depan. Umumnya, perencanaan tersebut ialah serangkaian langkah buat menetapkan kualitas, tetapi lebih menggambarkan keseriusan desakan terhadap manajemen.⁵ Dengan demikian manajemen harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan meninggalkan kesan atau citra yang baik pada pelanggan dari segi produk dan layanan. Baik barang atau jasa membutuhkan penerapan pelayanan yang dapat di nilai dan berstandarisasi dalam hal waktu, prosedur dan hasilnya. Sehingga manajemen organisasi industri dan organisasi publik tersebut bisa melaksanakan perencanaan, penerapan, pengawasan serta pengevaluasian aktivitas pelayanan.

Terkait pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan jika pegawai yang bertemu langsung dengan pelanggan diharapkan mampu memahami, melayani dan menghargai bermacam kebutuhan serta harapan pelanggan agar pelanggan merasa puas.

⁴ Sintia Bela Aprilia, Nurul Umi Ati, and Retno Wulan Sekarsari, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KECAMATAN DAMPIT DALAM MENANGGAPI PENGADUAN MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang)," (Skripsi-Universitas Islam Malang, 2020), 1–13.

⁵ Novianty Djafri and Abdul Rahmat, *Buku Ajar Manajemen Mutu Terpadu*, (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2017), 27–28.

Peningkatan kepuasan pelanggan juga tidak mudah, karena juga melibatkan komitmen serta dukungan dari pegawai dan pimpinan perusahaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang handal dapat memberikan layanan yang memuaskan dan berkualitas tinggi kepada pelanggan. Di samping itu proses menciptakan kepuasan pelanggan sebenarnya merupakan siklus proses yang saling terkait dan juga merupakan kunci keberhasilan perusahaan.⁶

Salah satu perusahaan di bidang pelayanan publik yang diawasi BUMN dan dikelola oleh pemerintah sangat erat kaitannya dengan nasib bangsa Indonesia. Badan usaha milik negara ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dunia usaha khususnya masyarakat, dan harus mampu menjaga citra baik di masyarakat.⁷ Pasal 10 UU Nomor. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah bahwa daerah mempunyai hak dalam menggarap sumber regional yang ada di wilayah tersebut serta berkewajiban melindungi kelestarian lingkungan yang sinkron dengan peraturan Undang-Undang (UU). Peran pemerintah daerah sangat penting untuk kegiatan pembangunan dan pelaksanaan pelayanan masyarakat di daerah pemerintahannya. Salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah pusat di distribusikan kepada pemerintah daerah, karena secara keseluruhan penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa dilayani oleh pemerintah pusat.⁸

Penyerahan wewenang pemerintahan pusat kepada pemerintah daerah otonom ini bertujuan untuk menggapai kesejahteraan rakyat, sehingga pemerintah daerah dapat merespon kebutuhan masyarakat dengan

⁶ Taufiqurokhman and Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, 1st ed. (Tangerang Selatan: UMJ Press, 2018), 124.

⁷ "Pentingnya BUMN Hadir untuk Membantu Perkembangan Negeri," *Talenta*, November 22, 2019, accessed March 13, 2021, <https://www.talenta.co/blog/insight-talenta/badan-usaha-milik-negeri/>.

⁸ "Kementerian PPN/Bappenas :: Undang-Undang No.22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah," accessed March 13, 2021, <https://www.bappenas.go.id/id/data-dan-informasi-utama/produk-hukum-peraturan-perundangan/undang-undang/uu-no22-tahun-1999-tentang-pemerintahan-daerah/>.

cepat berdasarkan kemampuan dan potensi masyarakat di daerah tersebut. Pemerintah daerah dalam melaksanakan otonomi daerah memberdayakan BUMD yang merupakan usaha bisnis yang dimiliki dan dikelola oleh pemerintah daerah. Salah satu perusahaan yang di kelolah pemerintah daerah dalam melayani masyarakat dan memenuhi kebutuhan masyarakat daerah adalah PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum).

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) ialah instansi atau perusahaan kepunyaan daerah yang mempunyai beban serta tanggung jawab dalam melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih, lewat pengelola sarana prasarana air bersih dan pengaturan prosedur distribusi di haruskan buat bisa melakukan perbaikan di bagian pelayanan dengan metode membagikan pelayanan yang handal untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Saat ini Perusahaan Daerah Air Minum sebagai satu-satunya industri pelayanan publik di bagian penyediaan air bersih, yang berkewajiban mampu menggarap persediaan “*supply*” serta permintaan “*demand*” dengan baik, sehingga Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) diharapkan tidak ada keluhan dari pelanggan.

Persediaan “*Supply*” dan permintaan “*Demand*” juga terdapat di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Cabang Wongsorejo yang sudah berjumlah lumayan besar, kuantitas ini pastinya mencakup totalitas informasi baik sambungan baru maupun yang sudah lama berlangganan, informasi jumlah pelanggan PUDAM dalam melayani pelanggan terhitung dari tahun 2016 hingga bulan Desember 2018:⁹

⁹“BUKU_Lap_Kinerja_PDAM_2017_FA.Pdf,”n.d.,accessed March 14, 2021, http://sim.ciptakarya.pu.go.id/bppspam/assets/assets/upload/BUKU_Lap_Kinerja_PDAM_2017_FA.pdf.

Table 1-1 Jumlah Pelanggan PUDAM

Tahun	Jumlah Pelanggan	Perkembangan Pelanggan Pertahun
2017	2.672	-
2018	2.750	78
2019	3.204	454

Sumber data: Buku Kinerja PDAM 2017¹⁰

Pada data 2017-2019 diatas menunjukkan bahwa jumlah pelanggan PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo semakin meningkat dari tahun ketahun, dibuktikan dari selisih angka perkembangan pertahun, dari tahun 2017-2019 sebesar 78 dan dari tahun 2018-2019 sebesar 454. Tidak dapat dipungkiri dengan meningkatnya jumlah pelanggan juga akan meningkatkan jumlah keluhan. Karena dikhawatirkan jumlah *demand* (permintaan) air bersih lebih banyak dari pada *supply* (pasokan) air yang dimiliki oleh PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo. Oleh karena itu kemungkinan pelanggan akan merasa tidak puas.

PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo tidak di pungkiri juga mempunyai banyak keluhan. Keluhan ialah ungkapan publik yang dapat mencuat sebab terdapatnya masyarakat yang tidak puas atas sesuatu barang ataupun jasa. Tetapi tidak semua keluhan yang di alami pelanggan di ungkapkan oleh pelanggan, karena pelanggan khawatir komplain atau keluhan yang di sampaikan tidak mendapat respons positif, memerlukan waktu yang lama serta ada biaya dalam penyelesaian keluhan.¹¹

¹⁰ Sri Hartoyo, "Buku Kinerja PDAM 2017," 218, last modified 2017, accessed December 27, 2021, <https://www.google.com/search?q=buku+kinerja+pdam+2017&oq=buku+kinerja+pdam&aqs=chrome3.69i57j0i512l4j0i22i30.14920j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>.

¹¹ Yuni Wahyuningsih, "Strategi Humas Dalam Menangani Komplain Pelanggan Pada PDAM 'Tirta Satria' Banyumas" (Skripsi- IAIN Purwokerto, 2021), <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/9271/>.

PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo menyediakan loket untuk menampung keluhan dari pelanggan yang berfungsi untuk pembayaran tagihan pelanggan serta untuk penyampaian berbagai komplain atau keluhan pelanggan yang berkaitan dengan permasalahan teknis ataupun non teknis, tetapi pada kenyataannya tidak terlepas dari bermacam kasus yang di keluhkan diterima dari pelanggan ataupun pengguna jasa PUDAM. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, terdapat permasalahan di PUDAM Cabang Wongsorejo, dimana penjelasan yang di berikan pegawai di bagian pelayanan dan keluhan pelanggan terkait banyaknya keluhan yang ada yaitu:

“Banyak pelanggan yang mengeluh mbk, apalagi kalau sudah masuk akhir bulan pelanggan sering mengeluh tagihan pembayarannya meningkat. Ada juga tunggakan pembayaran, kebocoran dan juga air yang mengalirnya kecil.”¹²

Berikut data atau informasi keluhan yang sering dilaporkan oleh pelanggan kepada PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo periode tahun 2017-2019.

Table 1-2 Keluhan PUDAM Cabang Wongsorejo Per tahun

No	Jenis Keluhan	Th 2017	Th 2018	Th 2019
1	Kebocoran	363	496	549
2	Air mengalir kecil	96	127	194
3	Tagihan Pemakaian yang terus meningkat	292	182	381
4	Tagihan tunggakan pembayaran	98	102	125
	Jumlah	849	902	1.249

Sumber: Dokumen PUDAM Cabang Wongsorejo¹³

Keluhan pelanggan di PUDAM Cabang Wongsorejo tahun 2017 mengenai kebocoran sekitar 363 keluhan, Tagihan Pemakaian yang terus

¹² Rizky Ayu, “Wawancara,” Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, July 7, 2021.

¹³ Arif, “Dokumen,” Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, Oktoter 2021.

meningkat sekitar 292 keluhan, Air mengalir kecil sekitar 96 dan tunggukan pembayaran sekitar 98. Jumlah keseluruhan keluhan pada tahun 2017 sekitar 849, sedangkan jumlah pelanggan di tahun 2017 yaitu 2.672 pelanggan. Pada tahun 2018 jumlah keluhan pelanggan bertambah sekitar 53 keluhan dengan jumlah keluhan pelanggan tahun 2018 sekitar 902 keluhan. Kemudian pada tahun 2019 jumlah keluhan juga bertambah sekitar 343 keluhan dengan jumlah keluhan 1.249. Keluhan PUDAM Cabang Wongsorejo dengan angka tertinggi di tahun 2017-2019 adalah keluhan kebocoran, dengan jumlah keseluruhan keluhan kebocoran yaitu 1.408.

Table 1-3 Presentase Keluhan Pelanggan

No	Keluhan Pelanggan	Presentase (%)
1	Kebocoran	45%
2	Tagihan Pemakaian yang terus meningkat	25%
3	Air mengalir kecil	20%
4	Tagihan tunggakan pembayaran	10%

Sumber: wawancara pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo¹⁴

Dari tabel di atas adalah informasi keluhan yang sering dilaporkan pelanggan kepada PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo dari tahun 2017-2019. Pertama, keluhan tentang kebocoran 45%. Kedua, tagihan pemakaian yang terus meningkat 25%. Ketiga, air mengalir kecil 20%. Keempat, tagihan tunggakan pembayaran 10%. Salah satu keluhan pelanggan yang memiliki rating tertinggi pada tabel di atas yaitu mengenai tagihan pemakaian yang terus meningkat 45%. Keluhan pelanggan tentang meningkatnya tagihan air karena merasa pemakaian air selama sebulan sama dengan pemakaian air di bulan berikutnya, akan tetapi tagihan pemakaian tidak sama antara tagihan bulan kemarin dengan tagihan bulan sekarang.

¹⁴ Riski Ayu, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

Keluhan kebocoran memiliki presentase lebih besar dibanding keluhan yang lain. Sebab kebocoran hal yang membuat pelanggan kecewa karena kebocoran yang dialami pelanggan akan berdampak kepada tagihan pembayaran pelanggan yang akan meningkat. Oleh karena itu keluhan tagihan pembayaran pelanggan juga memiliki presentase yang besar yakni 25% di bawah keluhan kebocoran. Kemudian peneliti menemukan fenomena keluhan di PUDAM, tentang kebocoran yang dilaporkan oleh pelanggan sampai berkali-kali kepada PUDAM tidak segera di tangani oleh pihak PUDAM, sehingga berdampak pada pembayaran yang melampaui estimasi normal pemakaian air atau biaya tagihan.¹⁵

Permasalahan di PUDAM Cabang Wongsorejo juga terdapat di PDAM lain yang masih memiliki keluhan, salah satunya di PDAM Giri Gresik. Berdasarkan fenomena yang terjadi di PDAM Tirtawening Kota Bandung adalah adanya pelanggan yang mengeluh karena sering terjadinya kebocoran di daerah rumahnya, mengakibatkan pelanggan tersebut mengalami kemacetan air atau aliran air yang tidak stabil¹⁶. Terdapat juga fenomena tentang pelayanan di PDAM, penulis menemukan permasalahan di PDAM Giri Gresik yang masih memiliki keluhan. Keluhan tersebut di sampaikan oleh pelanggan melalui sosial media, pesan whatsapp dan juga ada yang langsung menyampaikan keluhan kepada Bupati Gresik. Penjelasan yang diberikan pelanggan terkait keluhannya yaitu: *“Selama ini air PDAM tidak mengalir, sehingga saya selama ini membeli air kubikan seminggu dua kali. Selama satu bulan saya habis Rp. 320 ribu”*.¹⁷ Jadi tidak hanya di PUDAM Cabang Wongsorejo saja yang mempunyai keluhan

¹⁵ Berita Nasional Indonesia, “Pelanggan Sesalkan Pelayanan Buruk PDAM Banyuwangi,” *Berita Nasional Indonesia*, last modified December 21, 2018, accessed December 27, 2021, <https://beritanasional.id/pelanggan-sesalkan-pelayanan-buruk-pdam-banyuwangi/>.

¹⁶ Pikiran Rakyat, “Mohon Tanggapan PDAM Tirtawening Kota Bandung,” last modified April 3, 2021, accessed December 27, 2021, <https://www.pikiran-rakyat.com/surat-pembaca/2790/Mohon-Tanggapan-PDAM-Tirtawening-Kota-Bandung>.

¹⁷ SUARA INDONESIA, “Bupati Gresik Turun Respon Keluhan Pelanggan, Dirut PDAM Ditelepon Malah Tidak Diangkat,” *SUARA INDONESIA*, accessed June 29, 2021, <https://suaraindonesia.co.id/news/pemerintahan/603c762b01adf/bupati-gresik-turun-respon-keluhan-pelanggan-dirut-pdam-ditelepon-malah-tidak-diangkat>.

melainkan di PDAM Tirtawening dan PDAM Giri Gresik juga memiliki keluhan yang mana keluhan tersebut terkait kebocoran serta pengaliran air yang tidak sampai ke pelanggan.

Keluhan atau komplain dari pelanggan itu sesuatu yang normal berlangsung di suatu perusahaan. Namun keluhan sering di pandang sebagai hal negatif bagi perusahaan atau organisasi, sehingga banyak pihak berupaya menutupi atau mengabaikan keluhan. Padahal keluhan menjadi peringatan yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas perusahaan. Bahkan dengan kemampuan cara atau strategi mengelolah dan merespon keluhan dapat menjadi kunci keberhasilan perusahaan dalam menciptakan tujuan, yaitu meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.¹⁸

Selanjutnya apabila perusahaan terutama di bidang jasa mengalami banyak masalah atau keluhan pelanggan hal utama yang harus dilakukan perusahaan dengan menentukan bagaimana cara mengembangkan peningkatan pelayanan.¹⁹ Kemudian mengatasi, memperbaiki, membenahi keluhan tersebut dan belajar dari permasalahan yang terjadi. Maka dari itu Perusahaan atau pegawai harus mempunyai strategi untuk meminimalisir keluhan atau komplain, memastikan keluhan yang telah terjadi tidak terulang kembali serta memberikan pelayanan yang berkualitas menjadi sesuatu yang harus dilakukan PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) supaya senantiasa menemukan keyakinan pelanggan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Sintia, Nurul dan Retno (2020) yang meneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Unit Dampit. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, penelitian ini berfokus kepada strategi pelayanan PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo dalam menangani keluhan pelanggan. Latar belakang penelitian ini yaitu, *Pertama* kualitas pelayanan di PUDAM Cabang Wongsorejo masih kurang

¹⁸ H. Nashuddin, *Manajemen & Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik* (Perpustakaan UIN Mataram: Sanabil, 2016), 22.

¹⁹ Onny Fitriana Sitorus and Novelia Utami, *Buku Ajar Strategi Promosi Pemasaran* (Jakarta: FKIP UHAMKA, 2017), 7.

memuaskan, salah satunya yaitu adanya tagihan pembayaran tidak sesuai dengan pemakaian pelanggan. *Kedua*, beberapa keluhan yang sering terjadi di PUDAM Cabang Wongsorejo. *Ketiga*, beberapa penelitian sebelumnya terdapat penyelesaian permasalahan yang beragam terkait kualitas pelayanan dan penanganan keluhan pelanggan, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam. Menurut Sudarmanto (2020) kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Kota Tembilahan belum sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh pelanggannya dan permasalahan yang ada tidak dapat diselesaikan. Menurut Harry Anwar (2020) pelaksanaan sentra pelayanan kepolisian dalam melayani dan pengaduan masyarakat dari jumlah laporan relatif tinggi dan belum dapat teratasi dengan baik. Namun, Hasil penelitian Sintia, Nurul Dan Retno (2020) secara totalitas membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Unit Dampit lumayan baik. Menurut Eno, Marantika dan Agus (2020) kualitas pelayanan pengaduan pelanggan menggunakan dimensi kualitas pelayanan Zeithaml, Berry, dan Parasuraman sudah cukup baik. Menurut Samsul Rifa'I (2020) pelaksanaan manajemen pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo sudah baik, tetapi diperlukan peningkatan dalam merespons dan mengatasi keluhan pelanggan, kurangnya saran dan prasarana serta kurangnya pelayanan dari petugas layanan. Beberapa penelitian tersebut setiap PDAM memiliki masalah yg berbeda-beda serta penyelesaian masalah yang berbeda juga.

Berdasarkan uraian dan gambaran di atas maka peneliti ingin meneliti lebih mendalam melalui penelitian yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**”.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat di definisikan masalah-masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PUDAM Cabang Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi
2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan di PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi
3. Kualitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo
4. Strategi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo dalam menangani keluhan pelanggan
5. SDM pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) dalam menangani keluhan pelanggan
6. Upaya yang dilakukan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo Banyuwangi untuk mengatasi keluhan pelanggan

Setelah identifikasi masalah yang berdasarkan latar belakang identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini hanya membatasi pada:

1. Kualitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo
2. Strategi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo dalam menangani keluhan pelanggan

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo?
2. Bagaimana strategi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo dalam menangani keluhan pelanggan?

D. Kajian Pustaka

Selaku bahan rujukan hingga periset/peneliti mengkaji hasil riset terdahulu selaku pembanding baik dalam tata cara hingga hasil riset buat menuntaskan riset ini.

1. Hasil Penelitian Samsul Rifa'i

Penelitian Samsul Rifa'i (2020) berjudul "*Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo*". Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan jenis penelitian field research. Penelitian ini membahas tentang penerapan pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo serta dampak pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo. Hasil penelitian ini adalah penerapan manajemen pelayanan PDAM Kabupaten Ponorogo sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan dalam menanggapi dan menangani keluhan pelanggan serta sarana dan prasarana kurang memadai. Penyebab dari keluhan pelanggan seperti penulisan alamat yang kurang jelas, respon pegawai kurang tanggap dalam mengatasi keluhan, aliran kecil, dan kualitas air yang kurang baik seperti berbau dan berwarna. Sedangkan dampak penerapan manajemen pelayanan adalah pelanggan belum merasa puas secara maksimal.²⁰ Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yaitu strategi pelayanan perusahaan daerah air minum dalam menangani pengaduan masyarakat dan persamaan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum.

2. Hasil Penelitian Eno Putri Larasati, Marantika Fibrianti Sumadi dan Agus Widiyarta

Penelitian Eno Putri Larasati, Marantika Fibrianti Sumadi dan Agus Widiyarta (2020) berjudul "*Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung Di PDAM "Surya Sembada" Kota Surabaya*". Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menjelaskan dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pengaduan pelanggan

²⁰ Samsul Rifa'i, "*Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo*," (Skripsi-IAIN Ponorogo, 2020).

secara langsung di PDAM “Surya Sembada” Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menjelaskan dan menganalisis kualitas pelayanan pengaduan pelanggan secara langsung di PDAM “Surya Sembada” Surabaya. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan pelanggan yang menggunakan dimensi kualitas pelayanan Zeithaml, Berry, dan Parasuraman sudah cukup baik.²¹ Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yaitu strategi pelayanan perusahaan daerah air minum dalam menangani pengaduan masyarakat dan persamaan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum.

3. Hasil Penelitian Sintia Bela Aprilia, Nurul Umi Ati, Retno Wulan Sekarsari

Penelitian Sintia Bela Aprilia, Nurul Umi Ati, Retno Wulan Sekarsari (2020) berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis data kualitatif. Penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM dalam memenuhi kebutuhan air, serta faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini secara menyeluruh menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Unit Dampit cukup baik dari sarana dan prasarana, kecepatan, ketanggapan, kesopanan dalam menangani keluhan pelanggan, tetapi pelayanan PDAM Unit Dampit masih kurang mengenai kontinuitas air yang diberikan kepada pelanggan mengalir pada jam tertentu, air mengalir kecil dan berbau obat. Faktor pendukung

²¹ Eno Putri Larasati, Marantika Fibrianti, and Agus Widiyarta, “Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung Di PDAM ‘Surya Sembada’ Kota Surabaya,” (*Syntax Idea* 2, 2020), 36–47.

kualitas pelayanan PDAM Unit Dampit yaitu kesigapan pegawai dalam menanggapi keluhan serta kepekaan pegawai dalam bidangnya. Faktor penghambat pelaksanaan yaitu disebabkan keadaan pipa dan sumur cadangan yang menghambat aliran air menuju rumah pelanggan dan faktor mesin yang menghambat kualitas air.²² Perbedaan penelitian ini adalah pada fokus penelitian yaitu strategi Perusahaan Umum Daerah Air Minum dalam menangani pengaduan masyarakat. Dan persamaan penelitiannya pada kualitas pelayanan yang di berikan Perusahaan Daerah Air Minum.

4. Hasil penelitian Sudarmanto

Penelitian Sudarmanto (2020) yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Di Kota Tembilahan*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Di Kota Tembilahan, dan untuk mengetahui faktor penghambat yang dialami oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggannya Di Kota Tembilahan. Penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu kualitas air yang dihasilkan masih memiliki warna yang keruh, air yang memiliki rasa asin, penyaluran air yang tidak sampai 24 jam dalam sehari, serta sistem pelayanan dalam bentuk kepastian penyelesaian masalah yang tidak dapat dipenuhi oleh pihak PDAM Tirta Indragiri Kota Tembilahan.²³ Perbedaan penelitian ini adalah

²² Sintia Bela Aprilia, Nurul Umi Ati, and Retno Wulan Sekarsari, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KECAMATAN DAMPIT DALAM MENANGGAPI PENGADUAN MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang),” (Skripsi-Universitas Islam Malang , 2020).

²³ Sudarmanto, “KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRAGIRI DI KOTA TEMBILAHAN,” (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020), <http://repository.uin-suska.ac.id/25845/>.

pada fokus penelitian yaitu strategi Perusahaan Umum Daerah Air Minum dalam menangani pengaduan masyarakat. Dan persamaan penelitiannya pada kualitas pelayanan yang di berikan Perusahaan Daerah Air Minum.

5. Hasil penelitian H.R.AR. Harry Anwar (2020)

Penelitian H.R.AR. Harry Anwar (2020) yang berjudul “*Analisis Pelayanan Pengaduan Dan Laporan Masyarakat*” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan Sentra Pelayanan Kepolisian dalam melayani pengaduan dan laporan masyarakat mengungkap faktor-faktor yang mempengaruhi tugas pelaksanaan Sentra Pelayanan Kepolisian dan upaya alternatif untuk meningkatkan pelayanan pengaduan laporan masyarakat di wilayah hukum Kepolisian Sektor Dayeuhkolot Kepolisian Resort Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis yang menggambarkan dan menganalisis sesuai dengan yang terjadi pada objek penelitian. Hasil penelitiannya yaitu pelaksanaan Sentra Pelayanan kepolisian dalam melayani pengaduan masyarakat dari jumlah laporan yang tinggi belum dapat teratasi dengan baik serta terdapat kendala seperti laporan masyarakat yang tidak jelas, anggota polisi yang tidak disiplin, sarana dan prasarana, keterbatasan anggaran dan kendaraan, tidak ada kejelasan kepolisian dan ketidaksesuaian dengan standar operasional prosedur.²⁴ Perbedaan penelitian ini pada fokus penelitian yaitu strategi pelayanan PUDAM dalam mengatasi keluhan pelanggan.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, yaitu:

²⁴ Harry Anwar, “*Analisis Pelayanan Pengaduan Dan Laporan Masyarakat (Studi Kasus di Kepolisian Sektor Dayeuhkolot Wilayah Hukum Kepolisian Resort Bandung)*,” *Sosiohumanitas* 22, no. 1 (March 31, 2020), 8–15.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo
2. Untuk mengetahui dan menganalisis strategi pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo dalam menangani keluhan pelanggan

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Kegunaan hasil penelitian yang berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*” adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
 - a. Menambah pengetahuan tentang strategi pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) dalam menangani pengaduan masyarakat yang mana dapat digunakan sebagai bahan rujukan atau referensi dalam melakukan suatu tugas atau penelitian.
 - b. Memberikan masukan atau saran bagi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo agar dapat menangani dan meminimalisir pengaduan masyarakat dengan baik.
2. Secara Praktis
 - a. Bagi mahasiswa/i, untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) dalam menangani pelanggan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - b. Bagi perusahaan, sebagai bahan masukan atau bahan koreksi tentang strategi pelayanan perusahaan untuk dapat menangani pengaduan masyarakat
 - c. Memberikan masyarakat umum, wawasan secara umum bahwa perusahaan berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan menjadi puas.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah ungkapan operasionalisasi yang dapat dilakukan dalam pernyataan program, sehingga biasanya digunakan untuk mendefinisikan istilah proses atau rangkaian uji verifikasi dan hasil yang diharapkan untuk menentukan keberadaan item atau fenomena (variabel, objek atau istilah) dan atributnya seperti: waktu, kapasitas, ekspansi spasial, komposisi kimia dan lain-lain.

1. Pelayanan

Menurut Lovelock, Christopher H, menyatakan jika "Pelayanan (*service*) merupakan produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar serta dialami ataupun dirasakan"²⁵ Sedangkan, pelayanan ataupun *service* mempunyai arti hal ataupun metode melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan mendapatkan imbalan uang, serta kemudahan yang diberikan berkaitan dengan jual beli benda ataupun jasa.²⁶

Definisi yang di berikan KBBI tersebut tidak jauh berbeda dengan penafsiran pelayanan (*service*) dalam American Marketing Association. Sebagaimana diungkapkan oleh Donald dalam buku kebijakan publik, pelayanan mempunyai makna selaku aktivitas ataupun khasiat yang ditawarkan oleh sesuatu pihak, tidak berwujud, tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu serta proses produksinya tidak berhubungan dengan produk wujud.²⁷ Dapat di ambil kesimpulan bahwa pelayanan (*service*) ialah produk yang tidak terdapat bentuk ataupun wujudnya sehingga tidak berwujud yang bisa dimiliki, serta berlangsung sesaat ataupun tidak tahan lama, namun dirasakan serta bisa dialami oleh penerima layanan.

²⁵ Erwan Agus Purwanto and Damayani Tyastianti, *Modul Pelatihan Dasar Kader PNS Pelayanan Publik* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2016), 12.

²⁶ "Arti Kata Layan - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online," accessed March 9, 2021, <https://kbbi.web.id/layan>.

²⁷ Eko Handoko, *Kebijakan Publik*, 1st ed. (Semarang: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, Wijaya Karya, 2012), 167–168.

Menurut Kotler dalam buku Taufiqurokhman mengemukakan bahwa perusahaan harus memperhatikan empat ciri khusus pelayanan, yaitu:²⁸

- 1) Pelayanan tidak terwujud (*service intangibility*).
- 2) Tidak dapat di pisahkan antara pelayanan jasa dengan penyedia layanan (*service inseparability*).
- 3) Variabilitas layanan (*service variability*).
- 4) Pelayanan tidak tahan lama (*service perishability*).

Profesionalisasi pelayanan publik bagi perusahaan di Indonesia menjadi sangat penting sehingga pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 81 Tahun 1993 yaitu “Pedoman Manajemen Pelayanan Publik”. Setiap birokrasi publik membutuhkan bimbingan tentang hal tersebut yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan prinsip pelayanan adalah sebagai berikut:²⁹

- 1) Kesederhanaan,
- 2) Kejelasan dan Kepastian,
- 3) Keamanan,
- 4) Keterbukaan,
- 5) Efisiensi,
- 6) Ekonomis,
- 7) Keadilan dan Pemerataan, Serta
- 8) Ketepatan Waktu.

2. Kualitas Pelayanan

Dalam KBBI pada buku Manajemen Kualitas Jasa kualitas di artikan sebagai peringkat baik atau buruknya sesuatu serta tingkat kelebihan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif dari kebaikan. Kualitas barang dan jasa di artikan sebagai penggabungan karakteristik barang dan jasa berdasarkan pemasaran, produksi serta

²⁸ Taufiqurokhman and Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, 99–100.

²⁹ Ibid., 92.

pemeliharaan sehingga barang dan jasa yang di gunakan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kualitas ditentukan oleh pelanggan, dengan kata lain kualitas di dasarkan pada pengalaman aktual pelanggan yang di ukur menurut persyaratan atau atribut tertentu.³⁰ Pendapat Philip B. Crosby, yang diartikan dengan kualitas merupakan derajat keahlian sesuatu produk ataupun jasa untuk penuhi kepuasan pemakai serta penghasilnya. Bahar dalam buku Djafri mengemukakan bahwa kualitas menyangkut 5 aspek utama, ialah:³¹

- 1) Quality (Q): Kualitas dari hasil produk ataupun jasa yang cocok dengan persyaratan permintaan.
- 2) Cost (C): Kualitas dari bayaran produk ataupun jasa.
- 3) Delivery (D): Kualitas pengiriman ataupun penyerahan hasil produk ataupun jasa yang pas waktu cocok dengan permintaan.
- 4) Safety (S): Kualitas keselamatan ataupun keamanan konsumsi produk ataupun jasa.
- 5) Morale (Meter): Kualitas perilaku mental sumber energi manusia.

Untuk dapat menilai tingkat kualitas pelayanan menurut Zeithami dalam buku Taufiqurokhman bahwa aspek yang harus diperhatikan ketika melihat penilaian kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Berwujud (tangible)
- 2) Praktis (Reliable)
- 3) Daya tanggap (Responsiveness)
- 4) Kompeten (Competence)
- 5) Sopan santun (Courtesy)
- 6) Reputasi (Credibility)

³⁰ Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano*, 2nd ed. (Jakarta: Indeks Jakarta, 2018), 9.

³¹ Novianty Djafri and Abdul Rahmat, *Buku Ajar Manajemen Mutu Terpadu*, (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2017).

- 7) Keamanan (Safety)
- 8) Kunjungan (Access)
- 9) Komunikasi (Communication) dan
- 10) Kenali pelanggan (understanding the customer).

3. Strategi

Strategi (strategos ataupun strategia) berasal dari kata Yunani (Greek) yang berarti “general or generalship”, juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan top manajemen pada suatu perusahaan. Rivai dan Prawironegoro mengatakan strategi adalah cara dan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir (sasaran atau objective). Secara universal strategi ialah proses yang memastikan terdapatnya perencanaan terhadap para top manajer yang sangat berarah pada tujuan jangka panjang organisasi yang diiringi dengan penataan bagaimana berusaha supaya menggapai tujuan yang diharapkan.³²

Menurut Goldworthy dan Ashley dalam jurnal Yemima Windra Pratama, terdapat tujuh aturan dasar untuk merumuskan strategi antara lain:³³

- 1) Harus mendefinisikan atau menginterpretasikan masa depan
- 2) Strategi harus mengarah kepada perencanaan
- 3) Harus fokus kepada keunggulan kompetitif atau pesaing
- 4) Harus diimplementasikan dari atas ke bawah bukan dari bawah ke atas
- 5) Harus mempunyai orientasi eksternal
- 6) Fleksibilitas
- 7) Harus berfokus pada hasil jangka panjang

4. Keluhan Pelanggan

³² Taufiqurokhman, *Manajemen Strategik*, (Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2016), 21.

³³ Yemima Windra Pratama, “Analisis Perbedaan Tingkat Penangan Keluhan Antara Metode Komunikasi Di PT. Telkom Kandatel Yogyakarta,” (*Journal Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 2011).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) keluhan merupakan ucapan atau ungkapan yang keluar sebab perasaan susah (karena kesulitan, menderita, kesakitan, kekecewaan dan sebagainya).³⁴ Keluhan pelanggan (*customer complain*) merupakan feedback atau umpan balik dari pelanggan yang di tujukan kepada perusahaan dan seringkali bersifat negatif, umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan. Menurut Barlow & Moller keluhan adalah sebuah harapan yang belum terpenuhi. Berdasarkan tujuannya keluhan mempunyai 2 tipe, yakni:

- 1) Instrumental Complain: menyampaikan keluhan agar perusahaan dapat memperbaiki situasi yang tidak diinginkan pelanggan.
- 2) Non-instrumental Complain: menyampaikan keluhan tanpa mengharapkan perusahaan memperbaiki situasi yang diinginkan pelanggan.

Terdapat 4 aspek penanganan keluhan pelanggan menurut Tjiptono dan Chandra dalam jurnal Yohanes Venmard, antara lain:³⁵

- 1) Menerima keluhan dengan baik (*empati*)
- 2) Penanganan keluhan yang cepat
- 3) Kewajaran dan keadilan
- 4) Kemudahan pelanggan menghubungi perusahaan

H. Metode Penelitian

Penafsiran Riset merupakan sesuatu penyelidikan terorganisasi, ataupun penyelidikan yang hati-hati serta kritis dalam mencari kenyataan untuk memastikan sesuatu.³⁶ Tata cara riset mencakup sebagian aspek, ialah jenis data, sumber data, populasi ataupun ilustrasi (apabila ada), metode

³⁴ "Arti Kata Keluh - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online," accessed April 23, 2021, <https://kbbi.web.id/keluh>.

³⁵ Yohanes Venmard, Agung Sutrisno, and Johan Neyland, "Analisis Keluhan Pelanggan Terhadap Distribusi Minyak Pelumas Di Manado," *Jurnal Online Poros Teknik Mesin* 5 Nomor 1 (2016).

³⁶ Sandu Siyoto and Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 8.

pengumpulan data, metode pengolahan data, serta metode analisis data/informasi.

1. Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian Deskriptif Kualitatif. Riset kualitatif merupakan sesuatu pendekatan yang disebut juga dengan pendekatan investigasi sebab umumnya periset mengumpulkan informasi dengan metode bertatap muka langsung serta berhubungan dengan orang-orang di tempat penelitian oleh McMillan& dalam buku Indrijati.³⁷ Riset deskriptif (*descriptive reasearch*), sering disebut dengan riset taksonomik (*taksonomic research*), dikatakan demikian sebab penelitian ini untuk mengeksplorasi ataupun mengklarifikasi sesuatu indikasi, fenomena atau realitas sosial yang ada. Riset deskriptif berupaya buat mendeskripsikan beberapa variabel yang berkenaan dengan permasalahan serta unit yang diteliti.³⁸ Jenis penelitian ini yang menjadi instrument penelitian adalah peneliti itu sendiri. Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis berupaya untuk mencari tahu, mendeskripsikan dan menggambarkan suatu kejadian atau informasi. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui dan menganalisis tentang kualitas pelayanan serta strategi dalam mengatasi keluhan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo.

2. Jenis Data

- a. Data primer: data yang di kumpulin dari hasil wawancara dan dokumentasi tentang kualitas pelayanan serta strategi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo dalam mengatasi keluhan pelanggan serta apa

³⁷ Indrijati Soerjasih et al., *Antropologi SMA Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan, 2017), 19.

³⁸ Samsu, *Metode Penelitian*, 1st ed. (Jambi: Pusaka Jambi, 2017), 65.

saja yang telah dilakukan SDM pelayanan agar keluhan dapat di atasi.

- b. Data sekunder: data yang bersumber dari profil Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo serta data pendukung dari literasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Sumber Data

- a. Sumber Data Primer: sumber data primer pada penelitian ini yaitu pelanggan yang pernah melakukan keluhan di PUDAM, kepala staf PUDAM, dan pegawai bagian layanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo.
- b. Sumber Data Sekunder: yaitu sumber yang tidak langsung dalam memberikan data, misalnya sumber data dari studi perpustakaan dan dokumen-dokumen yang berupa data/informasi yang relevan dalam pembahasan penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Teknik wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode yang bisa digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Sederhananya bisa dikatakan bahwa wawancara (*interview*) merupakan sesuatu peristiwa atau sesuatu teknik hubungan antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung. Metode ini penulis akan mewawancarai beberapa pelanggan dan pegawai di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo. Mempertimbangkan bahwa sumber informasi mengetahui informasi yang di butuhkan oleh penulis serta informasi tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum

(PUDAM) Cabang Wongsorejo. Teknik penelitian ini yang digunakan dalam wawancara yaitu wawancara tidak terstruktur.

b. Teknik dokumentasi

Dokumentasi merupakan mencari informasi mengenai hal ataupun variabel- variabel yang berbentuk catatan, transkrip, novel, pesan berita, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, jadwal serta sebagainya. Tata cara dokumentasi ini dipergunakan buat mendapatkan informasi berbentuk catatan-catatan serta dokumen lain yang terdapat hubungannya dengan permasalahan riset ini. Kegunaan dokumentasi ini yaitu untuk mendukung dan membuktikan yang berhubungan dengan keterangan, penjelasan ataupun argument yang di sampaikan informan pada saat di wawancarai. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber dokumentasi karena penulis memerlukan sumber pendukung atau tambahan.

c. Teknik observasi

Bagi Nawawi, tata cara observasi merupakan pengamatan serta pencatatan secara sistematis terhadap indikasi yang nampak pada objek riset.³⁹ Observasi merupakan metode pengumpulan informasi riset lewat pengawasan kepada sesuatu objek ataupun metode, baik secara visual memakai pancaindra (penglihatan, penciuman, rungu, perabaan), ataupun perlengkapan, buat mendapatkan data yang dibutuhkan dalam upaya menanggapi permasalahan riset.⁴⁰

Pada penelitian ini melakukan metode observasi langsung

³⁹ Ibid., 97.

⁴⁰ Surahman, Mochamad Ravhmat, and Sudioyo Supardi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan, 2016), 153.

untuk mengetahui secara langsung keadaan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo.

5. Teknik Pengelolaan Data

Pengelolaan data pada penelitian ini terdiri dari:

a. Reduksi data

Mengurangi atau mereduksi informasi berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memusatkan pada perihal yang berarti, mencari tema, coraknya dan mencoret yang tidak butuh. Proses reduksi informasi (data) ini juga dapat dikatakan bahwa peneliti akan sering melaksanakan penelitian agar menghasilkan catatan/tulisan inti dari informasi yang akan di dapat dari hasil pengumpulan data.

b. Penyajian data

Penyajian informasi merupakan sekumpulan informasi logis yang dibutuhkan untuk dianalisis dan menyusun data tersebut dengan sistematis. Penyajian data bisa berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dengan penyajian informasi maka bisa memahami totalitas apa yang terjadi ataupun bagian tertentu dari totalitas tersebut.

c. Kesimpulan atau verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap terakhir dalam proses pengelolaan data, yang mana menyimpulkan informasi/data yang sudah di dapat. Maksud dari kegiatan ini adalah mencari makna data yang terkumpul dengan mencari hubungan, kesesuaian atau selisih. Pengambilan kesimpulan dapat dilaksanakan dengan sarana membandingkan keserasian pernyataan dari subjek penelitian dengan arti yang terdapat pada rencana dasar pada penelitian tersebut.⁴¹

⁴¹ Sandu Siyoto and Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).

6. Keabsahan Data

Peneliti menguji keabsahan data agar memperoleh data yang valid. Triangulasi adalah teknik atau cara memeriksa keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk membandingkan data yang sudah ada. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik keabsahan data dengan cara sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber data untuk mencari kebenaran informasi melalui berbagai sumber pelolehan data, seperti: hasil wawancara antara responden satu dengan yang lain (pegawai dan pelanggan), hasil observasi, dokumen, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto.

2. Triangulasi teori

Triangulasi teori di lakukan dengan cara membandingkan teori yang ada dengan keadaan yang terjadi dilapangan, agar terhindar dari pembiasan individu peneliti atau temuan atau kesimpulan yang dihasilkan.

7. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif, adalah analisis yang dilakukan tentang fenomena yang terjadi pada masa sekarang. Prosesnya berupa pengumpulan/penyusunan data, serta penafsiran data tersebut secara deskriptif.⁴² Deskriptif pada penelitian ini yaitu menggambarkan secara mendalam mengenai kualitas pelayanan serta strategi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo dalam menangani keluhan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

I. Sistematika Pembahasan

Bab I, bab pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustka, tujuan

⁴² Samsul Rifa'i, "Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo," (Skripsi-IAIN Ponorogo, 2020), 111.

penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, metode penelitian dan sistematika pembahasan pada penelitian

Bab II, bab kajian konseptual yang berisi tentang literature atau refrensi perpustakaan pendukung tentang teori kualitas pelayanan dan keluhan pelanggan. Teori-teori yang digunakan adalah pelayanan, kualitas pelayanan, keluhan pelanggan

Bab III, bab data penelitian, pembahasan tentang hasil penelitian yang menjelaskan profil Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo Banyuwangi, visi dan misi PUDAM Cabang Wongsorejo, pelayanan yang diberikan PUDAM Cabang Wongsorejo, kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Serta upaya yang telah dilakukan dalam menangani keluhan pelanggan.

Bab IV, bab analisis data, pembahasan di bab ini tentang bagaimana kualitas pelayanan PUDAM dalam menangani keluhan pelanggan, bagaimana strategi PUDAM dalam mengatasi keluhan pelanggan dan apa saja yang telah dilakukan SDM pelayanan PUDAM dalam mengatasi keluhan pelanggan.

Bab V, bab penutup, pembahasan bab ini adalah bab terakhir yang berisi kesimpulan atas permasalahan pada rumusan masalah tanpa adanya pembahasan di luar permasalahan tersebut. Di bagian ini juga terdapat saran-saran dari penelitian untuk para peneliti selanjutnya dan atau para praktisi serta manajer perusahaan yang tentunya saran ini diberikan dengan maksud pengembangan.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan ataupun *service*, mempunyai arti hal ataupun metode melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan mendapatkan imbalan uang, serta kemudahan yang diberikan berkaitan dengan jual beli benda ataupun jasa dalam KBBI. Sebagaimana diungkapkan oleh Donald dalam Handoko, pelayanan mempunyai makna selaku aktivitas ataupun khasiat yang ditawarkan oleh sesuatu pihak, tidak berwujud, tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu serta proses produksinya tidak berhubungan dengan produk wujud.¹

Menurut Lovelock, Christoper H, menyatakan bahwa “Pelayanan merupakan produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar serta dialami ataupun dirasakan” Maksudnya pelayanan ialah produk yang tidak terdapat bentuk ataupun wujudnya sehingga tidak terdapat wujud yang bisa dimiliki, serta berlangsung sesaat ataupun tidak tahan lama, namun dirasakan serta bisa dialami oleh penerima layanan.² Sedangkan menurut Kotler dalam Taufiqurokhman menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau utilitas yang di berikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan apapun.³

¹ Eko Handoko, *Kebijakan Publik*, 1st ed. (Semarang: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, Wijaya Karya, 2012), 167-168.

² Erwan Agus Purwanto and Damayani Tyastianti, *Modul Pelatihan Dasar Kader PNS Pelayanan Publik*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2016), 12.

³ Taufiqurokhman and Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, 1st ed. (Tangerang Selatan: UMJ Press, 2018), 76.

Berdasarkan penjelasan para ahli di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan sekelompok atau seorang dalam memenuhi kebutuhan orang lain, yang didasari oleh produk yang tidak terwujud, tidak tahan lama, bisa dirasakan serta tidak dapat dimiliki, dan berlangsung sebentar serta dialami ataupun dirasakan .

2. Karakteristik Pelayanan

Menurut Kotler dalam Taufiqurohman mendefinisikan bahwa perusahaan wajib memperhatikan empat ciri khusus pelayanan, yaitu:⁴

- 1) Pelayanan tidak terwujud (*service intangibility*): artinya yaitu pelayanan tidak terlihat, tidak terwujud, tidak terdengar atau tidak berwujud sebelum membeli jasa tersebut. Hubungan antara pelayanan dan penyedia layanan di anggap sebagai produk fisik yang di produksi, di simpan, di jual, dan akhirnya di konsumsi. Di samping itu, jasa di jual terlebih dahulu, kemudian di produksi serta di konsumsi pada saat yang bersamaan.
- 2) Pelayanan jasa dengan penyedia layanan tidak bisa dipisahkan (*service inseparability*): yakni pelayanan tidak dapat di pecah atau dipisah dari penyedia layanan itu sendiri, terlepas dari apakah penyedia layanan itu mesin atau orang, ataupun sekelompok orang (organisasi).
- 3) Variabilitas pelayanan (*service variability*): pelayanan bersifat variabel atau heterogen karena bentuk, kualitas dan jenis pelayanan sangat beragam.
- 4) Pelayanan tidak tahan lama (*service perishability*): yakni pelayanan tidak dapat di simpan untuk di jual kembali atau digunakan.

⁴ Ibid., 99–100.

3. Pelayanan Publik

Salah satu jenis pelayanan yaitu pelayanan publik, yang mana pelayanan publik adalah aktivitas pertama yang dilaksanakan kepada orang lain, melalui tingkah laku, sikap, menunjukkan kepribadian, keahlian bercakap, yang bergerak dalam bidang jasa.⁵ Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh para pihak untuk kebutuhan individu atau pihak umum yang harus disesuaikan, diproses, serta di penuhi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berikut ini merupakan standar penyelenggaraan pelayanan publik yang baik/ professional:⁶

- 1) Santun (komunikasi) dengan menyapa selamat datang atau sapaan pagi, siang, sore atau malam yang tentunya dengan 95 teori dan perkembangan dalam komunikasi manajemen pelayanan. Senyum merupakan standar pertama yang akan menghilangkan ketegangan pada langkah berikutnya serta pelanggan memiliki kebebasan untuk mengungkapkan minat dan tujuan mereka.
- 2) Respon cepat, yaitu cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat atau pelanggan.
- 3) Inisiatif melaksanakan segala tindakan yang berkaitan dengan kenyamanan yang diberikan pelanggan.
- 4) Validasi, menjelaskan semua hasil proses yang sudah disampaikan oleh pelanggan.
- 5) Pemeriksaan, apabila di masa mendatang memerlukan beragam perbaikan dan perubahan dapat memberikan layanan pemeriksaan. Dengan cara meninggalkan informasi kontak telepon, email atau metode komunikasi lain yang dapat dihubungi dan di akses oleh pelanggan

⁵ Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018), 23.

⁶ Taufiqurokhman and Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, 1st ed. (Tangerang Selatan: UMJ Press, 2018), 94.

Bagi perusahaan di Indonesia profesionalisasi pelayanan publik menjadi sangat penting sehingga pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 81 Tahun 1993 yaitu “Pedoman Manajemen Pelayanan Publik”. Berdasarkan prinsip pelayanan publik yang merupakan kebutuhan bimbingan bagi setiap birokrasi publik yang diberikan kepada masyarakat, antara lain:⁷

- 1) Kesederhanaan: dalam makna kebijakan pelayanan harus di buat serta di terapkan dengan metode sederhana, simpel, cepat, tepat, lugas, serta mudah di pahami untuk orang yang membutuhkan pelayanan.
- 2) Klarifikasi dan penetapan: dalam hal kebijakan pelayanan, persyaratan pelayanan teknis dan administrasi, berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, jelas dan pasti, rintian biaya pelayanan atau tarif dan metode pembayaran, serta batas waktu penyelesaian layanan.
- 3) Keamanan: dalam arti proses dan produk yang disediakan oleh pelayanan dapat memberikan masyarakat keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum.
- 4) Keterbukaan: dalam arti prosedur pelayanan, persyaratan, satuan kerja pejabat yang bertanggung jawab memberikan pelayanan dan lainnya yang berkaitan dengan proses pelayanan harus diberitahukan kepada publik, serta pemahaman masyarakat baik diminta atau tidak.
- 5) Efisiensi: dalam arti kebutuhan layanan di batasi pada hal-hal yang berhubungan langsung dengan pencapaian tujuan layanan, dengan tetap memerhatikan pengintegrasian kebutuhan dengan produk jasa.
- 6) Ekonomi: dalam arti standar pemungutan biaya pelayanan atau tarif harus ditentukan secara adil, dan perhatian harus di

⁷ Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018), 21.

berikan pada: nilai barang dan jasa, kemampuan membayar masyarakat serta ketentuan hukum yang berlaku.

- 7) *Justice and fairness*: untuk mencari pelayanan seluas-luasnya dan memberikan distribusi yang adil untuk semua masyarakat.
- 8) Ketepatan waktu: layanan pengiriman harus di selesaikan tepat waktu.

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan masyarakat di perlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan publik ini harus selalu di pantau agar menciptakan perbaikan yang berkesinambungan. Pada sudut pandang yang berbeda, informasi tentang yang sebenarnya di butuhkan masyarakat harus selalu di gali untuk menutup gap (kesenjangan) antara harapan masyarakat dengan praktik pemberian pelayanan publik yang ada. Masyarakat harus memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam memprioritaskan kebutuhan mereka dan mengembangkan kemampuan mereka sehingga mereka memiliki tingkat produktivitas yang tinggi.⁸

Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas diartikan sebagai derajat baik atau buruk. Kualitas juga dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan, maka kualitas adalah ukuran relatif dari kebaikan. Kualitas barang atau jasa diartikan sebagai penggabungan karakteristik barang atau jasa berdasarkan pemasaran, rekayasa, produksi dan pemeliharaan, sehingga barang atau jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Kualitas ditentukan oleh pelanggan. Dengan kata lain, kualitas didasarkan

⁸ Taufiqurokhman and Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, 1st ed. (Tangerang Selatan: UMJ Press, 2018), 173.

pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen barang atau jasa yang diukur menurut persyaratan atau atribut tertentu.⁹

Menurut Goetsch dan Davis dalam buku Ismail Nurdin kualitas adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, manusia, prosedur, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁰ Menurut Fandy Tjiptono dalam Kamaruddin sellang berpendapat bahwa istilah “kualitas” mempunyai banyak pernyataan dan penjelasan. Beberapa contoh definisi yang sering di jumpai sebagai berikut: 1) Permintaan/persyaratan yang sesuai kebutuhan. 2) Penerapan yang sesuai. 3) Perbaikan atau peningkatan berkelanjutan. 4) Tidak ada kerusakan atau cacat. 5) Memuaskan setiap kebutuhan pelanggan dari awal. 6) Dari awal semuanya di lakukan dengan benar. 7) Hal-hal yang membuat pelanggan senang.¹¹

Pengertian pelayanan menurut Taufiq merupakan suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas dalam interaksi secara langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin, serta memberikan kepuasan pelanggan untuk memenuhi permintaan orang lain.¹²

Menurut Wycof dalam Ismail Nurdin “kualitas pelayanan merupakan pangkat keunggulan yang di inginkan dan penanganan pangkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan”. Artinya jika pelayanan atau jasa yang di terima (*Perceived Service*) memenuhi harapan, maka kualitas pelayanan atau jasa tersebut di anggap baik dan memuaskan. Apabila pelayanan yang diterima melebihi keinginan pelanggan maka kualitas pelayanan atau jasa

⁹ Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano*, 2nd ed. (Jakarta: Indeks Jakarta, 2018), 9.

¹⁰ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 15.

¹¹ Kamaruddin Sellang M.AP S. Sos, DR H. Jamaluddin M.Si S. Sos, and Ahmad Mustanir M.Si S. I. P., *STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya* (Penerbit Qiara Media, 2019), 72.

¹² Taufiqurokhman and Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, 1st ed. (Tangerang Selatan: UMJ Press, 2018), 131.

tersebut di anggap kualitas yang ideal, sebaliknya apabila pelayanan atau jasa yang di terima lebih rendah dari yang di inginkan maka kualitas pelayanan atau jasa tersebut akan di anggap buruk.¹³ Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan memberikan pelayanan secara konsisten dalam memenuhi harapan pelanggan dan pada akhirnya tergantung pada persepsi pelanggan.

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi sistem pelayanan, sumber daya manusia, penyedia layanan, strategi dan pelanggan. Crosby, Lethimen dan Wyckoff menjelaskan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian kepada rincian kualitas yang derajatnya dapat di lihat dari keunggulan yang ingin di capai. Untuk mewujudkan keunggulan tersebut, di perlukan pengendalian secara terus menerus untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Intinya, kualitas pelayanan di artikan sebagai keadaan kesiapan yang diperoleh dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan aktual yang mereka terima dengan pelayanan yang diharapkan. Jika realitas lebih besar dari ekspektasi berarti pelayanan dikatakan berkualitas, sedangkan jika realitas kurang dari ekspektasi berarti pelayanan tidak berkualitas, serta jika realitas sesuai dengan ekspektasi maka pelayanan tersebut dikatakan bagus dan memuaskan.¹⁴

Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat di definisikan, yaitu seberapa besar perbedaan antara kenyataan dan apa yang di harapkan pelanggan dari pelayanan yang mereka terima.

¹³ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 16.

¹⁴ Taufiqurokhman and Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, 1st ed. (Tangerang Selatan: UMJ Press, 2018), 136.

2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Sangat penting untuk memahami konsep kualitas pelayanan sebelum di implementasikan. Menurut Tjiptono pencapaian kualitas pelayanan yang diharapkan meliputi beberapa prinsip yaitu:¹⁵

- 1) Perencanaan: kualitas pelayanan yang baik tidak akan muncul dengan sendirinya. Perusahaan harus memahami keinginan pelanggan terhadap produk atau jasa.
- 2) Kepemimpinan: komitmen dari manajemen puncak untuk menggapai kualitas pelayanan yang diinginkan sangat penting bagi perusahaan. Dalam operasional perusahaan, pemimpin merupakan individu yang berperan membimbing pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- 3) Review: proses review adalah satu-satunya alat yang efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini merupakan metode untuk memastikan fokus terus menerus pada pencapaian tujuan kualitas.
- 4) Komunikasi: pelaksanaan strategi kualitas pada setiap pegawai berpengaruh terhadap proses komunikasi internal perusahaan. Kualitas yang terencana tidak dapat di capai tanpa partisipasi semua orang di perusahaan.
- 5) Penghargaan dan imbalan: diukur sebagai kompensasi kepada pegawai yang berkerja keras untuk mencapai sasaran atau strategi mutu yang direncanakan.
- 6) Pendidikan personel perusahaan mulai dari manajemen puncak hingga staf operasional harus mendapatkan pendidikan yang berkualitas. Aspek yang perlu ditekankan dalam pendidikan meliputi konsep kualitas perusahaan, teknologi penerapan strategi kualitas dan rencana pelaksanaan penerapan strategi kualitas.

¹⁵ Dr Thomas S. Kaihatu, Drs Achmad Daengs, and Agoes Tinus Lis Indrianto, *Manajemen Komplain* (Penerbit Andi, n.d.), 34–36.

Berdasarkan penjelasan kualitas pelayanan di atas perusahaan perlu memperhatikan kepuasan pelanggan, karena perusahaan dapat memperoleh banyak manfaat, antara lain: reputasi perusahaan menjadi semakin positif di mata seluruh masyarakat terutama di mata pelanggan, dapat mendorong terjalinnya kesetiaan pelanggan, memungkinkan untuk membuat rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga lebih banyak orang dapat membeli dan menggunakan produk, meningkatkan keuntungan, mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan dan kebanggaan yang lebih baik.¹⁶

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada 5 dimensi untuk dapat menilai tingkat kualitas pelayanan menurut Zeithami dalam Ismail Nurdin yaitu:¹⁷

- 1) Berwujud (*Tangibles*): meliputi sarana, peralatan, personel, dan komunikasi yang berwujud.
- 2) Keandalan (*Reliability*): kemampuan departemen pelayanan dalam menyampaikan pelayanan atau menciptakan pelayanan yang di janjikan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*): kemampuan pegawai bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan.
- 4) Jaminan (*Assurance*): kemampuan perusahaan memberikan kenyamanan dalam menggunakan produk pelayanan.
- 5) Empati (*Empathy*): sikap atau perilaku yang baik menjalin hubungan pribadi atau intens serta saling menghormati antara pegawai dengan pelanggan.

¹⁶ Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran*, (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011), 26.

¹⁷ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 20.

C. Strategi

1. Pengertian Strategi

Menurut Fred R. Davis membuktikan bahwa strategi merupakan fasilitas untuk menggapai tujuan jangka panjang. Strategi merupakan aktivitas potensial yang memerlukan banyak keputusan manajemen senior serta sumber energi industri. Strategi berpengaruh terhadap pertumbuhan jangka panjang perusahaan atau industri (dalam waktu 5 tahun ke depan), sehingga dapat menghadapi masa depan. Rivai dan Prawironegoro mengemukakan kalau strategi merupakan fasilitas serta perlengkapan yang digunakan untuk menggapai tujuan akhir (goal).

Sedangkan Nanang Fattah dalam Onny Fitriana Sitorus mendefinisikan strategi selaku integrasi serta koordinasi serangkaian aktivitas yang menggunakan daya saing inti serta peningkatan keunggulan kompetitif.¹⁸ Strategi di bidang bisnis adalah suatu rencana yang digunakan oleh perusahaan untuk melakukan suatu bisnis di suatu pasar atau industri tertentu.¹⁹

Dari uraian strategi berdasarkan para ahli tersebut, integrasi strategis adalah rencana jangka panjang yang di rumuskan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan akhir perusahaan dengan memaksimalkan penggunaan sumber daya. Strategi perlu mempertimbangkan apa yang akan terjadi di masa depan, bukan bagaimana perusahaan harus melakukannya dalam jangka panjang.

Awalnya strategi sering digunakan dalam dunia bisnis atau industri swasta. Karena strategi digunakan untuk mengimbangi atau melebihi potensi pesaing atau kompetitor.²⁰ Namun saat ini, perkembangan dunia bisnis mengalami peningkatan yang sangat

¹⁸ Onny Fitriana Sitorus and Novelia Utami, *Buku Ajar Strategi Promosi Pemasaran*, (Jakarta: FKIP UHAMKA, 2017), 6.

¹⁹ Griffin and Ricky, *Manajemen Edisi 7, Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2004), 249.

²⁰ Falih Suaedi, *Dinamika Manajemen Strategis Sektor Publik Di Era Perubahan*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2019), 12.

cepat, baik bisnis yang bergerak di bidang jasa maupun non jasa. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa atau sektor publik juga memerlukan strategi atau inovasi yang mampu berkompetisi dalam melayani publik atau masyarakat.

2. Strategi Perusahaan Jasa

Menurut Walker, Boyne dan Brewer dalam Falih Suaedi menjelaskan strategi perusahaan jasa atau sektor publik adalah cara untuk menentukan bagaimana suatu perusahaan berkaitan dengan lingkungannya serta mengembangkan peningkatan pelayanan dan kinerjanya.²¹ Jadi strategi perusahaan jasa yaitu cara perusahaan yang memiliki hubungan dengan lingkungan dalam mengembangkan inovasi pelayanan dan kinerja pelayanan. Hal terpenting dalam perusahaan jasa yaitu kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. Maka dari itu perusahaan jasa perlu menerapkan strategi agar kepercayaan pelanggan tidak menurun, salah satunya melalui strategi dalam menangani keluhan pelanggan. Karena Perusahaan jasa pada penelitian ini yaitu Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) yang memiliki keluhan. Maka strategi menangani keluhan di perusahaan yang seharusnya dilakukan agar pelanggan tidak merasa di kecewakan dan kepercayaan terhadap perusahaan menjadi kuat.

D. Keluhan Pelanggan

1. Pengertian Keluhan Pelanggan

Keluhan ialah ungkapan publik yang mungkin terjadi ketidakpuasan publik terhadap sesuatu produk ataupun pelayanan. Tetapi tidak tiap ketidakpuasan hendak diungkapkan dengan keluhan. Pelanggan hendak mengatakan keluhan apabila merasa keluhan yang di informasikan menemukan asumsi positif serta tidak menyita waktu serta bayaran. Kebalikannya apabila penindakan

²¹ Ibid., 14.

keluhan tidak instan, pelanggan akan lebih memilih untuk tidak mengatakan keluhannya.²²

Keluhan merupakan *statement* perilaku tidak memuaskan atas kinerja produk barang ataupun jasa yang digunakan. Keluhan pelanggan wajib di lihat selaku sesuatu masukan untuk perusahaan atau industry serta membagikan kesempatan untuk revisi produk barang ataupun jasa yang ditawarkan kepada pelanggan oleh Lupiyoadi dalam Rahma Safitri.²³

Ketika pelanggan mempunyai permasalahan apalagi kecewa hingga perusahaan atau organisasi menampilkan jati dirinya. Hal yang seharusnya dilakukan dengan memperbaiki pelayanan yang dapat ditangani dengan sangat baik, karena merupakan peluang dan bukan hal yang sulit untuk di lakukan. Keluhan menimbulkan semua perusahaan saling berkompetensi untuk bersaing dalam memperoleh pelanggan serta ialah peluang untuk menguatkan ikatan. Keluhan pelanggan selaku ekspresi perasaan tidak puas pelanggan kepada standar pelayanan, tindakan ataupun tidak adanya tindakan aparat pelayanan yang mempengaruhi pelanggan.

2. Bentuk Dan Jenis Keluhan

Keluhan dapat dibedakan menjadi 3 bentuk, yaitu:²⁴

- 1) Respon Suara (*Voice Response*) adalah cara menyampaikan keluhan atau meminta ganti rugi secara langsung kepada perusahaan. Apabila pelanggan melakukan hal tersebut maka: pelanggan memberi kesempatan perusahaan untuk memuaskan pelanggan, mengurangi risiko publisitas buruk, memberikan saran untuk memperbaiki pelayanan yang kurang dan

²² Wahyuningsih, "STRATEGI HUMAS DALAM MENANGANI KOMPLAIN PELANGGAN PADA PDAM 'TIRTA SATRIA' BANYUMAS." (IAIN Purwokerto, 2021).

²³ Rahma Safitri, *Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Melayani Keluhan Nasabah*, (Jakarta: Ahmad Anshori, 2017), 25.

²⁴ Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran*, (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011).

perusahaan harus dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

- 2) Tanggapan Pribadi (*Private Response*) adalah dengan memperingati atau memberi tahu rekan kerja, teman atau keluarga tentang pengalaman produk atau perusahaan yang berkaitan. Secara umum, tindakan ini sering dilakukan yang mempunyai dampak sangat besar terhadap citra perusahaan.
- 3) Respon pihak ketiga (*Third Party Response*) adalah tindakan dimana pelanggan dikecewakan oleh perusahaan dengan meminta kompensasi, mengeluh melalui media massa, atau mengunjungi organisasi pelanggan atau lembaga hukum secara langsung.

Terdapat 2 jenis yang membedakan keluhan menurut Tjiptono dalam Safitri sebagai berikut:²⁵

- 1) *Instrumental Complain*: Keluhan yang di informasikan pelanggan mempunyai tujuan merubah kondisi atau keadaan yang diinginkan,
- 2) *Non Instrumental Complain*: Keluhan yang di informasikan pelanggan tidak mengespresikan atau tidak mengharapkan sesuatu yang di inginkan akan berganti atau berubah. Hal tersebut merupakan penyampaian yang di informasikan kepada pihak ketiga bukan pada pihak yang memunculkan permasalahan, dengan kata lain pelanggan yang kurang puas menceritakan kepada orang lain dan bukan pada perusahaan.

3. Metode Penyampaian Keluhan

Metode penyampaian keluhan adalah metode yang dapat di gunakan pelanggan untuk mengungkapkan ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima. Mengingat peningkatan kualitas pelayanan yang berkesinambungan tidak terlepas dari persepsi

²⁵ Rahma Safitri, *Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Melayani Keluhan Nasabah*, (Jakarta: Ahmad Anshori, 2017), 22.

pelanggan serta persepsi pelanggan biasanya muncul dalam bentuk keluhan, maka metode penanganan keluhan menjadi sangat penting. Keluhan pelanggan harus dikelola untuk menjadikan pengaduan adiksi sebagai sumber dalam meningkatkan pelayanan.²⁶

Keluhan dari pelanggan wajib di tindak lanjuti oleh *Public Relation* dalam kegiatan *Customer Relation*. Terbentuknya suatu kerusakan tidaklah tanpa alasan, karena terdapat sebagian hal yang menimbulkan terbentuknya keluhan menurut Majid dalam Safitri.²⁷

- 1) Pelayanan yang di harapkan setiap orang berbeda-beda.
- 2) Mereka atau pelanggan di abaikan seperti di biarkan menunggu tanpa penjelasan.
- 3) Tidak ada yang ingin mendengarkan.
- 4) Seseorang bersikap tidak sopan ataupun tidak menolong mereka.

Adanya keluhan di perusahaan membuat perusahaan akan lebih serius dalam memperbaiki, mempertahankan serta meningkatkan kualitas produk atau jasa supaya pelanggan merasa puas serta menciptakan loyalitas pelanggan. Apabila di perusahaan terdapat keluhan, maka perusahaan wajib mengambil keputusan dengan cepat dan tepat menuntaskan keluhan karena peluang kedua perusahaan untuk membetulkan hubungan antara pelanggan dengan perusahaan.

4. Menangani Keluhan Pelanggan

Menurut Tjiptono perusahaan dapat menangani keluhan dengan 4 aspek penanganan, sebagai berikut:²⁸

- 1) Perhatian kepada pelanggan yang mengeluh

²⁶ H. Nashuddin, *Manajemen & Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik* (Perpustakaan UIN Mataram: Sanabil, 2016), 22.

²⁷ Rahma Safitri, *Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Melayani Keluhan Nasabah*, (Jakarta: Ahmad Anshori, 2017), 28.

²⁸ Rahma Safitri, *Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Melayani Keluhan Nasabah*, (Jakarta: Ahmad Anshori, 2017), 50.

- 2) Kecepatan penanganan keluhan
- 3) Keadilan dalam menyelesaikan keluhan
- 4) Kenyamanan kontak pelanggan dengan perusahaan

Penanganan keluhan yang efektif memberikan peluang untuk mengubah pelanggan yang tidak puas dengan produk atau jasa perusahaan menjadi pelanggan yang puas atau pelanggan setia.

5. Manfaat Menangani Keluhan

Apabila perusahaan menangani keluhan pelanggan secara efektif, perusahaan akan mendapatkan manfaat menurut Tjiptono antara lain:²⁹

- 1) Penyedia layanan mempunyai kesempatan untuk meningkatkan hubungan mereka dengan pelanggan yang kecewa.
- 2) Penyedia layanan dapat menghindari publisitas negative.
- 3) Penyedia layanan dapat memahami aspek layanan yang butuh diperbaiki untuk memuaskan pelanggan.
- 4) Penyedia layanan akan memahami penyebab masalah operasional.
- 5) Dapat memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Penjelasan diatas bahwa keluhan pelanggan tidak selalu menjadi beban perusahaan. Keluhan merupakan salah satu masukan untuk menjadikan suatu perusahaan menjadi lebih baik, karena keluhan dapat meningkatkan hubungan antara perusahaan dengan pelangganya. Sehingga perusahaan akan meningkatkan kualitas pelayanannya di masa yang akan datang.

²⁹ Ibid., 29.

E. Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual di atas yaitu menjelaskan alur pemikiran peneliti dalam penelitian dan sebagai kelanjutan dari teori yang memberikan penjelasan kualitas pelayanan PUDAM Cabang Wongsorejo dalam menangani keluhan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Maka dalam penelitian ini dibuatkan kerangka konseptual, sehingga memberikan kemudahan peneliti dan pembaca dalam memahami dan mengetahui tujuan yang ingin di capai dari penelitian.

Gambar 2-1 Kerangka Konseptual Penelitian



Dari tabel tersebut dapat dijelaskan adanya beberapa keluhan dari pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo. Keluhan pelanggan diukur terhadap 5 dimensi menurut Zeithalm dkk, serta strategi penanganan keluhan yang akan dilakukan PUDAM dari adanya keluhan pelanggan. Dengan menggunakan metode keabsahan data triangulasi sumber dan triangulasi teori. Kemudian diharapkan dapat mencegah terjadinya keluhan yang sering terjadi melalui pemberian pelayanan yang berkualitas.



BAB III

DATA PENELITIAN

A. Gambaran Umum PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo

1. Sejarah PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum)

Pelayanan air minum di kota Banyuwangi sudah di mulai sejak tahun 1927 untuk memenuhi kebutuhan pemerintah Hindia Belanda yang dikelola oleh badan pemerintah Hindia Belanda dengan nama *Water Leiding Bedrijf* yang memanfaatkan mata air sumber gedor dengan kapasitas 10 liter/detik sebagai bahan bakunya. Tahun 1945 RI terjadi peralihan kekuasaan dari pemerintah Hindia Belanda kepada pemerintah Republik Indonesia, dimana pengelolaan air minum di Kabupaten Banyuwangi di tangani langsung oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten (DPUK) dengan nama Saluran Air Minum (SAM). Kabupaten Banyuwangi berusaha meningkatkan pembangunan daerah dengan menerbitkan peraturan daerah nomor 1 Tahun 1969 tentang pendirian Perusahaan Daerah Aneka Usaha Blambangan (PDAUB), termasuk Saluran Air Minum (SAM).

Dimasa pemerintahan Bupati Djoko Supaat Slamet maka terbitlah Perda No. 08 tahun 1974 tentang pendirian perusahaan daerah air minum (PDAM), sebagai upaya pemisahan dari Perusahaan Daerah Aneka Usaha Blambangan (PDAUB) dengan maksud memberikan otonomi yang lebih besar untuk pengelolaan perusahaan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Banyuwangi. Tahun 1983 peningkatan pelayanan terus dikembangkan oleh PDAM dengan membuka cabang di kecamatan Rokojampi, tahun 1991 di kecamatan muncar, tahun 1994 di kecamatan wongsorejo yang pembangunannya oleh Departemen pekerjaan Umum Jawa Timur melalui Proyek Peningkatan Sarana

Air Bersih (PPSAB) dengan kapasitas pompa 10 lt/dt. Pada tahun 1997 di kota Genteng juga meningkatkan pelayanan air minum, dari tahun ketahun PDAM terus memperluas dan memasang jaringan pipa yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan.

Tahun 2013-2014 bupati Banyuwangi Bpk Aswar Anas sangat memperhatikan kesejahteraan masyarakat terutama dalam memenuhi kebutuhan dasar akan air maka PDAM kabupaten Banyuwangi saat ini telah diberikan kepercayaan untuk mengelolah air bersih yang melalui dana APBD atau APBN, PDAM dapat mengembangkan jaringan, meningkatkan mutu jaringan dan penambahan sumur pompa, sumber air baik yang ada di pusat maupun di cabang.¹

2. Visi Misi PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo

2. 1 Visi

“Menjadi Perusahaan Yang Profesional Dalam Memenuhi Kebutuhan Air Bersih Dan Air Minum Masyarakat Banyuwangi”. PDAM kabupaten Banyuwangi diharapkan mampu membentuk suatu filosofi perusahaan yang dapat menjadi panutan dan mampu memobilisasi karyawan dan jajaran manajemen dalam menentukan arah perusahaan yang baik dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Perusahaan yang mampu mencapai kinerja dengan predikat yang baik, dari aspek keuangan, operasional dan administrasi. Dapat memenuhi kebutuhan air bersih dan air minum yang kualitasnya terjamin sepanjang musim. Motto PDAM kabupaten Banyuwangi *“Senyum Pelanggan Adalah Senyum Kami”*

¹ PUDAM Banyuwangi, “PERUMDA AIR MINUM KABUPATEN BANYUWANGI,” accessed August 4, 2021, <http://www.pudambanyuwangi.co.id/index.php?r=Artikel/Struktur>.

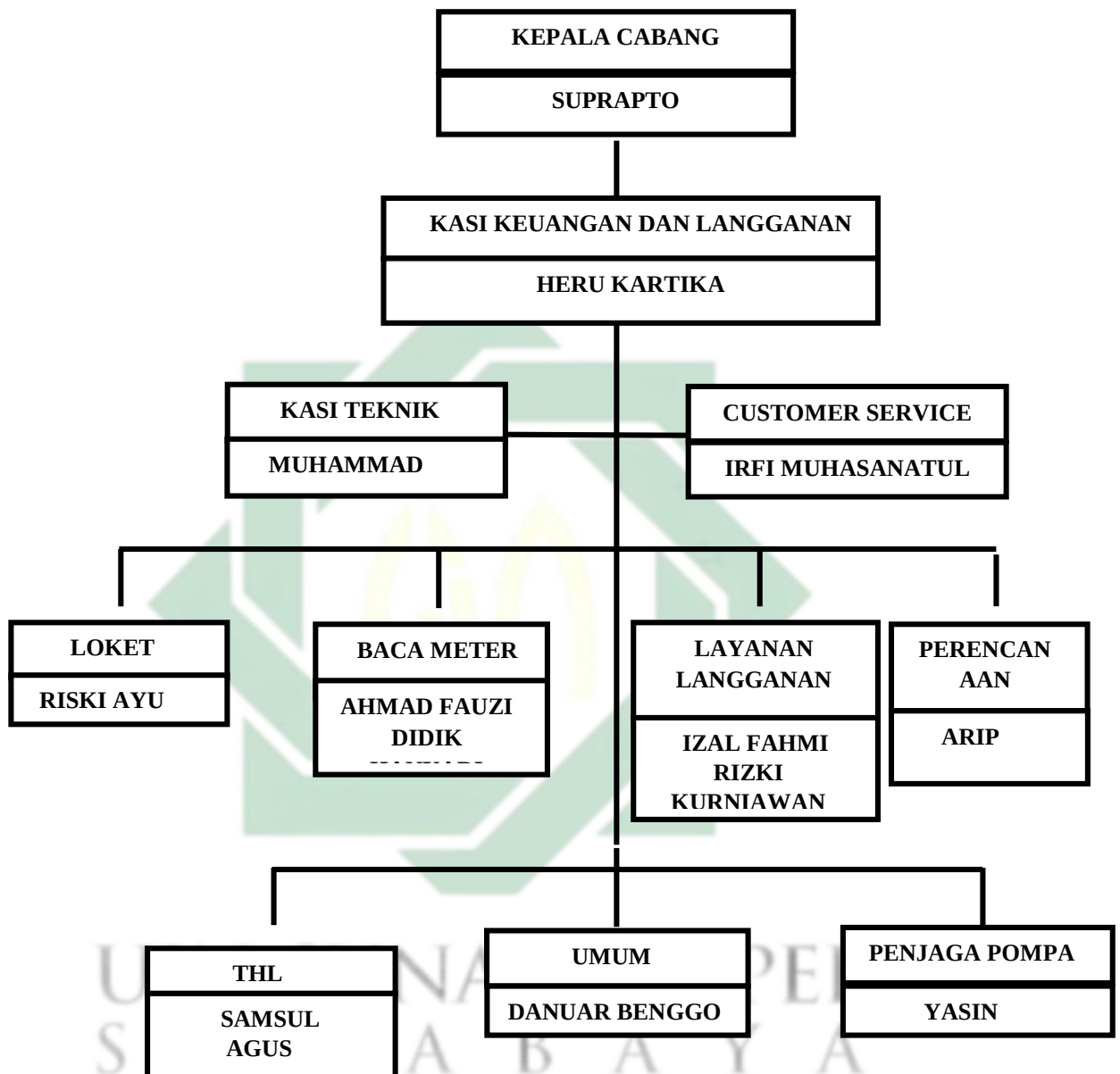
2. 2 Misi

- 1) Menggunakan teknologi secara tepat dan profesional untuk menyediakan kebutuhan air bersih dengan kuantitas, kontinuitas dan kualitas air minum dengan harga terjangkau serta keuntungan yang wajar untuk mendukung kegiatan pembangunan di Kabupaten Banyuwangi.
 - 2) Aktif berpartisipasi dalam melestarikan sumber air dan penghijauan di daerah sumber air, menjaga ketersediaan air baku untuk mendukung kegiatan produksi, transmisi dan distribusi dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
 - 3) Meningkatkan kualitas dan kesejahteraan sumber daya manusia serta menciptakan hubungan pribadi, internal dan eksternal yang harmonis.²
3. Struktur PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo
- Struktur PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo terdiri dari: kepala cabang, kasi keuangan dan langganan, kasi tektik, *customer service*, loket, baca meter, layanan langganan, perencanaan, THL, umum dan penjagaan pompa.³

² Ibid.

³ Riski Ayu, "Struktur Organisasi," August 5, 2021.

Gambar 3-1 Struktur Organisasi PUDAM Cabang Wongsorejo



4. Lokasi PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) terletak di Jl. Raya Situbondo Sumberanyar-Wongsorejo. Lokasi perusahaan ini berada di tengah-tengah Kecamatan serta tempatnya strategis di pinggir jalan raya atau pantura yang memudahkan para pelanggan untuk mengunjungi.

5. Sumber Mata Air PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo

PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo memiliki beberapa sumber mata air, dimana sumber mata air ini merupakan unsur pertama untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Sumber mata air yang ada di PUDAM Cabang Wongsorejo yaitu: sumur bor alasrejo. Sumur bor sumberanyar, dan sumur bor alasbuluh.⁴

6. Wilayah Layanan PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo

PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) tidak hanya Cabang Wongsorejo saja, ada beberapa cabang PUDAM yang ada di Kabupaten Banyuwangi. Karena memiliki banyak cabang, PUDAM juga membagikan wilayah pelayanan atau pelanggan. Pembagian wilayah pelanggan atau pelayanan di cabang wongsorejo terdiri dari: Desa Alasbuluh, Desa Alasrejo, Desa Bajulmati, Desa Bangdring, Desa Bengkak, Desa Bimorejo, Desa Sidodadi, Desa Sumberanyar, Desa Sumberkencono, dan Desa Wongsorejo.⁵

7. Jenis Layanan Yang Tersedia di PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo

- 1) Air tidak mengalir atau aliran air yang mengalir sangat kecil
- 2) Penyambungan kembali meter air yang sudah ditutup lebih/kurang dari 6 bulan
- 3) Ganti golongan
- 4) Cetak ulang rekening
- 5) Plugkran bocor dan Pipa bocor
- 6) Putus induk
- 7) Pasang baru
- 8) Ganti stopkran dan perbaikan persil

⁴ PUDAM Banyuwangi, "PERUMDA AIR MINUM KABUPATEN BANYUWANGI."

⁵ Ibid.

- 9) Beli meter, geser meter dan service meter
- 10) Pergantian meter air yang rusak
- 11) Perbaikan rekening air
- 12) Pemutusan sambungan atas permintaan sendiri
- 13) Rekondisi jalan

8. Pelanggaran dan Sanksi Untuk Pelanggan PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo

- 1) Pelanggaran Ringan: a). menyalurkan saluran PDAM secara permanen kepada persil lain. b). Melakukan tindakan yang berakibat posisi meter air dalam keadaan tidak bebas sehingga menyulitkan perbaikan atau pergantian dan penutupan meter air atau pembacaan meter. c). Memutus atau merusak segel kopling/segel meter.

Sanksi Pelanggaran Ringan: pelanggaran yang dilakukan pelanggan pada butir a akan dikenakan sanksi denda sebesar Rp. 75.000 dan biaya material ongkos tukang merubah letak meter sesuai dengan ketentuan berlaku.

- 2) Pelanggaran Sedang: a). menggunakan pompa untuk menyedot langsung dari pipa saluran sesudah meter. b). perbuatan lain yang memengaruhi jalannya meter air

Sanksi Pelanggaran Sedang: pelanggan yang melakukan pelanggaran pada butir b dikenakan denda sebesar Rp. 150.000 dan harus membayar ganti kerugian air PDAM akibat pelanggaran tersebut. Khusus yang merusak meter air ditambah biaya ganti meter sesuai harga yang berlaku di PDAM.

- 3) Pelanggaran Berat: a). menghindari pengukuran pemakaian lewat meter air. b). menyambung langsung dari pipa tanpa melalui meter air. c). memindahkan posisi meter, memperbaiki sendiri meter dan mengganti pipa dinas tanpa izin perusahaan.

Sanksi Pelanggaran Berat: pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan pada butir c akan dikenakan denda sesuai dengan golongan sosial, rumah tangga sebesar Rp. 1.000.000, golongan niaga sebesar Rp. 2.500.000 dan golongan industri sebesar Rp. 5.000.000. serta membayar ganti rugi.⁶

B. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan PUDAM Cabang Wongsorejo

Berdasarkan prinsip-prinsip kualitas pelayanan menurut Tjiptono terdapat 6 prinsip, sebagai berikut:

1. Perencanaan: rencana PUDAM Cabang Wongsorejo yaitu: meningkatkan kualitas pelayanan melalui SDM karena dengan meningkatnya suatu SDM maka akan meningkat juga kualitas pelayanan di Perusahaan, menambah debit air untuk meningkatkan cakupan pelayanan⁷, meningkatkan kepuasan pelanggan dengan lebih cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan⁸, menerima saran atau kritik dan mengatasi keluhan⁹.
2. Kepemimpinan: komitmen dari kualitas pelayanan PUDAM Cabang wongsorejo yaitu konsistensi pelayanan PUDAM dalam menjaga, mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.¹⁰ Maksimalkan pelayanan kepada semua pelanggan dan memuaskan pelanggan.¹¹ Dengan adanya komitmen dari pimpinan akan berdampak besar pada kualitas pelayanan PUDAM Cabang Wongsorejo.¹² Maka dari itu apabila rencana seimbang dengan

⁶ Ibid.

⁷ Suprpto, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.

⁸ Riski Ayu, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.

⁹ Irfi Muhasanatul, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.

¹⁰ Suprpto, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.

¹¹ Riski Ayu, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.

¹² Irfi Muhasanatul, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.

komitmen pimpinan akan membuahkan hasil yang signifikan bagi perusahaan.

3. Review: untuk mencapai tujuan perencanaan PUDAM Cabang Wongsorejo dengan menilai atau mengukur kualitas pelayanan,¹³ apakah layanan yang diberikan oleh PUDAM dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.¹⁴ Selanjutnya memperhatikan rencana kualitas pelayanan dengan melihat keluhan yang sering terjadi¹⁵, apabila keluhan pelanggan masih sering terjadi maka harus fokus terus menerus pada pencapaian tujuan kualitas.
4. Komunikasi: Sejauh ini para pegawai di PUDAM Cabang Wongsorejo selalu memiliki komunikasi yang baik untuk tujuan apa yang harus kita capai, karena setiap ada masalah atau apapun selalu di bicarakan terutama jika ada keluhan.¹⁶ Apabila ada keluhan yang belum pegawai pahami, pegawai pasti bertanya atau konsultasi kepada pimpinan.¹⁷ Dan kalau ada masalah di luar kantor atau di dalam kantor kami selalu membicarakannya. Contohnya: ada pelanggan yang komplain karena tagihannya naik dan pegawai sudah menjelaskan penyebabnya tapi pelanggan masih ngotot dan ngeyel, maka pegawai akan memintak solusi kepada atasannya atau pimpinan.¹⁸
5. Penghargaan/Imbalan: PUDAM Cabang Wongsorejo hanya menggunakan sistem imbalan atau gaji saja, tidak ada sistem penghargaan. Sebab imbalan atau gaji pegawai sudah di atur oleh

¹³ Suprpto, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.

¹⁴ Riski Ayu, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.

¹⁵ Irfi Muhasanatul, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.

¹⁶ Suprpto, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.

¹⁷ Riski Ayu, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.

¹⁸ Irfi Muhasanatul, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.

negara yaitu sistem gaji bulanan yang sesuai dengan gaji PNS¹⁹, dan gaji pegawai PUDAM biasanya pada akhir tahun²⁰.

6. Pendidikan: mayoritas pendidikan pegawai yang ada di PUDAM Cabang Wongsorejo adalah sarjana S1, dan pihak PUDAM selalu memberikan pendidikan atau pelatihan kepada pegawai. Pelatihan yang diberikan PUDAM kepada pegawainya, salah satunya diklat penyusunan RKAP PDAM di Prigen tanggal 13-14 September 2021²¹. Kemudian pada saat pegawai keterima juga ada pendidikan untuk calon pegawai selama dua hari di harvest villa Banyuwangi tanggal 13-14 Agustus 2018²².

C. Kualitas Pelayanan PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) merupakan salah satu perusahaan jasa atau pelayanan publik dalam melayani kebutuhan air bersih bagi masyarakat atau pelanggan. Fungsi dari pelayanan publik yaitu untuk mencapai kepuasan pelanggan yang mana memerlukan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) penelitian ini menggunakan teori indikator Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang meliputi: Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliable*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphathy*).

¹⁹ Suprpto, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.

²⁰ Riski Ayu, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.

²¹ Suprpto, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.

²² Riski Ayu, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Table 3-1 Bukti Fisik PUDAM

No	Jenis	Jumlah
1	Komputer	4
2	Laptop	1
3	Meja Kerja	9
4	Printer / Mesin fotocopy	3
5	Lemari	4
6	AC	2
7	Telephone	1
8	Televisi	1
9	Kursi (untuk pelanggan)	12
10	Loket	2

Sumber: Wawancara Pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo

Bukti fisik (*Tangible*) dalam penelitian ini yaitu mencakup bentuk atau wujud pelayanan yang bisa di lihat atau penampilan fisik yang diberikan pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo kepada pelanggannya. Bukti fisik pada penelitian ini yaitu: kondisi ruangan atau tempat loket pembayaran, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, kebersihan dan kenyamanan tempat tunggu, sopan santun serta penampilan pegawai.

Fasilitas atau sarana prasarana di PUDAM sudah baik atau memadai. Mulai dari ruang tunggu yang tersedia dengan beberapa kursi untuk para pelanggan yang mengantri, kebersihan ruangan di kantor PUDAM dan kerapian pegawai yang setiap hari selalu memakai seragam. Sikap pegawai dalam melayani pelanggan yang harus santai dan senyum kepada pelanggan.²³

Bukti fisik PUDAM dalam melayani pelanggan dalam hal berpakaian dengan menetapkan aturan memakai seragam setiap hari dan di hari tertentu pegawai PUDAM selalu berganti-ganti seragam

²³ Riski Ayu, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

dan selalu berpakaian rapi. Karena di bagian pelayanan merupakan cerminan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM), jika pegawai berpakaian rapi maka para pelanggan akan beranggapan pegawai memiliki sopan dan santun yang baik. Terpenting dalam menyambut dan memberi penyampaian informasi pada pelanggan harus menggunakan kata-kata halus.²⁴

Wujud (*tangible*) dari kualitas pelayanan PUDAM Cabang Wongsorejo yang sudah baik dapat dilihat dari sarana dan prasarana di PUDAM Cabang Wongsorejo seperti: ruang tunggu pelayanan yang bersih, ruang tunggu yang memiliki banyak kursi, dan untuk halaman atau tempat parkirnya cukup luas.²⁵ Karena ruang tunggu di kantor PUDAM memiliki banyak kursi, pelanggan tidak akan di buat berdiri untuk mengantri melainkan duduk saat mengantri.²⁶ Selain itu loket pembayaran di PUDAM Cabang Wongsorejo memiliki dua loket²⁷, sehingga membuat pelanggan tidak menunggu lama atau mengantri lama. Halaman yang lumayan besar tersebut dapat memuat beberapa mobil dan juga sepeda motor untuk para pegawai dan pelanggan PUDAM.²⁸

Kebersihan kantor PUDAM Cabang Wongsorejo juga merupakan bentuk bukti fisik (*tangible*) yang di rasakan oleh pelanggan saat mereka membutuhkan pelayanan di kantor PUDAM.²⁹ Kebersihan suatu kantor atau tempat yang ada membuat pelanggan merasa tenang, serta nyaman dengan keadaan tempat yang bersih.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa PUDAM Cabang Wongsorejo telah memberikan kualitas pelayanan

²⁴ Suprpto, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 23, 2021.

²⁵ Muhlisin, "Wawancara," Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 10, 2021.

²⁶ Atmawati, "Wawancara," Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 15, 2021.

²⁷ Busanti, "Wawancara," Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 17, 2021.

²⁸ Raudatul, "Wawancara," Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 7, 2021.

²⁹ Ibid.

kepada pelanggan melalui bukti fisik (*tangible*). Pelanggan juga merasakan bahwa bukti fisik kualitas pelayanan yang diberikan PUDAM Cabang Wongsorejo sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan pada penelitian ini merupakan skill atau kemampuan pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara efektif, ketelitian pegawai dan memuaskan. Keandalan ini juga termasuk pegawai handal dalam menangani keluhan dan kemampuan pegawai menyampaikan informasi pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui PUDAM Cabang Wongsorejo untuk kemampuan melayani pelanggan sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP) PUDAM Cabang Wongsorejo dan para calon pegawai telah mendapatkan pendidikan sebelum mereka bekerja tentang bagaimana melayani pelanggan dengan benar.³⁰ Kemampuan pihak PUDAM dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan sangat akurat dan memuaskan diharapkan oleh pengguna layanan dapat dilaksanakan dengan baik sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan.

Standar Operasional Perusahaan (SOP) PUDAM Cabang Wongsorejo merupakan pedoman yang dibuat PUDAM untuk mempermudah pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab di dalam perusahaan. Berikut SOP PUDAM Cabang Wongsorejo:

³⁰ Suprpto, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 23, 2021.

Table 3-2 SOP Tanggung Jawab Penganduan

No	Tanggung Jawab	Uraian
1	Petugas CSC	menerima laporan penganduan dan memberikan penjelasan permasalahan yang di laporkan
2	Kepala Seksi	memonitor laporan penganduan sampai masalah selesai
3	Kepala Bagian Pelayanan Pelanggan Dan Kepala Cabang	penanganan penganduan pelanggan
4	Direktur bidang umum, keuangan, dan pelayanan pelanggan	menonitor pelaksanaan penanganan semua penganduan pelanggan

Sumber: Dokumen PUDAM Cabang Wongsorejo

Table 3-3 Uraian Penganduan

No	Uraian
1	Penganduan pelanggan yang diterima melalui telepon, tertulis atau media lain. Dicatat dan di komunikasikan kepada seksi terkait. Batas waktu penanganan keluhan pelanggan paling lama 1x24 jam sejak keluhan diterima oleh CSC.
2	Penganduan pelanggan yang belum terselesaikan dalam waktu yang ditentukan akan mendapat perhatian khusus.
3	Kepala seksi membuat laporan penganduan pelanggan yang sudah ditangani dan yang belum ditangani, setiap bulan Kepada Kepala Bagian Pelayanan Konsumen dan Kepala Cabang.
4	Kepala Bagian Pelayanan Konsumen dan Kepala Cabang melaporkan hasil penanganan penganduan Kepada Direktur Bidang Umum, Keuangan, Pelayanan Konsumen dan Direktur Bidang Teknik

Sumber: Dokumen PUDAM Cabang Wongsorejo

Pegawai menjalankan tugasnya sesuai Standar Operasional Perusahaan (SOP) dari PUDAM, dalam memberikan pelayanan yang memuaskan karena bagi PUDAM “senyum pelanggan adalah senyum kami”³¹. Kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi itu sudah dengan jelas, menjelaskan pelayanan kepada pelanggan. Tapi kadang tidak semua pelanggan paham dan mengerti penjelasan dari pegawai. Mereka yang tidak paham seringkali bertanya terus menerus kepada pegawai.

Penjelasan tersebut sepadan dengan ungkapan Bpk Muhlisin bahwa kemampuan pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo sudah baik, dari segi pelayanan yang sangat mudah bagi para pelanggan untuk di laksanakan. Apabila pelanggan ingin membayar tagihan air, mereka cukup membawa nomer rekening saja, sehingga pelanggan tidak repot membawa berkas lain.³² Serta PUDAM telah menerapkan pembayaran lewat online. Saya pernah salah bayar dan penanganannya tidak sulit gak lama, bisa bilang handal mbk.”

Tetapi Ibu Atmawati menyampaikan kemampuan pegawai menangani keluhan kurang baik, sebab pegawai PUDAM untuk kehandalan soal keluhan masih kurang karena memiliki penyelesaian atau perbaikannya yang lama.³³ Lamanya perbaikan keluhan juga dialami oleh Ibu Santi yang memiliki keluhan kebocoran³⁴, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan kemampuan pegawai PUDAM. Ternyata keluhan kebocoran pelanggan tidak langsung di proses, pelanggan datang lagi ke kantor PUDAM untuk melaporkan keluhannya lagi kepada pegawai.³⁵

Pegawai tidak memberitahu atau tidak menargetkan kapan keluhan pelanggan akan diselesaikan dan kapan akan diperbaiki.

³¹ Riski Ayu, “Wawancara,” Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

³² Muhlisin, “Wawancara,” Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 10, 2021.

³³ Atmawati, “Wawancara,” Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 15, 2021.

³⁴ Busanti, “Wawancara,” Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 17, 2021.

³⁵ Sukirno, “Wawancara,” Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 12, 2021.

Sehingga ada pelanggan yang sampai berhenti berlangganan atau menjadi pelanggan di PUDAM akibat hal tersebut.³⁶ Tetapi kemampuan pegawai dalam memberikan informasi pelayanan yang dibutuhkan pelanggan seperti pasang baru, tunggakan pembayaran, dan semacamnya dirasa cukup jelas singkat dan padat.

Berdasarkan penjelasan pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam melayani pelanggan dan menyampaikan informasi pelayanan sudah baik. Tetapi untuk kemampuan penanganan keluhan kurang baik.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada penelitian ini indikator daya tanggap meliputi sikap pegawai merespon dengan cepat untuk melayani pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dan respon pegawai terhadap keluhan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, dapat diketahui daya tanggap kualitas pelayanan PUDAM Cabang Wongsorejo yaitu merespon dengan cepat dalam melayani pelanggan dan berusaha menangani keluhan dengan cepat.

Seperti ungkapan Ibu Riski pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo saat wawancara, PUDAM selalu merespon dengan cepat dalam melayani pelanggan yang mau membayar. Dan kami selalu merespon keluhan pelanggan yang di sampaikan entah itu pelanggan datang ke kantor maupun via telephon. Kalau komplain pelanggan bukan tentang kebocoran kami disini langsung bisa memberikan solusinya. Contohnya tagihan naik itu bisa di lihat dari baca meter, kalau baca meter itu sesuai dengan tagihan berarti tidak ada kesalahan dari kami mungkin pemakaian pelanggan memang banyak.³⁷

³⁶ Raudatul, "Wawancara," Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 7, 2021.

³⁷ Riski Ayu, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.

Proses yang dilakukan pegawai PUDAM saat ada keluhan pelanggan yaitu: pelanggan datang langsung ke kantor PUDAM atau via telephon, pelanggan harus menyebutkan atau menyampaikan keluhannya, setelah itu pegawai akan memberi tahu kepada pihak petugas, selanjutnya pegawai PUDAM akan memproses perbaikan keluhan pelanggan.³⁸ Jika keluhan kebocoran kami beri tahu pihak teknik, kalau keluhan tagihan naik kami melakukan pengecekan baca meter. Kalau sambung kembali, pelanggan membayar tunggakan tagihannya. Untuk waktu penyelesaian keluhan pelanggan tidak di target, karena tergantung kesibukan para pegawai.³⁹

Pelayanan dan penganduan di PUDAM Cabang Wongsorejo bisa secara online ke nomer kantor, jadi kami memberi tahu pelanggan nomer kantor yang bisa dihubungi pelanggan. Dan kami juga memajang poster di kantor untuk info-info mengenai pelayanan dan jam kerja. Disini kami selalu merespon semua keluhan pelanggan mbk, makanya sering ada keluhan.”

Menurut Bapak Muhlisin daya tanggap PUDAM Cabang Wongsorejo menyampaikan bahwa segala pelayanan yang diberikan PUDAM cukup puas, dan setiap ada keluhan langsung di tanggapi.⁴⁰ Apabila ada pelanggan yang datang, pegawai langsung menanyakan keperluan pelanggannya⁴¹, jadi pelanggan akan langsung menjawab pertanyaan dari pegawai.

Daya tanggap atau respon pegawai itu cepat saat pegawai melayani pelanggan dan apabila ada keluhan, tetapi penanganan keluhan dari pegawai masih lama merespon. Karena pada saat pelanggan mengalami kebocoran, pegawai tidak ada yang datang

³⁸ Ibid.

³⁹ Irfi Muhasanatul, “Wawancara,” Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

⁴⁰ Muhlisin, “Wawancara,” Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 10, 2021.

⁴¹ Atmawati, “Wawancara,” Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 15, 2021.

untuk memperbaiki sampai kebesokan harinya pihak pelanggan yang mempunyai keluhan datang lagi ke kantor PUDAM untuk memberitahu kebocoran saya.⁴²

Pelayanan PUDAM Cabang Wongsorejo di loket pembayaran respon pegawai kepada pelanggan cukup cepat, meski terkadang sistem komputer yang agak eror membuat proses pembayaran cukup lama untuk membayar tagihan pembayaran. Pelanggan ada keluhan tentang tagihan pembayaran yang tambah mahal, pihak pegawai PUDAM keluhan tidak di tanggapi dan kurang merespon dengan baik.⁴³

Respon pegawai PUDAM apabila ada keluhan dikatakan lumayan cepat, meskipun kenyataannya pegawai PUDAM tidak langsung memperbaiki keluhan. Pengalaman pelanggan yang mempunyai keluhan kebocoran tidak langsung di perbaiki. Setelah di perbaiki oleh pegawai, tagihan pembayarannya naik yang biasanya tagihan pembayaran tersebut dibawah 50 ribu, tiba-tiba pelanggan tersebut memiliki tagihan pembayaran lebih dari 50 ribu. Pelanggan tersebut berencana untuk melakukan komplain lagi kepada pihak PUDAM.⁴⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan, tentang ketanggapan PUDAM Cabang Wongsorejo dalam melayani pelanggan dan respon keluhan pelanggan sudah baik tetapi kurang cepat dalam menyelesaikan masalah.

4. Jaminan (*Assurance*), dan

Indikator jaminan pada penelitian ini merupakan pengetahuan pegawai mulai dari keterampilan, informasi pelayanan kepada pelanggan, kesopanan dan kemampuan pegawai dalam menciptakan rasa kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Jaminan

⁴² Sukirno, "Wawancara," Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 12, 2021.

⁴³ Raudatul, "Wawancara," Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 7, 2021.

⁴⁴ Busanti, "Wawancara," Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 17, 2021.

pada penelitian ini berupa jaminan ketepatan waktu dalam melayani dan jaminan kepastian biaya pelayanan.

Pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo yang ditempatkan di bagian pelayanan sebelumnya sudah melakukan pelatihan terlebih dahulu sebelum berhadapan langsung dengan pelanggan. Pihak PUDAM ingin pegawai memiliki pengetahuan lebih sehingga pegawai dapat lebih mudah untuk menjawab pertanyaan pelanggan dan pegawai dapat memahami apa yang dibutuhkan pelanggan. Pelatihan yang diberikan PUDAM Cabang Wongsorejo untuk calon pegawai pada bulan agustus tahun 2018. Begitu juga Kepala Cabang Wongsorejo yang banyak mengikuti diklat dari PUDAM Banyuwangi.⁴⁵

Table 3-4 Pelatihan Pendidikan

No	Tanggal	Tempat	Kegiatan
1	22-30 Maret 2021	Virtual (kantor PUDAM BWI)	Pelatihan manajemen air minum TK Madya
2	1-5 Maret 2021	Virtual (kantor PUDAM BWI)	Pelatihan pemahaman RPAM
3	22-26 Maret 2021	Virtual (kantor PUDAM BWI)	Bimtek pelayanan konsumen
4	21 Agustus 2021	Virtual (kantor PUDAM BWI)	Training understanding and implementation iso 9001
5	13-14 September 2021	Virtual (kantor PUDAM BWI)	Pelatihan Perhitungan tarif

⁴⁵ Suprpto, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 23, 2021.

Sumber: Dokumen Kepala Cabang PUDAM Cabang Wongsorejo

Pelatihan yang pernah di ikuti oleh pegawai PUDAM saat menjadi calon pegawai pada tanggal 13-14 oktober 2018. Selanjtnya di tahun kemarin juga ada pelatihan tanggal 20 agustus 2020 orientasi dan pementapan tenaga kerja PUDAM. Jaminan ketepatan waktu keluhan pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo tidak menentu, bisa dibilang tergantung kesibukan pegawai. Apabila pegawai tidak mempunyai kesibukan dengan keluhan yang lain, keluhan pelanggan pada saat itu akan segera ditangani. Tetapi apabila pekerjaan di kantor atau keluhan masih banyak yang belum teratasi, keluhan pelanggan akan di tampung dahulu baru akan di selesaikan satu per satu.⁴⁶

Pegawai berusaha memberikan jaminan ketepata waktu dalam melayani pelanggan, karena dengan begitu pelanggan merasa nyaman menggunakan jasa PUDAM. pihak PUDAM memiliki jaminan kepastian biaya pembayaran dengan adanya golongan tarif pembayaran, jadi tidak semua pelanggan memiliki pembayaran yang sama, pembayaran pelanggan tergantung kepada golongan pemasangan saat pasang baru. Golongan pelanggan ada 4 kelompok, pertama itu tarif rendah atau subsidi. Kelompok kedua tarifnya sama seperti tarif dasar. Kelompok tiga itu tarifnya diatas tarif dasar dan terakhir tarif khusus sesuai kesepakatan.⁴⁷

Golongan pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo dibagi menjadi 4 kelompok, sebagai berikut:⁴⁸

1. Kelompok 1

Tarif rendah atau subsidi yaitu:

⁴⁶ Irfi Muhasanatul, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

⁴⁷ Riski Ayu, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

⁴⁸ "SK_356_Tahun_2017_tentang_Tarif_PDAM_BUPATI.Pdf," n.d., accessed September 15, 2021, https://jdih.banyuwangikab.go.id/dokumen/keputusan_bupati/SK_356_Tahun_2017_tentang_Tarif_PDAM_BUPATI.pdf.

- 1) Sosial Umum: kamar mandi umum, WC umum, dan terminal air
- 2) Sosial Khusus A: yayasan social, tempat ibadah kecil, panti asuhan
- 3) Sosial Khusus B: puskesmas, sekolah, pondok pesantren, masjid, kantor partai politik
- 4) Rumah Tangga 1: rumah yang luasnya kurang dari 30 m².

2. Kelompok 2

Tariff dasar yaitu:

- 1) Rumah Tangga 2: luas rumah 30-45 m², bangunan rumah sederhana dan sejenisnya
- 2) Rumah Tangga 3: luas bangunan 90 m², komplek perumahan, kelas bangunan menengah, rumah yang ada usaha sampingan.
- 3) Rumah Tangga 4: luas bangunan lebih dari 90 m², tempat kos dan rumah mewah.
- 4) Instansi Pemerintah: lembaga/instansi pemerintah kantor POLRI/TNI.

3. Kelompok 3

Di atas tarif dasar yaitu:

- 1) Niaga kecil: warung, toko perancangan, bengkel kecil, pangkas rambut dan usaha kecil lainnya.
- 2) Niaga Sedang: penginapan, restoran, praktek dokter umum dan ruko.
- 3) Niaga Besar: PT ekspor/impor, SPBU, hotel berbintang, supermarket dan jenis lainnya.

- 4) Industri Kecil: industri rumah tangga, kerajinan tangan, peternakan, konvesti kecil dll.
- 5) Industri Sedang: peternakan besar, percetakan, konveksi besar dll.
- 6) Industri Besar: pabrik motor/mobil, pertambangan, industri kimia, pabrik makanan dll.

4. Kelompok 4

Tarif sesuai kesepakatan yaitu:

- 1) Non Komersial
- 2) Komersial

Table 3-5 Tarif Pembayaran

No	Jenis Pelanggan	Kode	Pemakaian Minimum	Klarifikasi Tarif Progresif		
1	Kelompok 1			0-10	11-20	>21
	Sosial Umum	S1	10	53	530	530
	Sosial Khusus A	S2	10	0	700	962,5
	Sosial Khusus B	S3	10	53	900	1.400
	Rumah Tangga 1	R1	10	0	900	1.400
2	Kelompok 2			0-10	11-20	>21
	Rumah Tangga 2	R2	10	1.8	2.300	3.370
	Rumah Tangga 3	R3	10	75	2.720	3.830
	Rumah Tangga 4	R4	10	2.3	2.960	4.060
	Instansi Pemerintah	IP	10	00	3.160	4.230
3	Kelompok 3			0-10	11-20	>21
	Niaga Kecil	N1	10	3.4	3.960	5.680
	Niaga Sedang	N2	10	20	4.270	7.090

	Niaga Besar	N3	10	3.9	4.550	8.490
	Industri Kecil	I1	10	60	9.630	14.43
	Industri	I2	10	4.5	11.60	0
	Sedang	I3	10	50	0	16.12
	industri Besar			5.7	13.57	0
				00	0	17.82
				9.6		0
				30		
				13.		
				57		
				0		
4	Kelompok Khusus			Tarif Kesepakatan		
	Non komersial	K1				10.99
	Komersial	K2				0
						21.97
						0

Sumber: Dokumen Tarif PUDAM Cabang Wongsorejo

Selama menjadi pelanggan PUDAM Bpk Muhlisin, beliau merasa nyaman dan terjamin menjadi pelanggan PUDAM. Kemampuan pegawai di PUDAM cukup terjamin dan tepat waktu, karena pegawai sangat handal menggunakan komputer membuat pelayanannya cepat. Jaminan tarif pembayaran PUDAM sudah sesuai dengan pemakaian pelanggan.⁴⁹

Selanjutnya Ibu Atmawati selaku pelanggan PUDAM juga menyampaikan bahwa, merasa terjamin selama menggunakan jasa PUDAM Cabang Wongsorejo, akan tetapi penanganan keluhan kurang terjamin karena mereka atau pihak PUDAM tidak memberikan jaminan kapan masalah bisa selesai dan tidak menjamin ketepatan waktu penanganan keluhan. Untuk jaminan pembiayaan PUDAM sangat terjamin, sebab biaya tagihan perbulan terjangkau dan murah.⁵⁰

Begitu juga Ibu Datul yang menjelaskan bahwa, sangat nyaman menggunakan PDAM atau PUDAM karena sebelum

⁴⁹ Muhlisin, "Wawancara," Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 10, 2021.

⁵⁰ Atmawati, "Wawancara," Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 15, 2021.

menggunakan jasa PUDAM beliau menggunakan sumur sendiri. Beliau mengira akan mahal menggunakan jasa PUDAM, tetapi perkiraan beliau salah ternyata biaya tagihannya murah.⁵¹

Menurut Ibu Busanti⁵² menjelaskan tidak ada jaminan tepat waktu di PUDAM dalam penyelesaian keluhan, beliau melaporkan kebocoran kepada pegawai akan tetapi pegawai tidak memberitahu kapan keluhan akan selesai, dan tidak ada pemberitahuan sekarang atau besok akan diperbaiki. Jaminan biaya pembayaran sudah terjamin karena sudah sesuai dengan kondisi beliau yang kurang mampu.

Begitu juga Bpk Sukir menyampaikan bahwa: Jaminan tepat waktu tidak ada bagi keluhan karena mereka gak bilang akan di perbaiki sekarang, atau di perbaiki besok mereka gak bilang. Tapi jaminan biaya pembayaran sudah ada ketentuannya semenjak baru pasang.⁵³

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo berusaha memberikan jaminan kenyamanan, tepat waktu dan kepastian biaya. Sedangkan menurut pelanggan ketepatan waktu dalam penanganan keluhan masih kurang terjamin. Tetapi jaminan pembiayaan di PUDAM Cabang Wongsorejo sangat terjamin.

5. Empati (*Emphathy*)

Empati atau perhatian pada penelitian ini yakni perhatian pegawai secara individu atau pribadi kepada pelanggan. Empati tersebut meliputi berhubungan atau berinteraksi baik dengan pelanggan, mendahulukan kepentingan pelanggan dan tidak membedakan pelanggan. Termasuk juga kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik, serta tanggung jawab

⁵¹ Raudatul, "Wawancara," Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 7, 2021.

⁵² Busanti, "Wawancara," Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 17, 2021.

⁵³ Sukirno, "Wawancara," Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 12, 2021.

pegawai dalam memberikan pelayanan. Sebagaimana wawancara kepada Bpk Suprpto Kepala PUDAM Cabang Wongsorejo beliau mengungkapkan bahwa: Dalam memberikan pelayanan pihak PUDAM berusaha memberi pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Berupaya memberi perhatian kepada pelanggan dengan komunikasi yang baik agar pelanggan merasa senang. Sehingga pelanggan dapat mengutarakan ketidaknyamanan pelayanan yang mereka terima atau saran dan kritik dari pelanggan. PUDAM juga menganggap semua pelanggan sama atau tidak membedakan pelanggan, mereka melayani dengan baik.⁵⁴

Ibu Riski pegawai yang bertugas di pelayanan PUDAM Cabang Wongsorejo juga menyampaikan bahwa: PUDAM selalu perhatian kepada setiap pelanggan yang datang ke kantor, selalu mempedulikan dan menanyakan keinginan pelanggan. Semisal ada pelanggan yang datang ke kantor pegawai PUDAM langsung menanyakan kebutuhan atau keinginan mereka.⁵⁵

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo berusaha memuaskan pelanggan dengan memberikan perhatian, tidak membedakan pelanggan dan berkomunikasi dengan baik. Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Ibu Datul, yang mana pegawai PUDAM sangat perhatian terhadap pelanggan yang datang ke kantor dan juga sikap pegawainya yang santai dalam melayaninya.⁵⁶

Bentuk perhatian pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo kepada pelanggan dengan menyambut serta menanyakan keinginan dan kebutuhan setiap pelanggan. Mengajak bicara pelanggan agar terjalin komunikasi yang baik. Hal tersebut merupakan penjelasan dari Ibu Atmawati.⁵⁷ Begitu juga pendapat dari Bpk Muhlisin yang

⁵⁴ Suprpto, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 23, 2021.

⁵⁵ Riski Ayu, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

⁵⁶ Raudatul, "Wawancara," Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 7, 2021.

⁵⁷ Atmawati, "Wawancara," Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 15, 2021.

menyampaikan selama beliau menjadi pelanggan di PUDAM Cabang Wongsorejo, pihak PUDAM sangat peduli dan pegawainya sangat respek terhadap pelanggannya.⁵⁸

Pegawai PUDAM sangat perhatian kepada pelanggan terutama yang seringkali telat membayar tagihan, pegawai akan datang langsung ke rumah pelanggan satu-satu yang memiliki tunggakan agar pelanggan dapat langsung membayar tagihannya. Pegawai PUDAM juga tidak membedakan pelanggan semua pelanggan sama rata. Perhatian pegawai kepada pelanggan juga terlihat dari sikapnya yang ramah, meskipun pelanggan sering marah karena tagihan yang naik dan sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai perhatian dan peduli kepada pelanggan sudah berjalan baik. Para pelanggan merasa di utamakan dan tidak di bedakan oleh pegawai.

D. Strategi PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo Dalam Menangani Keluhan

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo ini mengalami banyak keluhan dari pelanggan. Keluhan dari pelanggan merupakan suatu yang normal terjadi di dalam perusahaan, yang mana pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan perusahaan, dan keluhan juga bisa terjadi jika ada kerusakan. Dengan adanya keluhan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo tersebut, pihak perusahaan atau pegawai harus memiliki strategi menangani keluhan dari pelanggan. Jika adanya tentunya perusahaan harus mengambil tindakan dengan cepat dan tepat.

Menurut Bpk Suprpto selaku kepala PUDAM Cabang Wongsorejo,⁵⁹ strategi untuk penanganan keluhan pelanggan di PUDAM yaitu dengan selalu berusaha yang terbaik dalam menangani masalah

⁵⁸ Muhlisin, "Wawancara," Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 10, 2021.

⁵⁹ Suprpto, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 23, 2021.

keluhan pelanggan. Pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo akan mengkonfirmasi keluhan kepada pegawai bagian terkait atau ke masing-masing pegawai yang bertugas untuk segera ditangani seperti contoh keluhan aliran air saat digunakan kecil dan kebocoran.

PUDAM Cabang Wongsorejo memiliki strategi khusus bagi pelanggan yang mempunyai keluhan yaitu:

1. Memberikan kesempatan kepada pelanggan yang ingin mengeluh, karena PUDAM Cabang Wongsorejo mempunyai tujuan yaitu memberikan kenyamanan bagi pelanggan.
2. Memberikan perhatian penuh kepada pelanggan yang mempunyai keluhan, terutama yang datang ke kantor.
3. Mendengarkan keluhan sampai selesai.
4. Mengucapkan terima kasih atas penyampaian keluhan, karena dengan adanya keluhan dari pelanggan pihak PUDAM Cabang Wongsorejo dapat memperbaiki pelayanannya menjadi lebih baik.
5. PUDAM Cabang Wongsorejo tidak akan menghindari setiap keluhan dari pelanggan.
6. Meminta maaf atas keluhan yang dialami pelanggan.
7. Memberikan solusi atau arahan atau memperbaiki setiap masalah atau keluhan yang dialami pelanggan.⁶⁰

Strategi untuk pelanggan yang mengeluh yaitu membiarkan mereka untuk komplain, memperhatikan dan mendengarkan keluhan apa yang di alaminya. Setelah itu kalau keluhan kebocoran kami akan mengkonfirmasi di grup WA agar pihak teknik segera menyelesaikan. Setiap ada keluhan pasti di tampung, tidak dibiarkan begitu aja. Setelah itu pihak PUDAM meminta maaf karena keluhan dari pelanggan adalah bentuk

⁶⁰ Irfi Muhasanatul, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

ketidaknyamanan atau tidak puas. Dan kami akan berusaha memberikan solusi menyelesaikan masalah yang di alami pelanggan.⁶¹

E. Keluhan PUDAM (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) Cabang Wongsorejo

Kualitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo pada penelitian ini, terdapat pelanggan yang sering mengeluh atau komplain. Penjelasan Bpk Suprpto selaku kepala PUDAM Cabang Wongsorejo⁶² yang menyampaikan kalau PUDAM Cabang Wongsorejo seringkali mendapatkan laporan keluhan dari pihak pelanggan. Banyaknya keluhan dari pelanggan di PUDAM, mulai dari pemakaian air yang melonjak, kebocoran, salah bayar, tagihan tunggakan pembayaran dan aliran air yang kecil.⁶³

Penjelasan dari Ibu Irfi tentang keluhan di PUDAM Cabang Wongsorejo ini kebanyakan pelanggan datang langsung ke kantor untuk menyampaikan keluhannya. Tetapi ada juga pelanggan yang mengeluh dengan menelepon ke kantor. Biasanya keluhan yang sering terjadi keluhan air kecil/mati dan adanya kebocoran.⁶⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa perusahaan selalu mendapatkan keluhan dari pelanggan mulai dari pemakaian air yang melonjak, kebocoran, salah bayar, air mati/kecil, dan tagihan tunggakan pembayaran. Penyampaian keluhan biasanya pelanggan datang langsung ke PUDAM ada juga yang melalui telepon kantor.

⁶¹ Riski Ayu, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

⁶² Suprpto, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 23, 2021.

⁶³ Riski Ayu, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

⁶⁴ Irfi Muhasanatul, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

Table 3-6 Keluhan Pelanggan

No	Keluhan Pelanggan	Presentase (%)
1	Tagihan Pemakaian yang terus meningkat	40%
2	Salah bayar	25%
3	Tagihan tunggakan pembayaran	15%
4	Pipa bocor	10%
5	Air mengalir kecil	10%

Sumber: wawancara pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo

Perusahaan yang menyediakan layanan jasa seperti pada PUDAM Cabang Wongsorejo ini, pasti memiliki aspek dalam menangani keluhan pelanggan pada perusahaannya setelah terjadinya keluhan dari para pelanggan, maka dalam hal ini ada beberapa aspek dalam menangani keluhan:

1. Perhatian kepada pelanggan yang mengeluh. Bentuk perhatian pegawai kepada pelanggan yang mengeluh yaitu: Pegawai memberikan kebebasan kepada setiap pelanggan yang akan mengeluh dan memberi tahu pegawai yang bertugas untuk menyelesaikan masalah.⁶⁵
2. Kecepatan penanganan keluhan. Ketika ada keluhan yang masuk di PUDAM Cabang Wongsorejo, para pegawai akan langsung menangani keluhan pelanggan.⁶⁶ Apabila keluhan pelanggan terkait teknik seperti kebocoran pegawai langsung menghubungi pegawai lain yang bertugas untuk menyelesaikan keluhan.⁶⁷ Dari hasil

⁶⁵ Riski Ayu, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

⁶⁶ Irfi Muhasanatul, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

⁶⁷ Riski Ayu, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

wawancara dapat disimpulkan bahwa, apabila ada keluhan dari pelanggan para pegawai langsung menangani.

3. Keadilan dalam menyelesaikan keluhan. PUDAM Cabang Wongsorejo selalu berusaha adil dalam menyelesaikan keluhan, terkadang PUDAM lebih memprioritaskan masalah yang berat. Tapi jika ada masalah yang ringan yang bisa PUDAM selesaikan tepat waktu meraka akan menyelesaikannya atau PUDAM tidak akan mengesampingkan masalah yang ringan⁶⁸. Seperti keluhan tunggakan pembayaran biasanya pelanggan kurang memahami denda tunggakan pembayaran, penyelesaian masalahnya dengan menjelaskan denda dari tunggakan.⁶⁹ Dari wawancara dapat disimpulkan bahwa, pegawai selalu berusaha bersikap adil dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, tetapi pegawai lebih prioritaskan keluhan yang berat dengan tidak membiarkan keluhan yang lain:
4. Memudahkan pelanggan untuk menghubungi perusahaan. Pelanggan baru atau lama akan diberikan brosur atau formulir yang mana disana berisi nomer kantor PUDAM Cabang Wongsorejo.⁷⁰ PUDAM memberikan nomer kantor kepada pelanggan agar pelanggan bisa mudah menghubungi PUDAM, dan menyampaikan kebutuhan pelayanan. Apabila ada pelanggan yang ingin lapor keluhan seperti kebocoran pegawai PUDAM akan meminta nomer telepon pelanggan untuk bisa dihubungi karena pegawai tidak tahu lokasi kebocoran pelanggan.⁷¹ Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pegawai memberikan nomer kantor kepada pelanggan agar pelanggan dapat menghubungi pelanggan dengan mudah.

⁶⁸ Irfi Muhasanatul, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

⁶⁹ Riski Ayu, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

⁷⁰ Irfi Muhasanatul, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

⁷¹ Riski Ayu, "Wawancara," Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

BAB IV

ANALISIS DATA

A. Analisis kualitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam menyediakan air bersih dan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan di wilayah Wongsorejo Banyuwangi. Kualitas pelayanan PUDAM Cabang Wongsorejo dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan dari pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan PUDAM Cabang Wongsorejo, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman¹ yang meliputi:

1. Berwujud (*Tangible*)

Dimensi *tangible* atau bukti fisik merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan publik di PUDAM Cabang Wongsorejo. Demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas, Bukti fisik kualitas pelayanan di PUDAM Cabang Wongsorejo adalah penampilan fisik dari pelayanan yang diberikan seperti: penampilan pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo, sarana dan prasarana yang disediakan, sopan santun dan kebersihan.

Penampilan pegawai pelayanan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Terkait penampilan pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo sudah berpenampilan baik, karena pegawai selalu memakai seragam saat bekerja sebagaimana penjelasan: “Penampilan pegawai sangat rapi karena memakai seragam”².

¹ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*.

² Raudatul, “Wawancara,” Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 7, 2021.

Penampilan pegawai adalah hal pertama yang akan dilihat oleh pelanggan saat melayani.

Sarana dan prasana pada tabel 3.1 PUDAM Cabang Wongsorejo dalam proses pelayanan sangat penting bagi pelanggan, serta sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Penyedia layanan publik harus memiliki sarana dan prasarana yang baik untuk kenyamanan para pelanggan. Kualitas pelayanan dimensi *tangible* PUDAM Cabang Wongsorejo menyediakan tempat yang cukup luas agar pelanggan tidak merasakan sesak dalam ruangan, kemudian tempat duduk yang disesuaikan. Selain itu, loket pembayaran pelanggan yang disediakan yaitu ada dua loket untuk layanan pelanggan serta menghindari antrian panjang bagi pelanggan. PUDAM Cabang Wongsorejo memang seharusnya memperhatikan kenyamanan untuk pelanggan, sehingga pelanggan merasa nyaman atas kondisi sarana dan prasana yang diberikan.

Sopan santun pegawai terlihat saat pegawai menyambut pelanggan dengan senyuman dan santai saat memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam buku teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik menjelaskan beberapa pelayanan publik yang baik atau professional salah satunya dengan santun dan menyapa pelanggan dengan senyuman.³ Pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo memberikan pelayanan melalui tingkah laku dan sikapnya kepada pelanggan, agar pelanggan bisa bebas serta tidak tegang saat menyampaikan tujuan ataupun keinginannya

Dari hasil wawancara dan observasi di PUDAM Cabang Wongsorejo tempat pelayanan maupun kantor pelayanan bersih dan nyaman, karena di teras kantor di beri tanaman jadi keliatan sejuk dan nyaman di pandang. Pelayanan PUDAM Cabang Wongsorejo dalam proses pelayanannya menggunakan alat bantu yang sangat

³ Taufiqurokhman and Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, 1st ed. (Tangerang Selatan: UMJ Press, 2018), 123.

dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang digunakan oleh pegawai PUDAM merupakan komputer dan alat cetak atau printer untuk mencetak surat pemasangan baru, surat tunggakan pembayaran pelanggan, surat pemutusan meter air dan sebagainya.

2. Kehandalan (*Reliable*)

Dimensi kehandalan (*Reliable*) adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara efektif, efisien dan konsisten. PUDAM Cabang Wongsorejo senantiasa dapat memiliki kemampuan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Indikator kehandalan yang dimaksud pada penelitian ini adalah kemampuan pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo dalam memberikan pelayanan secara efektif dan memuaskan, serta kemampuan pegawai dalam menangani keluhan dari pelanggan.

Skill atau kemampuan pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo dalam melayani pelanggan telah ditetapkan pada Standar Operasional Perusahaan (SOP) yaitu: *“Kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan sudah sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP) PUDAM Cabang Wongsorejo. Mereka melayani dengan baik, karena sebelumnya para calon pegawai di beri edukasi atau pendidikan tentang bagaimana melayani pelanggan dengan benar”*⁴. SOP pada perusahaan dapat memudahkan pegawai dalam menjalankan tugasnya. SOP PUDAM Cabang Wongsorejo adalah tanggung jawab pegawai kepada keluhan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan bergantung pada sumber daya manusia dengan demikian PUDAM Cabang Wongsorejo memberikan pendidikan atau pelatihan kepada pegawai sebelum ditempatkan untuk bekerja. Sebab keberhasilan suatu

⁴ Suprpto, “Wawancara,” Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 23, 2021.

perusahaan besar maupun kecil bukan karena sumber daya alam yang tersedia, melainkan oleh kualitas sumber daya manusia yang berperan dalam perusahaan.⁵

Kemampuan pegawai untuk melayani pelanggan yang memiliki keluhan masih kurang baik yaitu: “*Untuk kehandalan soal keluhan masih kurang karena selesainya lama*”⁶. Dalam hal ini karena kemampuan pegawai dalam menangani keluhan pelanggan membutuhkan waktu yang lama dan dari pihak PUDAM tidak memberikan kepastian waktu untuk menyelesaikan keluhan. Pelayanan seperti ini akan membuat pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo. Seharusnya PUDAM lebih meningkatkan kemampuan pegawai dengan melakukan perbaikan keluhan secara cepat sesuai dengan harapan pelanggannya.

Dalam hasil pengamatan peneliti saat berada di tempat penelitian, melihat bahwa kemampuan pegawai dalam menangani keluhan itu kurang karena keluhan dari pelanggan itu tidak di data atau di bukukan. Apabila ada keluhan pelanggan yang berhubungan dengan teknik mereka akan menghubungi pihak teknik yang bertugas melalui pesan di grup whatsapp.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan sikap tanggap pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat merespon dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan. Indikator daya tanggap (*responsiveness*) untuk mengetahui kualitas pelayanan PUDAM Cabang Wongsorejo yaitu:

⁵ Benjamin Bukit, Tasman Malusa, and Abdul Rahmat, “Buku Pengembangan Sumber Daya Manusia,” last modified 2017, accessed October 11, 2021, <https://www.google.com/search?q=buku+pengembangan+sumber+daya+manusia+pdf&oq=buku+pengembangan+sumbe+&aqs=chrome.1.69i57j0i13l3j0i7i30j0i13j0i7i8i30l4.17325j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>.

⁶ Atmawati, “Wawancara,” Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 15, 2021.

respon pegawai kepada pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dan respon pegawai terhadap keluhan pelanggan.

Dari hasil wawancara kepada pelanggan dan observasi yang dilakukan di bagian loket *customer service* PUDAM Cabang Wongsorejo respon pegawai kepada pelanggan sangat cepat, sebagaimana penjelasan: *“Menurut saya segala pelayanan yang diberikan PUDAM baik cukup puas, dan setiap ada keluhan langsung di tanggapi. Karena saya pernah salah bayar itu pihak PUDAM langsung mengatasinya.”*⁷. Pegawai langsung merespon pelanggan yang baru datang atau baru masuk ruangan dengan menyapa dan menanyakan keinginan pelanggan. Bentuk respon pegawai ini merupakan sikap tanggap pegawai saat melayani. Merespon terhadap keinginan atau kebutuhan pelanggan akan menciptakan nilai positif atau nilai baik bagi kualitas pelayanan di PUDAM Cabang Wongsorejo.

PUDAM Cabang Wongsorejo sebagai penyedia layanan selalu merespon setiap pelanggan yang mempunyai keluhan seperti: kebocoran, salah bayar, tagihan melonjak, air macet atau tidak mengalir, ganti meter dan ganti golongan. Tetapi sebagian pelanggan menganggap daya tanggap pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo dalam menangani keluhan kurang di tanggapi secara maksimal. Hal ini di sebabkan karena sebelumnya keluhan pelanggan masih ada yang tidak di selesaikan atau di tangani oleh pegawai, jadi pelanggan merasa kurang puas terhadap penanganan keluhan karena masih menunggu lama.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah kemampuan pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada penyedia layanan atau perusahaan.⁸ Pada penelitian ini indikator jaminan (*assurance*)

⁷ Muhlisin, “Wawancara,” Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, September 14, 2021.

⁸ Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano*.

yaitu ketepatan waktu pelayanan dan kepastian biaya pembayaran. Pada umumnya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, tetapi jaminan tepat waktu pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo dalam menangani keluhan pelanggan tidak berjalan dengan baik. Sebab pegawai tidak memberikan jaminan ketepatan waktu untuk bisa menyelesaikan keluhan dari pelanggan. Pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo tidak memiliki target penanganan keluhan sehingga pelanggan merasa kecewa karena tidak lagi memiliki kepercayaan kepada pegawainya. Sebaiknya PUDAM membuat prosedur penanganan keluhan karena dengan begitu pelanggan merasa terjamin dari adanya penanganan yang jelas.

Jaminan kepastian biaya pelayanan adalah tarif yang harus dibayar oleh pelanggan sesuai dengan penggunaan selama satu bulan. Hal tersebut dapat dilihat dari tagihan yang diberikan kepada pelanggan di PUDAM Cabang Wongsorejo. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan sudah ditentukan sejak awal pelanggan menggunakan pelayanan PUDAM atau pasang baru. Tarif pembayaran kepada pelanggan di PUDAM Cabang Wongsorejo memiliki 4 golongan tarif yang dapat dilihat pada tabel 3.5 tarif pembayaran. Perbedaan dari ke empat tarif tersebut di lihat dari seberapa luas bangunan rumah, usaha yang dimiliki pelanggan atau jenis usaha (warung, pabrik, restoran dll), tempat sosial (sekolah, pondok pesantren, masjid dll).

5. Empati (*Emphathy*)

Mengutamakan kebutuhan pelanggan adalah salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo berguna untuk memberikan pelayanan prima dan memuaskan pelanggan. Perhatian kepada pelanggan merupakan usaha untuk memudahkan pegawai menjalin hubungan baik dengan

pelanggan. Melakukan pendekatan hubungan dengan pelanggan agar terbentuk komunikasi dua arah.

Saat peneliti melakukan observasi di PUDAM Cabang wongsorejo, perhatian yang diberikan pegawai dengan memberikan call center atau nomer telephon kantor yang bisa memudahkan pelanggan menghubungi pegawai. Karena pentingnya komunikasi yang baik kepada pelanggan akan menciptakan kepuasan pelanggan.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan sudah baik sebagaimana penjelasan bahwa: *“Menurut saya pegawainya perhatian, siapa saja yang datang mereka layani. Aku gak merasa di bedakan dengan pelanggan lain, kita sama-sama pelanggan”*⁹. Pegawai selalu memberikan senyuman, menyambut pegawai yang datang ke kantor dengan sopan santai dan ramah. Pelanggan yang datang ke kantor PUDAM Cabang Wongsorejo di beri pertanyaan tentang kepentingan atau kebutuhan yang ingin di layani.

Kesimpulan dari indikator-indikator kualitas yang ada di PUDAM Cabang Wongsorejo, yaitu bukti fisik pelayanan yang disediakan oleh PUDAM sudah baik. Kemampuan atau skill dalam melakukan pelayanan yang diberikan PUDAM kepada pelanggan telah ditetapkan oleh SOP (Standar Operasional Perusahaan), tetapi kemampuan pegawai masih kurang baik dalam menangani keluhan. Daya tanggap atau respon PUDAM kepada pelanggan sudah baik, karena pegawai merespon dengan cepat pelayanan pelanggan dan selalu merespon setiap keluhan pelanggan. Jaminan ketepatan waktu pelayanan kurang baik dalam hal menyelesaikan keluhan pelanggan. Tetapi kepastian biaya di PUDAM Cabang Wongsorejo sudah terjamin dengan memberdayakan tarif sesuai golongan pelanggan.

⁹ Raudatul, “Wawancara,” Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 7, 2021.

Kepedulian pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo sudah baik dengan memberikan call center agar pelanggan mudah menghubungi pegawai.

B. Analisis strategi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo dalam mengatasi keluhan pelanggan

Setiap perusahaan yang menyediakan layanan jasa seperti Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo, wajar jika memiliki keluhan dari pelanggan yang tidak puas. Dapat diketahui dari hasil wawancara bahwa PUDAM Cabang Wongsorejo sering kali mendapatkan keluhan dari pelanggan seperti: kebocoran, tagihan melonjak, salah bayar, tunggakan pembayaran dan air macet/mengalir kecil. PUDAM Cabang Wongsorejo mempunyai strategi untuk jangka panjang maupun jangka pendek agar keluhan dapat teratasi dengan baik, sehingga merubah pelanggan yang kecewa atau tidak puas menjadi pelanggan yang puas bahkan loyal. Menurut Tjiptono ada 4 aspek atau cara dalam menangani keluhan¹⁰, sebagai berikut:

1. Perhatian kepada pelanggan yang mengeluh

Strategi PUDAM Cabang Wongsorejo yang pertama dilakukan untuk menangani keluhan dengan sikap perhatian pegawai kepada pelanggan yang mengeluh. *“Perhatian kami kepada pelanggan yang mengeluh dengan membebaskan pelanggan menyampaikan keluhan dan langsung mengkonfirmasi keluhan kepada pegawai yang bertugas”*¹¹ Perhatian yang diberikan pegawai yaitu: Memberikan kebebasan pelanggan untuk menyampaikan keluhan, sebab PUDAM menerima semua jenis keluhan dari pelanggan. PUDAM akan mendengarkan keluhan yang disampaikan pelanggan sampai selesai. Keluhan adalah ungkapan pelanggan atas ketidakpuasan terhadap barang atau jasa, dengan adanya perhatian

¹⁰ Yohanes Venmard, Agung Sutrisno, and Johan Neyland, “Analisis Keluhan Pelanggan Terhadap Distribusi Minyak Pelumas Di Manado,” *Jurnal Online Poros Teknik Mesin* 5 Nomor 1 (2016): 98.

¹¹ Riski Ayu, “Wawancara,” Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

pegawai kepada keluhan dapat menjadikan motivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.¹²

2. Kecepatan penanganan keluhan

Pihak PUDAM Cabang Wongsorejo selalu berusaha memberikan penanganan keluhan semaksimal mungkin terhadap pelanggan yang sudah melaporkan keluhannya kepada pihak PUDAM sebagai berikut: *“Ketika ada keluhan yang masuk, para bagian langsung menangani keluhan tersebut.”*¹³ Kesempatan PUDAM Cabang Wongsorejo untuk meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan yang kecewa atau mengeluh melalui kecepatan dalam memperbaiki atau menangani keluhan pelanggan.

Berdasarkan data yang sudah ada, banyak keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Ketika keluhan pelanggan tidak terlalu berat atau parah, pihak PUDAM bisa langsung menangani keluhan tersebut dengan cepat, tetapi jika kerusakan itu berat maka tahap pengerjaannya akan membutuhkan waktu yang lama seperti kebocoran pada pipa saluran utama yang terjadi di jalan. Hal yang harus dilakukan PUDAM agar keluhan pelanggan yang banyak dengan menerapkan pembukuan atau pencatatan keluhan agar tersusun dengan baik antara yang sudah ditangani dengan yang belum ditangani.

3. Keadilan dalam menyelesaikan keluhan

Perusahaan harus memperhatikan setiap pelanggan yang menyampaikan keluhan, pelanggan yang mengeluh atau melaporkan terlebih dahulu harus segera diberikan tindakan perbaikan.¹⁴ Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan kepala PUDAM

¹² Yuni Wahyuningsih, “STRATEGI HUMAS DALAM MENANGANI KOMPLAIN PELANGGAN PADA PDAM ‘TIRTA SATRIA’ BANYUMAS” (skripsi, IAIN Purwokerto, 2021), 126, <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/9271/>.

¹³ Irfi Muhasanatul, “Wawancara,” Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

¹⁴ Rahma Safitri, *Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Melayani Keluhan Nasabah* (Jakarta: Ahmad Anshori, 2017), 119.

Cabang Wongsorejo bahwa mereka berusaha melakukan penanganan atau menyelesaikan keluhan pelanggan dengan adil, tetapi lebih memprioritaskan keluhan pelanggan yang berat dalam menyelesaikannya. *“Kami selalu berusaha adil dalam menyelesaikan keluhan, terkadang kami lebih memprioritaskan masalah yang berat. Tapi jika ada masalah yang ringan yang bisa kami selesaikan tepat waktu kami akan menyelesaikannya. Seperti keluhan tunggakan pembayaran biasanya pelanggan kurang memahami denda tunggakan pembayaran, penyelesaian masalahnya dengan menjelaskan denda dari tunggakan”*¹⁵.

4. Kenyamanan kontak pelanggan dengan perusahaan

Seiring berjalannya waktu yang mana sekarang sudah jamannya teknologi yang semuanya serba online, pihak PUDAM Cabang Wongsorejo menyediakan fasilitas untuk para pelanggan menyampaikan keluhan agar lebih mudah. Hal tersebut yaitu keluhan yang bisa melalui telepon, website, email dan PDAM Banyuwangi (aplikasi untuk layanan pelanggan). PUDAM juga memberikan nomer call center melalui poster yang disebar di sosial media (instagram PUDAM Banyuwangi) dan spanduk yang di pajang di kantor. *“Pada awal pelanggan memakai pelayanan kami, kami memberikan nomor telepon kantor agar pelanggan mudah untuk menghubungi”*¹⁶ Dengan begitu PUDAM Cabang Wongsorejo memberikan kemudahan bagi pelanggan menghubungi atau menyampaikan keluhannya kepada pihak PUDAM.

Kesimpulan dari strategi PUDAM Cabang Wongsorejo dalam menangani keluhan pelanggan dengan cara, yaitu berempati kepada pelanggan yang mengeluh, dengan memperhatikan setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Berusaha cepat menangani atau memperbaiki

¹⁵ Riski Ayu, “Wawancara,” Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

¹⁶ Irfi Muhasanatul, “Wawancara,” Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.

keluhan pelanggan, dengan respon pegawai yang cepat. Bersikap adil terhadap keluhan pelanggan, tetapi lebih memprioritaskan keluhan pelanggan yang berat. Memberikan kenyamanan bagi pelanggan yang ingin mengeluh atau membutuhkan pelayanan dengan memberikan kontak kantor atau call center.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang dilakukan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan PUDAM Cabang Wongsorejo
 - 1) Bukti fisik (*tangible*) pelayanan PUDAM Cabang Wongsorejo sudah baik. Mulai dari sarana dan prasarana yang tersedia sangat memadai, penampilan pegawai yang rapi dan sopan santun pegawai PUDAM dalam melayani pelanggan.
 - 2) Kemampuan atau skill pegawai telah ditetapkan oleh SOP perusahaan, tetapi kemampuan pegawai masih kurang baik dalam menangani keluhan
 - 3) Daya tanggap atau respon sudah baik, karena pegawai merespon dengan cepat pelayanan pelanggan dan selalu merespon setiap keluhan pelanggan.
 - 4) Jaminan ketepatan waktu pelayanan kurang baik dalam hal menyelesaikan keluhan pelanggan. Tetapi kepastian biaya di PUDAM Cabang Wongsorejo sudah terjamin dengan memberdayakan tarif sesuai golongan pelanggan.
 - 5) Kepedulian pegawai PUDAM Cabang Wongsorejo sudah baik dengan memberikan call center agar pelanggan mudah menghubungi pegawai.
2. Strategi PUDAM Cabang Wongsorejo dalam menangani keluhan pelanggan dengan cara sebagai berikut:
 - 1) Berempati kepada pelanggan yang mengeluh, dengan memperhatikan setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

- 2) Berusaha cepat menangani atau memperbaiki keluhan pelanggan, dengan respon pegawai yang cepat.
- 3) Bersikap adil terhadap keluhan pelanggan, tetapi lebih memprioritaskan keluhan pelanggan yang berat.
- 4) Memberikan kenyamanan bagi pelanggan yang ingin mengeluh atau membutuhkan pelayanan dengan memberikan kontak kantor atau call center.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti tulis di atas, peneliti memberikan saran untuk dijadikan sebagai referensi atau pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PUDAM Cabang Wongsorejo dalam menangani keluhan pelanggan, yaitu:

1. Untuk Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo harus lebih meningkatkan kemampuan pegawai khususnya dalam menangani keluhan dengan melakukan perbaikan keluhan secara cepat sesuai dengan harapan pelanggan dan dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam menyelesaikan keluhan dengan membuat prosedur penanganan keluhan agar pelanggan merasa nyaman dengan adanya prosedur penanganan yang jelas serta tepat waktu. Sehingga dapat merubah pelanggan yang awalnya kecewa menjadi pelanggan yang puas dan royal.
2. Untuk strategi yang dilakukan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Wongsorejo khususnya dalam keluhan pelanggan, harus menerapkan pembukuan atau pencatatan setiap keluhan. Agar setiap keluhan tersusun dengan baik antara yang belum ditangani atau diperbaiki dengan yang sudah ditangani, sehingga keluhan yang ada tidak terbengkal karena banyaknya keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Selain itu perusahaan dapat membandingkan keluhan apasaja yang sering terjadi, dengan begitu sebisa mungkin keluhan yang sering terjadi tidak terulang kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Purwanto, Erwan, and Damayani Tyastianti. *Modul Pelatihan Dasar Kader PNS Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2016.
- Agustina Shinta. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011.
- Anwar, Harry. "ANALISIS PELAYANAN PENGADUAN DAN LAPORAN MASYARAKAT (Studi Kasus di Kepolisian Sektor Dayeuhkolot Wilayah Hukum Kepolisian Resort Bandung)." *SOSIOHUMANITAS* 22, no. 1 (March 31, 2020): 8–15.
- Aprilia, Sintia Bela, Nurul Umi Ati, and Retno Wulan Sekarsari. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KECAMATAN DAMPIT DALAM MENANGGAPI PENGADUAN MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang)." *Skripsi-Universitas Islam Malang* 14, no. 5 (August 12, 2020): 1–13.
- Atmawati. "Wawancara." Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 15, 2021.
- Benjamin Bukit, Tasman Malusa, and Abdul Rahmat. "Buku Pengembangan Sumber Daya Manusia." Last modified 2017. Accessed October 11, 2021. <https://www.google.com/search?q=buku+pengembangan+sumber+daya+manusia+pdf&oq=buku+pengembangan+sumbe+&aqs=chrome.1.69i57j0i13l3j0i7i30j0i13j0i7i8i30l4.17325j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>.
- Busanti. "Wawancara." Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 17, 2021.
- Djafri, Novianty, and Abdul Rahmat. *Buku Ajar Manajemen Mutu Terpadu*. Yogyakarta: Zahir Publishing, 2017.
- Falih Suaedi. *Dinamika Manajemen Strategis Sektor Publik Di Era Perubahan*. Surabaya: Airlangga University Press, 2019.

- Griffin and Ricky. *Manajemen Edisi 7, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2004.
- H. Nashuddin. *Manajemen & Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. Perpustakaan UIN Mataram: Sanabil, 2016.
- Handoko, Eko. *Kebijakan Publik*. 1st ed. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, Wijaya Karya, 2012.
- INDONESIA, SUARA. “Bupati Gresik Turun Respon Keluhan Pelanggan, Dirut PDAM Ditelepon Malah Tidak Diangkat.” *SUARA INDONESIA*. Accessed June 29, 2021. <https://suaraindonesia.co.id/news/pemerintahan/603c762b01adf/bupati-gresik-turun-respon-keluhan-pelanggan-dirut-pdam-ditelepon-malah-tidak-diangkat>.
- Irfi Muhasanatul. “Wawancara.” Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.
- . “Wawancara.” Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.
- Ismail Nurdin. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Kaihatu, Dr Thomas S., Drs Achmad Daengs, and Agoes Tinus Lis Indrianto. *Manajemen Komplain*. Penerbit Andi, n.d.
- Larasati, Eno Putri, Marantika Fibrianti, and Agus Widiyarta. “Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung Di PDAM ‘Surya Sembada’ Kota Surabaya.” *Syntax Idea* 2, no. 4 (April 22, 2020): 36–47.
- M.AP, Kamaruddin Sellang, S. Sos, DR H. Jamaluddin M.Si S. Sos, and Ahmad Mustanir M.Si S. I. P. *STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media, 2019.
- Muhlisin. “Wawancara.” Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 10, 2021.
- . “Wawancara.” Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, September 14, 2021.

- Novianty Djafri. *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing, 2018.
- Onny Fitriana Sitorus and Novelia Utami. *Buku Ajar Strategi Promosi Pemasaran*. Jakarta: FKIP UHAMKA, 2017.
- PUDAM Banyuwangi. "PERUMDA AIR MINUM KABUPATEN BANYUWANGI." Accessed August 4, 2021. <http://www.pudambanyuwangi.co.id/index.php?r=Artikel/Struktur>.
- Raudatul. "Wawancara." Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 7, 2021.
- Rifa'i, Samsul. "Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ponorogo." *Skripsi-IAIN Ponorogo* (2020).
- Riski Ayu. "Struktur Organisasi," August 5, 2021.
- . "Wawancara." Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 3, 2021.
- . "Wawancara." Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.
- Rizky Ayu. "Wawancara." Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, July 7, 2021.
- Safitri, Rahma. *Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Melayani Keluhan Nasabah*. Jakarta: Ahmad Anshori, 2017.
- Samsu. *Metode Penelitian*. 1st ed. Jambi: Pusaka Jambi, 2017.
- Siyoto, Sandu, and Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Soerjasih, Indrijati, Sri Endah Kinasih, Anggaunitakiranantika, and Tri Joko Sri Haryono. *Antropologi SMA Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan, 2017.
- Sudarmanto. "KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRAGIRI DI KOTA TEMBILAHAN." *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau* (2020). <http://repository.uin-suska.ac.id/25845/>.

- Sukirno. "Wawancara." Rumah Pelanggan PUDAM Cabang Wongsorejo, August 12, 2021.
- Suprpto. "Wawancara." Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, August 23, 2021.
- . "Wawancara." Kantor PUDAM Cabang Wongsorejo Banyuwangi, September 16, 2021.
- Surahman, Mochamad Ravhmat, and Sudioyo Supardi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan, 2016.
- Taufiqurokhman. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2016.
- Taufiqurokhman, and Evi Satispi. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. 1st ed. Tangerang Selatan: UMJ Press, 2018.
- Toni Wijaya. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano*. 2nd ed. Jakarta: Indeks Jakarta, 2018.
- Wahyuningsih, Yuni. "STRATEGI HUMAS DALAM MENANGANI KOMPLAIN PELANGGAN PADA PDAM 'TIRTA SATRIA' BANYUMAS." Skripsi, IAIN Purwokerto, 2021. <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/9271/>.
- Yemima Windra Pratama. "Analisis Perbedaan Tingkat Penangan Keluhan Antara Metode Komunikasi Di PT. Telkom Kandatel Yogyakarta." *Journal Universitas Atma Jaya Yogyakarta* (2011).
- Yohanes Venmard, Agung Sutrisno, and Johan Neyland. "Analisis Keluhan Pelanggan Terhadap Distribusi Minyak Pelumas Di Manado." *Jurnal Online Poros Teknik Mesin* 5 Nomor 1 (2016).
- "Arti Kata Keluh - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online." Accessed April 23, 2021. <https://kbbi.web.id/keluh>.
- "Arti Kata Layan - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online." Accessed March 9, 2021. <https://kbbi.web.id/layan>.
- "BUKU_Lap_Kinerja_PDAM_2017_FA.Pdf," n.d. Accessed March 14, 2021. http://sim.ciptakarya.pu.go.id/bppspam/assets/assets/upload/BUKU_Lap_Kinerja_PDAM_2017_FA.pdf.

- “Kementerian PPN/Bappenas :: Undang-Undang No.22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah.” Accessed March 13, 2021. <https://www.bappenas.go.id/id/data-dan-informasi-utama/produk-hukum-peraturan-perundangan/undang-undang/uu-no22-tahun-1999-tentang-pemerintahan-daerah/>.
- “Pentingnya BUMN Hadir untuk Membantu Perkembangan Negeri.” *Talenta*, November 22, 2019. Accessed March 13, 2021. <https://www.talenta.co/blog/insight-talenta/badan-usaha-milik-negeri/>.
- “PP 96-2012::Pelaksanaan UU 25-2009 Tentang Pelayanan Publik.” Accessed March 13, 2021. <https://ngada.org/pp96-2012.htm>.
- “SK_356_Tahun_2017_tentang_Tarif_PDAM_BUPATI.Pdf,” n.d. Accessed September 15, 2021. https://jdih.banyuwangikab.go.id/dokumen/keputusan_bupati/SK_356_Tahun_2017_tentang_Tarif_PDAM_BUPATI.pdf.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A