MANAJEMEN KOMPLAIN PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH BAGI PELANGGAN PDAM TIRTA DAROY BANDA ACEH

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

REZA AZRIYANDA
NIM. 170802126

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M/1443 M

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Reza Azriyanda
NIM	: 170802126
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir	: Alue Tho, 11 Maret 1999
Alamat	: Jl. BKKBN Lr. KM AMIN, Drien Rampak, Meulaboh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 5 Januari 2022
Yang Menyatakan,

Reza Azriyanda

MANAJEMEN KOMPLAIN PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH BAGI PELANGGAN PDAM TIRTA DAROY BANDA ACEH

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai
Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

REZA AZRIYANDA
NIM. 170802126

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Mahmuddin. M.Si.	Mirza Fanzikri. S.Sos.I.,M.Si.
NIP. 197210201997031002	NIP. 199007022020121010

PERAN PANWASLIH KABUPATEN NAGAN RAYA DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA PROSES PEMILU TAHUN 2019

(Studi kasus di Panwaslih Kabupaten Nagan Raya pada pemilu tahun 2019)

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Politik

Pada Hari/Tanggal: Senin, 3 Januari 2022 M
1 Jumadil Akhir 1443 H

Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,	Sekretaris,
Eka Januar, S.IP.,M.Soc.,Sc	**Ramzi Murziqin, M.A**
NIP. 198401012015031003	NIP. 198605132019031006
Penguji I,	Penguji II,
Dr.Muslim Zainuddin, M. Si	**Renaldi Safriansyah, SE.,M.HSc.,M.PM**
NIP. 196610231994021001	NIDN. 2007017903

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum.
NIP. 197307232000032002

ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) merupakan pengelola dan penyediaan air bersih yang mengemban kewenangan penuh dalam pemenuhan hajat hidup masyarakat. Sebagaimana diatur dalam Pasal 33 Ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 yang menegaskan bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai negara dan dipergunakan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pemerintah dalam mengelola Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berpedoman Pasal 46 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air yang tata laksananya diserahkan kepada PDAM sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang melaksanakan fungsi pelayanan kebutuhan air minum atau air bersih bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat, membantu perkembangan bagi dunia usaha dan menetapkan struktur tarif yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana manajemen komplain pendistribusian air bersih yang dilakukan pihak PDAM Tirta Daroy terhadap pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dan untuk mengetahui bagaimana respon atau tindak lanjut PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh terhadap komplain/pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini mengumpulkan data primer melalui observasi, wawancara, dan data sekunder melalui dokumentasi. Fokus dalam penelitian ini meliputi lima indikator, yaitu bukti fisik (*tangibles)*, Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen komplain yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy sudah masuk dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan pelanggan komplain mendapatkan pelayanan yang cukup memuaskan dari pihak PDAM Tirta Daroy Banda Aceh Cabang Syiah Kuala, Permasalahan yang dihadapi di lapangan mengenai distribusi air bersih, air keruh/bau, pipa bocor, dan permalasahan lainnya sudah dapat diatasi dengan baik oleh pihak/pegawai/staf/karyawan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh, biarpun secara keseluruhan belum maksimal. Respons PDAM Tirta Daroy Cabang Banda Aceh dalam menanggapi pelanggan atas keluhan ditanggapi dengan baik oleh pihak pegawai/staf/karyawan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.

Kata Kunci: ***Manajamen Komplain, Pendistribusian, Pelanggan PDAM***

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kehadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan hidayah-Nya pada kita semua, serta tak lupa salawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad Saw. Alhamdulillah peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Manajemen Komplain Pendistribusian Air Bersih bagi Pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh." Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memproleh gelar Strata-1 di Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali hambatan-hambatan dan tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memudahkan segala urusan dalam penelitian ini dan kehidupan penulis.
2. Prof. Dr. H. Warul Walidin AK, MA, Rektor UIN Ar-Raniry.
3. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
4. Eka Januar, M.Soc.Sc sebagai Ketua Prodi dan Siti Nur Zalikha,M.Si. sebagai Sekretaris Jurusan.
5. Dr. Mahmuddin, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Pertama dan Mirza Fanzikri, S.Sos,I.,M.Si, selaku dosen Pembimbing Kedua dan anggota yang sudah sangat banyak membimbing dan memberikan saran untuk peneliti.

6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah banyak membantu dan memberi dukungan yang bermanfaat sebagai peneliti.
7. Staf administrasi Program Studi, Mahzan, S.Pd.I. yang telah banyak membantu dalam pengurusan Administrasi.
8. Ayahanda dan Ibunda, serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa dan kasih sayang terbaiknya.
9. Kepada seluruh Informan Penelitian, terima kasih atas waktu dan kesediaannya untuk membantu memberikan informasi.
10. Semua pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas dukungannya.

Penulis menyadari proposal skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Banda Aceh, 5 Januari 2022
Penulis,

Reza Azriyanda

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL ..... **i**
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH ..... **ii**
PENGESAHAN PEMBIMBING ..... **iii**
PENGESAHAN SIDANG ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 7
1.3 Rumusan Masalah 7
1.4 Tujuan Penelitian 8
1.5 Manfaat Penelitian 8
1.6 Penjelasan Istilah 9
1.7 Metode penelitian 10
1.7.1 Pendekatan Penelitian 10
1.7.2 Sumber Data 11
1.7.3 Teknik Pengumpulan Data 11
1.7.4 Informan Penelitian 13
1.7.5 Fokus Penelitian 15
1.7.6 Analisis Data 16

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu 19
2.2 Landasan Teoretis 21
2.2.1 Teori Pelayanan Publik 21
2.2.2 Manajemen Komplain 26
2.2.3 Konsep Pelanggan 29
2.3 Sistem Pendistribusian Air Bersih 39
2.4 Kerangka Pemikiran 44

BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN

3.1 Sejarah PDAM Tirta Daroy Banda Aceh 45
3.2 Visi dan Misi PDAM Tirta Daroy 45
3.3 Tugas Pokok dan Fungsi PDAM Tirta Daroy 46
3.4 Karyawan/Pegawai PDAM Tirta Daroy 46
3.5 Cakupan Wilayah Kerja PDAM Tirta Daroy 47
3.6 Sumber Air PDAM Tirta Daroy 48
3.7 Syarat dan Prosedur Pemasangan Baru 48
3.8 Manajemen Pelayanan PDAM Tirta Daroy 48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 50
4.1.1 Kualitas Manajemen Komplain PDAM Tirta Daroy 50
4.1.2 Respons PDAM Tirta Daroy terhadap Pelanggan 67
4.2 Hasil Pembahasan 71
4.2.1 Kualitas Manajemen Komplain PDAM Tirta Daroy 71
4.2.2 Respons PDAM Tirta Daroy terhadap Pelanggan 77

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 81
5.2 Saran 82

DAFTAR PUSTAKA 83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Data Hasil Komplain Pelanggan 5
Table 1.2 : Informan Penelitian..... 14
Tabel 1.3 : Fokus Penelitian 15
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu 19
Tabel 3.1 : Jenjang Pendidikan Akhir Pegawai PDAM 47
Tabel 3.2 : Jumlah Pegawai pada Cabang Wilayah 47
Tabel 4.1 : Hasil rekapitulasi data komplain 55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : SK pembimbing Skripsi
Lampiran II : Surat Pengantar Penelitian
Lampiran III : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian PDAM Tirta Daroy Banda Aceh Cabang Syiah Kuala
Lampiran IV : Dokumentasi Penelitian.
Lampiran V : Daftar Riwayat Hidup.

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) merupakan pengelola dan penyediaan air bersih yang mengemban kewenangan penuh dalam pemenuhan hajat hidup masyarakat. Sebagaimana diatur dalam Pasal 33 Ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 yang menegaskan bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai negara dan dipergunakan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.[1] Hal ini bermakna bahwa segala sesuatu mengenai sumber daya alam termasuk di dalamnya air beserta kekayaan alam lainnya milik atau berada dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) berarti dikuasai, diatur, dikelola, dan didistribusikan oleh negara atau pemerintah dengan segenap lembaga pengelolanya untuk dipergunakan bagi kemakmuran atau mensejahterakan rakyat Indonesia seluruhnya.

Pemerintah dalam mengelola Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berpedoman Pasal 46 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air yang tata laksananya diserahkan kepada PDAM sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang melaksanakan fungsi pelayanan kebutuhan air minum atau air bersih bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat,

[1] Soegito, Eddy Soeryatno. *Marketing Research: Panduan bagi Manajer, Pemimpin Perusahaan Organisasi*. (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2007) hlm. 15.

membantu perkembangan bagi dunia usaha dan menetapkan struktur tarif yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat. Artinya PDAM memiliki dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan kepada masyarakat dan fungsi menambah penerimaan daerah.[2] Munculnya berbagai keluhan (komplain) dan sorotan publik terhadap kepuasan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Daroy merupakan tantangan bagi instansi tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) juga merupakan salah satu aset dari perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang penyediaan sarana dan prasarana air bersih yang berkualitas. Secara umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki misi yang tidak sama dengan perusahaan lain, hal ini disebabkan karena Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tidak hanya berorientasi pada keuntungan (*profit)* semata, namun Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) juga dituntut mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. [3] Keberhasilan sebuah perusahaan tergantung bagaimana seorang pemimpin atau manajer mampu atau tidak, dalam menjalankan tugasnya sebagai pemimpin suatu perusahaan. Di dalam implementasinya, untuk mencapai tujuan dari sebuah perusahaan harus menerapkan manajemen yang terdiri dari proses, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengoordinasian, dan pengawaswan anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.[4]

---

[2] *Ibid…hlm 16*

[3] Soegito, Eddy Soeryatno. *Marketing Research: Panduan bagi Manajer, Pemimpin Perusahaan Organisasi*. (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2007) hlm. 15.

[4] Firdaus, M. *Manajemen Agribisnis*. Bumi Aksara. (Jakarta: Bumi Aksara. 2008).hlm. 24

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai pelaksana agen pemerintah dalam mengelola air harus menjalankan tugasnya dengan baik seperti yang diamanatkan dalam pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar Tahun 1945, yang menjelaskan bahwa, bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Banyak masalah yang dialami oleh masyarakat terkait pendistribusian air bersih dan kelayakan pelayanan yang dilakukan pihak PDAM terkadang tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan adanya masalah tersebut, perusahaan harus mampu menerapkan manajemen yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Banda Aceh merupakan perusahaan yang mengelola dan menyediakan air bersih bagi 50.032 pelanggan yang tersebar di 90 gampong dalam 9 kecamatan di Kota Banda Aceh. PDAM Tirta Daroy Banda Aceh dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dan harus memiliki kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya serta bersedia untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. PDAM Tirta Daroy dalam hal ini harus memiliki standar pelayanan yang baik amanah Pasal 1 Ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.[5] Standar pelayanan merupakan tolak ukur sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada

[5] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Jakarta: Gava Media. 2011), hlm. 14.

masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.

Berdasarkan observasi sementara di lapangan, pendistribusian air bersih dari PDAM Tirta Daroy ke beberapa kecamatan di Kota Banda Aceh masih kekurangan air dan ditambah dengan adanya tingkat permintaan masyarakat yang ingin memakai jasa PDAM, seperti yang terjadi di beberapa desa di Kota Banda Aceh. Di antara masalah yang paling dikeluhkan pelanggan adalah air yang diproduksi tidak bersih cenderung keruh, debit air kurang, tidak ada air di pipa jaringan, instalasi dalam bermasalah, air hanya keluar malam hari, water meter tersumbat, longgar di kaki water meter, dan masalah-masalah lainnya, sehingga berdampak pada hilangnya atau berkurannya air.

Permasalahan air di atas terkadang lambat mendapat respons dari pihak PDAM Tirta Daroy sehingga berkesan amatiran. Sesuai data dari PDAM Tirta Daroy Banda Aceh bahwa keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan air bersih sangat besar. Tetapi fakta di lapangan, masalah seperti kekurangan air, air keruh, dan kebocoran pipa belum dapat dilakukan dengan maksimal oleh petugas PDAM Tirta Daroy Banda Aceh terhadap konsumen pelanggan yang berlokasi di sekitar wilayah Banda Aceh..[6]

PDAM Tirta Daroy Banda Aceh sebagai penyuplai air bersih tentunya harus mengevaluasi mengenai permasalahan kebocoran pipa, matinya air, dan kendala-kendala lainnya. Sehingga ke depan masyarakat Kota Banda Aceh yang berlangganan pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh dapat menikmati air bersih.

[6] Observasi sementara dengan pelanggan PDAM Tirta Daroy Rayon Kuta Alam, Bpk. Alimuddin, 05 November 2021.

Oleh karena itu, manajemen perusahaan dan karyawan (petugas) PDAM Tirta Daroy Banda Aceh dituntut untuk memberikan pelayanan yang ekstra kepada konsumen pelanggan PDAM di Wilayah Kota Banda Aceh.

Keluhan pelanggan (*customer complaints*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditunjukkan kepada perusahaan yang cenderung bersifat lamban. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan. Melalui komunikasi yang baik maka keluhan-keluhan yang disampaikan tersebut dapat dijadikan sebagai peluang untuk memperbaiki kinerja PDAM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 1.1. Beberpa data hasil komplain pelanggan Tirta Daroy Banda Aceh Tahun 2021

No.	No. SPK	Tanggal selesai	Jenis Pekerjaan	ID	Ket. Komplen
1	02/1/SK/PDAM/2021	01/01/2021	Pengecekan Tidak Ada Air	50535	Debit air kurang di dalam pipa jaringan
2	13/1/SK/PDAM/2021	02/01/2021	Pengecekan Tidak Ada Air	44037	Kurang tekanan dalam pipa jaringan
3	36/1/SK/PDAM/2021	06/01/2020	Pengecekan Tidak Ada Air	8781	Tidak ada air di pipa jaringan
4	44/1/SK/PDAM/2021	06/01/2020	Pengecekan Tidak Ada Air	8831	Air lancar, instalasi dalam bermasalah
5	75/1/SK/PDAM/2021	11/01/2021	Pengecekan Tidak Ada Air	66372	Air hanya ada malam hari
6	145.A/1/SK/PDAM/2021	26/01/2021	Pengecekan Tidak Ada Air	65850	Air sudah ada kembali, water meter tersumbat
7	271/2/SK/PDAM/2021	22/02/2021	Pengecekan Tidak Ada	53213	Tidak ada air dalam pipa

			Air		jaringan, sambungan WM longgar
8	281/2/SK/PDAM/2021	24/02/2021	Pengecekan Tidak Ada Air	43272	Air lemah di pipa jaringan
9	329/3/SK/PDAM/2021	03/03/2021	Pengecekan Tidak Ada Air	57342	Air sudah lancar kembali, Instalasi dalam bocor
10	340/3/SK/PDAM/2021	04/03/2021	Pengecekan Tidak Ada Air	5261	Longgar di kaki water meter
11	408/3/SK/PDAM/2021	15/03/2021	Pengecekan Tidak Ada Air	42904	Tidak ada air karena pelanggan masih terkoneksi di pipa lama
12	492/4/SK/PDAM/2021	15/04/2021	Pengecekan Tidak Ada Air	62576	Sambungan instalasi dalam longgar, air kurang dalam pipa jaringan
13	686/6/SK/PDAM/2020	16/06/2021	Pengecekan Tidak Ada Air	58591	Debit dan tekanan air dalam pipa jaringan kurang

(Sumber: PDAM Tirta Daroy Banda Aceh

Dalam penanganan komplain PDAM Tirta Daroy Banda Aceh mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan sesuai dengan peraturan pemerintah daerah yang berlaku. Untuk menangani komplain PDAM Tirta Daroy Banda Aceh menyediakan loket khusus untuk penanganan komplain pelanggan pengguna jasa PDAM dengan membentuk sub bagian Hubungan Langganan yang memiliki fungsi sebagai media yang menampung berbagai macam jenis keluhan/aspirasi dari masyarakat yang nantinya akan diproses. Proses penanganan komplain disesuaikan dengan apa yang menjadi sumber permasalahan pelanggan,

jika berkaitan dengan air yang didistribusikan maka akan dilimpahkan pada bagian distribusi. Sedangkan masalah non-teknis seperti melonjaknya angka pemakaian, pihak PDAM akan mencatat dan kemudian ada proses penyesuaian tarif. Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut mengenai "Manajemen Komplain Pendistribusian Air Bersih bagi Pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh."

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah (*problem identification)* adalah proses dan hasil pengenalan masalah atau inventarisasi masalah. Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1) Lemahnya pendistribusian air bersih di beberapa desa di Kota Banda Aceh.
2) Adanya keluhan (komplain) dari pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh di beberapa cabang PDAM di Wilayah Banda Aceh.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diuraikan rumusan masalah sebagai berikut:

1) Bagaimana kualitas manajemen komplain pendistribusian air bersih yang dilakukan pihak PDAM Tirta Daroy terhadap pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh?
2) Bagaimana respons PDAM Tirta Daroy terhadap komplain/pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1) Untuk mengetahui bagaimana kualitas manajemen komplain pendistribusian air bersih yang dilakukan pihak PDAM Tirta Daroy terhadap pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.
2) Untuk mengetahui bagaimana respons PDAM Tirta Daroy terhadap komplain/pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

1.5. Manfaat Penelitian

Dalam memenuhi kegunaan penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

a) Secara Teoretis

Kegunaan teoritis adalah sebagai sumbangan pemikiran bagi generasi selanjutnya dalam perkembangan disiplin Ilmu Administrasi Publik, terutama kemampuan dalam mengkaji "Manajemen Komplen Pendistribusian Air Bersih bagi Pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

b) Secara Praktik

Kegunaan praktis adalah sebagi upaya dalam memberikan informasi dan masukkan bagi para pengambil kebijakan, terutama kemampuan untuk mengkaji "Manajemen Komplen Pendistribusian Air Bersih bagi Pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh."

1.6. Penjelasan Istilah

a) Manajemen Komplain

Manajemen komplain secara umum adalah suatu sistem untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

b) Pelanggan

Pelanggan merupakan pilar dan modal utama dalam menemukan keberhasilan suatu perusahaan. Sebagai modal utama perusahaan, kepuasan pelanggan merupakan hal yang wajib diperhitungkan. Berbagai hal yang dapat menarik pelanggan, mulai dari strategi bisnis yang dikemas dengan baik sampai melalui berbagai strategi pemasaran. Tetapi semuanya itu tidak luput dari segipelayanan pelanggan. Pelayanan sangat penting karena merupakan faktor yang langsung berpengaruh terhadap pelanggan.[7]

c) Pendistribusian Air Bersih

Kata distribusi sendiri berasal dari bahasa Inggris yaitu distribute yang mempunyai arti pembagian atau penyaluran, secara terminologi distribusi berarti penyaluran, pembagian, atau pengiriman kepada beberapa orang atau tempat.[8]Secara bahasa, distribusi berasal dari bahasa Inggris distribution yang berarti penyaluran dan pembagian, yaitu penyaluran, pembagian atau pengiriman barang atau jasa kepada beberapa orang atau tempat. Distribusi adalah suatu proses penyaluran atau penyampaian barang atau jasa dari produsen pada

[7] *Ibid…hlm 10*
[8] Akhmad Mujahidin, *Op.Cit*, hlm.100

konsumen dan pemakai. Penyaluran barang dan jasa kepada konsumen dan pemakaiannya mempunyai beberapa peran penting dalam kegiatan produksi dan konsumnsi.

1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif sebagai penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi, ia juga bisa bersifat komperatif dan korelatif.[9]

Dengan dasar tersebut, maka penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan tentang "Manajemen Komplen Pendistribusian Air Bersih bagi Pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh. Dalam hal ini peneliti langsung terjun ke lapangan di mana penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan terhadap orang-orang yang akan dijadikan sumber informasi, sehingga dapat diperoleh data-data secara keseluruhan dan tertulis. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus atau penelitian kasus. Penelitian kasus merupakan studi mendalam mengenai unit sosial tertentu, yang hasil penelitian itu memberi gambaran luas dan mendalam mengenai unit sosial tertentu.

[9] Narkubo dan Achmadi. *Metodologi Penelitian.* (Jakarta: Bumi Aksara. 20014) hlm.44

1.7.2. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penelitian langsung di lapangan yang bersumber pada penelitian wawancara dan observasi. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara dengan karyawan PDAM dan masyarakat pengguna jasa PDAM. Sedangkan observasi dilakukan untuk mengetahui kondisi lokasi penelitian.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data sekunder merupakan data yang didapat dari studi kepustakaan, dokumen, koran, internet yang berkaitan dengan kajian penelitian yang diteliti oleh penulis.

1.7.3. Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah:

1) Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan dan pencatatan suatu objek, secara sistematik yang diselidiki. Observasi dapat dilakukan sesuai atau berulangkali.[10] Dalam observasi melibatkan dua komponen, yaitu pelaku observasi (disebut sebagai *observer*), dan objek yang diobservasi (disebut sebagai *observee*).

[10] Sukandarrumidi. *Dasar-Dasar Penulisan Proposal Penelitian (petunjuk praktis untuk peneliti pemula)*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University press.2008) hlm. 70

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi partisipatif, yaitu bertujuan untuk memperoleh data yang lengkap. Metode ini dilakukan dengan membuat kedekatan secara mendalam dengan suatu komunitas atau lingkungan alamiah dari objek. Peneliti akan menempatkan diri sebagai bagian dari objek yang sedang diteliti tersebut. Terdapat beberapa macam kategori partisipan yaitu *peran lengkap* yaitu pengamat berperan menjadi anggota penuh dari objek yang diamati, peran sebagai pengamat yaitu peneliti berperan sebagai pengamat saja, *pengamat sebagai pemeran* serta yaitu peneliti ikut serta melakukan yang juga dilakukan oleh narasumber, dan *pengamat penuh* yaitu pengamatan yang dilakukan terpisah sehingga subjek tidak merasa sedang diamati.

2) Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewancara (pengumpulan data) kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam (*tape recorder*)".[11]Teknik wawancara dapat digunakan pada responden yang buta huruf atau tidak terbiasa membaca dan menulis, termasuk anak-anak. Wawancara dapat dilakukan dengan telepon. Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai informan yaitu Kepala PDAM Tirta Daroy, Kasi Teknik/Teknisi, Seksi Administrasi, dan Pelanggan Komplain pengguna jasa PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

3) Dokumentasi

---

[11] Soehartono, Irawan. *Metode Penelitian Sosial.* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya.2008) hlm.67

Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian". [12]Dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi. Dokumen dapat dibedakan menjadi dokumen primer, jika dokumen ini ditulis oleh orang yang langsung mengalami suatu peristiwa, dan dokumen sekunder, jika peristiwa dilaporkan kepada orang lain yang selanjutnya ditulis oleh orang lain. Dokumen dapat berupa buku harian, surat pribadi, laporan, notulen rapat, catatan kasus (*case record*) dalam pekerjaan sosial, dan dokumen lainnya.

1.7.4. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini pihak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi (*key-informan*) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Cara yang digunakan untuk menentukan informasi tersebut maka penulis menggunakan "*purposive sampling*", yaitu teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya.[13]

Berdasarkan *purposive sampling* atau sampling tujuan, maka yang menjadi informan bagi penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Kepala PDAM Tirta Daroy 1 orang
2) Kepala Seksi Teknik/Teknisi 1 orang
3) Seksi Administrasi 1 orang

---

[12] *Ibid. Hlm. 70*

[13] Arikunto, Suharsimi *ProsedurPenelitian (Suatu PendekatanPraktik),*(Jakarta: RinekaCipta, 2009), hlm.128.

4) Pelanggan Komplain PDAM Tirta Daroy 6 orang

Berdasarkan data di atas ada beberapa jumlah informan dalam penelitian ini, jumlah informan tersebut di atas bersifat sementara, jika hasil penelitian yang diperoleh ketika wawancara antara informan satu dengan yang lainnya dan peneliti menemukan titik kejenuhan dalam penelitian ini, maka jumlah informan tersebut di atas dapat mewakili dari hasil penelitian yang peneliti lakukan. Berikut adalah tabel 1.2. tentang Informan Penelitian

Tabel 1.2. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Ket.
1.	Kepala PDAM Tirta Daroy	1	Kepala PDAM Tirta Daroy memberikan informasi tentang pendistribusian air bersih PDAM Tirta Daroy secara umum di wilayah Kota Banda Aceh
2.	Kasi Teknik/Teknisi	1	Kasi Teknik/Teknisi memberikan informasi mengenai teknisi lapangan terhadap komplain pelanggan Tirta Daroy
3.	Seksi Administrasi	1	Seksi Administrasi memberikan keterangan informasi terkait komplain oleh pelanggan Tirta Daroy
4.	Pelanggan Komplain PDAM Tirta Daroy	3	Pelanggan komplain memberikan keterangan komplain mengenai pendistribusian air bersih di lapangan
Jumlah		6	

Berdasarkan tabel di atas, peneliti mengambil informan (subjek penelitian) penelitian secara *random* (acak). Peneliti menjadikan informan di atas sebagai subjek penelitian dikarenakan berhubungan dengan judul dan sumber data penelitian. *Pertama,* Kepala PDAM Tirta Daroy memberikan informasi tentang

pendistribusian air bersih PDAM Tirta Daroy secara umum di wilayah Kota Banda Aceh. *Kedua,* Kasi Teknik/Teknisi memberikan informasi mengenai teknisi lapangan terhadap komplain pelanggan Tirta Daroy. *Ketiga,* Seksi Administrasi memberikan keterangan informasi terkait komplain oleh pelanggan Tirta Daroy. *Keempat,* Pelanggan komplain memberikan keterangan komplain mengenai pendistribusian air bersih yang terjadi di lapangan.

1.7.5. Fokus Penelitian

Fokus penelitian berisi tentang indikator dan faktor-faktor yang akan diteliti secara lebih detail. Rincian aspek yang akan diteliti tersebut berguna memberikan arah dan memperjelas jalinan fenomena yang diteliti. Adapun fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3. Fokus Penelitian

Dimensi	Sub Dimensi	Indikator	Sumber
Manajemen Komplain	Tangibles/Bukti Fisik	a. Ketersediaan sarana dan prasana b. Jumlah	Tjiptono (2012)/ Zeithaml, dkk (1990)
	Reliability/Kemampuan	a. Kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan PDAM b. Kepuasan pelanggan	
	Responsiveness/Ketanggapan	Tanggapan/respon cepat dalam menangani komplain pelanggan	
	Assurance/Kepastian	Memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggan	
	Emphaty/Perhatian	a. Berkomunikasi	

		dengan baik terhadap pelanggan b. Memenuhi kebutuhan pelanggan	

1.7.6. Analisis Data

Di dalam penelitian ini, data yang telah dikumpulkan akan dianalisis secara kualitatif yakni data yang diperoleh akan dianalisis dalam bentuk kata-kata lisan maupun tulisan. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang umum dan menyuluruh dari objek penelitian. Serta hasil-hasil penelitian baik dari hasil studi lapangan maupun studi literatur untuk kemudian memperjelas gambaran hasil penelitian.

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja. [14]Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif, di mana pembahasan penelitian serta hasilnya diuraikan melalui kata-kata berdasarkan data empiris yang diperoleh. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data yang bersifat kualitatif, maka analisis data yang digunakan non-statistik. Adapun aktivitas teknik analisis data adalah sebagai berikut:

a) Reduksi data (*Data Reduction*)

Mereduksi data diartikan sebagai merangkum, pemusatan pada hal-hal yang penting, proses pemilihan data yang ditemukan dilapangan dan

[14] Moleong, J Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakrya. 2002) hlm.103

catatan-catatan kecil pada saat pengumpulan data dilapangan. Reduksi data dilakukan terus menerus sampai data benar-benar terkumpul. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk menyimpan dan membuang data yang tidak dibutuhkan.

b) Penyajian data (*Data Display*)

Setelah melakukan reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data diwujudkan dalam bentuk uraian, bagan, tabel dan sejenisnya. Paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks naratif.

c) Triangulasi Data

Mencari dengan cepat pengujian data yang sudah ada dalam memperkuat tafsir dan meningkatkan kebijakan serta program yang berbasis pada bukti yang telah tersedia. Dengan cara menguji informasi dengan mengumpulkan data melalui metode berbeda, oleh kelompok berbeda, dan dalam populasi berbeda.

d) Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Langkah selanjutnya dalam analisis data model interaktif Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan adalah melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengutip intisari dari rangkaian hasil penelitian yang melalui observasi, wawancara dan dokumentasi hasil penelitian.

Adapun teknik penelitian dan penulisan hasil penelitian ini, penulis susun dalam bentuk laporan hasil penelitian ilmiah. Bentuk dan format penulisan berdasarkan buku panduan penulisan/penelitian karya ilmiah Program Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Kajian terhadap hasil penelitian yang terdahulu adalah hasil yang telah dilakukan sebelumnya yang dianggap berkaitan dengan teori di dalam penelitian yang sedang dilakukan, serta didasarkan pada teori-teori dari sumber kepustakaan yang dapat menjelaskan dari masalah yang ada dalam pembahasan skripsi ini. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pelayanan PDAM, yaitu:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Nurul Fauzu (2010)	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada PDAM Surakarta	Persamaan: pada variabel dependen dan variabel independen Perbedaan: lokasi penelitian, sumber data, informan penelitian, dan teknik metode yang digunakan
2	Samsul Bahri (2015)	Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Banda Aceh	Persamaan: pada variabel dependen dan variabel independen Perbedaan: lokasi penelitian, sumber data, informan penelitian, dan teknik metode yang digunakan
3	Nunik Anggreini (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih terhadap Kepuasan Masyarakat pada PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tuding	Persamaan: pada variabel dependen dan variabel independen Perbedaan: lokasi penelitian, sumber data, informan penelitian, dan teknik metode yang

			digunakan
4	Ahmad Zulahyar (2018)	Analisis Penerapan Sistem Antrian dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Kota Makassar	Persamaan: pada variabel dependen dan variabel independen Perbedaan: lokasi penelitian, sumber data, informan penelitian, dan teknik metode yang digunakan
5	Cut Rima Melati (2019)	Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Banda Aceh	Persamaan: pada variabel dependen dan variabel independen Perbedaan: lokasi penelitian, sumber data, informan penelitian, dan teknik metode yang digunakan
6.	Sudarmanto (2020)	Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri di Kota Tembilahan	Persamaan: pada variabel dependen dan variabel independen Perbedaan: lokasi penelitian, sumber data, informan penelitian, dan teknik metode yang digunakan

Penelitian-penelitian di atas adalah penelitian yang sebelumnya sudah dilakukan dan mengangkat tema yang sama yaitu "Manajemen Komplen Pendistribusian Air Bersih bagi Pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh."

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu pada subjek dan objek penelitiannya, sehingga penelitian

mengenai "Manajemen Komplen Pendistribusian Air Bersih bagi Pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh." ini masih dapat dilanjutkan.

2.2. Landasan Teoretis

2.2.1. Teori Pelayanan Publik

A. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan sebagai faktor penting dalam memberikan kesan mendalam kepada konsumen. Pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa keberadaannya memang dibutuhkan dan diperhatikan. level dari penerimaan pelayanan adalah berdasarkan hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan, persepsi pelanggan dan evaluasi dari kualitas layanan sangat mungkin tergantung pada kinerja dari para penyedia jasa selama memberikan layanan.

Berdasarkan dari uraian di atas, bahwa pelayanan sebagai kinerja dari pemberi layanan kepada konsumen atau pelanggan. Maka dapat dipahami bahwa pelayanan publik pemberi perannya adalah perintah. Penulis menyimpulkan pelayanan publik merupakan kegiatan yang diatur, diawasi dan dijamin oleh pemerintah dengan sistem, metode dan prosedur tertentu dalam rangka untuk memenuhi kepentingan masyarakat sesuai haknya.

B. Kualitas Pelayanan Publik

Secara teoretis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:[15]

[15] Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara. 2001). hlm. 23.

a) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
b) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan serta mudah dimengerti.
c) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
d) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
e) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kualitas pelayanan mempunyai indiktor-indikator sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*tangible*) Pemampilan fisik dari penyediaan pelayanan yang merupakan fasilitas dan sarana dalam proses pemberian layanan.

2. Kehandalan (reliability) Suatu kemampuan pegawai pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dan tepat, dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.
3. Daya Tanggap (responsiveness) Kemauan pegawai untuk memberikan pelayanannya dengan tanggap dan penuh tanggung jawab dari pegawai dalam melakukan pemberian layanan.
4. Jaminan (*Assurance*) Mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, meliputi bebas dari bahaya, risiko, keragu- raguan.
5. Empati (*empathy*) Kemudahan melakukan komunikasi yang baik, membina hubungan baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Terdapat dua hal pokok dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu unsur manusianya serta sistem manajemen pelayanan dapat lebih berkualitas apabila petugas pelayanan dapat diandalkan, responsive,

menyakinkan dan empati. Dapat diandalkan artinya dapat dipercaya, teliti dan konsisten. [16]

Responsive berarti tanggap terhadap kebutuhan masyarakat serta cepat dalam memberikan pelayanan. Meyakinkan dalam arti percaya diri, professional, berkompeten, sehingga memberikan rasa aman bagi yang dilayani, sedangkan empati adalah perhatian, sopan, sabar, dan mau mendengar keluhan pelanggan.

Seiring pesatnya kemajuan dalam bidang teknologi mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahakan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi hal utama untuk menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan karena organisasi dituntut untuk mengikuti pola konsumsi dan gaya hidup konsumen. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari kepuasan konsumen, jika kualitas pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan dan tuntutan konsumen maka akan mengakibatkan menurunnya kepercayaan konsumen terhadap organisasi. Atau sebagian modalnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan Undang-Undang.

C. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, antara lain yaitu:[17]

a) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam

[16] Sinambela dan Poltak Lijan, *Reformasi Pelayanan Publik,* (PT. Bumi Aksara: Jakarta, 2008), hal. 5.
[17] Barata, Atep. *Dasar-dasar Pelayanan Prima.* (Jakarta*:* Elex Media Komputindo.2004) hlm.11

bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*),

b) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan,

c) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan, dan

d) Kepuasan pelanggan, yaitu dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

D. Ciri-ciri Pelayanan Publik

Ada beberapa ciri-ciri pelayanan publik yang baik antara lain adalah:[18]

a) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

b) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.

c) Mampu melayani secara cepat dan tepat.

d) Mampu berkomunikasi.

e) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

f) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

[18] Kasmir. *Manajemen Perbankan*. (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada. 2006) hlm.34

g) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).

h) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

2.2.2. Manajemen Komplain

A. Definisi

Manajemen komplain secara umum adalah suatu sistem untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. Manajemen komplain yang efektif memiliki karakteristik utama yaitu :[19]

1. *Comitment,* semua anggota organisasi termasuk pihak manajemen berkomitmen tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain.
2. *Visible,* cara menyampaikan komplain dan kepada siapa itu ditunjukkan diinformasikan secara jelas dan akurat.
3. *Accessible,* perusahaan menjamin bahwa setiap pelanggan bisa dengan mudah dan bebas biaya menyampaikan komplainnya.
4. Sederhana, prosedur komplain sederhana dan mudah dipahami.
5. Cepat, setiap komplain ditangani secepat mungkin. Rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada pelanggan.

[19] Tjiptono, Fandy. *Dasar-Dasar Manajemen*. (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada. 2006) hlm.38

6. *Fair,* setiap pelanggan yang komplain mendapatkan perlakuan adil tanpa dibeda-bedakan.
7. *Konfidensia,* keinginan pelanggan akan privasi dan kerahasiaan dihargai dan dijaga.
8. *Records,* data mengenai komplain disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan berkesinambungan.
9. Sumber daya, perusahaan mengalokasikan sumber daya dan infrastruktur yang benar-benar memadai penanganan komplain.
10. *Remidy,* pemecahan dan penyelesaian yang tepat (seperti permohonan maaf, hadiah, ganti rugi, refund) untuk setiap komplain.

Service excellence atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Pelayanan prima terfokus kepada pelanggan mengenai bagaimana mencapai kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. mengemukakan bahwa kriteria penentu pelayanan prima meliputi: [20]

a. *Ability* (kemampuan), adalah pengetahuan dan keterampilan yang mutlak diperlukan untuk menunjang pelayanan prima, meliputi kemampuan dalam bidang kerja, keterampilan komunikasi dan motivasi.

[20] *Ibid… hlm.46*

b. *Attitude* (sikap), adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi klien.

c. *Appearance* (penampilan), adalah penampilan baik yang bersifat fisik dan nonfisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas pihak lain.

d. *Attention* (perhatian), adalah kepedulian penuh terhadap klien, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan klien maupun pemahaman atas saran dan kritik.

e. *Action* (tindakan), adalah kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada klien, dan

f. *Accountability* (tanggung jawab), adalah suatu sikap keberpihakan kepada klien sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan klien.

B. Mekanisme Komplain

Adapun setiap komplain yang masuk didokumentasikan dalam buku komplain yang dikelola oleh Humas cq. *Customer Service*. Buku komplain setidaknya memuat:

a) Perihal yang dikeluhkan, beserta kronologinya

b) Identitas penyampai komplain (bila teridentifikasi)

c) Kapan dan dimana unit yang dikeluhkan

d) Unit yang bertanggungjawab menyelesaikannya

e) lanjut komplain

f) Status tindak lanjut penyelesaian komplain.

Setiap komplain direkap, termasuk tindak lanjut serta status penyelesainnya. Setiap tindakan di dokumentasikan dan dicantumkan tanggal penyelesainnya. Laporan komplain merupakan bagian dari laporan kinerja unit Subbag. Analisa komplain dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali. Komplain di kelompokkan menurut:[21]

1) Unit yang dikomplain
2) Kriteria komplain (pelayanan, SDM, fasilitas, sistem dan prosedur)
3) Media/ saluran yang digunakan (langsung, kotak saran, SMS, surat, media massa dan lainlain). Untuk penyelesaian setiap complain yang belum menemukan solusi walaupun sudah diselesaikan atau didiskusikan ke direktur maka dapat melalui konsultasi secara hukum atau bila komplian berkaitan dengan masalah profesi dapat melalui organisasi profesi sesuai disiplin ilmu masing-masing, atau ADR/ akomodasi deputi resolution (mediasi).

2.2.3. Konsep Pelanggan

A. Definisi

Pelanggan atau *customer* adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan

[21] *Ibid… hlm.52*

dengan perusahaan melalui telepon, surat, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah individu atau kelompok yang membeli atau menggunakan sebuah produk atau jasa secara tetap yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan.

Pelanggan merupakan pilar dan modal utama dalam menemukan keberhasilan suatu perusahaan. Sebagai modal utama perusahaan, kepuasan pelanggan merupakan hal yang wajib diperhitungkan. Berbagai hal yang dapat menarik pelanggan, mulai dari strategi bisnis yang dikemas dengan baik sampai melalui berbagai strategi pemasaran. Tetapi semuanya itu tidak luput dari segipelayanan pelanggan. Pelayanan sangat penting karena merupakan faktor yang langsung berpengaruh terhadap pelanggan.[22]

Pelanggan adalah seorang individu yang secara *continue* dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya, dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut. Atau dengan kata lain pelanggan adalah seorang yang membeli suatu barang atau jasa.

B. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

[22] *Ibid…hlm 10*

a) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas pada setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini kualitas produk yang baik akan membarikan nilai tambah di benak konsumen.

b) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan di bidang jasa akan membuat pelanggan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk atau jasa sebuah perusahaan.

c) Emosional Pelanggan

Akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

d) Harga Produk

Mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

Elemen ini mempengaruhi konsumen dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga suatu produk atau jasa, maka pelanggan atau konsumen memiliki nilai ekspektasi yang lebih tinggi.

e) Kemudahan Pelanggan

akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

C. Penanganan Keluhan Pelanggan

1. Pengertian Keluhan Pelanggan

Keluhan merupakan salah satu wujud nyata dari ketidakpuasan pelanggan yang diungkapkan kepada perusahaan terhadap pelayanan atas produk maupun jasa oleh perusahaan atau organisasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia keluhan adalah keluhan yaitu sesuatu yang diungkapkan yang keluar karena perasaan kesusahan. Perilaku keluhan disebabkan oleh ketidakpuasan yang dirasakan dalam melakukan pembelian yang merupakan gabungan dari beberapa tanggapan yang dipicu oleh rasa ketidakpuasan dalam melakukan pembelian.[23] Dengan adanya keluhan maka perusahaan memiliki kesempatan untuk mempererat hubungan dengan pelanggan dan akan menciptakan loyalitas bagi pelanggan untuk perusahaan tersebut apabila perusahaan dapat menanggulangi keluhan pelanggan.

Butuh penanggulangan segera agar perusahaan dapat mengatasi dengan cepat apa yang menjadi penyebab ketidaksukaan pelanggan. Diharapkan pada akhirnya di masa selanjutnya tidak ada lagi pelanggan yang mengeluhkan

[23] Rusydi, Mhd. *Customer Excellence*. (Yogyakarta: Gosyen Publishing. 2017)

hal serupa pada perusahaan.[24] Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa apabila pihak perusahaan dapat menanggulangi keluhan pelanggan dengan baik dan cepat mengatasi penyebab keluhan tersebut, maka dapat mempertahankan pelanggan pada perusahaan tersebut dan memberikan rasa kepuasan pada pelanggan, serta tidak ada lagi pelanggan yang menyampaikan keluhan yang sama.

2. Macam-macam Keluhan Pelanggan

Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada perusahaan merupakan rasa ketidakpuasan untuk pelayanan yang diberikan oleh perusahaan Keluhan pelanggan (*Customer Complaints*) biasanya dikarenakan masalah-masalah-masalah seperti lemahnya pertolongan dari staf perusahaan (*helpfulness*), ketersediaan produk (*product availability*), kebijakan toko/perusahaan (*store policy*), serta perbaikan pelayanan (*service recovery*).

Keluhan terbagi menjadi dua, yaitu:

a. Keluhan yang telah disampaikan secara lisan atau telpon, dan komunikasi secara langsung;
b. Keluhan yang dilakukan secara tertulis melalui *guest complaint form*.[25]

Keluhan dapat disampaikan secara langsung ataupun melalui media tertentu. Secara lansung misalnya dengan mengungkapkan secara lisan kepada perusahaan. Keluhan pelanggan dapat juga disampaikan melalui media tertentu misalnya dengan menulis surat pada media massa seperti Koran dibagian kolom pembaca. Perusahaan lebih mudah memberikan feedback pada pelanggan yang

[24] *Ibid*...
[25] *Ibid*...

menyampaikannya secara langsung dan akan sulit untuk memberikan *feedback* pada pelanggan yang menyampaikannya secara tidak lansung. Maksudnya perusahaan akan dapat jelas mengetahui apa yang menjadi masalah pelanggan jika pelanggan menyampaikannya secara langsung. Perusahaan dapat secara detail menanyakan apa yang menjadi ketidaknyamanan pelanggan atau persoalal yang dikeluhkan pelanggan. Keluhan yang disampaikan tersebut akan sangat bermanfaat bagi perusahaan sebagai kritikan yang membangun untuk perusahaan tersebut. Beberapa macam-macam keluhan pelanggan yang diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa adapun macam-macam komplain pelanggan yaitu secara langsung dan tidak langsung. Komplain secara langsung adalah keluhan yang disampaikan oleh pelanggan melalui tatap muka secara langsung atau dengan cara berbicara melalui telepon, sedangkan komplain secara tidak langsung adalah keluhan yang disampaikan dengan cara menulis di surat pengaduan dan memasukkannya ke dalam kotak surat.

3. Penyebab Terjadinya Keluhan Pelanggan

Pada dasarnya, kebanyakan pelanggan yang mengeluh karena pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan harapan pelanggan atau pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Banyak hal yang menyebabkan terjadinya keluhan dari pelanggan, seperti:

a. Pelayanan yang diharapkan dari kita tidak seperti yang mereka harapkan;
b. Mereka diacuhkan, misalnya diberikan menunggu tanpa penjelasan;
c. Tidak ada yang mau mendengarkan;

d. Seseorang berlaku tidak sopan atau tidak membantu terhadap mereka;

e. Tidak ada yang mau bertanggung jawab untuk suatu kesalahan; dan

f. Ada kegagalan komunikasi.

Penyebab terjadinya keluhan dapat pula dikarena oleh performa kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan serta mengakibatkan pelanggan tidak merasa puas. Kepuasan pelanggan banyak ditentukan oleh performa kualitas pelayanan di lapangan. Bila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelayanan yang diberikan dianggap jelek dan tidak memuaskan. Sebagaimana pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa salah satu penyebab terjadinya keluhan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang kurang memuaskan para pelanggan yang mengakibatkan adanya komplain pelanggan.[26]

4. Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan

Dengan adanya keluhan pelanggan maka seharusnya perusahaan dapat melakukan penanganan keluhan dengan sebaik mungkin agar tidak terjadi lagi hal yang tidak diinginkan oleh pelanggan sehingga perusahaan dapat terlihat baik oleh para pelanggan. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan kesempatan, akses yang mudah, dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, dan keluhan mereka. Hal ini dimaksudkan agar para pelanggan dapat dengan mudah dalam menyampaikan keluhan mereka karena perusahaan tersebut telah menyediakan akses yang mudah

[26] Rusydi, Mhd. *Customer Excellence*. (Yogyakarta: Gosyen Publishing. 2017)

dalam menyampaikan keluhan, selain itu pelanggan juga dapat merasa nyaman. Dengan demikian, perusahaan akan terlihat baik oleh para pelanggan.

Keluhan bukanlah sesuatu yang selalu dipandang negative, tetapi juga dipandang sebagai sesuatu yang positif karena merupakan sumber pembelajaran, suatu masukan yang berharga bagi perusahaan untuk memperbaiki kinerja pelayanan mereka. Hal pertama yang harus dilakukan untuk menangani keluhan pelanggan adalah secepat mungkin membuat kemarahan pelanggan jadi reda. Sabarkan diri dan biarkan mereka melepaskan kekesalan dan kemarahannya terlebih dahulu. Setelah semuanya terungkap, pelanggan merasa puas sudah mengeluarkan unek-unek dan menjadi rasional kembali, lalu kita berusaha untuk menyelesaikan masalah atau memberi solusi.

Ada empat aspek dalam penanganan keluhan, yaitu;[27]

a. Empati terhadap pelanggan yang marah Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati karena bila tidak maka situasi yang terjadi akan bertambah runyam. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pelanggan dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut;
b. Kecepatan dalam penanganan keluhan Kecepatan merupakan hal yang sangat penting bagi penanganan keluhan. Apabila penanganan keluhan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat

[27] Tjiptono, Fandy. *Dasar-Dasar Manajemen*. (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada. 2006) hlm.38

diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan tersebut ditanggapi dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas dan besar kemungkinan pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan yang setia;

c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan Perusahaan harus memperhatikan tiap pelanggan yang menyampaikan keluhan yang ada. Pelanggan yang mengeluh terlebih dahulu harus segera diberikan tindakan pemulihan (*recovery*); dan
d. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan Hal ini sangat penting bagi pelanggan untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhannya tentang pelayanan yang telah diterimanya.

Karyawan di bagian pelayanan pelanggan sebaiknya menjalankan langkah-langkah yang tepat dalam penanganan keluhan, diantaranya: 1) Membuka peluang bagi para pelanggan untuk mengajukan keluhan, 2) Memberikan pelanggan perhatian yang penuh dan tidak terbagi, 3) Mendengarkan dengan lengkap, dan 4) Ajukan pertanyaan kunci seperti “Ada lagi?”.

Uraian di atas dapat diketahui bahwa bagi setiap perusahaan memiliki kesempatan untuk melakukan penanganan keluhan, seperti membuka peluang bagi para pelanggan untuk menyampaikan keluhannya. Dengan demikian, perusahaan dapat mengerti dengan apa yang dikeluhkan oleh pelanggan serta perusahaan dapat menangani keluhan tersebut dengan baik.

5. Manfaat Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan yang efektif akan memberikan dampak yang positif yaitu kepuasan bagi pelanggan yang dapat mempengaruhi citra suatu perusahaan. Oleh karena itu setiap perusahaan swasta maupun pemerintah harus memiliki sistem manfaat penanganan keluhan yag efektif. Manfaat dari penanganan keluhan yang efektif adalah;

a. Penyedia jasa mempunyai kesempatan untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa;
b. Penyedia jasa bisa terhindar dari publikasi yang negatif;
c. Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu diketahui dalam pelayanannya saat ini;
d. Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalahnya;
e. Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas baik. Keluhan juga mengandung sebuah pemahaman yang unik mengenai keinginan pelanggan dan membuat pelanggan menjadi lebih loyal kepada organisasi atau perusahaan. Manfaat yang didapat bagi staf yang khusus melayani keluhan pelanggan dapat meningkatkan skill mereka dalm melobi pelanggan untuk mengendalikan kemarahan pelanggan menjadi sebuah kepuasan dan keloyalan terhadap perusahaan.

2.2.4. Sistem Pendistribusian Air Bersih

A. Tujuan Pendistribusian

Penanggulangan kehilangan air yang dilakukan ada yang bersifat penanggulangan darurat (*emergency*) maupun mengarah ke sifat analisis untuk membentuk suatu metode pemeliharaan yang berkesinambungan.

Sistem distribusi air bersih terbagi atas *reservoir* dan sistem perpipaan distribusi dijelaskan selengkapnya pada pernyataan di bawah ini:

a) Reservoir

Reservoir adalah tangki yang terletak pada permukaan tanah maupun di atas permukaan tanah yang berupa tower air baik untuk sistem gravitasi ataupun pemompaan yang mempunyai 3 fungsi, yaitu:

1) Penyimpanan, berfungsi untuk; melayani fluktuasi pemakaian per jam, cadangan air untuk pemadam kebakaran, dan pelayanan dalam keadaan darurat, diakibatkan oleh terputusnya sumber pada transmisi, ataupun terjadinya kerusakan atau gangguan pada suatu bangunan pengolahan air.
2) Pemerataan aliran dan tekanan akibat variasi pemakaian di dalam daerah Distribusi, dan
3) Sebagai distributor pusat atau sumber pelayanan dalam daerah distribusi.

Lokasi *reservoir* tergantung dari sumber topografi. Penempatan reservoir mempengaruhi system pengaliran distribusi, yaitu dengan gravitasi, pemompaan, atau kombinasi gravitasi pemompaan.

b) Sistem perpipaan distribusi

Sistem perpipaan air adalah sistem yang mampu membagikan air pada setiap konsumen denganberbagai cara, baik dalam bentuk sambungan langsung rumah (*house connection*) atau sambungan melalui kran (*public tap*). Pada zat cair ideal sewaktu mengalir di dalam pipa tidak ada tenaga yang hilang, tetapi pada zat cair biasa yang mempunyai kekentalan terjadi gesekan antara zat cair dengan dinding pipa dan/atau antara zat cair dengan zat cair itu sendiri, sehingga terjadi kehilangan tenaga.

B. Proses Pendistribusian

Perpipaan distribusi menyampaikan air ke masyarakat konsumen. Ada beberapa pola sistem jaringan distribusi, yaitu:

1. Sistem cabang (*branch*), Merupakan system sirip cabang pohon. Sistem perpipaan ada akhirnya (bagian ujung). Tapping untuk suplai ke bangunan dapat diperoleh dari cabang utama kecil (*sub-mains*) yang dihubungkan oleh pipa mains (*secondary feeders*). Pipa mains dihubungkan ke pipa utama (*trunk lines/primary feeders*). Aliran dalam perpipaan cabang selalu sama.

   Keuntungan:

   a) Pendistribusian sangat sederhana

   b) Perencanaan pipa mudah

   c) Ukuran pipa merupakan ukuran yang ekonomis

   Kerugian:

a) Endapan dapat berkumpul karena aliran diam bila flushing tidak dilakukan, sehingga dapat menimbulkan bau dan rasa.
b) Bila ada bagian yang diperbaiki, bagian bawahnya tidak akan mendapat air.
c) Tekanan berkurang bila area pelayanan bertambah.

2. Sistem loop/grid, tidak ada ujungnya. Air mengalir lebih dari satu arah.

Keuntungan:

a) Air mengalir dengan arah bebas, tidak ada aliran diam.
b) Perbaikan pipa tidak akan menyebabkan daerah lain tidak kebagian air, karena ada aliran dari arah lain.
c) Pengaruh karena variasi/fluktuasi pemakaian air dapat dikurangi (minimal).

Kerugian:

a) Perhitungan perpipaan lebih kompleks
b) Diperlukan lebih banyak pipa dan perlengkapannya (*fittings*).

Tekanan air dalam sistem jaringan distribusi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: kecepatan aliran, diameter pipa, perbedaan ketinggian pipa, jenis dan umur pipa, dan panjang pipa.

Dalam pendistribusian air bersih tekanan air juga bisa mengalami penurunan. Penyebab terjadinya penurunan tekanan adalah:

a) Terjadinya gesekan antara aliran air dengan dinding pipa,
b) Jangkauan pelayanan,
c) Kebocoran pipa, dan

d) Konsumen menggunakan mesin hisap (pompa)

C. Kewenangan PDAM

Masalah kehilangan air (*Unaccounted For Water*) masih merupakan salah satu masalah yang sangat besar bagi pengelola air minum di Indonesia. Tingkat kebocoran jaringan perpipaan sulit diukur secara teliti. Perusahaan Air Minum (PDAM) pada umumnya menggunakan selisih antara produksi dan penjualan untuk melukiskan efektivitas pelayanan air minum dan efisiensi upaya penurunan kehilangan air.

Menurut prinsip analisis perimbangan air dari *International Water Association*, air yang terpakai tapi tidak terbayar dan air yang hilang dikategorikan sebagai air tak berekening (*NRW-non revenue water*). Menurut ketentuan yang berlaku, seluruh rumah tangga ataupun industri yang menggunakan jasa PDAM dalam penyediaan kebutuhan air harus dipasangi meter air, dan rekening air harus dibayar berdasarkan hasil bacaan meter air Pemerintah Kota diwajibkan memberikan kompensasi yang sewajarnya atas pemakaian air kelompok masyarakat tertentu.[28]

Kewajiban manajemen hanya mengontrol kehilangan air secara fisik Kehilangan air dibagi menjadi kehilangan air secara manajemen dan kehilangan air secara fisik. Golongan tersebut terakhir terjadi di sarana berupa sambungan-sambungan pipa, dan pipa distribusi dalam kondisi operasional yang normal. Kehilangan air secara manajemen atau secara komersial adalah kehilangan air

[28] Nur Puji Ekawati, *Analisis Kebocoran di Sub Zona Kerjo PDAM Karanganyar, Tugas Akhir,* Surakarta: Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil Universitas Sebelas Maret Surakarta. Hlm. 6

yang disebabkan oleh hal-hal lain, dan ini bisa sangat berbeda. Tetapi kebanyakan penyebab itu sangat berkaitan dengan kesalahan prosedural manajemen atau kegagalan melaksanakan prosedur manajemen secara ketat.

Jenis-jenis penyebab kehilangan air secara manajemen pada umumnya:

1) Pendaftaran pengguna air terlambat atas sejumlah pelanggan baru, ataupun yang dikategorikan sebagai pelanggan yang berganti yang menyebabkan perusahaan air minum tak dapat menagih rekening tepat pada waktunya atau berdasarkan penggolongan tarif yang tepat,
2) Jenis meter air tidak cocok, tingkat akurasinya rendah, atau kalibrasi, pemeliharaan dan pergantian meter air tidak terlaksana sebagaimana mestinya,
3) Pembaca meter main taksir, atau pelanggan tidak membayar rekening tepat waktu,
4) Penggunaan air di perkantoran pemerintah lokal, penyiraman kebun atau industri pemadam kebakaran tidak ditakar dengan meter air, atau tidak dibayar sejalan dengan prosedur yang berlaku, dan
5) Sambungan liar atau penggunaan air tanpa meter air. [29]

Penyebab-penyebab kehilangan air secara fisik:

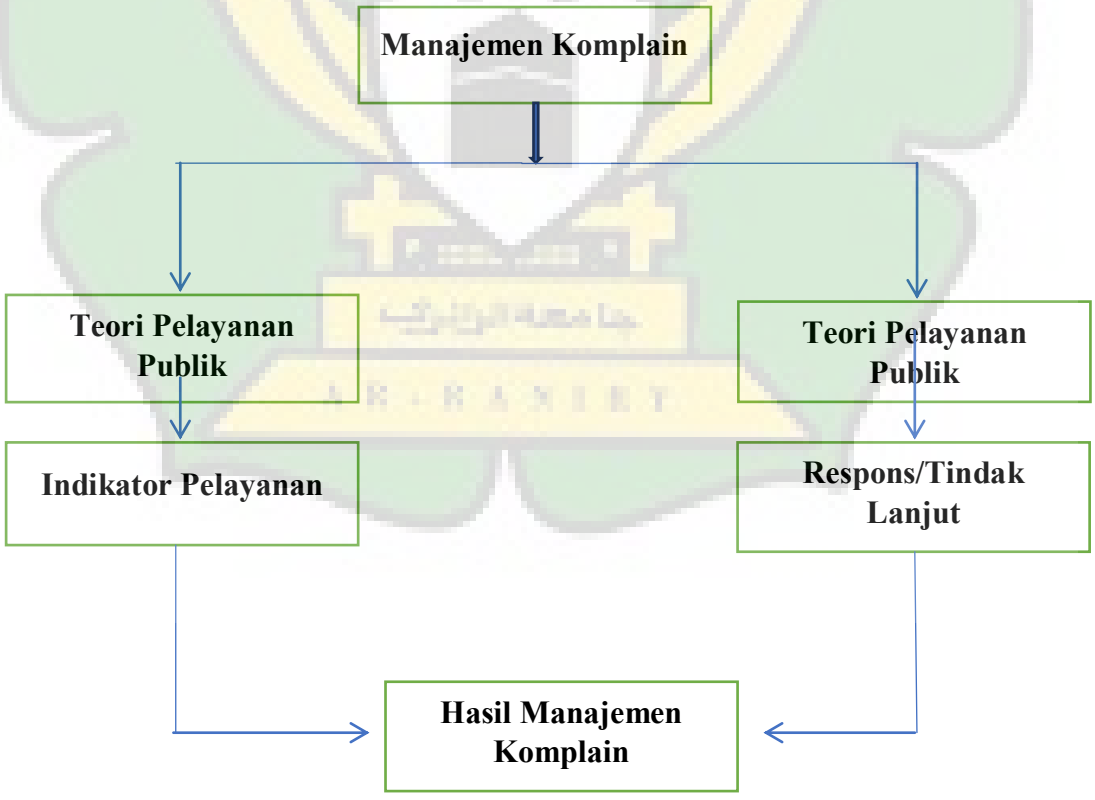
1) Kebocoran pada sambungan pipa, hidran dan valve karena penyambungan dan pemeliharaan yang sembarangan,
2) Pipa atau tangki air bocor karena terbuat dari bahan yang tidak bermutu, pipa dan peralatan yang tua atau karena tekanan yang berlebihan,
3) Penggunaan air pada penggelontoran pipa dengan prosedur yang tidak normal, dan
4) Kebocoran karena tekanan yang terlalu tinggi pada jaringan perpipaan dan tekanan yang muncul secara tak wajar.

[29] *Ibid…hlm 6*

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu gambar yang menjelaskan secara garis besar konsep sebuah penelitian yang akan diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana fakta-fakta realita yang sebenarnya untuk mengetahui bagaimana manajemen komplain pendistribusian air bersih yang dilakukan pihak PDAM Tirta Daroy terhadap pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh dan untuk mengetahui bagaimana respon atau tindak lanjut PDAM Tirta Daroy terhadap komplain/pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini akan dijelaskan pada bagan berikut:

Bagan 2.1. Kerangka Pemikiran



BAB III
GAMBARAN UMUM PENELITIAN

3.1. Sejarah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Banda Aceh

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy (PDAM) Kota Banda Aceh ditetapkan berdasarkan Perda No. 2 Tahun 1975 tanggal 24 Februari 1975. Dalam kurun waktu 43 tahun berdirinya PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sebagai satu-satunya Perusahaan penyedia air bersih untuk kebutuhan masyarakat di Ibukota Provinsi Aceh. Di samping itu juga untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi pelayanan publik lainnya seperti Industri Pariwisata, Rumah Sakit, Perdagangan dan Jasa, Pesantren dan lainnya.

Pasca bencana gempa dan tsunami 26 Desember 2004, berbagai bantuan rekonstruksi infrastruktur telah dilaksanakan di Kota Banda Aceh termasuk infrastruktur sistem penyedia air bersih berupa infrastruktur pengolahan, jaringan perpipaan maupun bantuan manajemen yang meliputi peningkatan sumber daya manusia dan lainya. Berkaitan dengan hal tersebut, kondisi PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh pasca bencana mengalami perubahan profil perusahaan baik di bidang teknis maupun administrasi keuangan seperti meningkatnya persentase cakupan pelayanan dan menurunnya tingkat kerugian Perusahaan secara bertahap.

3.2. Visi dan Misi PDAM Tirta Daroy Banda Aceh

A. Visi

"Menjadi PDAM Dengan Pelayanan Yang Handal, Melalui SDM Yang Profesional Dan Berakhlakul Karimah"

B. Misi

1. Meningkatkan pelayanan yang prima bagi pelanggan.
2. Meningkatkan kepedulian masyarakat dalam pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).
3. Meningkatkan efisien perusahaan.
4. Meningkatkan tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance).
5. Meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan karyawan.

3.3. Tugas Pokok dan Fungsi PDAM Tirta Daroy

Tugas dari PDAM adalah untuk menciptakan kenyamanan demi mencapai masyarakat yang makmur dan adil. Dalam pasal 40 ayat (3) UU nomor 7 tahun 2004 tentang pengelolaan sumber daya air (SDA) yaitu pemenuhan kebutuhan air baku untuk air minum rumah tangga sebagaimana dimaksud dalam pasal 34 ayat (1) dilakukan dengan penanganan sistem penyediaan air minum, (2) pengembangan sistem penyediaan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat 1 menjadi tanggung jawab pemerintahan dan pemerintahan daerah, dan (3) badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah merupakan penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum.[30]

3.4. Karyawan PDAM Tirta Daroy

Pegawai bekerja sesuai dengan tugas dan fungsi yang diberikan untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan, tanggung jawab dan kinerja yang baik dari pegawai mampu mewujudkan keberhasilan perusahaaan. Pegawai pada

[30] Pasal 40 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy secara umum berjumlah 239 pegawai yang terbagi dari 184 jumlah karyawan dan 55 karyawati.

Tabel. 3.1. Jenjang Pendidikan akhir Pegawai/Karyawan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	S2	2 Orang
2.	S1	57 Orang
3.	D-III	22 Orang
4.	SLTA	149 Orang
5.	SLTP	4 Orang
6.	SD	5 Orang
	Total	239 Orang

Sumber : Seksi kepegawaian dan Hukum Tahun 2020

3.5. Cakupan Wilayah Kerja PDAM

PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh memiliki alur produksi air mencakupi cabang Syiah Kuala, Teuku Umar, T.Nyak Arif dan Sultan Iskandar Muda.

Tabel **3.**2. Jumlah pegawai pada cabang wilayah distribusi

No.	**Cabang**	**Pegawai Administrasi**	**Pegawai Teknik**	**Jumlah**
1.	Syiah Kuala	17 Orang	12 Orang	29 Orang
2.	Sulttan Iskandar Muda	19 Orang	17 Orang	36 Orang
3.	T. Nyak Arief	19 Orang	18 Orang	35 Orang
4.	Teuku Umar	17 Orang	20 Orang	37 Orang

Sumber : Seksi kepegawaian dan Hukum Tahun 2020

3.6. Sumber Air PDAM

Sumber air baku yang diperoleh berasal dari Krueng Aceh dengan lokasi pengolahan yang ada di Lambaro Kabupatan Aceh Besar.

3.7. Syarat dan Prosedur Pemasangan baru

a) Syarat Administratif

   Foto copy KTP

   Foto copy sertifikat tanah/syarat keuchik yang bersangkutan benar mendiami tanah tersebut.

b) Tinjauan lapangan

c) Petugas membuat rencana pemasangan baru sesuai dengan kondisi lapangan.

d) Petugas menghubungi calon pelanggan

e) Calon pelanggan membayar sesuai dengan rencana pemasangan baru dan mengisi: Kwitansi pendaftaran baru

   Kwitansi pemasangan baru

f) Pemasangan oleh petugas

3.8. Manajemen Pelayanan PDAM Tirta Daroy

PDAM Tirta Daroy memiliki sistem pelayanan penyediaan air minum yang berada di Kota Banda Aceh. Sistem air perpipaan yang memenuhi kebutuhan penduduk Kota Banda Aceh adalah menggunakan sumber air Krueng Aceh. Sistem penyediaan air minum akan dipaparkan berdasarkan kondisi pelayanan air minum yang mencakup daerah pelayanan, sumber air baku, dan sistem distribusi (perpipaan). Kondisi pelayanan air minum Kota Banda Aceh hampir seluruhnya

terlayani dengan air perpipaan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. PDAM Tirta Daroy Banda Aceh melayani 4 cabang daerah pelayanan, yaitu cabang pertama yang meliputi pelayanan Kecamatan Syiah Kuala, cabang kedua meliputi Teuku Nyak Arief, cabang ketiga meliputi wilayah Sultan Iskandar Muda, dan cabang ke empat meliputi wilayah Teuku Umar.

Tingkat pelayanan PDAM Tirta Daroy Pada tahun 2011, jumlah penduduk pada daerah pelayanan Kota Banda Aceh adalah sekitar 228.562 jiwa. Pada tahun 2012 jumlah penduduk Kota Banda Aceh meningkat menjadi 238.784 jiwa. Dengan jumlah pelanggan pada wilayah pelayanan pada tahun 2012 sebanyak 39,837 pelanggan, maka tingkat pelayanan air minum PDAM Kota Banda Aceh adalah 82% dari jumlah penduduk pada tahun tersebut. Sistem pengoperasian pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sudah mencapai 24 jam dengan optimalnya jaringan distribusi yang ada. Pada daerah-daerah tertentu dengan sistem perpipaan yang belum sempurna khususnya pada jam puncak tidak dapat dialiri air sehingga membutuhkan penyempurnaan sistem jaringan. Sumber air yang digunakan oleh PDAM Tirta Daroy yang melayani Kota Banda Aceh berasal dari sungai Krueng Aceh.

Sumber air yang berasal dari sungai Krueng Aceh, merupakan sungai terbesar yang membelah Kota Banda Aceh. Demi menjaga adanya intrusi air laut kedalam sungai Krueng Aceh telah terpasang unit bendung karet. Unti pelayanan PDAM Tirta Daroy memiliki sejumlah sambungan pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh hingga akhir tahun 2012 adalah 39,837 sambungan langganan.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan dari hasil temuan di lapangan saat penelitian berlangsung. Pembahasan mengenai hasil penelitian yang berkaitan tentang "Manajemen Komplain Pendistribusian Air Bersih bagi Pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh." Uraian tersebut disesuaikan berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian yang telah ditentukan sebelumnya untuk menemukan jawaban atas masalah tersebut, maka secara sederhana hasil dan pembahasan dalam penelitian ini diuraikan secara berurutan.

4.1.1. Kualitas manajemen komplain pendistribusian air bersih yang dilakukan pihak PDAM Tirta Daroy terhadap pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

Sebuah perusahaan seperti PDAM yang berkaitan langsung dengan masyarakat akan terdapat banyak sekali permasalahan yang terjadi yang membuat setiap permasalahan tersebut harus ditangani dengan benar. Setiap pegawai/karyawan harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang sedang dijalaninya agar para pegawai/karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan benar, sehingga setiap adanya permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan dengan maksimal.

Manajemen komplain merupakan salah satu tingkat menuju kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut

untuk memenuhi keinginan pelanggan. Artinya, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.[31]

a. Komplain/Keluhan Pelanggan PDAM

Keluhan/komplain pelanggan menjadi tugas dan tanggung jawab bagian administrasi yang akan meneruskan keluhan pelanggan ke bagian teknik dan kontrol meter. Pengaduan pelanggan PDAM sebagai tanda bahwa pelanggan menghadapi permasalahan besar seperti ketidakpuasan pelayanan, aturan, sistem maupun kebijakan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Pelanggan mengharapkan pelayanan pengaduan yang baik untuk memenuhi harapan mereka.Pengaduan dapat disampaikan melalui petugas khususnya pada bagian Hubungan Langganan.Keluhan dapat disampaikan secara lisan dan tertulis.

1) Keluhan/komplain Lisan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan karyawan PDAM, kebanyakan pelanggan menyampaikan secara langsung pengaduannya kepada petugas. Sebagai contoh pengaduan mengenai pipa bocor, perbaikan jaringan, pelayanan petugas lapangan (tidak sopan dan acuh) dan ketidaksesuaian rekening air. Karakteristik pelanggan yang menyampaikan keluhan secara langsung adalah ibu-ibu, laki-laki yang berusia lanjut, laki-laki dan perempuan muda.

[31] F. Tjptono.*Strategi Pemasaran,Edisi 2* (Yogyakarta: Andi.1997)

2) Keluhan/komplain Tertulis

Keluhan yang dilakukan secara tertulis melalui *guest complain form* (form pengaduan pelanggan). PDAM Tirta Daroy Banda Aceh Cabang Syiah Kuala tidak menggunakan form pengaduan pelanggan karena keluhan pelanggan datang secara spontanitas. Keluhan tertulis bisa disampaikan juga apabila terjadi masalah-masalah yang berhubungan dengan PDAM pelanggan.

Beberapa jenis pengaduan yang disampaikan pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh;

a) Sambungan Pelanggan

Jenis pengaduan pelanggan yang keterkaitannya dengan sambungan pelanggan meliputi:

1. Meter air hilang dan box meter tidak ada hal ini disebabkan karena pencurian;
2. Angka meter tidak valid disebabkan karena kebocoran jaringan di dalam rumah pelanggan;
3. Meter air mati atau rusak disebabkan karena faktor disengaja dan tidak disengaja. Faktor disengaja misalkan meter air dipukul oleh pemilik rumah. Sedangkan ketidaksengajaan disebabkan karena kondisi alam seperti meter air tertimpa pohon dan pergeseran tanah; dan
4. Kerusakan pipa dibagi menjadi dua yaitu kerusakan pipa jaringan dinas dan kerusakan pipa rumah. Kerusakan pipa

jaringan diakibatkan karena kondisi alam dan ketidaksengajaan manusia. Kondisi alam meliputi tanah longsor, pergeseran tanah, akar pohon yang membesar. Ketidaksengajaan manusia disebabkan karena pipa tertabrak mobil pasir sehingga lem lepas dan terkena linggis saat perbaikan jalan.

b) Distribusi

1. Air mati disebabkan karena pipa bocor dan debit air kurang;
2. Aliran air kecil dikarenakan kondisi air geografis yang berbeda-beda disetiap wilayah. Selain itu semakin bertambahnya pelanggan mengakibatkan penggunaan air semakin meningkat sehingga kadangkala petugas menstop aliran air di jam-jam tertentu;
3. Air berbau disebabkan kran air atau penampung air mengandung bakteri sedangkan air berbau disebabkan karena kadar besi tinggi dan tidak larut di air. Kasus seperti ini jarang terjadi karena air sebelum di alirkan ke pelanggan terlebih dahulu disortir menggunakan gas klor dan uji laboratorium; dan
4. Pipa bocor bisa terjadi karena terkena alat bangunan yang tajam saat perbaikan, tanah longsor, lem kurang bagus, dan kondisi alam lainnya.

b. Administrasi Pelanggan

Ketika pelanggan melakukan pengaduan, administrasi pelangganlah yang menerima pengaduan pelanggan. Administrasi pelanggan bertugas sebagai penengah antara petugas dan pelanggan serta berupaya meberikan pelayanan yang

baik beruapa pengaduan maupun laporan sehingga pelanggan tetap percaya pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Fungsi bagian ini adalah;

1) Mengidentifikasi Pengaduan Pelayanan

   Pelanggan menyampaikan keluhan datang ke hubungan langganan PDAM. Petugas dalam menangani pengaduan tersebut dengan menerima dan mengidentifikasi permasalahan pelanggan. Petugas mencari informasi dan menanyakan secara mendalam kepada pelanggan mengenai keluhan yang terjadi. Setelah pengaduan diterima petugas melakukan penelitian. Survei dilakukan guna menindaklanjuti keluhan yang telah disampaikan. Pegawai lapangan yang bersangkutan melapor kepada hubungan langganan apabila keluhan telah tertangani. Hal ini sebagai upaya memonitori keluhan pelanggan. Banyaknya pengaduan menjadikan peluang petugas membangun pekerjaan yang lebih baik di masa yang akan datang;

2) Mengatasi keluhan dengan efektif

   Cara penyampaian keluhan dilakukan dengan pemberian solusi tepat agar pelanggan menerima solusi yang diberikan petugas. Komunikasi sangat penting maka dibutuhkan keterampilan berbicara dari petugas solusi harus disampaikan secara jelas untuk menghindari kesalahpahaman antara petugas dan pelanggan.Pelatihan penanganan pengaduan sanagat penting bagi petugas. Seperti mengikuti seminar motivasi yang dilakukan perusahaan dan pelatihan manajerial; dan

3) Belajar dari Pengalaman Pemulihan

Pengharapan pelanggan atas penyampaian keluhannya sangatlah besar. Keluhan yang ditangani secara cepat dan tepat menjadikan pelanggan lebih puas dari pelanggan yang tidak pernah menyampaikan keluhan. Penanganan keluhan pelanggan menghasilkan keluhan yang selesai ditangani. Analisis akar penyebab dari penanganan pengaduan sangatlah diperlukan. Untuk menghindari kejadian sama di masa depan.

Tabel 4.1. hasil rekapitulasi data komplain pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh bulan Desember 2021.

No. Spk	Tanggal SPK	ID	Nama	Lokasi	Pelaksana	Ket. Komplain
1675/12/SK/PDAM/2021	01 Des 2021	104655	Dr. Wildan, M. Pd.	Lambaro Skep	M. Razi	Angka meter tidak valid
1677/12/SK/PDAM/2021	01 Des 2021	106985	Mukaji	PHB Lamprit	M. Razi	Air ada, stop kran bermasalah
1678/12/SK/PDAM/2021	01 Des 2021	113378	Bambang Yusri, S.T.	Lampulo	M. Razi	Meter air hilang
1679/12/SK/PDAM/2021	01 Des 2021	112909	Karlina wati	Lamding in	Akbar Rizal	Tersumbat di clam sadle
1680/12/SK/PDAM/2021	01 Des 2021	106378	Ny. Roslina	Lamprit	M. Razi	Air sudah lancar kembali
1683/12/SK/PDAM/2021	02 Des 2021	102109	Mesjid Al-Jihad	Jeulingke	Muliadi	Tersumbat di clam sadle bekas boran pipa
1685/12/S	02 Des	112834	Abd.	Lamdingin	M. Razi	Kerusakan

K/PDAM/ 2021	2021		Djalil Ibrahim			pipa, air di jaringan lemah
1686/12/S K/PDAM/ 2021	02 Des 2021	104655	Dr. Wildan, M.Pd	Lambaro Skep	Muliadi	Tidak ada air dalam pipa jaringan

No. Spk	Tanggal SPK	ID	Nama	Lokasi	Pelaksana	Ket.
1800/12/S K/PDAM/ 2021	21 Des 2021	112618	Hindoen	Lamdingin	Akbar Rizal	Pipa bocor, Instalasi ada masalah
1801/12/S K/PDAM/ 2021	21 Des 2021	111265	Faisal Andi	Kp.Mulia	Akbar Rizal	Air cuma ada di malam hari
1802/12/S K/PDAM/ 2021	21 Des 2021	113378	Suyanto	Lampulo	Akbar Rizal	Air lemah di jaringan

No. Spk	Tanggal SPK	ID	Nama	Lokasi	Pelaksana	Ket. Komplain
1808/12/S K/PDAM/ 2021	22 Des 2021	103865	Zakaria	Lingke	Akbar Rizal	Kuping WM lemah
1809/12/S K/PDAM/ 2021	22 Des 2021	103859	Zainuddin	Lingke	Akbar Rizal	Instalasi air bermasalah
1810/12/S K/PDAM/ 2021	22 Des 2021	108846	Ir. Hasan Basri, S.P	Kp. Keramat	Akbar Rizal	Instalasi air bermasalah
1811/12/S K/PDAM/ 2021	22 Des 2021	104122	Ratna Zahara	Lingke	Akbar Rizal	Instalasi air bermasalah
1812/12/S K/PDAM/ 2021	22 Des 2021	101138	Nurlaili	Tibang	Akbar Rizal	Tidak ada air satu komplek
1813/12/S K/PDAM/ 2021	22 Des 2021	106238	Alfian, IR	Lamprit	Akbar Rizal	Instalasi air bermasalah

Untuk mengukur kualitas managemen komplain serta pelayanan tanggap yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Daroy Banda Aceh terhadap pelanggan, peneliti menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible)*

Bukti fisik (*tangibles)* dalam hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengakapan, pegawai, dan sarana komunikasi, serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti fisik atau bukti langsung merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Ketersediaan sarana dan prasana yang diberikan oleh pihak pemberi layanan pegawai/karyawan yang bertugas memberi pelayanan serta sarana komunikasi yang disediakan pemberi layanan kepada pengguna layanan. Penampilan fisik dan ketersediaan sarana prasarana dalam pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh.

Aspek penampilan fisik yang dimaksud adalah bentuk fisik yang diberikan oleh petugas/karyawan ke pelanggan komplain/keluhan. Yang termasuk ke dalam aspek ini adalah kondisi ruangan, loket pelayanan, dan pelayanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan komplain.

Sarana dan prasarana yang dimaksud disini adalah segala sesuatu yang digunakan untuk menunjang kegiatan dalam proses pelayanan. Seperti wawancara peneliti kepada Kepala PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh Cabang Syiah Kuala mengenai penampilan fisik.

> *"Sarana dan prasana di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy sudah dalam tahap yang lebih baik, kita punya loket yang luas sehingga membuat para pelanggan dalam mengajukan pengaduan merasa lebih nyaman, perusaahaan kita*

juga punya beberapa mobil PDAM yang dapat mendistribusikan air bersih ke rumah-rumah pelanggan yang bermasalah."

Dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan dalam hal fasilitas sarana dan prasarana. Seperti pendapat salah satu pelanggan komplain PDAM Tirta Daroy di bawah ini;

"Menurut saya, beberapa yang saya alami mengenai permasalahan PDAM untuk saat ini sudah maksimal, artinya PDAM sudah menyediakan sarana dan prasana yang baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya, termasuk saya, ketika saya ke kantor untuk mengajukan pengaduan, saya merasa nyaman dikarenakan didukung fasilitas yang memadai."[32]

Selain sarana prasarana adanya pengawai juga termasuk dalam penampilan fisik. Pegawai merupakan hal penting dalam pemberian pelayanan terhadap pengguna layanan. Seperti yang disampaikan pelanggan:

"Di setiap cabang PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sudah disediakan loket yang dijaga 2 (dua) pegawai. Satu loket difungsikan khusus untuk pendaftaran pelanggan baru. Sedangkan satu loket lainnya untul pembayaran. Kedua loket tersebut sangat memudahkan pelanggan untuk melakukan pengaduan sesuai keluhan pelanggan."[33]

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan oleh pemberi jasa. Penampilan fasilitas sarana dan prasarana fisik organisasi dan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang

[32] Wawancara dengan pelanggan komplain PDAM berinisial BY pada hari kamis tanggal 23 Desember 2021.
[33] Wawancara dengan pelanggan komplain PDAM berinisial KW pada hari kamis tanggal 23 Desember 2021.

meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan atau teknologi yang digunakan, penampilan pegawainya serta sarana komunikasi. *commit to user* sarana dan fasilitas yang diberikan merupakan daya tarik bagi pelanggan, tidak hanya itu melainkan juga bagi pagawai sebagai pemberi pelayanan. Dari fungsi tersebut, peranan sarana dan fasilitas pelayanan sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan di samping peranan sumber daya manusianya sendiri. Untuk itu PDAM diharapkan selalu memperhatikan sarana dan fasilitas yang ada, karena sarana dan fasilitas yang baik dapat menunjang citra atau image yang baik PDAM itu sendiri dalam penyediaan air minum bagi masyarakat khususnya pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh akan merasa puas.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan merupakan suatu kemampuan karyawan pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dan tepat, dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Dengan kehandalan karyawan dalam bekerja juga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam melakukan hal yang berkaitan dengan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Kehandalam petugas yang bekerja merupakan aspek penting yang harus diperhatikan, mempekerjakan petugas yang tidak kompeten pada bidangnya justru akan sangat mempengaruhui kualitas dari pelayanan yang diberikan, pegawai yang tidak handal dalam bekerja menggambarkan kualitas pelayanan yang buruk. Kehandalan dalam penelitian ini, meliputi prosedur atau proses pelayanan serta efisiensi pelayanan:

a. Prosedur atau Proses Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan dari PDAM Tirta Daroy yang diberikan kepada konsumen. Prosedur pelayanan harus dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

Berikut kutipan wawancara dengan pelanggan komplain/keluhan terkait dengan prosedur layanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh;

> *"Prosedur pelayanan yang dilakukan pihak PDAM Tirta Daroy saat ini sudah dilakukan dengan baik, alur untuk kami mengadukan keluhan/komplain dilakukan dengan cara professional dan terstruktur dengan baik."*[34]

Dalam hal ini peneliti juga mewawancarai Kasi Administrasi, Bapak Muntahar. Beliau mengatakan bahwa;

> *"kita berusaha semaksimal mungkin memberikan kepuasan kepada pelanggan atas pengaduan yang mereka sampaikan, dan prosedur yang ditetapkan oleh kantor PDAM dapat mereka ikuti dengan baik. Ketika mereka mendaftar untuk melakukan pengaduan, kita terima dengan baik."*

Proses prosedur melalui tahapan proses terlebih dahulu dan baru dilakukan peninjauan lapangan. Pada hasil kutipan dengan pelanggan megatakan bahwa prosedur yang diberikan tidak mempersulit pelanggan baru maupun pelangan lama yang melaporkan permasalahan.

[34] Wawancara dengan pelanggan Komplain PDAM, Bapak Hs pada hari Kamis, tanggal 23 Desember 2021

b. Efisiensi pelayanan

Efesiensi Pelayanan merupakan ketepatan cara usaha atau kerja dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya, ketepatgunaan dan kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat. Kecepatan dan ketepatan pemberian layanan kepada pelanggan merupakan aspek yang patut diperhatikan, pelanggan secara umum memang menginginkan efesiensi pelayanan dengan maksimal. Pelayanan yang diberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan apa yang dijanjikan mampu memperlihatkan bahwa kualitas dari perusahaan tersebut dapat dibuktikan dengan baik. Dengan adanya kejelasan waktu dan pekerjaan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dapat membuat konsumen memiliki gambaran serta dapat mengurangi keresahan konsumen terkait dengan permasalahan yang sedang dialami.

Aspek ini merupakan penunjang dalam memberikan pelayanan dalam bentuk komplain/keluhan, selain itu dapat menggambarkan eksistensi dari perusahaan kepada pihak eksternal dalam memberikan pelayanan dengan nyata, terutama dalam hal managemen komplain/keluhan. Seperti wawancara penulis dengan Kepala PDAM Tirta Daroy Banda Aceh Cabang Syiah Kuala tentang memprioritaskan pelayanan pelanggan dalam menangani komplain/keluhan.

> *"Di dalam sebuah perusahaan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal tentunya kita harus memiliki manajemen, nah yang kita bahas sekarang adalah managemen komplain. Manajamen komplain ini adalah rangkaian komplain/keluhan yang datang dari pelanggan PDAM Tirta Daroy. Jadi untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap komplain/keluhan ini, kami langsung memerintahkan petugas teknik lapangan untuk langsung terjun ke*

> *rumah pelanggan, agar bisa mengecek langsung masalah yang terjadi dengan distribusi air kita ini."*[35]

Kemudian peneliti lanjut bertanya lagi tentang apa saja komplain/keluhan pelanggan yang sering sekali diterima oleh pihak PDAM Tirta Daroy, dan solusi yang diberikan langsung oleh pihak PDAM Tirta Daroy.

> *"Komplain yang sering kami terima adalah tentang keluhan air, tidak ada air saat siang hari, saat malam hari, dan air tidak lancar. Untuk keluhan air tidak mengalir solusinya adalah saya memerintahkan pekerja teknis lapangan untuk mengantarkan air ke pelanggan dengan mobil tangki yang sudah tersedia di kantor PDAM ini, kemudian untuk masalah kebocoran kami akan arahkan ke bagian transmisi dan distribusi untuk dilakukan penanggulan kebocorannya."*[36]

Adapun keluhan pelanggan ada beberapa yaitu pelanggan kekurangan air, adanya kebocoran, tunggakan yang melonjak tinggi, dan lain sebagainya. Hal ini menyebabkan pelanggan merasa tidak puas dan pihak perusahaan memliki kesempatan untuk menanggulangi dengan cepat penyebab ketidaksukaan pelanggan. Selanjutnya diharapkan tidak ada lagi pelanggan yang mengeluhkan hal serupa pada perusahaan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan karyawan/pegawai untuk memberikan pelayanannya dengan tanggap dan penuh tanggung jawab dari karyawan/pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan terbaik. Misalnya permasalahan dalam hal pendistribusian air bersih, apabila dengan daya tanggap yang rendah dari pegawai/karyawan tersebut di lapangan, maka akan sangat

[35] Wawancara dengan Kepala PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala, Ibu Yusnidar pada hari kamis, 23 Desember 2021

[36] *Ibid.*.

merugikan pelanggan karena kesulitan memperoleh air. Berikut hasil wawancara dengan pelanggan komplain;

> *"Ketika kami datang untuk mengajukan komplain, alhamdulillah langsung ditanggapi. Saya sendiri mengajukan komplain masalah kebocoran selang pipa dan kekeruhan air, besoknya petugas langsung datang ke rumah untuk memperbaikinya."*[37]

Hal senada juga ditambahkan oleh Kepala PDAM Tirta Daroy Banda Aceh Cabang Syiah Kuala dalam hal prioritas pelanggan dan kualitas air bersih, Ibu Yusnidar mengatakan bahwa;

> *"Berbicara masalah pendistribusian air bersih, mungkin permasalahan ini tidak hanya terjadi di PDAM Tirta Daroy, semua PDAM di Indonesia juga mendapatkan masalah yang sama atas keluhan dan komplain dari pelanggan kita. Yang paling penting adalah bagaimana kita bisa mengatasi masalah tersebut dengan cepat dan tanggap, sehingga pelanggan kita tidak ada yang merasa kecewa dan dirugikan."*[38]

Penulis juga menanyakan tentang kualitas air kepada Kepala PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh cabang Syiah Kuala, beliau mengatakan bahwa;

> *Kualitas air kita saat ini alhamdulillah sudah stabil dan kondisinya bisa dipakai untuk kebutuhan sehari-hari, mungkin sedikit kendalanya hanya saat diguyur hujan lebat, maka kualitas airnya akan berkurang, seperti berkeruh, kuning, dan sedikit bau. Tetapi, kita juga tidak akan tinggal diam akan hal itu, kita akan dengan cepat meminta petugas untuk langsung meninjau di lapangan."*[39]

Dari wawancara di atas, pelanggan sebagian merasa terpuaskan dengan daya tanggap atau respons yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Daroy. Pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh juga mengharapkan permasalahan-permasahan mengenai pendistribusian air bersih bisa teratasi dengan cepat.

---

[37] Wawancara dengan pelanggan komplain, Ibu Rt, pada hari Kamis, 23 Desember 2021

[38] Wawancara dengan Kepala PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala, Ibu Yusnidar pada hari kamis, 23 Desember 2021

[39] *Ibid…*

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, meliputi bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan. Dengan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan/pegawai akan meningkatkan suasana kerja yang kondusif di lingkungan kerja.

Dengan lingkungan kerja yang baik maka akan berdampak baik pula pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Berikut wawancara dengan pelanggan komplain terkait jaminan yang diberikan oleh pihak karyawan/pegawai PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

> *"Selama saya mengajukan pengaduan komplain, saya diterima dengan baik dan profesional. Apa yang kami sampaikan juga didengar dan ditanggapinya dengan cepat, sehari atau dua hari setelah saya buat pengaduan."*[40]

Dari hasil wawancara di atas, bahwa petugas PDAM Tirta Daroy memberikan pelayanan yang profesional dan menerima keluhan/komplain. Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan adalah salah satu kepuasan sendiri bagi pihak PDAM Tirta Daroy Banda Aceh dalam melaksanakan pekerjaan.

Jenis-jenis komplain yang disampaikan Pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh Cabang Syiah Kuala sangat beragam, seperti yang diungkapkan oleh Kepala PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala;

> "*Komplain pertama oleh pelanggan berupa pengaduan masalah angka meter air tidak valid, meter air mati, dan kerusakan pipa*

[40] Wawancara dengan pelanggan komplain, Bapak Wd. Pada hari Kamis, 23 Desember 2021.

> *jaringan. Komplain kedua mengenai rekening dobel, pemakaian air melonjak dan kesalahan membaca angka meter. Komplain yang ketiga adalah mengenai pipa bocor, aliran air kecil, dan air berbau.Sedangkan komplain yang keempat adalah mengenai sambungan belum terpasang, putus sementara, dan kualitas air bersih. Keluhan pelanggan dan permasalahan-permasalahan tersebut akan diterima dengan baik oleh petugas kami tanpa ada keraguan apapun."* [41]

Untuk lebih lanjut peneliti juga mewawancarai Bapak Muntahar, selaku Kasi Administrasi PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala, beliau menambahkan bahwa:

> *"Dalam menerima setiap laporan pengaduan mengenai komplain pelanggan yang sampaikan, para pegawai/staf/karyawan menerima setiap laporan pengaduan dengan proses komunikasi yang baik dengan merespons langsung setiap keluhan yang datang, para pegawai/staf/karyawan PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam menyeleseaikan keluhan/komplain para pelanggan."* [42]

Setelah pengaduan komplain diterima akan diserahkan kepada staf masing-masing pegawai untuk diproses kembali dan disampaikan kembali kepada pelanggan yang melakukan pengaduan. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka pelanggan akan merasa puas. Dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya untuk mempermudah menanggapi permasalahan—ermasalahan pelanggan.

5. Empati (*Empathy*)

Rasa empati yang dimiliki oleh seseorang pegawai/karyawan dalam menerima pengaduan akan berdampak pada kelangsungan distribusi air bersih kepada pelanggan.

---

[41] Wawancara dengan Kepala PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala, Ibu Yusnidar pada hari Kamis, tgl 23 Desember 2021.

[42] Wawancara dengan Kasi Adm, Bapak Muntahar pada hari Kamis 23 Desember 2021.

Air merupakan kebutuhan pokok sehari-hari yang tidak dapat dilepaskan dari masyarakat. Konsep empati diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan antara lain meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pelanggan berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Intansi pemerintah atau swasta wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak dalam hal manajemen pengaduan atau komplain yang diberikan. Untuk itu perlu mengatur hubungan antar warga negara sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik.

Berikut hasil wawancara dengan Kasi Administrasi, Bapak Muntahar mengenai kelangsungan karyawan, pegawai, dan petugas PDAM Tirta Daroy.

> *"Tentunya pelanggan ingin mendapatkan kepuasan atas apa yang sudah dikeluhkan. Dari kepuasan ini pastinya tidak lepas dari kinerja karyawan, pegawai, dan petugas kami dalam melaksanakan tugasnya di kantor dan di lapangan. Hal ini memang sudah seharusnya terjadi biar kelangsungan antara kedua nya terjalin dengan baik."*[43]

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan sikap empati atau kepedulian dari pegawai, karyawan, dan petugas PDAM Tirta Daroy terhadap pelanggan yang mengalami masalah sudah dilakukan dengan baik, biarpun belum maksimal, di mana permasalahan yang dialami oleh pelanggan tentunya ada solusi yang diberikan.

[43] Wawancara dengan Kasi Adm, Bapak Muntahar pada hari Kamis, 23 Desember 2021.

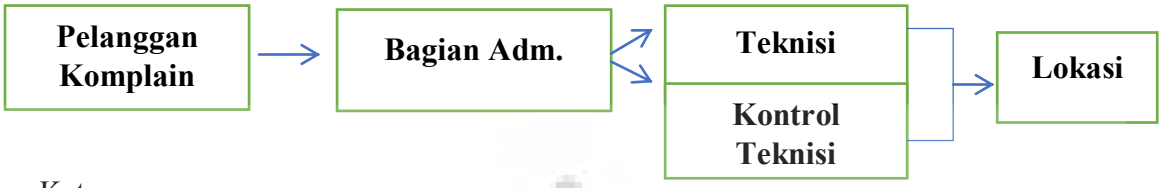
4.1.2. Respons PDAM Tirta Daroy terhadap komplain/pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

PDAM Tirta Daroy memiliki sistem pelayanan penyediaan air minum yang berada di Kota Banda Aceh. Sistem air perpipaan yang memenuhi kebutuhan penduduk Kota Banda Aceh adalah menggunakan sumber air Krueng Aceh. Sistem penyediaan air minum akan dipaparkan berdasarkan kondisi pelayanan air minum yang mencakup daerah pelayanan, sumber air baku, dan sistem distribusi (perpipaan). Kondisi pelayanan air minum Kota Banda Aceh hampir seluruhnya terlayani dengan air perpipaan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. PDAM Tirta Daroy Banda Aceh melayani 4 cabang daerah pelayanan, yaitu cabang pertama yang meliputi pelayanan Kecamatan Syiah Kuala, cabang kedua meliputi Teuku Nyak Arief, cabang ketiga meliputi wilayah Sultan Iskandar Muda, dan cabang ke empat meliputi wilayah Teuku Umar.

Kualitas pelayanan dari tiga cabang sampai saat ini belum maksimal dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik, baik itu komplain aspek kualitas air, kuantitas, dan kontinuitas. Dari data yang penulis temukan di kantor PDAM Tirta Daroy bahwa kualitas pelayanan PDAM pada aspek komplain kualitas distribusi air baru mencapai kurang lebih 85%, sedangkan untuk kuantitas sejumlah 78%, dan kontinuitas sejumlah 90% pelanggan yang ada.[44] Berikut adalah bagan yang menjelaskan mekanisme manajemen komplain pelanggan pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

[44] *Data profil PDAM Tirta Daroy Banda Aceh*

Bagan 4.1. Mekanisme Manajemen Komplain



Keterangan:

1) Pelanggan yang memiliki keluhan mendatangi Kasi Adm. Pelanggan PDAM;
2) Bagian Adm. Pelanggan menerima pelanggan dan menyatakan maksud kedatangan pelanggan. Kemudian bagian Adm. menginformasikan kepada Kasi Teknik, kemudian Kasi Teknisi menugasi petugas untuk mengontrol keluhan/komplain tersebut. Apabila masalah yang terjadi berkenaan seperti balik nama, sambungan belum terpasang, putus total atau sementara, dan yang berkaitan dengan pelayanan, maka langsung ditangani di bagian administrasi pelanggan;
3) Apabila keluhan pelanggan berkenaan masalah teknis dan non teknis petugas akan mengarahkan pelanggan menuju bagian teknisi dan kontrol teknisi. Bagian teknik menangani masalah teknis seperti air mati, aliran air kecil, dan pipa bocor. Keluhan pelanggan secara non teknis seperti kesalahan membaca meter air, kesalahan pembuatan rekening, akan ditangani bagian kontrol meter; dan
4) Berdasarkan pengaduan dan informasi yang telah diterima dari pelanggan petugas langsung menuju ke tempat kejadian pelanggan.

Dalam menerima setiap laporan komplain/keluhan yang pelanggan sampaikan, para karyawan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh menerima setiap

laporan komplain/keluhan dengan proses komunikasi yang baik dengan merespons langsung setiap komplain/keluhan yang datang. Para karyawan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam menyelesaikan setiap komplain/keluhan yang terjadi, namun terkadang pelanggan merasa kalau PDAM memiliki manajemen yang buruk dalam menangani setiap komplain/keluhan, seperti terjadinya beberapa masalah tentang distribusi air, ataupun pipa bocor yang dapat terjadi kapan saja, sehingga dalam memperbaiki masalah tersebut membutuhkan waktu untuk diperbaiki kembali dalam jangka waktu tertentu. Padahal para teknisi lapangan PDAM saat mengetahui masalah mengenai distribusi air dan pipa bocor langsung meninjau lokasi lapangan dan langsung memperbaiki dan memberitahukan kepada pelangganya tentang kerusakan yang terjadi.

Berdasarkan wawancara mengenai manajemen komplain/keluhan dan pengaduan beberapa masalah dengan distribusi air, begini jawaban oleh Kasi Teknik/Teknisi PDAM, bapak Yusmadi;

> "*Demi memaksimalkan pelayanan pengaduan oleh pelanggan baik yang datang langsung ke kantor maupun dari SMS, Whatshapp, dan media lainnya, komplain/keluhan tersebut akan ditanggapi dalam waktu yang sangat cepat, dan demi pelayanan yang maksimal seperti masalah distribusi air bersih, kebocoran pipa, air macet, dan beberapa masalah lainnya, kami PDAM Tirta Daroy punya teknisi masing-masing dalam menangani masalah tersebut, dan mereka akan terjun langsung ke lapangan untuk memperbaiki komplain/keluhan yang disampaikan pelanggan.*"[45]

[45] Wawancara dengan Kasi Teknik/Teknisi PDAM, Bapak Yusmadi MY pada hari Kamis, 23 Desember 2021

Melihat hasil kinerja dan tanggung jawab yang telah PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh kerjakan dengan beberapa inovasi, seharusnya segala permasalahan dapat ditangani dengan sebaik mungkin.

Peneliti kemudian mewawancarai Kasi Teknik/Teknisi PDAM Tirta Daroy cabang Syiah Kuala, Bpk Mulyadi M. Daud mengenai komplain yang diajukan pelangga PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Menurut Bpk Yusmadi MY terdapat tiga hal kasus komplain/keluhan pelanggan dalam skala yang lebih besar;

> *"Pertama, masalah akumulasi angka meter karena adanya perbedaan pencatatan pada bulan pertama dan pada bulan selanjutnya atau pencatatan meteran tidak sesuai dengan tanggal yang dicatat pada bulan sebelumnya. Kedua, pintu pagar rumah pelanggan yang sering terkunci saat petugas akan melakukan pencatatan meteren air. Ketiga, adanya kekeliruan dalam pencatatan karena petugas lapangan yang terburu-buru."*[46]

Tiga poin ini menjadi keluhan yang sering sekali dilaporkan oleh pelanggan PDAM. Dalam menyelesaikannya pun pihak PDAM akan langsung menanganinya dengan ID pengenal pelanggan. Penulis kemudian kembali mendengarkan jawaban dari Bpk Yusmadi MY bahwa;

> *"Kalau ada komplain/keluhan dan permasalahan tidak mungkin kita biarkan berlarut-larut. Kami pihak PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh selalu berusaha menyelesaikan setiap komplain/keluhan dengan cepat dan tanggap."*[47]

Bapak Yusmadi MY juga menambahkan bahwa permasalahan keluhan air keruh dan lambat tersebut merupakan kendala yang memang sering terjadi dan dihadapi saat ini, karena masih belum sempurnanya jaringan distribusi

[46] Wawancara dengan Kasi Teknik/Teknisi, Bapak Yusmadi MYpada hari kamis, tanggal 23 Desember 2021

[47] Wawancara dengan Kasi Teknik/Teknisi, Bapak Yusmadi MYpada hari kamis, tanggal 23 Desember 2021

air dengan kondisi Kota Banda Aceh yang sedang membangun, sehingga sering kali berdampak pada kerusakan jaringan pipa. Hal yang dapat dilakukan yaitu setiap adanya terjadi kerusakan sesegera mungkin melakukan perbaikan, karena setiap ada suatu pekerjaan dalam memperbaiki kerusakan pasti akan berdampak dan tidak mungkin dihindari terjadinya kerusakan.

Kendala lainnya yang dihadapi adalah unit pengolahan PDAM tidak bisa mengolah air secara maksimal saat kekeruhan air baku sedang meninggi. Ketika tingkat kekeruhan air baku tinggi, pihak PDAM terpaksa mengorbankan kualitas air untuk tetap bisa memberikan air yang cukup kepada masyarakat.

Penyelesaian kasus-kasus keluhan pelanggan dalam sekala yang lebih besar seperti yang sudah diteliti, Bpk Yusmadi MY menyatakan bahwa pihak PDAM akan melakukan diskusi dengan para pelanggan yang sudah mengadu ke kantor melalui musyawarah. Musyawarah disini untuk melihat setiap keluhan yang terjadi dan dengan melakukan musyawarah diharapkan setiap keluhan yang terjadi dapat diselesaikan dengan bersama-sama sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan dengan setiap permasalahan yang terjadi.[48]

4.2. Hasil Pembahasan

4.2.1. Kualitas manajemen komplain pendistribusian air bersih yang dilakukan pihak PDAM Tirta Daroy terhadap pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

Hasil pembahasan di sini adalah hasil dari pengamatan atau penelitian yang sudah diteliti sebelumnya. Berikut adalah pembahasan penelitian

[48] Wawancara dengan Kasi Teknik/Teknisi, Bapak Yusmadi MY pada hari kamis, tanggal 23 Desember 2021

berdasarkan indikator-indikator yang sudah ditetapkan peneliti berdasarkan sumber yang ada.

Dimensi	Sub Dimensi	Indikator	Hasil Ket.
Manajemen Komplain	Tangibles/Bukti Fisik	a. Ketersediaan sarana dan prasana b. Jumlah	Dilaksanakan dengan baik
	Reliability/Kemampuan	a. Kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan PDAM b. Kepuasan pelanggan	Dilaksanakan dengan baik
	Responsiveness/Ketanggapan	Tanggapan/respon cepat dalam menangani komplain pelanggan	Dilaksanakan dengan baik
	Assurance/Kepastian	Memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggan	Dilaksanakan dengan baik
	Emphaty/Perhatian	a. Berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan b. Memenuhi kebutuhan pelanggan	Dilaksanakan dengan baik

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan BUMN yang berperan dalam memfasilitasi dan melayani kebutuhan air bersih untuk wilayah PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pendistribusian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh, peneliti menggunakan teori indikator pelayanan, yaitu: *tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan emphaty.*

1. Tangibles

Tangibles atau bukti langsung dalam penelitian ini mencakup beberapa sub indikator seperti penampilan fisik dari pelayanan yang diberi oleh pemberi layanan yang dalam hal ini adalah pegawai perusahaan daerah air minum, ketersediaan sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak pemberi layanan, pegawai yang bertugas memberi pelayanan serta sarana komunikasi yang disediakan pemberi pelayanan kepada pengguna layanan.

Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum yang terkait dengan *tangibles* (bukti langsung) dalam proses manajemen komplain dari pengamatan yang dilakukan saat peneliti berada di tempat penelian melihat bahwa dalam indikator tangibels yang mencakup sarana prasarana sudah cukup memadai terutama di area loket antrian pelanggan yang luas yang dapat membuat pelanggan merasa nyaman. Dalam indikator ini Manajemen Komplain PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sudah dilakukan dengan baik.

2. Reliability

Indikator *Reliability* yang dimaksudkan disini adalah kemampuan pegawai PDAM dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kemampuan pegawai PDAM dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan sangat akurat dan memuaskan diharapkan oleh pengguna layanan dapat dilaksanakan dengan baik sehingga pengguna layanan dapat merasakan kepuasaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.

Pelayanan kepada pengguna layanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tirta Daroy Kota Banda Aceh dapat dikatakan kurang sepenuh hati dalam melayani. Dalam hal ini kemampuan pegawai dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan dan ketepatan dalam pemberian pelayanan sudah sepenuh hati sehingga membuat pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Dalam hasil pengamatan yang dilakukan peneliti saat berada di tempat penelitian, melihat bahwa dalam indikator *reliability* berjalan dengan baik, hal ini dilihat dari pegawainya yang melayani dengan baik. Dalam indikator ini Manajemen Komplain PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dikategorikan sudah cukup baik.

3. Responsiveness

Daya tanggap (*Responsiveness*) dalam penelitian ini dideskripsikan sikap kesediaan dan kemampuan penyedia layanan yang dalam hal ini pegawai/karyawan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh umtuk membantu para pengguna layanan dan merespon permintaan mereka dengan cepat dan segera. Kecepatan sikap dari petugas dalam memberikan pelayanan merupakan sikap tangap dari pegawai.

Daya tanggap pegawai/karyawan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dalam pemberian manajemen pelayanan komplain kepada Pelanggan komplain serta kemauan pegawai dalam menangani pengaduan komplain oleh pelanggan sudah ditanggapi dengan naksimal. Hal ini disebabkan respon pegawai terhadap pengguna layanan cepat ditanggapi.

Pihak PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dapat dikatakan sudah menerapkan dimensi *responsiveness* walaupun ada sebagian pelanggan yang merasa kurang puas dengan penanganan yang diberikan. Dilihat dari waktu penyelesaian pemasangan jaringan baru masih terksesan lambat, sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Dalam indikator ini Manajemen Komplain PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sudah dilakukan dengan baik.

4. Assurance

Assurance atau jaminan dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan (*confidence*). Dalam penelitian ini, jaminan (*Assurance*) dibagi menjadi tiga yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan. Kesopanan serta kemampuan pegawai/karyawan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dalam memberikan manajemen komplain kepada pelanggan komplain sudah cukup baik. Dalam hasil pengamatan yang dilakukan peneliti saat berada di tempat penelitian melihat bahwa indikator *assurance* di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy Kota Banda Aceh sudah sesuai dengan aturan.

Pihak PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh memberikan kemudahan bagi para pelanggannya dalam pengaduan komplain. Pelanggan PDAM lebih memilih datang langsung ke kantor PDAM untuk menyampaikan komplain, tidak ada unsur menyulitkan pelanggan yang datang ke kantor PDAM khususnya yang ingin menyampaikan komplain di satu sisi pelanggan juga sangat merasakan

adanya kemudahan yang diberikan pihak PDAM Tirta Daroy Banda Aceh. Dalam indikator ini Manajemen Komplain PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sudah dilakukan dengan baik.

5. Emphaty

Empati (*Emphaty*) dalam penelitian ini adalah perhatian yang diberikan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi pengguna layanan. Empati tersebut meliputi komunikasi yang baik, kemudahan dalam melakukan hubungan, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pengguna layanan.

Penyelesaian kasus-kasus keluhan pelanggan dalam skala yang lebih besar seperti yang sudah diteliti di atas, pihak PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh akan melakukan diskusi dengan para pelanggan yang sudah mengadu ke kantor melalui hasil musyawarah. Musyawarah di sini untuk melihat setiap keluhan yang terjadi dan dengan melakukan musyawarah diharapkan setiap keluhan yang terjadi dapat diselesaikan dengan bersama-sama sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan dengan setiap permasalahan yang terjadi.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa komplain/keluhan dari pelanggan dapat diterima dengan baik dan profesional oleh pihak PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Pegawai/staf/karyawan PDAM khusunya pada bagian hubungan langganan merupakan bagian yang langsung berintraksi dengan pelanggan bersikap cukup sabar dalam menghadapi tekanan yang diberikan pelanggan. Dimensi *emphaty* ini membuat penanganan komplain menjadi mudah dan dipahami pelanggan.

Dimensi *emphaty* selain memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan pada dimensi ini juga dimuat tahapan mengenai pelaksanaan penanganan komplain khusunya dari pihak PDAM sendiri untuk dapat memberikan perhatian penuh terhadap pelanggan yang sedang menyampaikan masalah yang sedang dikeluhkan, agar akar permasalahan yang sedang dihadapi oleh pelanggan dapat dimengerti dan ditemukan jalan keluarnya yang baik dengan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk berbicara dan bercerita apa yang menjadi permasalan.

Apabila pelanggan sudah merasa puas dengan hasil keluhan yang telah diselesaikan maka penanganan komplain selesai. Tetapi apabila pelanggan masih tidak puas dengan hasil keluhan tersebut pelanggan diberikan kebebasan untuk membuat keluhan kembali. Dalam indikator ini Manajemen Komplain PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sudah dilakukan dengan baik.

4.2.2. Respons PDAM Tirta Daroy terhadap komplain/pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

a. Faktor Pendukung

1) Prosedur yang jelas mudah dipahami pelanggan

Dari wawancara penelitian dapat diketahui bahwa faktor pendukung yang ada di PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh adalah adanya prosedur-prosedur yang tidak berbelit-belit, persyaratan-persyaratan yang diminta cukup mudah dipenuhi oleh pelanggan. Di samping itu, pihak PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh merasa puas karena telah memberikan prosedur yang bisa diterima dengan baik oleh

pelanggan, dilihat dari respons pelanggan atas prosedur yang diberikan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh tidak berbelit-belit.

2) Kemudahan dalam menyampaikan komplain

Berdasarkan wawancara penelitian dapat diketahui bahwa faktor pendukung manajemen komplain dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah adanya prosedur penanganan komplain yang sangat mudah dan tidak berbelit-belit. Selain itu dalam penanganan komplian kepada pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh memberikan kemudahan untuk menyampaikan keluhan. Dari faktor pendukung tersebut yang terutama perihal prosedur yang mudah dipahami pelanggan merupakan faktor pendukung yang sangat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan di mana PDAM memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk menyampaikan komplain tanpa ada maksud untuk menyulitkan para pelanggan. Dalam hal ini sesuai dengan apa yang telah ditemukan di lapangan yaitu hasil wawancara dengan pihak PDAM dan para pelanggan.

b. Faktor Penghambat

1) Gangguan teknis di lapangan

Pekerjaan tidak sesuai dengan waktu yang ditargetkan adalah kendala PDAM di mana para petugas memerlukan adanya lebih banyak kendaraan operasional khususnya pada bagian distribusi mengingat bagian ini adalah bekerja secara tim. Faktor lain disebabkan oleh banyaknya komplain yang diadukan sehingga petugas kewalahan karena

harus menyelesaikan komplain sesuai dengan waktu laporan pelanggan di mana pelanggan yang melapor terlebih dahulu akan lebih diutamakan. Selain itu penghambat juga datang dari pelanggan karena terlambat mengadukan komplain apabila terjadi kerusakan dan menuntut untuk segera diatasi.

2) Kualitas air yang dialirkan

Dapat diketahui bahwa dalam manajemen komplain mengalami beberapa hambatan yang dihadapi di mana faktor penghambat manajemen komplain dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah meliputi pekerjaan yang membutuhkan waktu yang cukup lama, seperti saat pemasangan jaringan baru, adanya lokasi yang sangat sulit dijangkau, kelebihan kapasitas dari calon pelanggan, sering berubahnya bahan baku air, pipa saluran yang bocor, lambatnya respons pegawai, sering padamnya listrik, dan kualitas air yang belum layak untuk dikonsumsi.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa prosedur yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh mengenai aktivitas manajemen komplain telah diselesaikan dengan cepat tanggap oleh pihak PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Respons pegawai/staf/karyawan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan komplain sudah ditanggapi dengan baik. Pelanggan dalam mengajukan pengaduan komplain tentunya merasakan kepuasan atas respons cepat oleh pihak PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dalam menyelesaikan permasalahan-

permasalahan yang dialami, dikarenakan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh pihaknya memiliki komitmen kinerja dalam melaksanakan tugas dengan baik dan sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan serta berbagai keluhan di lapangan yang telah dipaparkan dalam penelitian ini, maka peneliti akan memberikan kesimpulan bahwa manajemen komplain pendistribusian air bersih terhadap pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sudah dalam kategori cukup baik. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut:

1. Manajemen komplain pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sudah dilakukan dengan prosedur yang ditetapkan. Hal ini dikarenakan pelanggan komplain mendapatkan pelayanan yang cukup memuaskan dari pihak PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh, Permasalahan yang dihadapi di lapangan mengenai distribusi air bersih, air keruh/bau, pipa bocor, dan permalasahan lainnya sudah dapat diatasi dengan baik oleh pihak/pegawai/staf/karyawan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh, biarpun secara keseluruhan belum maksimal.
2. Respons PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dalam menanggapi pelanggan atas keluhan ditanggapi dengan baik oleh pihak pegawai/staf/karyawan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.

Dari hasil kesimpulan di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen komplain pendistribusian air bersih terhadap pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak PDAM Tirta Daroy Kota

Banda Aceh dalam menangani komplain/keluhan pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.

5.2. Saran

Adapun saran dari penelitian yang berjudul; Manajemen Komplain Pendistribusian Air Bersih bagi Pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh adalah sebagai berikut.

1. Diharapkan kepada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh untuk dapat meningkatkan kualitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang lebih baik lagi, khususnya dalam kualitas melayani setiap komplain pelanggan PDAM Tirta Daroy yang datang ke kantor.
2. Diharapkan kepada masyarakat untuk lebih bisa menghargai kinerja yang sudah dilakukan dan diberikan oleh pihak PDAM Tirta Daroy demi memaksimalkan pelayanannya terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Daroy dalam hal pendistribusian air bersih.

DAFTAR PUSTAKA

Anggreini, Nunik. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih terhadap Kepuasan Masyarakat pada PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tuding*.

Arikunto, Suharsimi. 2009. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik).* Jakarta: Rineka Cipta.

Bahri, Samsul. 2015. *Analisis Manajemen Distribusi dan Pelayanan Pendaftaran Baru PDAM Tirta Daroy Meulaboh.* Meulaboh: UTU.

Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: Elex Media Komputindo.

Fauzu Nurul. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada PDAM Surakarta.* Surakarta: Univ. Sebelas Maret.

Firdaus, M. 2008. *Manajemen Agribisnis*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Gava Media.

Ismail Solihin,. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.

Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

Melati, Cut Rima. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Banda Aceh.* Banda Aceh: UIN Ar-Raniry.

Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, J Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakrya.

Narkubo dan Achmadi. 2014. *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Bumi Aksara.

Nur Puji Ekawati, 2014. *Analisis Kebocoran di Sub Zona Kerjo PDAM Karanganyar, Tugas Akhir,* Surakarta: Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Sudarmanto. 2020. *Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri di Kota Tembilahan.* Pekan Baru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Sinambela dan Poltak Lijan, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik.* PT. Bumi Aksara: Jakarta.

Soehartono, Irawan. 2008. *Metode Penelitian Sosial.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Soegito, Eddy Soeryatno. 2007. *Marketing Research: Panduan bagi Manajer, Pemimpin Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Sukandarrumidi. 2008. *Dasar-Dasar Penulisan Proposal Penelitian (petunjuk praktis untuk peneliti pemula)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University press.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

Zulahyar, Ahmad. 2018. *Analisis Penerapan Sistem Antrian dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Kota Makassar.* Makassar: Univ. Muhammdiyah Makassar.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 2388/Un.08/FISIP/Kp.07.6/11/2021

TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **14 Oktober 2021**

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA : Menunjuk Saudara :

1. Dr. Mahmuddin, M.Si.		Sebagai pembimbing pertama
2. Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si.		Sebagai pembimbing kedua
Untuk membimbing skripsi	:	
Nama	:	Reza Azriyanda
NIM	:	170802126
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Negara
Judul	:	Manajemen Komplain Pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh

KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 01 November 2021
An. Rektor
Dekan,

Ernita Dewi

Tembusan :
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniy.ac.id

Nomor : B-2613/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/12/2021
Lamp : -
Hal : ***Penelitian Ilmiah Mahasiswa***

Kepada Yth,
Direktur Utama PDAM Tirta Daroy Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **REZA AZRIYANDA / 170802126**
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Administrasi Negara
Alamat sekarang : Tungkop , Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Manajemen Komplain Pendistribusian Air Bersih Bagi Pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 09 Desember 2021
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

Berlaku sampai : 29 Juni 2022

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.

PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA DAROY

TIRTA DAROY

JLN. TGK. H. M. DAUD BEUREUEH/STADION LAMPINEUNG TEL (0651) 21284 - 21396 BANDA ACEH 23126

Banda Aceh, 14 Desember 2021

Nomor : 1585/ 07/PDAM/2021
Lamp : -
Perihal : Memberi Izin Penelitian

Kepada Yth :
Dekan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Fak. Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Di –
Tempat

Sehubungan dengan surat No : B-2613/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/12/2021, Tanggal 09 Desember 2021 Perihal Permohonan Izin Penelitian & Pengambilan Data , untuk itu kami sampaikan kepada Bapak bahwa PD. Air Minum Tirta Daroy Kota Banda Aceh, memberikan Izin Penelitian & Pengambilan Data, untuk mahasiswi yang namanya tersebut dibawah ini :

Nama : Reza Azriyanda
NIM : 170802126
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Demikian untuk dapat dimaklumi, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Perusahaan Daerah Air Minum
Tirta Daroy Kota Banda Aceh
Direktur Admin dan Keuangan

DIREKSI

(SAMIRUL FUADI, SE)

TIRTA DAROY

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA DAROY

JLN. TGK. H. M. DAUD BEUREUEH/STADION LAMPINEUNG
TEL. (0651) 21284 - 21396
BANDA ACEH, 23126

LEMBAR DISPOSISI

Surat dari	: Universitas Islam negri ar-raniry	☐ No. Agenda	: 717A /07 /PDAM /2021
Tgl Surat	: 09 Des 2021	☐ No. Surat	:
Diterima	: 13 des 2021	☐ Biasa	:
Perihal	: penelitian ilmiah mahasiswa	☐ Penting	:
		☐ Rahasia	:

Ditujukan Kepada	Catatan Disposisi
☐ Direktur Adm/Keu	
☐ Direktur Teknik	
☐ Kabag. Keuangan	
☑ Kabag. Umum	→ . cetak penelitian 6 Hb. SKR.
☐ Kabag. Pelayanan	
☐ Kabag. Perc. Pengm. Teknik	13/12 - 2021
☐ Kabag. Produksi	
☐ Kabag. Trans & Distribusi	
☐ Kepala S P I	
☐ Ka. Cabang Teuku Nyak Arief	
☐ Ka. Cabang St. Iskandar Muda	
☐ Ka. Cabang Teuku Umar	
☑ Ka. Cabang Syiah Kuala	
☐ Kasie.....	
Untuk	
☐ Diketahui lebih lanjut	
☐ Diproses lebih lanjut	
☐ Dipelajari & lapor	
☐ Diarsipkan File	
☐ Agar Diwakili	
☐ Konsep Balasan	

FOTO PENELITIAN

Wawancara dengan Kasi Adm, Bpk Muntahar

Wawancara dengan Kasi Teknik, Bpk Yusmadi MY

Wawancara dengan Kepala PDAM Tirta Daroy Cabang Syiah Kuala, Ibu Yusnidar.

Dokumentasi Kualitas Manajemen Komplain

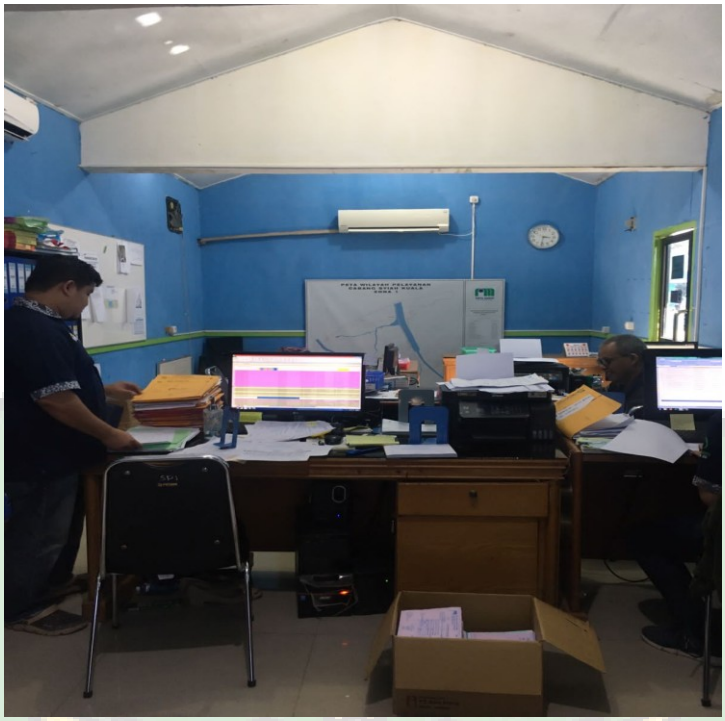


Foto 1. Penampilan fisik ruang komplain PDAM Cabang Syiah Kuala

Foto 2. Penampakan dari luar Kantor PDAM Cabang Syiah Kuala

Foto 3. Suasana loket pembayaran oleh pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

Foto 4. Penampakan dari luar pintu loket pembayaran Kantor PDAM Tirta Daroy Banda Aceh

Foto 5. Penampakan dari luar Kantor Pusat PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

Foto 6. Penyediaan mobil pendistribusian air bersih di halaman Kantor Pusat PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh

Foto 7. Loket pengaduan komplain di PDAM Pusat Kota Banda Aceh

Foto 8. Proses pengecekan pengaduan komplain oleh Kepala PDAM Cabang Syiah Kuala