

KUALITAS PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM MOJOPAHIT

THE QUALITY OF CUSTOMER COMPLAINT HANDLING SERVICES AT THE PUBLIC DRINKING WATER COMPANY MOJOPAHIT

Adinda Maulina Kusuma Wardani¹, Tukiman²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

Korespondensi Author: Adinda Maulina Kusuma Wardani. E-Mail:
adindamaulina081@gmail.com¹

(Diterima: 21-10-2024; Ditelaah: 06-01-2025; Disetujui: 10-03-2025)

ABSTRACT

Quality is an essential thing in service to determine the feasibility of a company or organization in providing services. Customer assessment of public services is one of the determinants of the quality of services provided. One form of customer assessment is customer complaints regarding the services received and how complaints are handled. Mojokerto Regency Mojopahit Drinking Water Company, as a clean water provider for the community, also serves complaints about service delivery. This study aims to determine, explain, and analyze the quality of service for handling customer complaints at the Mojokerto Regency Drinking Water General Company. This research focuses on the dimensions of service quality proposed by Parasuraman. The research method used is a descriptive qualitative method. The data collection techniques used are interviews and observations to obtain qualitative data and documentation to obtain a valid field picture. The results showed that the quality of service for handling customer complaints at the Mojokerto Regency Mojopahit Drinking Water General Company using Parasuraman's service quality dimensions in the dimensions of tangibles, reliability, and empathy is already qualified, so it is necessary to maintain the quality of service that has been provided. In contrast, the dimensions of responsiveness and assurance are not yet qualified, so it is necessary to improve the quality of service that has not been implemented optimally.

Keywords: Service Quality, Public Service, Complaint Handling, Perumdam.

ABSTRAK

Kualitas adalah hal yang esensial dalam pelayanan guna mengetahui kelayakan suatu perusahaan maupun organisasi dalam memberikan pelayanan. Penilaian pelanggan terhadap pelayanan publik menjadi salah satu penentu kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu bentuk penilaian dari pelanggan ialah berupa pengaduan yang disampaikan pelanggan terkait pelayanan yang diterima dan bagaimana penanganan pengaduan yang diberikan. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Mojopahit Kabupaten Mojokerto sebagai perusahaan penyedia air bersih bagi masyarakat juga melayani pengaduan atas pemberian layanan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui, menjelaskan serta menganalisis bagaimana kualitas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Mojopahit Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini berfokus pada dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara serta observasi untuk mendapatkan data kualitatif, dokumentasi untuk mendapatkan gambaran valid yang ada di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Mojopahit Kabupaten Mojokerto menggunakan dimensi kualitas pelayanan Parasuraman pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), dan *empathy* (empati) sudah berkualitas, sehingga perlu untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah diberikan, sedangkan pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dan *assurance* (jaminan) belum berkualitas, sehingga perlu ditingkatkan kualitas pelayanan yang belum dilaksanakan dengan maksimal.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Penanganan Pengaduan, Perumdam.

PENDAHULUAN

Urgensi suatu pelayanan publik menentukan apakah pemberian layanan kepada masyarakat optimal atau tidak, serta bagaimana masyarakat sebagai penerima layanan mendapatkan manfaat atau dampaknya. Oleh karena itu, lembaga dan organisasi pemerintah harus mengambil langkah-langkah efektif untuk melayani pelanggan dan masyarakat.

Pemerintah memiliki peran dalam mengelola dan menyediakan air bersih yang layak minum. Pemerintah Indonesia sangat menyadari bahwa akses terhadap air bersih sangat penting bagi masyarakatnya. Hal ini dapat dilihat dengan didirikannya perusahaan-perusahaan penyedia air bersih yang pengelolaannya diserahkan kepada masing-masing daerah, yang biasa disebut Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Mojopahit Mojokerto berperan sebagai pelaksana fasilitas umum pengelola air bersih untuk kebutuhan masyarakat di daerah Kabupaten Mojokerto. Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Mojopahit Mojokerto adalah perusahaan yang menyediakan layanan pengadaan serta pendistribusian air bersih bagi masyarakat sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto No. 10 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDAM) Mojopahit Mojokerto.

Kualitas adalah kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan dimana dalam menentukan penilaian kualitasnya dilakukan saat proses pelayanan dilaksanakan. Dalam pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Mojopahit Kabupaten Mojokerto terdapat beberapa pengaduan terkait dengan kualitas pelayanan perusahaan air minum. Apabila kualitas yang diterima tidak sesuai dengan yang

dijanjikan maka akan muncul keluhan atau aduan.

Tabel 1. Data Penanganan Pengaduan Pelanggan Perumdam Mojopahit Mojokerto Tahun 2023

No.	Jenis Aduan	Jumlah Aduan Masuk	Waktu Penanganan Aduan
1.	Air kecil	11	1 hari – 21 hari
2.	Air keruh	7	1 hari – 21 hari
3.	Air tidak mengalir	140	1 hari – 21 hari
4.	Kebocoran	282	1 hari – 21 hari
5.	Meter hilang/dicuri	1	1 hari
6.	Penyempurnaan jaringan	270	1 hari
7.	Pipa putus	11	1 hari – 7 hari
8.	Pindah meter	5	2 hari – 21 hari
9.	Meter mati/rusak	2	56 hari
10.	Stop kran rusak	7	5 hari – 21 hari
11.	Lonjakan rekening	29	1 hari – 21 hari

Sumber : Perusahaan Umum Daerah Air Minum Mojopahit Kabupaten Mojokerto 2024

Berdasarkan laporan jumlah pelanggan pada tahun 2023 terdapat 31.795 SR, maka dapat dilihat bahwa aduan yang diterima oleh Perumdam mojopahit kabupaten mojokerto rendah yaitu hanya 2,4% dari total jumlah pelanggan, sehingga dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah layak. terdapat sebelas jenis aduan yang diajukan oleh pelanggan pada tahun 2023 dengan total 765 aduan.

Ditemukan juga beberapa permasalahan pada ulasan *google review* yang menunjukkan bahwa lebih banyak pelanggan memberikan ulasan buruk (bintang satu) daripada ulasan baik (bintang lima) dengan skor 2,9 dari 5. Beberapa permasalahan ialah terkait dengan air tidak mengalir, pelayanan yang kurang optimal, selain itu juga masih ada beberapa pelanggan yang masih belum

mengetahui mengenai prosedur pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Mojopahit Mojokerto.

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan serta menganalisis mengenai kualitas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Mojopahit Kabupaten Mojokerto sebagai salah satu perusahaan pengelola air bersih bagi kebutuhan warga di daerah Kabupaten Mojokerto.

MATERI DAN METODE

Metodologi penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan peristiwa serta karakteristik subjek dan objek penelitian secara metodis. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah teknik untuk menemukan pengetahuan tentang suatu topik penelitian pada periode tertentu. Dengan menganalisis seseorang, suatu kelompok, atau suatu peristiwa secara lebih mendalam, tujuan penelitian deskriptif kualitatif untuk menggambarkan, menguraikan, menjelaskan, menganalisis, dan menanggapi masalah yang akan diteliti secara lebih rinci (Sugiyono, 2016). Penelitian deskriptif kualitatif digunakan bertujuan untuk mempelajari serta mengumpulkan informasi secara detail mengenai masalah penelitian.

Lokasi penelitian dipilih sesuai dengan fenomena yang akan diteliti agar dapat mengumpulkan data yang lebih tepat dan khusus. Untuk memperoleh data yang sesuai di dalam penelitian ini, peneliti memilih dan menentukan lokasi penelitian di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Mojopahit Kabupaten Mojokerto berdasarkan teori lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018).

Purposive sampling digunakan untuk menentukan sampel atau informan yang diperkirakan mempunyai hubungan dengan

masalah yang diteliti dan *snowball* sesuai subjek yang menguasai masalah, memiliki data yang relevan, serta bersedia memberikan data yang mendalam dengan masalah penelitian. *Key Informan* dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Hubungan Langganan serta Staf Hubungan Langganan PERUMDAM Mojopahit Kabupaten Mojokerto. Untuk informasi selanjutnya didapatkan melalui pelanggan yang melakukan pengaduan dan telah ditangani.

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilaksanakan melalui wawancara, observasi, dokumentasi serta studi pustaka dengan menggunakan teknik analisis data model interaktif menurut teori (Miles et al., 2014), ialah pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data serta kesimpulan, penarikan atau verifikasi. Pengujian keabsahan data yang digunakan dengan metode triangulasi diantaranya triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi teori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada dasarnya, pelayanan publik ada pada berbagai aspek kehidupan. Sudah menjadi tanggung jawab pemerintah dalam kehidupan bernegara melakukan pemberian pelayanan publik yang esensial kepada masyarakat. Pelayanan tersebut meliputi regulasi maupun pelayanan lainnya berdasarkan kebutuhan masyarakat. Namun demikian, pelayanan yang ada saat ini masih belum memenuhi harapan. Kualitas pelayanan publik masih memiliki banyak masalah. Maka dari itu dari penelitian ini selanjutnya dapat diketahui kualitas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Mojopahit Kabupaten Mojokerto.

Pengaduan pelanggan adalah segala sesuatu keluhan pelanggan terhadap kualitas dan mutu pelayanan perusahaan yang disampaikan melalui telepon, datang

langsung ke kantor, unit pelayanan dan SMS center maupun melalui surat pengaduan. Pelayanan penanganan pengaduan merupakan kegiatan pemberian pelayanan oleh perusahaan kepada masyarakat atau pelanggan terkait dengan penanganan pengaduan guna memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pentingnya air guna memenuhi kebutuhan masyarakat menjadikan pentingnya pemberian pelayanan penyediaan air untuk masyarakat atau pelanggan yang dilaksanakan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Mojopahit Mojokerto.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan hal yang esensial bagi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Mojopahit Mojokerto salah satunya ialah kualitas penanganan pengaduan pelanggan. Adanya pengaduan dapat terjadi karena banyak hal, salah satunya ialah karena adanya permasalahan terkait dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan penanganan pengaduan pelanggan menjadi sangat penting karena dengan pemberian pelayanan penanganan pengaduan yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang nantinya akan dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan.

Kualitas Pelayanan Penanganan Pengaduan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Mojopahit Mojokerto dapat diketahui dengan menganalisis 5 fokus dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Berry, Zeithaml (1990) dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018).

Tangibles (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan beberapa informan, diketahui bahwa sarana serta prasarana yang dalam hal ini adalah sarana pengaduan berupa saluran pengaduan, tempat pengaduan, alat bantu penanganan

pengaduan dan petugas penanganan pengaduan pelanggan. Sarana pengaduan yang disediakan oleh Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto berupa saluran pengaduan pelanggan sudah memadai dan juga sudah mempermudah pelanggan untuk menyampaikan pengaduan yang diperlukan dalam pelayanan penanganan pengaduan pelanggan. Selain sarana berupa saluran pengaduan pelanggan, Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto juga menyediakan sarana pengaduan berupa tempat pengaduan. Tersedianya kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan yang disediakan serta dalam kondisi yang optimal maka dapat menunjang keberhasilan dalam proses pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan.

Sarana serta prasarana yang menjadi penunjang pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan sudah tersedia dan terpenuhi untuk dapat melakukan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan secara efektif. Untuk tempat pelayanan serta ruang tunggu pelayanan disediakan oleh Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto tempat dilaksanakannya pelayanan penanganan pengaduan pelanggan, yaitu ruangan di kantor Perumdam yang dilengkapi dengan kursi duduk dan kursi tunggu dengan keadaan yang baik, selain itu ruangan yang disediakan sudah tersedia AC dan TV sehingga pelanggan merasa nyaman dalam melakukan pengaduan. Untuk alat bantu pelayanan yang digunakan oleh petugas dalam pelayanan penanganan pengaduan pelanggan berupa komputer, laptop, printer, dan alat bantu penanganan pengaduan berupa kunci pipa, lem pipa, dan lain-lain telah disediakan untuk menunjang pelayanan penanganan pengaduan pelanggan. Sarana dan prasarana yang disediakan sudah lengkap dan dalam kondisi baik, sehingga dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana pelayanan penanganan pengaduan pelanggan yang

berupa fasilitas saluran pengaduan, tempat pengaduan, dan alat bantu penanganan pengaduan memiliki kualitas yang baik.

Kemudian, petugas penanganan pengaduan juga menjadi salah satu faktor penting keberhasilan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan. Petugas penanganan pengaduan pelanggan harus sesuai dengan jumlah petugas yang dibutuhkan untuk pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan, sehingga nantinya pelayanan yang diberikan bisa lebih optimal. Jumlah petugas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan di Perumdam Mojopahit Mojokerto berdasarkan yang telah disampaikan dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah petugas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan yang disediakan telah memenuhi jumlah petugas yang diperlukan dan sesuai dengan tugasnya. Total petugas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan adalah sebanyak 71 orang yang terdiri dari bidang Hubungan Langganan, bidang Distribusi, bidang UPJ, bidang Produksi dan Cabang. Jumlah petugas yang disediakan oleh Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto telah mencukupi untuk menyelesaikan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan sesuai dengan tugas dan bagiannya. Petugas juga berpenampilan rapi dan sopan sesuai dengan ketentuan pelayanan.

Berdasarkan hasil pemaparan pembahasan di atas, kualitas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan berdasarkan dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) sejalan dengan teori Parasuraman yang dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018) bahwa bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah wujud nyata yang dapat dilihat secara fisik atau bisa digunakan berdasarkan dengan penggunaannya serta dapat diterima manfaatnya oleh pelanggan, sehingga tercapainya kepuasan pelanggan yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan. Bukti fisik tercermin pada

fasilitas fisik, sarana komunikasi, peralatan dan personil pelayanan. Kemudian menurut (Sudarso, 2016) *tangibles* (bukti fisik) ialah bagaimana suatu organisasi dalam membuat keberadaannya diketahui pihak luar. Adanya sarana serta prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah wujud nyata dari pemberian layanan. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangibles* (bukti fisik) dalam pelayanan penanganan pengaduan pelanggan di Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto telah sesuai dan memiliki kualitas yang sangat baik.

Reliability (Kehandalan)

Setiap pelayanan diperlukan pelayanan yang handal, kehandalan dan kemampuan petugas Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto dalam pemberian pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam pemberian pelayanan penanganan pengaduan pelanggan, dengan kemampuan yang dapat diandalkan serta berdasar pada kebutuhan pelanggan sehingga menjadikan pemberian pelayanan yang terpercaya bagi pelanggan. Kemampuan petugas dalam pemberian pelayanan menjadi hal penting yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kemampuan petugas yaitu indikator yang digunakan guna mengetahui keberhasilan pemberian pelayanan sehingga sesuai dengan tujuan dari pelayanan. Dapat dilihat dari kualifikasi serta kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan.

Kemudian, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mempunyai standar operasional prosedur (SOP), dengan adanya SOP maka pelayanan bisa lebih diandalkan dan terpercaya. Tujuan dari prosedur adalah sebagai acuan dalam melakukan kegiatan untuk penanganan pengaduan pelanggan untuk terciptanya penyelesaian pengaduan pelanggan yang cepat, tepat, mudah, efektif. Sehingga pelayanan yang

diberikan kepada pelanggan dapat berjalan sesuai mestinya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa petugas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto telah memiliki keterampilan serta kemampuan dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan sesuai dengan tugasnya. Dalam pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan yang dilakukan oleh petugas Perumdam Mojopahit Mojokerto dilakukan berdasarkan acuan SOP yang ditetapkan yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) Nomor 07/HL/SOP/PERUMDAM/2021 yang telah ditetapkan oleh Perumdam Mojopahit Mojokerto serta petugas mengetahui dan memahami SOP yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil pemaparan pembahasan di atas, kualitas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan berdasarkan dimensi *Reliability* (Kehandalan) sejalan dengan teori Parasuraman yang dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018) bahwa dalam memberikan pelayanan, semua petugas mempunyai kemampuan yang handal dan memahami metode kerja, sistem kerja, serta mampu memberikan serta menunjukkan arahan yang tepat mengenai pelayanan yang belum diketahui pelanggan, sehingga pelayanan yang diberikan berdampak positif. Menurut (Sudarso, 2016) *reliability* (kehandalan) adalah pemberian pelayanan sesuai dengan janji serta dilaksanakan dengan segera, tepat serta memuaskan. Pelayanan harus memenuhi harapan yang berarti memiliki kemampuan dalam melaksanakan pelayanan kepada pelanggan. Maka, dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability* (kehandalan) dalam pelayanan penanganan pengaduan pelanggan di Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto telah sesuai dan memiliki kualitas yang baik.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Ketanggapan petugas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto menjadi salah satu penentu kualitas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan yang diberikan. Ketanggapan serta respon yang baik dari petugas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan akan memberikan kesan yang baik dari pelanggan, selain itu kecepatan petugas dalam merespon pengaduan juga membuat pelanggan merasa diperhatikan saat menyampaikan pengaduan. Ketanggapan petugas untuk membantu pelanggan serta memberi pelayanan yang cepat serta tepat, yaitu meliputi kesiapan petugas dalam pelayanan pelanggan, memberikan informasi yang jelas, serta pelaksanaan penanganan pengaduan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan beberapa informan, diketahui bahwa ketanggapan petugas Perumdam Mojopahit Mojokerto dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan yang melakukan pengaduan merupakan hal yang seharusnya dilakukan dalam melakukan pelayanan. Kemudian petugas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto memiliki ketanggapan dalam merespon pelanggan yang melakukan pengaduan. Kemudian, petugas dapat dengan lebih jelas dalam memberikan informasi terkait permasalahan yang diajukan oleh pelanggan. Namun dalam penanganan pengaduannya petugas masih kurang cepat tanggap untuk pelaksanaan penanganan pengaduan pelanggan.

Berdasarkan hasil pemaparan pembahasan di atas, kualitas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) sejalan dengan teori Parasuraman yang dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018) bahwa dalam memberikan pelayanan memerlukan

kemampuan daya tanggap petugas untuk melayani pelanggan dengan cepat, tepat, dan memberikan informasi yang jelas, tidak membuat pelanggan menunggu yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut (Sudarso, 2016) *responsiveness* (ketanggapan) adalah kemampuan guna bisa memberikan pelayanan yang cepat serta tepat untuk pelanggan dengan menyampaikan informasi dengan jelas. Sehingga, bisa disimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dalam pelayanan penanganan pengaduan pelanggan di Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto kurang sesuai dan memiliki kualitas yang kurang baik.

Assurance (Jaminan)

Kualitas suatu pelayanan publik dapat dilihat dari kemampuan petugas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan dalam memberikan jaminan serta kepastian kepada pelanggan. Kemampuan petugas dalam memberi kepastian dan jaminan terkait pelayanan dapat meningkatkan rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang disediakan oleh Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto. Untuk mengetahui kualitas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto dapat dilihat dari jaminan waktu dan biaya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan informan, diketahui bahwa jaminan waktu yang diberikan Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto dalam penanganan pengaduan pelanggan ialah 24 jam. Jaminan waktu yang ditetapkan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP):

1. Masalah teknik kecil penanganannya maksimal dilakukan selama 1x24 jam.
2. Masalah teknik besar penanganannya maksimal dilakukan selama 2x24 jam.

Namun demikian dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan standar waktu yang sudah ditetapkan karena beberapa kendala yang tidak dapat diprediksi, dan juga petugas tidak dapat memberikan kepastian dan jaminan waktu untuk pelaksanaan penanganan pengaduan pelanggan sehingga pelanggan harus menunggu tanpa adanya kepastian waktu ditanganinya pengaduan yang telah disampaikan. Hal ini mengakibatkan kualitas pelayanan penanganan pengaduan berdasarkan jaminan waktu belum terlaksana dengan baik karena belum adanya kepastian dan jaminan akan waktu pelaksanaan penanganan pengaduan kepada pelanggan. Selain itu juga dalam pelaksanaan penanganan pengaduan pelanggan belum sejalan dengan standar waktu standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan.

Dalam pelayanan pengaduan pelanggan Perumdam Mojopahit Mojokerto selain menerima aduan masuk juga memberikan solusi terkait aduan dengan demikian aduan yang masuk dapat terselesaikan. Berikut adalah data penyelesaian aduan pelanggan di Perumdam Mojopahit Mojokerto:

Tabel 2. Penyelesaian Aduan Pelanggan Perumdam Mojopahit Mojokerto Tahun 2023

Bulan	Aduan Masuk	Penyelesaian		
		Aduan selesai	Aduan Tidak Selesai	
		Bulan Ini	Bulan Lalu	
Januari	14	8	-	-
Februari	70	66	6	-
Maret	50	50	3	-
April	32	21	-	-
Mei	88	84	11	-
Juni	66	54	4	-
Juli	75	68	13	-
Agustus	116	99	7	-
September	94	63	17	1
Oktober	87	78	30	4
November	46	46	4	-

Desember	27	27	1	-
Total	765	664	96	5
		760		

Sumber : Perusahaan Umum Daerah Air Minum Mojopahit Mojokerto 2024

Kemudian, jaminan biaya yang diberikan oleh Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto dalam pelayanan penanganan pengaduan pelanggan yaitu pasti dan berdasarkan kesepakatan dengan pelanggan, sesuai dengan yang disampaikan oleh petugas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan yaitu untuk mendapatkan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan tidak dipungut biaya, terkecuali untuk penanganan pengaduan yang diluar tanggung jawab Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto maka akan dikenakan biaya sesuai dengan kesepakatan perusahaan dan pelanggan.

Berdasarkan hasil pemaparan pembahasan kualitas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan berdasarkan dimensi *Assurance* (jaminan) sejalan dengan teori Parasuraman yang dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018) bahwa segala bentuk pelayanan memerlukan kepastian dan jaminan atas pelayanan yang diberikan. Bentuk jaminan suatu pelayanan ditentukan oleh kepastian petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas serta percaya bahwa berbagai urusan mengenai pelayanan yang dijalankan akan diselesaikan serta ditangani sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran serta kualitas layanan yang diberikan. Kemudian menurut (Sudarso, 2016) *assurance* (jaminan) yaitu adanya kepastian untuk memberikan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Maka, dapat diketahui bahwa dimensi *assurance* (jaminan) dalam pelayanan penanganan pengaduan pelanggan di Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto kurang sesuai dan memiliki kualitas yang kurang baik.

Empathy (Empati)

Memberikan empati yang tulus dengan berupaya memahami kebutuhan pelanggan. Petugas pelayanan harus mempunyai empati untuk memahami permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan yang memiliki keterbatasan dalam mengetahui permasalahan terkait pelayanan. Empati menjadi hal yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto. Empati tersebut mempunyai inti yaitu memahami kebutuhan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Untuk meningkatkan citra perusahaan di mata pelanggan, sikap yang ramah dan sopan santun merupakan etika yang harus dimiliki setiap orang, tak terkecuali petugas Perumdam Mojopahit Mojokerto. Jika dalam memberikan pelayanan petugas bersikap ramah dan sopan santun, maka pelanggan merasa nyaman serta aman terhadap pelayanan yang diberikan serta tidak takut untuk melakukan pengaduan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan beberapa informan, menunjukkan bahwa petugas pelayanan penanganan pelanggan di Perumdam Mojopahit Mojokerto memiliki empati dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan. Petugas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan dalam melayani pelanggan bersikap ramah serta sopan santun. Dalam pemberian pelayanan memberikan perasaan nyaman serta aman dalam melakukan pengaduan di Perumdam Mojopahit Mojokerto.

Berdasarkan hasil pemaparan pembahasan di atas, kualitas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan berdasarkan dimensi *Empathy* (empati) sejalan dengan teori Parasuraman yang dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018) bahwa setiap kegiatan pelayanan memerlukan pemahaman terkait kebutuhan pelanggan. Pelayanan dapat berjalan lancar serta

berkualitas jika semua pihak memiliki rasa empati dan berkomitmen untuk pemberian pelayanan yang tepat. Menurut (Sudarso, 2016) *empathy* (empati) adalah upaya untuk memahami apa yang diinginkan pelanggan dengan memperhatikan dengan tulus dan personal setiap kebutuhan pelanggan. Maka, dapat diketahui bahwa dimensi *empathy* (empati) dalam pelayanan penanganan pengaduan pelanggan di Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto telah sesuai dan memiliki kualitas yang baik.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan hasil serta pembahasan dari lima fokus penelitian dalam menentukan kualitas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan di Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan terdapat tiga dimensi kualitas pelayanan yang sudah berkualitas dan dua dimensi kualitas yang tidak berkualitas. Hal tersebut dilihat dari dimensi *tangibles* yang berupa sarana dan prasarana, saluran pengaduan, alat bantu penanganan pengaduan dan jumlah petugas penanganan pengaduan yang sudah memadai dan berkualitas sangat baik. Selanjutnya, untuk dimensi *reliability*, yaitu memiliki standar operasional prosedur (SOP) dan kemampuan petugas sudah sesuai dan berkualitas baik. Untuk dimensi *responsiveness* kurang berkualitas karena ketanggapan petugas dalam merespon pengaduan pelanggan sudah tanggap, namun untuk pelaksanaan penanganan pengaduan masih kurang tanggap. Kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* dibagi menjadi jaminan waktu dan jaminan biaya, untuk jaminan waktu yang diberikan dalam pelayanan penanganan pengaduan pelanggan kurang berkualitas karena tidak adanya jaminan kepastian waktu untuk pelaksanaan penanganan pengaduan

pelanggan, sementara itu untuk jaminan biaya yang diberikan sudah berkualitas. Kemudian, untuk dimensi *empathy* dalam pelayanan penanganan pengaduan pelanggan juga berkualitas baik.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka perlu adanya evaluasi terkait ketanggapan petugas dalam menangani pengaduan pelanggan, serta penyampaian waktu pelaksanaan penanganan pengaduan yang jelas sesuai dengan standar waktu yang sudah ditetapkan, sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama tanpa adanya kepastian waktu untuk pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan. Sehingga dalam pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan dapat lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Supriaddin, N. (2017). *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (Bri) Di Sulawesi Tenggara* (1st ed.). Gawe Buku.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasinya* (1st ed.). UMSIDA Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications inc.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Nafi'ah, Z., & Tukiman. (2022). Kualitas Pelayanan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3). <https://jkp.ejournal.unri.ac.id>
- Kuncoro, D. J. (2016). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 220-229.

- Suyitno. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip Dan Operasionalnya* (1st ed.). Akademia Pustaka.
- Winarso, & Ichsan, N. (2016). *Pengelolaan Pengaduan Untuk Perbaikan Pelayanan Publik*. Ombudsman RI.
- Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017.
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Budi. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Siwongi Kecamatan Kulawi Kabupaten Sigi. *Jurnal Katalogis*, 9(1), 80–88.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Perhotelan*. Deepublish.
- Kaihatu, T. S., Daengs, A., & Indrianto, A. T. L. (2015). *Manajemen Komplain*. ANDI.
- Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto No. 10 Tahun 2019 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDAM) Mojopahit Mojokerto.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya* (1st ed.). Cv. Penerbit Qiara Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)* (1st ed.). Gava Media.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Global Research and Consulting Institute.
- Undang Undang No 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air.
- Kuncoro, D. J. (2016). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 220–229.
- Nafi'ah, Z., & Tukiman. (2022). Kualitas Pelayanan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3).
<https://jkp.ejournal.unri.ac.id>
<https://jkp.ejournal.unri.ac.id>