

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah mempunyai peran dalam menyelenggarakan pelayanan publik baik pada tingkatan pusat maupun daerah. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat tentu saja tidak dilaksanakan secara langsung oleh pemerintah pusat kepada rakyat, tetapi melalui pemerintah daerah untuk mempermudah akses pelayanan publik sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal (1) ayat (5) yang berbunyi kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat. Oleh pemerintah daerah memiliki kewenangan dalam mengatur dan mengelola urusan pemerintah daerah pada bidang tertentu dengan tujuan untuk mempercepat kesejahteraan masyarakat melalui strategi peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Pemerintah pada hakekatnya berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang diprioritaskan bukan hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi melakukan pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik, responsif dan efisien. Pelaksanaan otonomi daerah dapat mendorong pemerintah dalam memberikan layanan publik dengan memahami

tuntutan masyarakat daerahnya, memahami prosedur dan peraturan-peraturan yang ditetapkan serta mengedepankan kepentingan masyarakat.

Seiring dengan berjalannya otonomi daerah, pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah semakin dihadapkan dengan tantangan yang makin kompleks. Masih banyak ditemukan keluhan dari masyarakat yang melakukan pengaduan secara langsung terhadap instansi yang berkaitan mengenai kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan. Hal ini merupakan implikasi dari tuntutan masyarakat semakin beragam atas pelayanan publik yang diberikan, maka dari itu administrasi publik merupakan jawaban atas tantangan dan masalah mengenai pelayanan kepada masyarakat khususnya di sektor publik dengan berbagai alternatif solusi yang ditawarkan.

Salah satu cara yang dapat ditempuh dalam menghadapi tuntutan dari masyarakat adalah dengan melakukan reformasi administrasi publik. Berdasarkan konsep Grindle dan Thomas dalam jurnal Larasati (2013) menyatakan bahwa reformasi pelayanan publik diarahkan untuk memperbaiki permasalahan kebijakan yang sudah ditetapkan sebelumnya, mengatur mekanisme yang lebih baik. hal ini bertujuan agar proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan publik hal ini sesuai dengan pasal (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada pasal ini menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap kebutuhan pelayanan oleh pemerintah sesuai dengan

peraturan yang berlaku dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara layanan publik.

Pentingnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat berguna untuk memenuhi kebutuhan tiap harinya sehingga dapat mendorong pemerintah sebagai penyedia layanan untuk terus menciptakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh suatu organisasi publik sangat penting karena dapat memberikan manfaat bagi masyarakat atau organisasi yang bersangkutan. Menurut Taufiqurokhman & Satispi (2018:88) bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk yang diperoleh atas pelayanan yang diberikan dengan ekspektasi perspektif seseorang dengan yang diterima dan yang diharapkan. Apabila realita lebih tinggi dibandingkan dengan ekspektasi maka kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik. begitu juga sebaliknya jika ekspektasi lebih tinggi dibandingkan realita yang diterima maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima masih belum maksimal.

Kualitas pelayanan publik dapat dijadikan standar tolak ukur dari hasil kinerja pemerintah itu sendiri sudah berjalan dengan baik atau masih ada yang perlu dibenahi. Berdasarkan Peraturan MENPAN Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Terdapat pertimbangan teknis metodologis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, diantaranya peningkatan kualitas pelayanan harus dengan tindakan nyata perbaikan, partisipasi masyarakat pengguna pelayanan, tindakan perbaikan pelayanan disampaikan secara transparan kepada para pengguna

pelayanan. Upaya pemerintah dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan yang salah satunya harus memiliki akses pelayanan pengaduan masyarakat secara langsung.

Pelayanan pengaduan merupakan layanan atau sarana yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat yang mengalami keluhan atau komplain terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Pengaduan langsung/lisan bisa disampaikan secara individual, bisa dalam bentuk kelompok, bisa pula disampaikan melalui forum rapat komunitas (Bappenas, 2010). Keluhan dan komplain yang dilakukan oleh masyarakat dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kebutuhan atas jasa layanan pemerintah yang disebut pelayanan publik ini bisa diperoleh dari instansi publik yang salah satunya adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sebagai badan usaha penyedia barang dan atau jasa dalam upaya pemenuhan kebutuhan publik atau masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada pasal (5) terdapat Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundangundangan.

Pelayanan air bersih merupakan produk dari jenis pelayanan barang yang dikelompokkan berupa penyediaan atau pengelolaan yang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian langsung kepada konsumen dalam satu sistem. Oleh karena itu perlu adanya penyediaan akan air bersih untuk

didistribusikan langsung kepada masyarakat sebagai kebutuhan sehari-hari, demi menjamin kebersihan air tersebut maka terbentuk instalasi pengolahan air minum untuk mengolah air baku menjadi air minum yang sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk didistribusikan langsung kepada masyarakat.

Menurut peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoarjo yang bertujuan memberikan pelayanan air minum untuk memenuhi kebutuhan air minum yang memenuhi syarat kesehatan kepada masyarakat secara berkesinambungan. Pelayanan air bersih merupakan produk dari jenis pelayanan barang yang dikelompokkan berupa penyediaan atau pengolahan yang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian langsung kepada konsumen dalam satu sistem. Oleh karena itu perlu adanya penyediaan akan air bersih untuk didistribusikan langsung kepada masyarakat sebagai kebutuhan sehari-hari, demi menjamin kebersihan air tersebut maka terbentuk instalasi pengolahan air minum untuk mengolah air baku menjadi air minum yang sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk didistribusikan langsung kepada masyarakat.

Dilihat dari kualitas pelayanan PDAM “Delta Tirta”, beberapa masyarakat sudah merasakan pelayanan yang baik oleh PDAM “Delta Tirta”. Akan tetapi sangat disayangkan setelah pemberian apresiasi masih ada sebagian masyarakat lain yang merasa kecewa dengan pelayanan yang sudah diberikan, seperti air keruh, pipabocor, air tidak nyala dan masih banyak masalah lainnya. Sehingga pada penelitian ini, saya membahas mengenai salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh PDAM untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka, yaitu mengenai pelayanan pengaduan pelanggan secara langsung pada PDAM

“Delta Tirta” Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Bentuk pelayanan pengaduan pelanggan dapat dilakukan secara langsung dengan datang ke PDAM “Delta Tirta” dan secara tidak langsung bisa melalui website resmi, go-mobile, media sosial (Twitter, facebook). Pada penelitian ini kami membatasi pengaduan pelayanan pelanggan secara langsung pada PDAM “Delta Tirta”. PDAM memfasilitasi pelanggan dengan berbagai akses yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk menyampaikan keluhan mereka. Keluhan yang disampaikan mayoritas terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM yang kurang tanggap dalam menerima dan merespon keluhan pelanggan. Dikutip dari jurnal berjudul “Pelayanan Pengaduan Masyarakat tentang Penerangan Jalan Umum di Unit Pelaksana Teknis Penerangan Jalan Umum Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya”, pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi (Dwijosusilo & Isdianto, 2018).

PDAM “Delta Tirta” Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sangat memperhatikan aspek kinerja pelayanan untuk menjaga kelangsungan pelayanan yang berkesinambungan. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen yang menerima pelayanan tersebut karena pada dasarnya suatu pelayanan berkualitas selalu terkait dengan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan standarisasi yang ada. Sektor pelayanan jasa mempengaruhi kondisi masyarakat yang semakin kritis mendapatkan informasi yang dibutuhkannya. Menurut Wyckof

(dalam Tjiptono, 2005:260) dikutip dari jurnal “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan (Studi Pada Konsumen Circle- K)”, kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yakni pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya (Nugraha, 2016) Data terbaru yang kami peroleh dari PDAM “Delta Tirta” di mulai bulan 1 Januari tahun 2020 sampai 30 November tahun 2020 menyatakan bahwa jumlah pengaduan pelanggan saat itu sebanyak 2.700 (dari berbagai jenis pengaduan). Dilihat dari data tersebut PDAM “Delta Tirta” masih banyak yang melakukan pengaduan setelah mendapatkan penghargaan tahun di 2019. Sehingga pelayanan prima yang mendapatkan penghargaan hanya bersifat sementara maka dari itu hal ini yang melatarbelakangi penelitian terhadap kualitas pengaduan pelanggan di PDAM “Delta Tirta”.

Sidoarjo merupakan Kabupaten di Jawa Timur yang terkenal dengan sebutan Kota Delta, hal tersebut disebabkan letak Kabupaten Sidoarjo yang diapit oleh dua sungai yaitu sungai Surabaya dan sungai Porong. Dengan luas wilayah 71.424,25 ha dan berada pada ketinggian 0-25 dpl, secara administratif Kabupaten Sidoarjo terdiri dari 18 Kecamatan, 322 desa dan 31 kelurahan. Desa-desa di Kabupaten Sidoarjo terbagi menjadi desa pedesaan dan desa perkotaan. Hal tersebut diiringi dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk akibat adanya urbanisasi. Shogo Kayono memberikan pengertian

urbanisasi sebagai perpindahan dan pemusatan penduduk secara nyata yang memberi dampak dalam hubungannya dengan masyarakat baru yang dilatar belakangi oleh faktor sosial, ekonomi, politik dan budaya (Harahap, 2013). Dengan adanya urbanisasi yang melonjak akan sangat berdampak padahubungan yang terjalin antara masyarakat lama dengan masyarakat baru yang ada di suatu wilayah. Perbedaan antar hubungan masyarakat tersebut terjadi karena faktor-faktor sosial, ekonomi, budaya dan politik yang ada. Begitu pun dengan Surabaya yang mengalami lonjakan penduduk akibat adanya urbanisasi hingga mengakibatkan kepadatan penduduk di wilayah tersebut.

Adapun adanya SOP Standar Operasional Prosedur pada PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo yang sangat jelas yang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan di kantor PDAM berikut ini SOP dari Bidang Hubungan Pelanggan dari PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo:

Tabel 1. 1 SOP (Standar Operasional Prosedur) Pengaduan Pelanggan PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo

No.	KEGIATAN
1.	Prosedur Pengaduan
2.	Pelanggan melakukan aduan atas ketidaknyamanan Hublang PDAM secara langsung maupun melalui media (SMS, WA, Call Center, Webside, dsb)
3.	Hublang menerima pengaduan dan mencatat identitas pengadu. Jika bukan pelanggan, maka aduan diteruskan ke seksi humas. Jika pelanggan maka dipilah berdasarkan substansi bidang atau bagian terkait dan diteruskan ke kepala bidang Hublang
4.	Seksi Humas dan Kerjasama memberikan klarifikasi atas aduan masyarakat
5.	Masyarakat menerima klarifikasi yang disampaikan oleh Bidang Humas dan

	Kerjasama. Prosedur pengaduan masyarakat selesai
6.	Kepala Bidang Hublang menerima rekap aduan pelanggan dan Mendistribusikan kepada bidang/bagian terkait
7.	Bidang/bagian memberikan klarifikasi atau pembenahan berdasarkan aduan Masyarakat
8.	Bidang Hublang menerima klarifikasi dari bidang/bagian dan meneruskan kepada pelanggan. Jika pelanggan tidak menerima klarifikasi yang diberikan, Maka Hublang akan mengembalikan sanggahan kepada bidang/bagian
9.	Hublang melakukan pengarsipan. Dokumen juga ditembuskan untuk Diketahui Direksi dan dilakukan pengarsipan oleh Bagian Umum
10.	Jika pelanggan menerima klarifikasi, maka prosedur pengaduan Pelanggan/masyarakat selesai

Sumber: *PDAM Delta Tirta Sidoarjo*

Dengan adanya SOP Standar Operasional Prosedur yang ada di PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo menjadikan pelanggan yang mengadu pada PDAM lebih jelas dengan adanya SOP. Dengan adanya pelayanan secara langsung dan tidak langsung akan tetapi di SOP yang diatas dapat menjelaskan bagaimana pelanggan mengadu secara langsung maupun secara online tetapi, dengan adanya pengaduan secara langsung masih banyak yang masih belum ditindak lanjut masih banyak yang mengadu kepada kantor PDAM yang hanya ditampung saja tidak langsung diproses masalah yang diadakan oleh pelanggan kepada pegawai PDAM.

Standar operasional prosedur adalah suatu pedoman proses kerja yang disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi yang telah direncanakan. Dalam suatu organisasi standar operasional prosedur merupakan modal terpenting bagi organisasi untuk mengendalikan seluruh keputusan dan kegiatannya dalam sebuah koridor yang sistematis dan efektif. Standar operasional prosedur diterapkan bertujuan untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan dalam perusahaan dapat terkontrol sehingga target

yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal.

Dari waktu ke waktu pelanggan di PDAM Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo terus meningkat, hal ini disebabkan karena laju pertumbuhan penduduk yang juga semakin cepat sehingga kebutuhan akan air bersih juga meningkat. Berikut adalah data jumlah pelanggan yang mengadu pada PDAM Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo tahun 2018 -2020:

Tabel 1. 2 Jumlah Pengaduan Pelanggan PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo

No.	Tahun	Jumlah Pelanggan	Pelanggan Mengadu	Tindak Lanjut	Belum ditindak lanjut
1.	2018	136.682	1.572	1.295	277
2.	2019	143.743	1.864	1.485	379
3.	2020 (Terhitung sampai November)	149.763	2.700	2.126	574

Sumber: *PDAM Delta Tirta Sidoarjo*

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa complain yang diterima oleh PDAM Delta Tirta pada tahun 2018 sampai 2020 meningkat. Adapun juga ada beberapa yang sudah ditindak lanjut dan ada yang masih belum sempat ditindak lanjui atas masalah yang diadukan pelanggan oleh pegawai teknis di PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo pengaduan dari pelanggan tersebut terdiri dari ialah air kotor, pipa mati, air sering mati, debit air yang keluar kecil. Kemudian berdasarkan wawancara kepada pelanggan pegawai PDAM Delta Tirta kurang merespon jika ada air yang kotor, pipa macet, dan debit air mengecil. Akan tetapi pada Loker pembayaran yang disediakan oleh PDAM Delta Tirta cukup baik yang melingkupi ruang tunggu,

pembayaran melalui mesin atm, dan ada 4 (empat) loket pembayaran. dengan demikian seiring berkembangnya pembangunan menyebabkan kebutuhan air bersih akan terus meningkat jadi kualitas PDAM sangat dibutuhkan karena itu perusahaan daerah dengan penyedia air bersih bagi masyarakat, harus berupaya untuk menunjang visi dan misi yang PDAM Delta Tirta Sidoarjo buat maka di perlukan sistem air minum yang baik maupun yang benar dengan memenuhi standarisasi yang telah ditentukan. Jumlah pelanggan yang meningkat di setiap tahun nya tidak mengurangi kemungkinan kebutuhan air bersih yang di dapatkan oleh masyarakat semakin meningkat. Tantangan tersebut dirasakan sangat berat karena mengingat banyak jumlah pelanggan yang seharusnya seimbang dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh masyarakat.

Dengan adanya tantangan yang dialami pada PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo ini selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) juga berupaya memberikan pelayanan dengan menjalin hubungan kepada pelanggan melalui penyedia informasi dan penanganan pengaduan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan serta PDAM berupaya memperbaiki masalah yang masyarakat sesuai dengan stndarisasi yang telah ditentukan. oleh karena itu PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo memiliki akses pelayanan pengaduan secara langsung dengan melalui *customer service*, maka adanya pelayanan pengaduan yang di sediakan oleh PDAM Kabupaten Sidoarjo pelanggan dapat mengutarakan keluhanya yang dialami dengan harapan petugas memberikan tindakan secara cepat dengan adanya keluhan yang ada di masyarakat.

Maka dari beberapa keawajiban yang telah dilakukan oleh PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo pada kenyataannya masih muncul beberapa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, berikut ini ada beberapa keluhan pelanggan pada PDAM Delta Tirta Sidoarjo:

Tabel 1. 3 Jenis Pengaduan Pelanggan Kabupaten Sidoarjo

No.	JENIS- JENIS PENGADUAN
<i>S</i> 1.	Air keluar sangat kecil (debit air kecil)
2.	Air mati
<i>u</i> 3.	Air keruh
4.	Pipa bocor
<i>m</i> 5.	Pemakaian atau penggunaan air tidak sesuai meteran
6.	Meteran rusak (meteran ngerembes)
<i>b</i> 7.	Pemasangan sambungan baru tidak di tanggapi dengan cepat
8.	Meter macet
<i>e</i> 9.	Meter buram
10.	Bocor kopling meter
<i>r</i> 11.	Stan meter mundur
12.	Air tidak dipakai
13.	Tutup sementara
14.	Usulan ganti tarif
15.	Meter terlalu dalam

PDAM Delta Tirta Sidoarjo

Berdasarkan tabel 1.2 data mengenai keluhan tersebut, PDAM Delta Tirta Sidoarjo akan mengelompokkan keluhan yang muncul melalui masing masing wilayah yang nantinya akan ditindak lanjuti oleh masing masing cabang dimana lokasi keluhan tersebut berada. Jika ternyata PDAM di wilayah wilayah tersebut tidak mampu menangani keluhan tersebut, maka akan ditangani oleh PDAM pusat yakni PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Berdasarkan kondisi yang telah disebutkan di atas, ada sebagian masyarakat Tidak hanya buruknya kualitas air tetapi juga pelayanan lambannya penanganan pengaduan, diantaranya lambatnya penanganan kebocoran pipa air sehingga tidak dapat

terdistribusi ke pelanggan secara langsung, dan kontinuitas air yang belum memenuhi target menyebabkan banyak pelanggan belum terpenuhi kebutuhan airnya. Sehingga banyak masalah yang dirasakan oleh pelanggan yang kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Oleh karena itu pelanggan dapat menyampaikan keluhan melalui pelayanan pengaduan pelanggan di PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dengan adanya pernyataan mengenai pelayanan PDAM Delta Sidoarjo dari Bambang Haryo Sukarno sebagai anggota DPR RI dari Fraksi Gerindra, sebagai berikut:

“Mengadukan persoalan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang juga belum bisa dinikmati di wilayah Perumahan Grand Juanda Resident (GJR). Padahal perumahan di sekitarnya sudah bisa menikmati air PDAM. Ratusan warga yang menempati puluhan unit rumah di Perum GJR ini, mengaku sudah hampir 6 tahun ini mengajukan pemasangan pipa PDAM, namun belum juga mendapatkan jawaban. Kita sudah berkali-kali mengajukan pemasangan pipa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), tapi belum juga ada respon. Kami harap Pak Bambang sebagai wakil rakyat, bisa memberikan solusi dan mewujudkan keinginan kami, ujar Heri ketua Rt 28 Rw 04 yang juga warga perumahan.

”(https://www.google.co.id/amp/s/jatim.tribunnews.com/amp/2019/02/22/bambang-haryo-pelayanan-pdam-di-sidoarjo-belum-sebagus-pdam-surabaya) diakses pada tanggal 22 februari 2019.

Kondisi ini menyatakan bahwa masih belum mendapatkan titik terang dari pihak PDAM Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo terkait dengan penanganan keluhan yang dialami oleh pelanggan. Hal tersebut termasuk salah satu dimensi kualitas pelayanan publik yakni dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yang menunjukkan kondisi adanya tindakan yang diberikan oleh petugas PDAM masih belum ada respon atas keluhan yang dihadapi oleh pelanggan terhadap pelayanan pengaduan.

Adanya pelayanan pengaduan diharapkan dapat mengoptimalkan perbaikan dalam sistem yang dianggap masih kurang. Masyarakat atau

pelanggan mengharapkan keluhan yang dialaminya dapat terselesaikan secara terstruktur dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak, tetapi masih ditemukan kondisi keluhan yang disampaikan pelanggan yang belum terselesaikan. Hal ini didukung oleh salah satu pernyataan dari Iman sebagai salah satu pelanggan PDAM Delta Tirta Sidoarjo, sebagai berikut:

“Sering mendapati air PDAM keruh. Ini bukan saja merepotkan pelanggan, tetapi juga menjadi ancaman kesehatan. Tetapi, tidak semua pelanggan sama, ada pelanggan yang tidak mengeluh, karena kelihatan airnya bersih. Kita perlu komplain ke PDAM, ini masalah serius, agar ada perbaikan, tegasnya. sejumlah pelanggan PDAM di Perum Graha, memang, mengeluhkan kualitas air. Sebagian juga berharap ada laporan resmi ke PDAM, agar ada perbaikan dan penjelasan, apa yang sedang terjadi Ini sudah bayar, dapatnya ‘penyakit’ lagi, terang yang lain,” tutur Iman (27), warga Perumahan Graha Permata Sidorejo Indah Kecamatan Krian RT 52, Kabupaten Sidoarjo. (<https://duta.co/ini-comberan-atau-longsoran-warga-sidorejo-krian-mengeluh-air-pdam-sangat-keruh>) diakses pada tanggal 13 Februari 2020.

Berdasarkan kondisi tersebut terjadi di wilayah Kabupaten Sidoarjo bagian Kecamatan Krian, Mendapati keluhan adanya air keruh PDAM di berbagai rumah-rumah warga tetapi tidak semua pelanggan yang mengeluhkan adanya air keruh dan tidak adanya tindak lanjut dari pihak PDAM. Permasalahan terkait adanya keluhan yang dialami pelanggan yang sering diterima harus diberikan jaminan (*Assurance*) terkait estimasi penanganan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Oleh karena itu, untuk dapat menilai sejauhmana kualitas pelayanan pengaduan yang diberikan oleh petugas PDAM Delta Tirta Sidoarjo terkait keseluruhan keluhan yang dialami oleh pelanggan memang tidak bisa dihindari dan harus diselesaikan oleh petugas dengan baik sehingga dapat menjadi tolak ukur dalam pemberian kualitas pelayanan pengaduan tersebut yang dapat ditelaah dari kriteria dimensi kualitas pelayanan

publik. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dikutip Hardiyansyah (2018:63) untuk mengetahui kualitas pelayanan terdapat lima dimensi sebagai tolak ukur kepuasan konsumen/pelanggan yaitu *tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

Adanya keluhan pelanggan tersebut, hal yang harus diperhatikan yaitu perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan secara langsung melalui beberapa informasi keluhan atau *complain* yang disampaikan oleh pelanggan kepada petugas sehingga pelanggan menginginkan perbaikan atas pelayanan secara responsif dan memberikan jaminan estimasi waktu yang telah ditentukan. Penanganan keluhan yang dialami oleh pelanggan bukan berarti dengan menyelesaikan akar permasalahan antara dua belah pihak, tetapi itu juga memperhatikan bagaimana cara mempertahankan pelanggan lama maupun pelanggan baru perusahaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik.

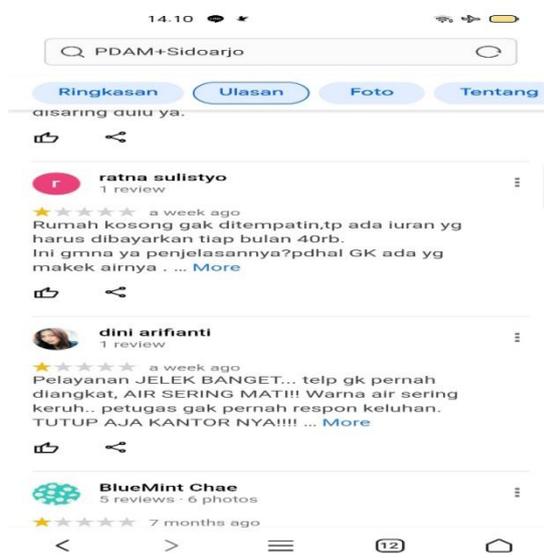
Untuk itu PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo harus memperhatikan kualitas pelayanan pengaduan, karena semakin meningkatnya jumlah pelanggan maka tidak menutup kemungkinan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan akan terus meningkat. Pelayanan yang diberikan oleh pelanggan mempunyai pengaruh yang besar dalam suatu perusahaan. Apabila pelayanan terhadap pelanggan tidak terlaksana dengan baik, maka akan mengakibatkan lunturnya kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan akibatnya tidak akan menggunakan jasa dari perusahaan tersebut. Diharapkan dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan

pengaduan, pelanggan yang sebelumnya merasa kurang puas atas layanan yang diberikan oleh perusahaan kemudian menyampaikan keluhan dan tertangani dengan baik maka menutup kemungkinan pelanggan akan merasa puas.

Dikutip dari jurnal yang berjudul “Pelayanan Pengaduan Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Samarinda” pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa dari pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat atas nama pemerintah maupun pihak swasta. Dengan membayar atau tidak guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Terdapat empat unsur penting dari proses pelayanan publik, yaitu penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan (Putra, 2014). PDAM sebagai instansi pelayanan penyediaan air bersih dan air minum diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya melalui ditingkatkannya kinerja operasional para pegawai mereka. Dikutip dalam jurnal berjudul “Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Variabel Pemediasi Kepuasan Kerja Pada PDAM Kota Madiun”, kinerja pegawai adalah seberapa banyak para pegawai memberi kontribusi kepada perusahaan meliputi kuantitas output, kualitas output, jangka waktu, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif (Murti & Srimulyani, 2013). Hal tersebut berhubungan dengan kemampuan atau keahlian pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya termasuk dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, PDAM juga berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya melalui perbaikan kualitas pegawai sebagai pelayan bagi masyarakat. Dikutip dari jurnal yang berjudul “Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap

Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta”, Tjiptono dan Chandra (2009:119) menyatakan, keunggulan layanan dapat dibentuk melalui pengintegrasian empat pilar *service excellence* yang saling berkaitan erat, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan pelayanan (Weenas, 2013). Maka dari itu demi tercapainya empat pilar tersebut peningkatan kualitas pegawai juga merupakan salah satu hal yang penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan.

Gambar 1. 1 Keluhan masyarakat



Sumber: *Playstore*, 2020

Berdasarkan data yang diperoleh dari situs web resmi PDAM “Delta Tirta” saya mendapatkan informasi mengenai keluhan-keluhan dari masyarakat. Dari ulasan yang ada di web tersebut, masyarakat mengungkapkan kekecewaan atas pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Perkembangan jumlah pelanggan memang mengalami peningkatan namun masih selalu ada keluhan dari pelanggan yang diterima pihak PDAM setiap tahunnya. Sehingga, dari latar belakang yang telah saya uraikan di atas, saya ingin melakukan penelitian

terhadap kualitas pelayanan pengaduan pelanggan secara langsung di PDAM “Delta Tirta Sidoarjo dengan judul “Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung Pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan upaya untuk menyatakan secara tersurat pernyataan yang hendak dicarikan jawabnya melalui sebuah penelitian. Rumusan masalah penelitian ini yaitu : “Bagaimana kualitas pelayanan pengaduan pelanggan secara langsung pada PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pengaduan pelanggan secara langsung pada PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis,

Penelitian ini merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan berfikir melalui penulisan proposal dan untuk menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

2. Bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo,

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran sebagai masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

3. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “VETERAN” Jawa Timur

Akan melengkapi ragam penelitian yang telah dibuat oleh para mahasiswa dan dapat menambah bahan bacaan dan referensi dari suatu karya ilmiah.