

KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN SECARA LANGSUNG DI PDAM “SURYA SEMBADA” KOTA SURABAYA

Eno Putri Larasati, Marantika Fibrianti Sumadi dan Agus Widiyarta

Universitas Pembangunan Nasional (UPN) Veteran, Jawa Timur

Email: aguswidiyarta@yahoo.co.id enoputrilarasati@gmail.com dan
marantikafibri17@gmail.com

Abstrak

Air menjadi barang publik yang dikonsumsi oleh masyarakat umum yang dikelola oleh negara dan menjadi kebutuhan vital yang dijamin pemenuhannya oleh pemerintah. Oleh karenanya, PDAM “Surya Sembada” Surabaya sebagai pengelola air bersih di Surabaya bertanggung jawab dalam pemenuhan kebutuhan air bersih warga Kota Surabaya. Mulai dari pendistribusian air, pemasangan pipa, hingga melayani pengaduan atas layanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menjelaskan dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pengaduan pelanggan secara langsung di PDAM “Surya Sembada” Surabaya. Penelitian ini berfokus pada penerapan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan observasi untuk memperoleh data kualitatif, serta teknik dokumentasi yang digunakan untuk memperoleh gambaran valid yang ada di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan pelanggan menggunakan dimensi kualitas pelayanan Zeithaml, Berry, dan Parasuraman sudah cukup baik. Dibuktikan dengan kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu, bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy) yang sudah diimplementasikan dengan baik dalam pelayanan yang diberikan oleh PDAM “Surya Sembada” Kota Surabaya.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pengaduan*

Pendahuluan

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Penyedia pelayanan publik dituntut memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dalam merangka pelayanan publik diperlukan reformasi birokrasi. Dalam jurnal (Kairupan, 2015), yang berjudul Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara menyatakan bahwa Reformasi Birokrasi adalah upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama

menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business process) dan sumber daya manusia aparatur.

Menurut (Bachtiar, 2020) Jika memerhatikan pada dari aspek teoritik maka aspek teoritik dapat dikatakan bahwa aturan memiliki hubungan atau berpengaruh terhadap kualitas layanan. Semakin baik aturan yang ada semakin fleksibel maka kualitas akan semakin tinggi.

Kota Surabaya merupakan salah satu kota besar di Indonesia yang mengalami pertumbuhan dan perkembangan sangat pesat. Badan Pusat Statistik mencatat Kota Surabaya merupakan daerah dengan penduduk terbanyak di Jawa Timur, yakni mencapai 7% dari total jumlah penduduk dengan luas wilayah 350,54 km² (Kusnandar, 2019). Dari waktu ke waktu pelanggan di PDAM Kota Surabaya 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 PDAM kota Surabaya tahun 2012-2016. Jumlah pelanggan PDAM Kota Surabaya :

Gambar 1
Data jumlah pelanggan PDAM kota Surabaya

No	Jenis Pelanggan	TAHUN				
		2012	2013	2014	2015	2016
1	Perumahan	445.714	466.529	483.875	493.042	502.124
2	Pemerintah	1.396	1.213	1.247	1.265	1.239
3	Perdagangan	32.561	33.899	35.423	36.411	38.089
4	Industri	403	398	411	403	404
5	Sosial Umum	3.482	3.573	3.676	3.741	3.794
6	Sosial Khusus	1.608	1.940	2.051	2.116	2.163
7	Pelabuhan	5	5	5	5	6
Total		485.169	507.557	526.688	536.983	547.819

Sumber : www.pdam-sby.go.id

Tabel di atas menunjukkan bahwa pelanggan PDAM Kota Surabaya mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal itu membuktikan bahwa kebutuhan masyarakat Surabaya akan air bersih cenderung meningkat setiap tahunnya. Dan seharusnya peningkatan jumlah pelanggan diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Kota Surabaya kepada pelanggannya. Namun yang terjadi justru sebaliknya, karena peningkatan pelanggan yang dialami tersebut berbanding lurus dengan jumlah pengaduan pelanggan yang setiap tahunnya juga terus meningkat.

Jumlah Pelanggan dan Keluhan Pelanggan PDAM Kota Surabaya:

Tabel 1
Jumlah Pelanggan dan Keluhan Pelanggan PDAM Kota Surabaya

Tahun	JumlahPelanggan	Jumlah Keluhan	%
2013	507.557	177.724	35.01
2014	526.688	210.560	39.97
2015	536.984	244.400	45.51

Sumber: (Kuncoro, 2016)

Data dari kedua tabel tersebut menunjukkan bahwa mulai dari tahun 2013 hingga tahun 2015 pelanggan PDAM Kota Surabaya terus mengalami peningkatan. Dengan jumlah pelanggan yang terus meningkat secara tidak langsung peningkatan angka jumlah keluhan pun juga terjadi. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya peningkatan jumlah pelanggan yang apabila tidak diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan maka akan semakin sering terjadi keluhan dari masyarakat.

Data terbaru yang kami peroleh dari PDAM “Surya Sembada” pada bulan Mei tahun 2019 menyatakan bahwa jumlah pengaduan pelanggan saat itu sebanyak 17.358 (dari berbagai jenis pengaduan). Dilihat dari data tersebut PDAM “Surya Sembada” masih banyak yang melakukan pengaduan setelah mendapatkan penghargaan tahun di 2016. Sehingga pelayanan prima yang mendapatkan penghargaan hanya bersifat sementara maka dari itu hal ini yang melatarbelakangi penelitian terhadap kualitas pengaduan pelanggan di PDAM “Surya Sembada” Surabaya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari situs web resmi PDAM “Surya Sembada” kami 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 diuraikan di atas, kami ingin melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan pengaduan pelanggan secara langsung di PDAM “Surya Sembada” Surabaya dengan judul ‘Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung di PDAM “Surya Sembada” Kota Surabaya.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada dimasyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, model, sifat, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.

Fokus dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan pengaduan pelanggan secara langsung pada PDAM “Surya Sembada” dan dibatasi hanya pelayanan yang dilakukan langsung di PDAM Surya Sembada. Dengan menggunakan dasar teori menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang mengemukakan ada 5 dimensi kualitas

pelayanan yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Sumber data dalam buku (Kuswana, 2011) sumber data dalam penelitian adalah subjek tempat data diperoleh. Sumber data dapat berupa orang, buku, dokumen, dan sebagainya. Berkaitan dengan penelitian ini maka data yang diperoleh melalui informan dan observasi, meliputi data primer dan data sekunder.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Dalam pengumpulan data, terdapat tiga proses kegiatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini, yaitu wawancara, observasi atau pengamatan, dan dokumentasi. Analisis data merupakan bagian terpenting dalam metode ilmiah, karena analisis data digunakan untuk memecahkan masalah penelitian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yang digunakan oleh Miles dan Huberman, dimana analisis data kualitatif ini dilakukan melalui beberapa tahap yaitu reduksi data, penyajian data, kemudian menarik kesimpulan/verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini akan diuraikan hasil penelitian berupa temuan-temuan di lapangan secara berurutan dan tereduksi sesuai fokus dan sasaran kajian penelitian. Sesuai dengan metode penelitian yang telah ditetapkan, penulis menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi, dimana pada proses wawancara penulis menggunakan sumber data yang didapatkan dari *key person* dan informan. Deskripsi hasil penelitian ini membahas pada rumusan masalah dan fokus penelitian yaitu Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dalam pengukuran kualitas pelayanan pengaduan, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan berdasarkan lima fokus, yaitu sebagai berikut :

A. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Dalam hal ini, yang akan dibahas yaitu berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

1. Fasilitas pada Customer Service pelayanan pengaduan pelanggan di PDAM Surya Sembada

Sarana dan prasarana (fasilitas) merupakan faktor pendukung yang dapat menunjang kelancaran dari pelayanan pengaduan. Kelengkapan sarana dan prasarana adalah bentuk observasi dari PDAM Surya Sembada kepada pelanggan sehingga dapat memperlancar dan menambah kenyamanan pelanggan selama berlangsungnya kegiatan pelayanan. Sarana prasarana tersebut meliputi, kursi ruang tunggu, kursi dan meja pelayanan, alat pendingin (AC), dan sebagainya.

Dari beberapa pendapat yang disampaikan oleh beberapa pelanggan yang melakukan pengaduan di PDAM Surya Sembada pada tanggal 11 November kemarin, dapat dikatakan bahwa sebenarnya pelanggan merasa sudah cukup nyaman dengan fasilitas yang ada, namun untuk masalah kuantitas atau jumlah dari sarana dan prasarana yang ada perlu ditambah lagi karena agar tidak terjadi penumpukan yang semakin meningkat sehingga dapat mengganggu kenyamanan pelanggan.

2. Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Pelayanan

Kebersihan dan kenyamanan merupakan suatu kondisi dimana letak dan kondisi sarana dan prasarana pelayanan serta lingkungan sekitar tempat pelayanan tertata dengan rapi, penampilan fisiknya terlihat bersih dan teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada pelanggan sebagai penerima layanan.

3. Penampilan Petugas dalam Melayani Pengguna Layanan

Dalam melakukan pelayanan, dibutuhkan pegawai yang disiplin. Disiplin merupakan sikap taat dan patuh terhadap nilai-nilai yang ada dan merupakan tanggung jawab seseorang untuk disiplin dalam segala hal, khususnya ketika melakukan pelayanan publik. Berpenampilan bersih dan rapi merupakan salah satu bentuk sikap disiplin. Dengan berpenampilan rapi dan bersih, maka pelanggan dapat percaya terhadap kemampuan pemberi layanan. Pegawai PDAM dinilai cukup rapi dalam berpenampilan sehingga pelanggan merasa nyaman dan percaya bahwa aduan yang dikeluhkan akan segera ditanggapi.

Dari uraian hasil penelitian bukti fisik (*tangible*) di atas, mulai dari sarana dan prasarana, kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan pengaduan, hingga penampilan pegawai maka dapat disimpulkan bahwa para pelanggan merasa fasilitas yang ada sudah cukup baik hanya saja untuk kursi tunggu sebaiknya ditambah jumlahnya agar tidak terjadi penumpukan. Kemudian untuk kebersihan dan kenyamanan para pelanggan merasa sudah cukup baik. Sedangkan untuk penampilan pegawai juga dinilai sudah rapi dan bersih sehingga memberikan keyakinan bagi pelanggan terhadap pelayanan yang akan diberikan oleh pegawai PDAM Surya Sembada.

B. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan mempunyai arti kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu tertentu. Keandalan adalah kemungkinan produk untuk tidak berfungsi pada periode waktu tertentu. Ada juga faktor-faktor yang mempengaruhi *reliability* (keandalan) yaitu meliputi: *Ability*, *Personality*, *Credibility*, *Maturity* dan lain sebagainya.

1. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan maupun harapan pelanggan. Jadi kecermatan pegawai PDAM dalam melayani

pegguna layanan ini cukup baik karena sesuai dengan standar prosedurnya yang membuat pelanggan menjadi tidak emosi dalam melakukan keluhannya kepada para petugas yang ada di kantor PDAM.

2. Kemampuan Petugas dalam Membantu Masyarakat yang Mengajukan Keluhan

Di kantor PDAM ini petugas dalam melakukan bantuan keluhan pada masyarakat sangatlah baik dilihat dari bagaimana petugas tersebut langsung menuju antrian para pelanggan dan menanyakan keluhan yang dialami oleh pelanggan, dan apabila mengantri terlalu lama maka akan segera didatangi oleh petugas *customer service*. Jadi dengan adanya petugas yang langsung menuju antrian pelanggan yang sangat panjang dan banyak menjadikan pelanggan tidak usah lagi berlama-lama berada di antrian tersebut. Maka dengan adanya petugas yang cukup baik dalam melakukan tugasnya menjadikan para pelanggan yang mengeluh dengan menggunakan air PDAM ini merasa puas dengan tidak lagi dibuat menunggu dengan waktu yang lama hingga berjam-jam

3. Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas

Dengan adanya standar pelayanan yang jelas ini jadi memudahkan para pelanggan dalam melakukan pengaduan keluhan secara langsung dan para pelanggan menjadi paham bagaimana prosedur yang dilakukan oleh kantor PDAM ini. Standar pelayanan yang jelas ini juga berdampak baik bagi kantor karena pelayanan yang dilakukan oleh kantor ini sudah sesuai dengan prosedur menurut para pelanggan yang memakai jasa PDAM. Karena jika standar pelayanannya itu jelas dan baik maka membuat para pelanggan itu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM.

Jadi kesimpulan dari fokus *reliability* (kehandalan) dan sikap petugas melayani pelanggan dengan ramah, memberikan awal komunikasi yang baik sehingga menimbulkan respon positif. Untuk pegawai yang melayani pelanggan cukup baik dan cekatan dalam melakukan respon kepada pelanggan yang ingin melakukan keluhan kepada kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

C. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Fokus penelitian ketiga yang termasuk dalam kualitas pelayanan yaitu *responsiveness* (daya tanggap) yang dimiliki petugas dalam pelayanan. Ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui daya tanggap pegawai PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam merespon pelanggan yang melakukan pengaduan, peneliti melakukan sejumlah pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun beberapa indikator yang diukur yaitu Respon keluhan pelanggan dan ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu.

1. Respon Keluhan Pelanggan

Dari hasil data obeservasi yang dilakukan di bagian *customer service* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya respon pegawai terhadap pelanggan pertama kali adalah dengan menyapa setiap pelanggan yang datang di ruang

customer service. Respon yang diberikan oleh pegawai loket ruang *customer service* adalah memberikan salam: Salam untuk pelanggan baru: "Selamat pagi /siang /sore pak /bu, ada yang bisa dibantu?" Salam untuk pelanggan lama: "Selamat pagi /siang /sore pak /bu..(sebutkan namanya), ada yang bisa dibantu?"

Saat pertama kali pelanggan datang, pegawai akan membantu mengarahkan apa yang akan mereka lakukan dimulai dari pengambilan tiket antrean sesuai jenis pengaduan pelanggan pada PDAM. Setelah mendapat nomor antrean mereka menunggu giliran untuk dipanggil dan menyampaikan keluhan mereka.

2. Ketepatan Waktu Pegawai dalam Memberikan Pelayanan

Ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan di *customer service* PDAM Surya Sembada sudah lumayan baik. Observasi yang peneliti lakukan menemukan bahwa pada saat hari Senin, pelanggan yang melakukan pengaduan sangat banyak. Suasana di ruang tunggu sangat penuh sesak oleh pengunjung, bahkan beberapa pelanggan tidak mendapatkan tempat duduk karena banyaknya orang yang melakukan pengaduan pada hari itu. Melihat banyaknya antrean pelanggan, supervisor pelayanan pengaduan pelanggan, Ibu Fitri secara tanggap langsung mendatangi beberapa pelanggan di ruang tunggu dan membantu menyelesaikan masalahnya secara langsung tanpa harus antre dan menunggu lama. Hal yang dilakukan oleh ibu Fitri tersebut termasuk dalam ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan.

Kesimpulan yang dapat diambil dari fokus *responsiveness* meliputi Respon pegawai terhadap keluhan pelanggan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena pelanggan akan merasa dilayani dengan baik apabila mendapat respon yang baik pula dari pegawai di *customer service* PDAM Surya Sembada. Beberapa pelanggan merasa respon yang diberikan pegawai sudah cukup baik dan ada juga pelanggan yang masih kecewa dengan respon yang diberikan pegawai dalam menangani keluhan pelanggan tersebut. Dan ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan mendapat respon yang sangat baik dari pelanggan. Mereka menjadi lebih cepat mendapat pelayanan dan juga merasa beruntung mendapatkan pelayanan secara langsung terlepas dari antrean yang sangat banyak pada hari itu di *customer service* PDAM Surya Sembada.

D. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

1. Jaminan cepat waktu pelayanan

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, jaminan tepat waktu pelayanan yang dilakukan oleh pihak PDAM Surya Sembada Kecepatan waktu dalam merespon pengaduan pelanggan dan ketepatan waktu dalam menangani pengaduan yang ada sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan. Cepat dapat diartikan bahwa pegawai memberikan pelayanan kepada pelanggan secara cepat tanggap, memberikan rasa empati atau melakukan interaksi menanyakan apakah keluhan pengaduan yang dilakukan oleh para pelanggan.

2. Jaminan Kepastian Biaya dalam Pelayanan

Jaminan kepastian biaya merupakan tarif yang dibayarkan atau tertera yang harus dibayar oleh pelanggan sesuai dengan penggunaan selama satu bulan. Hal ini dapat dilihat dari tagihan yang diberikan kepada pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Untuk saat ini banyak pelanggan yang melakukan pengaduan mengenai masalah biaya atau tariff yang tinggi atau mbludak, padahal menggunakan air yang biasa bahkan banyak pelanggan yang airnya keluar hanya setetes akan tetapi tarif yang harus dibayar mengalami kenaikan drastis sehingga tidak sesuai dengan hasil pemakaian. Hal ini dapat disebabkan karena beberapa hal atau faktor. Sebenarnya untuk pembayaran dapat dilakukan secara online atau di indomaret. Adapun biaya administrasi yang dibebankan oleh pelanggan, sehingga pelanggan merasa dibebankan karena tarif yang dibayar naik dan tidak sesuai menggunakan ditambah dengan adanya biaya administrasi. Kenaikan biaya juga dapat dipengaruhi oleh bisnis kontrakan juga bisa.

Kesimpulan yang dapat diambil dari fokus jaminan (*Assurance*) merupakan hal penting dalam pelayanan pengaduan pelanggan. Pelanggan PDAM Surya Sembada jika adanya jaminan waktu yang cepat serta kepastian biaya maka pelanggan akan merasa dilayani dengan cepat tanggap sesuai keluhan yang diadukan serta penanganan keluhan tersebut mendapat jaminan penyelesaian. Beberapa pelanggan juga menyatakan bahwa adanya jaminan penyelesaian keluhan seperti adanya survei langsung ke lapangan yang sesuai dengan jaminan waktu yang telah dijanjikan oleh pihak PDAM.

E. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemampuan yang mencakup keseluruhan yang berkisar pada orang lain untuk menciptakan keinginan dalam menolong sesama. Empati dapat diartikan juga sebagai kemampuan untuk melihat situasi dan kondisi dari prespektif orang lain. Hal ini melibatkan sudut pandang, emosi, dan kesulitan yang dialami seseorang. Seseorang tersebut dapat menempatkan diri pada posisi mereka dan merasakan apa yang mereka rasakan. Empati sangatlah penting karena akan membantu seseorang untuk memahami perasaan orang lain sehingga seseorang tersebut bisa memberikan respon yang sesuai dengan sikap yang sopan.

1. Pegawai PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Mengutamakan Kebutuhan Masyarakat

Mengutamakan kebutuhan masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pegawai PDAM Surya Sembada guna untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan dalam hal kebutuhan masyarakat. Hal ini dilakukan pegawai guna untuk mensejahterahkan masyarakat. Perhatian pada pelanggan ialah usaha untuk mengadakan kontak dan pendekatan agar terbentuk jalinan komunikasi dua arah.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pengawas *customer service* mengatakan pihak PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mendahulukan kebocoran pipa dan berdampak air tidak keluar, selain itu *customer service* maupun pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memberikan pendapat yang intinya karyawan PDAM sudah sama-sama memudahkan untuk menjalin hubungan dua komunikasi dengan baik, cepat, dan ramah, sedangkan wawancara dari pelanggan mengatakan bahwa pegawai sudah cukup baik dalam melayani kebutuhan pelanggan serta cepat tidaknya tergantung keluhannya.

2. Sikap Pegawai PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam Memberikan Pelayanan

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai terhadap pelanggan yang melakukan pengaduan ke PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ini sudah terbilang cukup baik dan sopan terhadap pelanggan yang melakukan pengaduan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya serta pihak *customer service* juga mengatakan bahwa pegawai *customer service* ini telah dididik melayani pelanggan dengan sopan santun, ramah, dan cepat.

3. Bukti Pegawai Tidak Melakukan Diskriminasi dalam Memberikan Pelayanan

Dengan adanya karyawan yang memiliki keinginan dalam melayani dengan sepenuh hati dan tidak ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan. Dari hasil wawancara dan observasi penulis, dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam melayani pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ini sama sekali tidak melakukan diskriminasi terhadap pelanggan yang melakukan pengaduan. Hasil yang didapat dari fokus *empathy* meliputi kemudahan dalam menemui *customer service* dan dapat melakukan pendekatan sehingga pelanggan merasa dihargai.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pengaduan pelanggan secara langsung pada PDAM “Surya Sembada” di Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dari uraian hasil penelitian bukti fisik (*tangible*) di atas, mulai dari sarana dan prasarana, kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan pengaduan, hingga penampilan pegawai maka dapat disimpulkan bahwa para pelanggan merasa fasilitas

yang ada sudah cukup baik hanya saja untuk kursi tunggu sebaiknya ditambah jumlahnya agar tidak terjadi penumpukan. Kemudian untuk kebersihan dan kenyamanan para pelanggan merasa sudah cukup baik. Sedangkan untuk penampilan pegawai juga dinilai sudah rapi dan bersih sehingga memberikan keyakinan bagi pelanggan terhadap pelayanan yang akan diberikan oleh pegawai PDAM Surya Sembada.

2. Keandalan (*Reliability*)

Dari uraian hasil penelitian keandalan (*reliability*) di PDAM “Surya Sembada” Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa pegawai di PDAM “Surya Sembada” ini cukup handal dalam melayani pelanggan melakukan pengaduan kepada pihak *customer service*. Pegawai di PDAM “Surya Sembada” ini juga dinilai cukup baik dalam melayani pelanggan sehingga menjadikan para pelanggan merasa puas dengan kehandalan pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan di PDAM “Surya Sembada” Kota Surabaya. Meskipun dalam pelaksanaannya masih banyak terjadi penumpukan pelanggan di ruang tunggu diakibatkan karena banyaknya pelanggan yang melakukan pengaduan, terutama pada hari senin dan Selasa.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesimpulan yang dapat diambil dari fokus *responsiveness* meliputi respon pegawai terhadap keluhan pelanggan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena pelanggan akan merasa dilayani dengan baik apabila mendapat respon yang baik pula dari pegawai di *customer service* PDAM Surya Sembada. Beberapa pelanggan merasa respon yang diberikan pegawai sudah cukup baik dan ada juga pelanggan yang masih kecewa dengan respon yang diberikan pegawai dalam menangani keluhan pelanggan tersebut. Dan ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan mendapat respon yang sangat baik dari pelanggan. Mereka menjadi lebih cepat mendapat pelayanan dan juga merasa beruntung mendapatkan pelayanan secara langsung terlepas dari antrean yang sangat banyak pada hari itu di *customer service* PDAM “Surya Sembada” Kota Surabaya.

4. Jaminan (*Assurance*)

Kesimpulan yang dapat diambil dari fokus jaminan (*Assurance*) merupakan hal penting dalam pelayanan pengaduan pelanggan. Pelanggan PDAM “Surya Sembada” Kota Surabaya jika adanya jaminan waktu yang cepat serta kepastian biaya maka pelanggan akan merasa dilayani dengan cepat tanggap sesuai keluhan yang diajukan serta penanganan keluhan tersebut mendapat jaminan penyelesaian. Beberapa pelanggan juga menyatakan bahwa adanya jaminan penyelesaian keluhan seperti adanya survey langsung ke lapangan yang sesuai dengan jaminan waktu yang telah dijanjikan oleh pegawai PDAM “Surya Sembada” Kota Surabaya.

5. Empati (*Empathy*)

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa apabila dilihat dari salah satu fokus yaitu empati (*empathy*) pegawai di PDAM “Surya Sembada” Kota Surabaya, khususnya petugas *customer service* dinilai bersedia melayani pelanggan tanpa membedakan status pelanggan, menghargai setiap sikap

pelanggan yang datang. Menurut hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa petugas bersedia membantu dengan senyum dan ramah dalam menanggapi keluhan pelanggan.

Kesimpulan

Secara keseluruhan dari penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan secara Langsung di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya” adalah berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), maka dapat disimpulkan bahwa PDAM Surya Sembada Surabaya telah memenuhi kelima dimensi tersebut. Hal tersebut dibuktikan dari hasil, pembahasan dan kesimpulan masing-masing fokus /dimensi tersebut telah diimplementasikan dengan baik oleh PDAM. Sehingga kesimpulannya, kualitas pelayanan pengaduan pelanggan secara langsung di PDAM Surya Sembada dikategorikan sudah baik.

BIBLIOGRAFI

- Bachtiar, Sundawa. (2020). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Syntax Idea*, 02.
- Kairupan, Josef Kurniawan. (2015). Pengaruh reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(35).
- Kuncoro, Dian Juniarto. (2016). *Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya*. 4, 220–229.
- Kusnandar, Budy V. (2019). *Kota Surabaya Memiliki Penduduk Terbanyak di Jawa Timur*. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/19/kota-surabaya-miliki-penduduk-terbanyak-di-jawa-timur>
- Kuswana, Dadang. (2011). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Pustaka Setia.