SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KHATULISTIWA WILAYAH KECAMATAN PONTIANAK BARAT

Jurusan Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh :

ANNISA RAKHMANIA
NIM.E1012201038

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERA METER KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) WILAYAH KECAMATAN PONTIANAK BARAT

Tanggung Jawab Yudiris Pada :

Annisa Rakhmania
E1012201038

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Ir. Hj. Ida Rachmawati, M.Si
NIP. 196905021998022001

Tanggal : 13 Januari 2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Nawang Aviani, S.S.T, M.AP
NIP.199207252022032016

Tanggal : 13 Januari 2025

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KHTULISTIWA WILAYAH KECAMATAN PONTIANAK BARAT

Oleh:

Annisa Rakhmania
NIM. E1012201038

Dipertahankan di :
Pada Hari/Tanggal : **Rabu, 22 Januari 2025**
Waktu : **15.00 WIB**
Tempat : **RUANG SIDANG I**

TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Ir. Hj. Ida Rachmawati, M.Si
NIP.196905021998022001

Sekretaris

Nawang Aviani, S.S.T, M.AP
NIP.199207252022032016

Penguji Utama

Dr. Rusdiono, M.Si
NIP.196403171988101001

Penguji Pendamping

Farah Devi Andriani, S.Kom, M.MSi
NIDN.0030129105

Disahkan Oleh:
Dekan Fisip Untan

Dr. Herlan, Sos, M.Si
NIP.197205212000604100l

ABSTRAK

Annisa Rakhmania (E1012201038) : Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat. **Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak 2025.**

Kualitas pelayanan yang diberikan sangat penting karena terkait langsung dengan kepuasan pelanggan, efisiensi operasional dan pengelolaan sumber daya. Hal ini juga terkait dengan tujuan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui penyediaan air bersih. Peran masyarakat untuk berkontribusi terhadap layanan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat juga sangat penting. Dengan partisipasi aktif, PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat. Masalah dari penelitian ini ialah pelayanan yang kurang efektif terhadap pengaduan yang dilakukan, serta berbagai respon keluhan pelanggan terhadap penilaian online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan keluhan pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat. Penelitian dilakukan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan keluhan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat. Tahapan kualitas pelayanan tersebut dibagi menjadi 5 (lima) tahapan, yakni *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keluhan Pelanggan, Respon, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

ABSTRACT

Annisa Rakhmania (E1012201038): Quality of Customer Complaints Service of the Regional Drinking Water Company (PDAM) in West Pontianak District. **Thesis. Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University, Pontianak 2025.**

The quality of service provided is very important because it is directly related to customer satisfaction, operational efficiency and resource management. This is also related to the goal of PDAM to improve the quality of life of the community through the provision of clean water. The role of the community in contributing to PDAM services is also very important. With active participation, PDAM can better understand the needs and expectations of the community. The problem of this study is the ineffective service to complaints made, as well as various responses to customer complaints. This study aims to determine the quality of consumer metering services of the Regional Drinking Water Company (PDAM) in the Pontianak Barat District. The study was conducted at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Office in the Pontianak Barat District. The research method used in this study is descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out through interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that there are factors that influence the quality of consumer metering services of the Regional Drinking Water Company (PDAM) in the Pontianak Barat District related to Service Quality. The stages of service quality are divided into 5 (five) stages, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

Keywords: Service Quality, Customer Complaints, Response, Regional Drinking Water Company (PDAM).



RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat". Judul ini dipilih oleh peneliti karena peneliti ingin mengukur kualitas pelayanan keluhan pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Kecamatan Pontianak Barat. Masalah yang terdapat pada penelitian ini, yaitu banyaknya pelanggan yang memberikan ulasan kurang baik, respon keluhan pelanggan lambat ditangani, dan pelayanan yang kurang efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari *web* PDAM Tirta Khatulistiwa pada ulasan-ulasan pengaduan yang ada di PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat. Penelitian ini juga dilaksanakan di Kantor PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat.

Rumusan masalah pada penelitian ini ialah bagaimana kualitas pelayanan keluhan pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan keluhan pelanggan yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan datanya dengan cara melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengggunaan teknik ini bertujuan untuk mendapatkan informasi dan data yang diperoleh secara mendalam. Penelitian ini melibatkan petugas PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat dan juga masyarakat.

Hasil penelitian mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan keluhan pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat. Sesuai dengan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (1990) mengenai Kualitas Pelayanan, yaitu:

1. Berwujud (*Tangibel*)

   Bukti fisik yang merujuk pada elemen-elemen fisik yang dapat dilihat oleh pelanggan, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan staf.

2. Kehandalan (*Reliability*)

   Kehandalan merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

   Daya tanggap menunjukkan sejauh mana penyedia layanan siap membantu pelanggan dan memberikan respons yang cepat terhadap permintaan atau keluhan.

4. Jaminan (Assurance)

   Jaminan merujuk pada kemampuan staf dalam memberikan rasa percaya kepada pelanggan tentang kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang baik dan profesional.

5. Empati (Empathy)

   Empati menunjukkan sejauh mana penyedia layanan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan merujuk pada seberapa baik layanan yang diberikan oleh penyedia jasa atau produk dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas ini biasanya dilihat dari aspek kecepatan dan ketanggapan, kompetensi dan keahlian, keramahan dan kepercayaan, kemudahan akses, kualitas produk atau layanan, fleksibilitas, dan tanggapan terhadap keluhan. Hal ini dilakukan agar tidak adanya ulasan-ulasan buruk mengenai pelayanan pengaduan yang dilakukan pelanggan kepada pihak PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat. Keluhan dan saran terkait pelayanan keluhan pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat yang banyak dikeluhkan oleh pelanggan ialah tanggapan pengaduan yang dilakukan secara online, tetapi untuk pengaduan pelanggan dengan datang langsung ke PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat sudah ditanggapi dengan baik. Menurut hasil penelitian kualitas pelayanan banyak memberikan manfaat, bagi PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat itu sendiri dan juga bagi masyarakat. Bagi PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat, kualitas pelayanan dapat meningkatkan kinerja perusahaan agar kedepannya bisa lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sedangkan bagi pelanggan, kualitas pelayanan sangat penting karena semakin banyak perbaikan-perbaikan yang bisa dilakukan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat dalam mengatasi pengaduan yang berlangsung.

Saran yang dapat digunakan untuk PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat kedepannya diharapkan dapat memberikan pelayanan pengaduan yang baik bagi pelanggan. Pengaduan-pengaduan yang masuk harus ditanggapi dengan tepat waktu. Agar kedepannya pengerjaan yang dilakukan

petugas PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat bisa lebih baik lagi.

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Annisa Rakhmania

NIM : E1012201038

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diujikan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 4 Juni 2025
Yang membuat pernyataan

Annisa Rakhmania

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Hidup bukan untuk saling mendahului, berdirilah sendiri-sendiri"

"Berjuang untukku dalam dunia yang berubah"

-Daniel Baskara Putra Mahendra *aka* Hindia-

Persembahan:

Penulis mengucap syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan hal-hal besar yang luar biasa menyertai penulis dengan kuasa yang tak ternilai, serta membuat penulis diberikan kelancaran setiap harinya dalam pengerjaan Skripsi. Skripsi ini merupakan bentuk persembahan penulis teruntuk orang-orang yang selalu menjadi penyemangat dalam menyelesaikan studi penulis :

1. Yang pertama penulis ingin mempersembahkan Skripsi ini kepada kedua orang tua penulis yaitu Bapak Mislan Hamzah dan Ibu Isniati yang tiada hentinya melangitkan doa baiknya serta selalu memberikan dukungan dan semangat memperjuangkan masa depan kepada putri bungsunya.
2. Yang kedua penulis ingin mempersembahkan kepada saudara penulis, yaitu Bang Aditya, Kakak Rizky Amaliah, dan Kakak Tri Andari yang tiada hentinya setiap hari memberikan *support* kepada penulis hingga penulis bisa mendapatkan gelar dibelakang nama.
3. Yang ketiga penulis juga ingin mempersembahkan kepada orang spesial yang tidak bisa penulis sebutkan namanya. Terima kasih selama ini sudah setia

menemani dan menjadi penyemangat penulis sehingga Skripsi ini bisa terselesaikan.

4. Dan yang terakhir penulis mempersembahkan Skripsi ini kepada Annisa Rakhmania (diri sendiri). Terima kasih banyak sudah bertahan sampai detik ini, sudah berhasil menahan sabar, ego, tetap semangat dan tidak putus asa atas pencapaian dalam menyelesaikan Skripsi meskipun ada hal-hal yang membuat ingin putus asa disaat proses menyelesaikan pencapaian ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya. Tersusunnya penulisan proposal ini yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat"** ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Proposal penelitian ini ditulis sebagai syarat untuk pengajuan penelitian skripsi serta kewajiban yang harus dipenuhi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal penelitian ini masih banyak kekurangan, karena hasil yang dicapai melalui proposal penelitian ini merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang Khasanah ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan. Keberhasilan dalam penulisan proposal penelitian ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Herlan S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Ir. Hj. Ida Rachmawati, M.Si. selaku Pembimbing Utama, dan Ibu Nawang Aviani, S.S.T, M. AP selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan kemudahan dan arahan, memotivasi dan bimbingan selama proses penulisan usulan penelitian ini, baik secara metodologi penelitian serta literatur-literatur lain yang berkaitan dengan penelitian skripsi ini.

3. Bapak Dr. Isdairi, M.AB selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Wakil Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah banyak memberikan dukungan selama dalam usaha perkuliahan.
5. Bapak Mislan Hamzah dan Ibu Isniati selaku orang tua penulis serta saudara-saudara penulis dan juga ponakan-ponakan penulis yang telah menjadi penyemangat, motivator dan pendukung utama selama masa kuliah penulis.
6. Seluruh teman-temanku pia, nesya, dea, ocak, giska dan iren serta teman kuliah, teman ngopi, dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu oleh penulis yang telah banyak membantu penyusunan proposal penelitian ini dapat berjalan lancar.
7. Yang terakhir terima kasih banyak kepada Annisa Rakhmania yaitu diriku sendiri yang sudah bertahan dari awal perkuliahan sampai akhir penyusunan skripsi ini.

Pontianak, 12 Januari 2025

Annisa Rakhmania

DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
RINGKASAN SKRIPSI iii
PERNYATAAN KEASLIAN vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN viii
KATA PENGANTAR x
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 6
1.3 Fokus Penelitian 7
1.4 Rumusan Masalah 7
1.5 Tujuan Penelitian 7
1.6 Manfaat Penelitian 7
1.6.1 Manfaat Teoritis 7
1.6.2 Manfaat Praktis 8
BAB II 9
TINJAUAN PUSTAKA 9
2.1 Definisi Konsep 9
2.1.1 Pelayanan 9
2.1.2 Pelayanan Publik 11
2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik 17
2.1.4 Fungsi Pelayanan Publik 19
2.1.5 Syarat-Syarat Pelayanan Yang Baik 21
2.2 Teori Kualitas Pelayanan 23
2.3 Pelayanan Keluhan Pelanggan 26
2.3.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Keluhan Pelanggan 26
2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan 30

2.5 Alur Pikir Penelitian 32
2.6 Pertanyaan Penelitian..... 34
BAB III 36
METODE PENELITIAN..... 36
3.1 Jenis Penelitian 36
3.2 Langkah-Langkah Penelitian..... 37
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 38
3.3.1 Lokasi Penelitian..... 38
3.3.2 Waktu Penelitian 38
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 39
3.4.1 Subjek Penelitian..... 39
3.4.2 Objek Penelitian..... 39
3.5 Teknik Pengumpulan Data..... 39
3.6 Alat Pengumpulan Data..... 41
3.7 Analisis Data..... 41
3.7.1 Keabsahan Data..... 43
BAB IV 45
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 45
4.1 Gambaran Umum PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat..... 45
4.1.1 Sejarah Singkat PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat..... 45
4.1.2 Kondisi Geografis 46
4.1.3 Kondisi Demografis 48
4.1.4 Struktur Organisasi PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat..... 50
4.1.5 Visi dan Misi PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat 51
BAB V 53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 53
5.1 Hasil Penelitian..... 53
5.2 Pembahasan..... 63
5.2.1 Berwujud (*Tangible*) Pada Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Khtulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat 64
5.2.2 Kehandalan (*Reliability*) Pada Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat.....66

5.2.3 Ketanggapan (*Responsiveness*) Pada Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat 68
5.2.4 Jaminan (*Assurance*) Pada Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat..... 70
5.2.5 Empati (*Empathy*) Pada Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat..... 72
BAB VI 76
PENUTUP 76
6.1 Kesimpulan..... 76
6.2 Saran..... 77
Daftar Pustaka..... 79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat 2

Tabel 3.1 Waktu Penelitian..... 38

Tabel 4.1 Kondisi Geografis..... 47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating Ulasan Mengenai PDAM Tirta Khatulistiwa..... 4
Gambar 1.2 Ulasan Pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa..... 5
Gambar 1.3 Ulasan Pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa..... 5
Gambar 2.1 Bagian Alur Pikir..... 33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Penelitian..... 82
Lampiran 2 Pedoman Observasi..... 85
Lampiran 3 Dokumentasi..... 86
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup..... 89

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis pelayanan yang disediakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) saat pelayanan dibutuhkan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan juga dapat di definisikan sebagai tindakan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Di Indonesia, PDAM mempunyai peran strategis dalam menyediakan air minum bersih bagi masyarakat. PDAM harus mampu memberikan pelayanan yang optimal agar masyarakat merasa puas. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat penting karena terkait langsung dengan kepuasan pelanggan, efisiensi operasional dan pengelolaan sumber daya. Hal ini juga terkait dengan tujuan PDAM untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui penyediaan air bersih.

Air adalah sumber kehidupan bagi setiap makhluk hidup di dunia. Kebutuhan air minum bersih bagi masyarakat semakin hari semakin meningkat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat menjadi pemasok air minum untuk masyarakat di Wilayah Kecamatan Pontianak Barat. Berikut merupakan tabel pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat:

Tabel 1.1 Pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat

No.	Kelurahan	2022	2023	s/d Juni 2024
1.	Mariana	1.415	1.429	1.418
2.	Tengah	1.561	1.575	1.576
3.	Darat Sekip	2.807	2.795	2.792
4.	Sungai Bangkong	14.441	14.886	14.906
5.	Sungai Jawi Luar	6.020	6.281	6.228
6.	Sungai Jawi Dalam	18.823	19.415	19.563
7.	Pal V	6.387	6.732	6.865
8.	Sungai Beliung	8.975	9.388	9.324
9.	Kelurahan Pal IX	1.573	1.584	1.580
Total		**62.002**	**64.085**	**64.252**

Sumber: Laporan Balai Prasarana Permukiman Wilayah (BPPW) II Tahun 2024

Tabel di atas menunjukkan jumlah pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat pada tahun 2022, 2023, dan 2024. Pada tahun 2022, terdapat 62.002 pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat. Pada tahun 2023, jumlah pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat bertambah menjadi 64.085. Kemudian pada tahun 2024, jumlah pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa bertambah lagi menjadi 64.252, sehingga terlihat setiap tahunnya jumlah pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat dapat terus bertambah. Ada beberapa pelayanan yang ditangani oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat, yaitu pelayanan sambung baru, pelayanan pembukaan sambung kembali, pelayanan pemasangan jaringan pipa swadaya, pelayanan balik nama pelanggan, pelayanan pengganti meteran dan stop kran, pelayanan pemberitahuan tunggakan pelanggan, pelayanan keluhan pelanggan, serta layanan

informasi. Oleh karena itu, setiap tahun semakin banyak orang yang bisa memasang meteran air di rumahnya semakin banyak juga pengaduan dari pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat. Dapat kita ketahui bahwa peningkatan jumlah pelanggan yang terjadi pada tahun 2022 ke tahun 2023 sebesar 3,36% dan peningkatan jumlah pelanggan yang terjadi pada tahun 2023 ke tahun 2024 sebesar 0,26%.

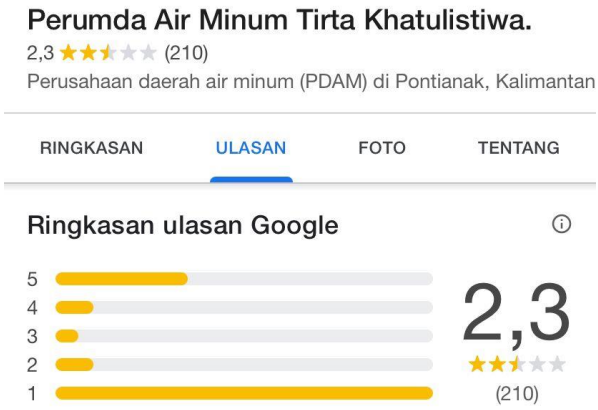
Pelayanan keluhan pelanggan merupakan strategi atau pendekatan yang digunakan oleh suatu perusahaan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan melalui penyediaan produk atau layanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Layanan pelanggan yang baik berfokus pada kepuasan pelanggan, menciptakan hubungan yang kuat antara pelanggan dan perusahaan, serta berusaha untuk menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan efektif.

Keluhan pelanggan bisa mencakup berbagai masalah yang terjadi dalam pengalaman mereka dengan produk atau layanan yang diberikan. Salah satu tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan. Namun, keluhan juga berpeluang sebagai *feedback* atau masukan yang datang dari pelanggan agar produk maupun layanan dapat dikembangkan dengan lebih baik. Waktu respons yang lambat terhadap keluhan atau permintaan pelanggan adalah salah satu alasan utama komplain. Pelanggan berharap tim dukungan cepat dalam memberikan solusi atas masalah yang mereka alami. Keluhan pelanggan juga tidak selalu berupa konsumen yang marah, tapi bisa saja sekedar tidaknyamanan atas pelayanan produkmu.

Pelayanan keluhan pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat biasanya berkaitan dengan berbagai masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Salah satu permasalahan yang terjadi pada pelayanan keluhan pelanggan ialah kurangnya respon cepat dari PDAM terhadap layanan pelanggan dalam menanggapi keluhan atau permintaan, serta kurangnya komunikasi yang jelas terkait status perbaikan atau penyelesaian masalah. Respons yang cepat menunjukkan keseriusan perusahaan dalam menyelesaikan masalah.

Ada beberapa ulasan mengenai keluhan pelanggan yang ada di PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak:

Gambar 1.1 Rating Ulasan Mengenai PDAM Tirta Khatulistiwa

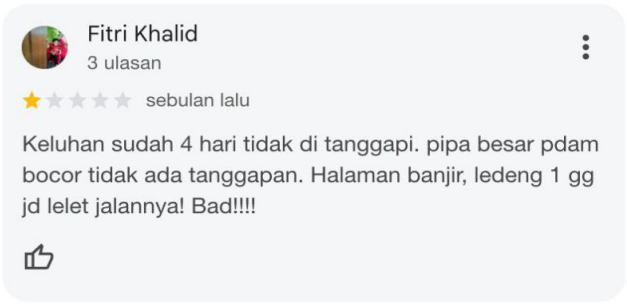


Sumber: Peneliti, 2024

Pada gambar diatas, dapat kita lihat rating ulasan mengenai PDAM Tirta Khatulistiwa mendapatkan 2,3 bintang dari 5 bintang. Angka penilaian paling banyak terdapat di angka 1 (satu) yang menandakan banyak pelanggan yang merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Khatulistiwa. Beberapa pelanggan merasa belum puas dengan kinerja petugas sehingga rating ulasan yang ada kebanyakan rendah. Hal ini dapat diperbaiki dengan cara

menambah kinerja para petugas PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat.

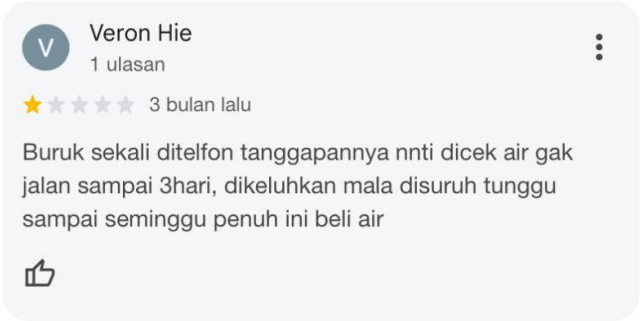
Gambar 1.2 Ulasan Pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa



Sumber: Peneliti, 2024

Pada gambar diatas, terdapat keluhan mengenai pipa besar yang bocor dan keluhan yang sudah 4 hari tidak ada tanggapan dari pihak PDAM Tirta Khatulistiwa. Disitu juga terlihat pelanggan memberi bintang 1 (satu) pada pelayanan PDAM Tirta Khatulistiwa tersebut. Ini merupakan salah satu pelanggan yang tidak puas dengan kinerja pegawainya. Karena menurut SOP PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat tanggapan pengaduan paling lama 3 hari setelah melakukan pengaduan.

Gambar 1.3 Ulasan Pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa



Sumber: Peneliti, 2024

Pada gambar diatas, terdapat keluhan mengenai sudah 3 hari air yang tidak mengalir dan disuruh menunggu hingga seminggu berjalannya waktu sehingga pelanggan tersebut membeli air. Pelanggan tersebut juga memberikan bintang 1 (satu) pada pelayanan PDAM Tirta Khatulistiwa tersebut. Dari gambar tersebut terlihat bahwa terdapat beberapa keluhan pelanggan dalam pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Khatulistiwa dan juga ada beberapa pelanggan yang merasa tidak puas dengan pelayanan PDAM Tirta Khatulistiwa.

Dalam konteks ini, peran masyarakat untuk berkontribusi terhadap layanan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat juga sangat penting. Dengan partisipasi aktif, PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, namun juga membangun kepercayaan dan hubungan baik antara PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat dan masyarakat.

Oleh karena itu, peneliti merasa perlu adanya pengkajian lebih lanjut terkait bagaimana Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Banyaknya pelanggan yang memberikan ulasan kurang baik.
2. Respon keluhan pelanggan lambat ditangani.
3. Pelayanan yang kurang efektif.

1.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus bagaimana kualitas pelayanan keluhan pelanggan yang diberikan oleh PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang dipaparkan oleh peneliti, maka rumusan masalah pada penelitian ini ialah bagaimana kualitas pelayanan keluhan pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumusakan, maka tujuan penelitian dari permasalahan ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan keluhan pelanggan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Pontianak Barat.

1.6 Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna baik secara teoritis maupun secara praktis.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan lebih kepada penulis serta PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat tentang pelayanan yang diberikan.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan penulis terhadap pelayanan keluhan pelanggan yang diberikan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak.

2. Bagi Perusahaan

Dapat menambah kualitas pelayanan keluhan pelanggan yang diberikan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang digunakan oleh seluruh pelanggan.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini memberikan pengetahuan serta informasi terhadap masyarakat tentang kualitas pelayanan keluhan pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa Wilayah Kecamatan Pontianak Barat.