

ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA HIDAYAH KOTA BENGKULU

Nurul Qori Irma Qomariah⁽¹⁾ Rekho Adriadi⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾ Universitas Muhammadiyah Bengkulu

qorinurul17@gmail.com

ABSTRACT

Responsiveness is one of the dimensions of service quality that is important for assessing the extent to which service providers can respond to customer requests and complaints quickly and appropriately. This research aims to determine the responsiveness of public services in handling customer complaints at PDAM Tirta Hidayah, Bengkulu City. The method used in this research is a qualitative method with a descriptive approach. The theory used in this research is the Responsiveness theory from Zeithml, using 4 theoretical indicators, namely, ability to respond to society, speed of service, accuracy of service, and timeliness of service. The results of the research show that PDAM Tirta Hidayah, Bnegkulu City has attempted to increase responsiveness in handling customer complaints, but based on findings in the field, PDAM Tirta Hidayah still lacks response in terms of timeliness in making service improvements to customers. These findings are expected to provide input for PDAM Tirta Hidayah in improving service quality and customer satisfaction.

Keywords: Responsiveness, Public Service, Customer Complaints

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan suatu negara yang luas wilayahnya, dan sebagian besar wilayahnya adalah perairan. Air merupakan sumber daya alam yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, dan air juga merupakan suatu komponen yang paling dekat dengan manusia yang menjadi kebutuhan dasar bagi kualitas keberlanjutan kehidupan manusia. Maka dari itu air harus tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang memadai (Sallata, 2015).

Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Pasal 33 Ayat (3) Tentang Sumber Daya Alam menjelaskan bahwa air juga merupakan komponen ekosistem yang paling penting bagi kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya. Yang mengingat kebutuhan akan air dalam kehidupan sehari-hari, maka wajar apabila sektor air bersih mendapatkan prioritas penanganan pelayanan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak.

Pelayanan publik dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang berbunyi “bahwa setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independen yang di bentuk berdasarkan undang-undang kegiatan pelayanan publik, Dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik”.

Pelayanan publik merupakan sebuah tanggung jawab bagi pemerintah yang dilaksanakan di instansi pemerintah, baik pemerintah pusat, pemerintah daerah dan pemerintah di lingkungan badan usaha milik negara (BUMN). Dan tujuan dari pelayanan publik yaitu untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang di inginkan dan memuaskan (Nuriyanto, 2016).

Dalam hal ini pelayanan publik yang di maksud adalah pelayanan tentang pengelolaan air kepada masyarakat, dimana air merupakan suatu kebutuhan, dan salah satu kebutuhan yang vital dalam kehidupan dan lingkungan terutama bagi manusia yang memerlukan air untuk keperluan sehari-hari seperti keperluan minum, memasak, mandi, mencuci, dan lain-lain. Dalam pengelolaan air terdapat suatu perusahaan yang mengelola air, yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) (Prasetyani, 2013).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan daerah yang dimiliki oleh pemerintah yang memiliki tujuan untuk melayani penyediaan air bersih kepada masyarakat yang merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat (*Perusahaan Daerah Air minum, 2022*).

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) sebagai entitas bisnis yang dimiliki oleh pemerintah, bertanggung jawab atas manajemen penyediaan air minum dan pengelolaan fasilitas air kotor dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui aspek sosial, Kesehatan, dan pelayanan umum. Bagi setiap perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya menunjukkan gejala-gejala perkembangan yang semakin memberikan arah yang tidak menentu, hal ini ditandai dengan adanya perubahan dalam perekonomian secara keseluruhan (Maranatha, 2012).

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) di tuntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan pelanggan sebagai upaya memenuhi keinginan dan harapan pelanggan agar dapat mempertahankan pelanggan. Adapun keluhan pelanggan yang di sampaikan baik secara langsung datang ke perusahaan dan ada juga pengaduan melalui sosial media salah satunya adalah whatsapp group (Adeniran et al., 2010).

Kota Bengkulu juga terdapat perusahaan Daerah Air Minum yang dinamai PDAM Tirta Hidayah yang dibangun pada tahun 1974 yang masih berjalan hingga saat ini. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu juga merupakan suatu lembaga otonom yang pengelolaannya secara penuh menjadi hak dan tanggung jawab manajemen perusahaan (*Sejarah Singkat Tirta Hidayah Kota Bengkulu, 2024*)

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah adalah sebuah perusahaan yang mengelola dan mensuplai kebutuhan air bersih untuk wilayah Kota Bengkulu. Namun hingga pada saat ini masih banyak masyarakat yang memiliki keluhan dan pengaduan mengenai layanan tentang air pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu. Berikut merupakan jenis pengaduan dari pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu dalam kurun waktu 3 bulan terakhir yang telah di input oleh pihak perusahaan.

Tabel 1
Jenis – Jenis Pengaduan

Jenis Pengaduan					
No	Juli 2023	No	Agustus 2023	No	September 2023
1	Air Tidak Mengalir	1	Air Tidak Mengalir	1	Air Tidak Mengalir
2	Pipa induk Bocor	2	Pipa induk Bocor	2	Pipa induk Bocor
3	Volume Air Kecil	3	Volume Air Kecil	3	Volume Air Kecil
4	Stop Kran Dol Rusak/Hilang	4	Stop Kran Dol Rusak/Hilang	4	Stop Kran Dol Rusak/Hilang
5	Pipa SR Bocor	5	Pipa SR Bocor	5	Pipa SR Bocor
6	Cek Kebocoran	6	Cek Kebocoran	6	Pindah Meteran
7	Pindah Meteran	7	Pindah Meteran	7	Ganti Pipa
8	Meteran Tertimbun	8	Meteran Tertimbun	8	Meteran Tertimbun
9	Cek Meteran	9	Cek Meteran	9	Naikkan Meteran
10	Meter Rusak	10	Meter Rusak	10	Cek Meteran
11	Ganti Meter	11	Pindah Pipa	11	Meter Rusak

12	Tiang Meter Lepas/Patah/Bocor	12	Air Keruh/Kotor/Bau	12	Ganti Meter
13	Meter Buram	13	Tiang Meter Lepas/Patah/Bocor	13	Air Keruh/Kotor/Bau
14	Meter Lama	14	Meter Lama	14	Di Doop Sementara
15	Pemasangan Aksesoris	15		15	Curi air

Sumber: Arsip Data PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu, 2024

Berikut adalah data pengaduan masyarakat sebagai pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu dalam kurun waktu 3 bulan terakhir yang telah di input oleh pihak perusahaan.

Table 2
Total Pengaduan, Jumlah Terealisasi, dan Jumlah Tidak Terealisasi

No	Bulan	Total Pengaduan	Jumlah Terealisasi	Tidak Terealisasi
1	Juli, 2023	178	145	33
2	Agustus, 2023	176	139	37
3	September, 2023	189	158	31
Total		543	442	101
Persentase		100%	81,4%	18,6 %

Sumber: Arsip Data PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu (2023)

Dari tabel di atas dapat dilihat jumlah pengaduan yang terjadi dan jumlah yang sudah terealisasi dan belum terealisasi pada bulan juli, agustus dan September. Pada tabel di atas masih adanya data yang tidak terealisasi, PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu telah berupaya melakukan respon terhadap pengaduan yang di sampaikan oleh masyarakat sebagai pelanggan PDAM, dalam melakukan respon pengaduan tersebut pihak PDAM belum sepenuhnya menyelesaikan masalah yang ada.

Pengaduan masyarakat masih ada yang belum terealisasi, tetapi dari banyaknya pengaduan tersebut pihak PDAM telah merealisasikan ±81% dari total pengaduan. PDAM terus berupaya mengembangkan program-program yang sesuai kebutuhan masyarakat supaya pengaduan tersebut dapat terealisasi semua. Kurang cepatnya tanggapan dari pihak PDAM ini merupakan salah satu bentuk dari kurangnya Responsivitas. Sehingga Responsivitas terhadap keluhan masyarakat menjadi salah satu hal yang harus menjadi perhatian dari pihak PDAM.

Responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan, responsivitas juga merupakan salah satu konsep yang digunakan dalam pengukuran kinerja, sangat diperlukan dalam pelayanan publik berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa yang membutuhkan (Rasdiana & Riski Ramadani, 2021).

Responsivitas ini menunjukkan kesesuaian program dan kegiatan pelayanan dengan harapan masyarakat. Kualitas responsivitas yang kurang optimal terlihat dari ketidaksesuaian antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Pentingnya responsivitas dalam pelayanan publik terletak pada kemampuan instansi untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat (Holqiah & Isabella, 2022).

Berbagai pandangan tentang responsivitas dapat disimpulkan sebagai tindakan dan kesediaan penyedia layanan untuk membantu masyarakat melalui pelayanan. Dalam mendekati layanan kepada masyarakat, birokrasi perlu berupaya mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, dan pengenalan terhadap kebutuhan tersebut menjadi prioritas penting bagi pemerintah dalam mengembangkan layanan agar masyarakat merasa puas (Setyawan, 2010).

Dari jumlah pengaduan dan berdasarkan observasi awal masih terdapat banyaknya keluhan dan ketidakpuasan dari masyarakat Kota Bengkulu terhadap layanan di PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu. Ketidakpuasan yang disampaikan masyarakat tersebut merupakan salah satu bentuk dari kurangnya Responsivitas pegawai PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu dalam menangani permasalahan di lapangan, kebutuhan serta keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Responsivitas dapat menjadi bukti bagi pemerintah dalam kewajibannya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang peneliti uraikan diatas terkait dengan kualitas pelayanan, maka sangat penting bagi PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dalam menanggapi dan merespon keluhan yang dirasakan masyarakat. Sehingga memungkinkan penulis untuk melakukan penelitian berkaitan dengan responsivitas pelayanan publik yang ada pada PDAM ini. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul “Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu”

METODE

Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang merupakan suatu prosedur untuk memecahkan masalah dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan sekitar objek penelitian berdasarkan fakta-fakta pada saat ini.

Menurut Ari Subowo (2014) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk membantu menjelaskan karakteristik dari objek dan subjek penelitian. Pendekatan deskriptif pada dasarnya berusaha untuk merinci pemecahan masalah yang ada saat ini berdasarkan data, sehingga tidak hanya menyajikan informasi, tetapi juga melakukan analisis, interpretasi, serta perbandingan dan korelasi data. Dengan landasan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran tentang Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu.

Menurut Sugiyono (2013) menyatakan bahwa pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain. Menurut Pasolong (2013) pada penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan adalah berupa kata – kata gambar, dan bukan angka – angka. Hal itu disebabkan oleh adanya pendekatan kualitatif.

Dengan demikian, penggunaan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengungkapkan fakta-fakta terkait Responsivitas Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan Di PDAM Tirta Hidayah. Lokasi penelitian ini adalah di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tirta Hidayah Kota Bengkulu. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa kata-kata yang menggambarkan dan menjelaskan situasi terkait, dan dari data tersebut dihasilkan kesimpulan yang disusun secara sistematis dalam bentuk tulisan.

Fokus Penelitian

Dalam suatu penelitian, terdapat permasalahan yang luas, sehingga diperlukan suatu batasan masalah untuk memungkinkan penelitian dilakukan secara lebih terfokus. Penetapan fokus penelitian menjadi hal yang sangat penting karena membantu mencegah bias data, memastikan penelitian berpusat pada aspek-aspek yang esensial, dan memberikan kemudahan bagi peneliti dalam melakukan pembahasan serta penarikan kesimpulan.

Dengan merujuk pada rumusan masalah dan tujuan penelitian, adapun fokus dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Tabel 3
Fokus Penelitian

Fokus Penelitian	Indikator	Aspek Peneliti
Analisis penanganan keluhan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu	Kemampuan Merespon Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap dan komunikasi 2. Sikap Ramah Terhadap Pelanggan 3. Sikap Sopan Terhadap Pelanggan 4. Sikap baik terhadap pelanggan
	Kecepatan Melayani	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesigapan dalam pelayanan 2. Ketulusan dalam pelayanan 3. Estimasi waktu pelayanan
	Ketepatan Melayani	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang tepat 2. Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan 3. Petugas fokus dalam melakukan pelayanan
	Ketepatan Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepastian waktu pelayanan 2. Pelayanan dengan waktu yang tepat

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

Sumber Data

Dalam proses pengumpulan data, peneliti mengumpulkan informasi melalui data asli data primer dan data yang sudah ada data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merujuk pada jenis dan sumber informasi penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama, tanpa melalui perantara, baik dari individu maupun kelompok. Oleh karena itu, data primer diperoleh secara langsung dan secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penulis melakukan pengumpulan data primer dengan menggunakan metode survei dan observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber informasi untuk penelitian yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara, yakni data yang telah dikumpulkan atau dicatat oleh pihak lain. Jenis data sekunder meliputi bukti, catatan, atau laporan historis yang sudah tersusun dalam bentuk arsip atau data dokumenter.

Penentuan Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* merupakan pendekatan pengambilan informan atau narasumber dengan tujuan tertentu yang sesuai dengan tema penelitian, karena individu tersebut dianggap memiliki informasi yang relevan bagi keperluan penelitian. Dalam konteks ini, peneliti memilih informan yang dianggap memiliki pemahaman mendalam terhadap permasalahan yang akan diteliti dan diharapkan dapat memberikan kontribusi informasi yang signifikan untuk pengembangan data.

Adapun yang akan menjadi informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Data yang Didapat
1	Kepala Sub. Bagian Pelayanan	1	1. Jumlah Pengaduan 2. Pengaduan Terealisasi 3. Pengaduan Yang Belum Terealisasi 4. Prosedur/SOP 5. Kepastian Waktu
2	Sub Bagian Pelayanan	1	1. Prosedur/SOP 2. Kepastian Waktu 3. Akses Pengaduan
3	Kepala sub. Bagian Laboratorium dan lapangan	1	1. Estimasi Waktu Perbaikan 2. Kepastian Waktu
4	Masyarakat	5	1. Kepuasan Masyarakat Terhadap Respon Pihak PDAM 2. Kecepatan Waktu Melayani 3. Ketepatan Melayani 4. Kemampuan Merespon Masyarakat
Total		8	

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2024

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah sebuah proses penting dalam suatu penelitian karena bertujuan untuk mendapatkan data yang andal. Dalam penelitian ini, Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Wawancara (*Interview*)

Teknik wawancara dicirikan oleh adanya interaksi komunikasi verbal antara peneliti dan informan yang berkaitan dengan isu penelitian. Dalam konteks penelitian ini, penerapan teknik wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data melalui pertukaran informasi lisan melalui percakapan langsung dan tatap muka antara peneliti dan individu yang memberikan keterangan (Mardlis, 2006).

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Hasil dari observasi ini dapat mempermudah dalam menjelaskan keterkaitan dari fenomena-fenomena yang ada (Penelitian yang penulis lakukan di Perusahaan Daerah Air

Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu, penulis mengamati secara langsung objek yang diteliti dan mengamati secara langsung fenomena yang terjadi untuk memperoleh data yang akurat dan dapat dipercaya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang di buat oleh subjek sendiri atau orang lain tentang subjek. Dokumentasi juga merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran-gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung subjek yang bersangkutan (Herdiansyah, dalam Haris, 2009). Dalam hal ini, dokumentasi mencakup data yang berupa catatan, transkrip, buku, agenda dan sebagainya yang ada di PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu.

Keabsahan Data

Menurut Zulfadrial (2012) “keabsahan data merupakan padanan dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (realibilitas) menurut versi penelitian kuantitatif dan disesuaikan dengan tuntunan pengetahuan, kriteria, dan paradigma sendiri”. Keabsahan data merupakan derajat kepercayaan atau kebenaran hasil suatu penelitian. Menurut Lincoln dan Guba (1985), keabsahan data di dalam penelitian kualitatif, suatu realistik itu bersifat majemuk dan dinamis, sehingga tidak ada yang konsisten dan berulang seperti semula. Keabsahan data dapat dicapai dengan menggunakan proses pengumpulan data dengan teknik triangulasi data.

Menurut Wijaya (2018), triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Maka terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu. Adapun keabsahan data pada penelitian ini yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber bertujuan untuk menguji kredibilitas suatu data yang dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya.

2. Triangulasi Teknik

Pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan memverifikasi informasi pada sumber yang sama, namun menggunakan teknik yang berbeda, seperti wawancara, observasi, atau dokumentasi. Jika hasil pengujian kredibilitas dengan berbagai teknik tersebut menghasilkan data yang saling bertentangan, peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang bersangkutan untuk memastikan kebenaran data yang diperoleh.

3. Triangulasi Waktu

Pengumpulan data melalui teknik wawancara di pagi hari, ketika narasumber masih dalam kondisi segar, dapat meningkatkan validitas dan kredibilitas data. Selanjutnya, pemeriksaan dapat dilakukan menggunakan metode wawancara, observasi, atau teknik lain dalam konteks waktu atau situasi yang berbeda. Jika hasil uji kredibilitas menunjukkan perbedaan data, proses ini dapat diulang beberapa kali hingga kepastian data ditemukan.

Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara berkesinambungan sepanjang proses pengumpulan data dan juga setelahnya dalam jangka waktu tertentu. Tahapan analisis data menjadi elemen yang krusial dalam penelitian. Analisis data di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu dilakukan sebelum observasi langsung dilapangan, selama proses dilapangan, dan dan juga setelah penelitian dilapangan selesai.

Analisis memiliki makna pemisahan atau pemeriksaan yang teliti. Dengan sederhana dapat dipahami bahwa analisis merupakan upaya menganalisa atau memeriksa secara teliti terhadap sesuatu. Didalam penelitian, analisis data dapat diartikan sebagai kegiatan membahas dan memahami data untuk menemukan makna, tafsiran dan kesimpulan tertentu dari keseluruhan data dalam penelitian. Analisis data dapat juga diartikan sebagai proses menyikapi data, menyusun, memilah dan mengolahnya ke dalam sebuah susunan yang sistematis dan bermakna (Sirajuddin Saleh, 2017).

Proses analisis data merupakan upaya sistematis dalam mencari dan merangkum informasi dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan materi lainnya. Tujuan utamanya adalah membuat data menjadi lebih terstruktur dan mudah dipahami, serta memungkinkan temuan tersebut dapat disampaikan kepada orang lain. Proses analisis melibatkan organisasi data, pembagian ke dalam unit-unit terpisah, sintesis, pembentukan pola, pemilihan informasi yang signifikan untuk dipelajari, dan pembuatan kesimpulan yang dapat dijelaskan kepada pihak lain (Sugiyono, 2013).

Dalam proses analisis data, peneliti menerapkan model interaktif yang terdiri dari unsur-unsur seperti reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusions drawing/verifying*). Teknik analisis data pada penelitian ini penulis menggunakan tiga prosedur perolehan data.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses penyempurnaan data yang melibatkan pengurangan terhadap informasi yang dianggap tidak perlu atau tidak relevan, sekaligus penambahan data yang dianggap masih kurang. Jumlah data yang diperoleh dari lapangan mungkin sangat besar.

Reduksi data merupakan sebuah proses merangkum atau memilih hal-hal yang pokok. Karena data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Reduksi data berlangsung selama proses pengambilan data itu berlangsung, pada tahap ini juga akan berlangsung kegiatan pengkodean, meringkas dan membuat partisi (bagian-bagian). Proses transformasi ini berlanjut terus sampai laporan akhir penelitian tersusun lengkap.

2. Penyajian Data/*Display*

Dengan menyajikan atau menampilkan data, memahami perkembangan yang terjadi selama penelitian menjadi lebih mudah. Setelah itu, perencanaan kerja dapat dibuat berdasarkan pemahaman tersebut. Penyajian data tidak hanya menggunakan teks naratif, melainkan juga melibatkan ekspresi nonverbal seperti grafik, bagan, denah, matriks, dan tabel. Proses penyajian data melibatkan pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori atau kelompok yang relevan.

Miles and Huberman, (2014) dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, *flowchart* dan sejenisnya. Ia mengatakan “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Verifikasi Data (*Conclusions drawing/verifying*)

Tahap terakhir dalam proses analisis data adalah verifikasi data. Verifikasi data diperlukan ketika kesimpulan awal masih bersifat sementara, dan kemungkinan adanya perubahan jika tidak disertai dengan bukti-bukti pendukung yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Jika kesimpulan awal, yang telah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat penelitian kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, tetap kokoh, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel atau dapat dipercaya.

HASIL

Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu

Pada hasil penelitian mengenai Responsivitas Pelayanan Publik dalam menangani keluhan pelanggan di PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Berdasarkan dari tujuan penelitian pada Bab sebelumnya yaitu untuk mengetahui bagaimana Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu. Pada bagian ini peneliti akan membahas dan menjelaskan terkait Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di PDAM menggunakan indikator-indikator yang berkaitan dengan Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu.

Adapun indikator-indikator dari Responsivitas dari Zeithml (2011) adalah : 1). Kemampuan Merespon Melayani, mengartikan bagaimana seorang petugas layanan bersikap dan berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan, 2).Kecepatan Melayani, mengartikan bagaimana kesigapan dan ketulusan petugas dalam menerima pertanyaan dan keluhan dari pelanggan, 3). Ketepatan Melayani, mengartikan pelayanan yang diberikan petugas harus sesuai dengan keinginan masyarakat yaitu setiap petugas layanan harus fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. 4). Ketepatan Waktu Pelayanan, petugas dalam melayani masyarakat diharapkan pelaksanaan pelayanannya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Berikut penjelasan dari indikator-indikator Responsivitas:

Kemampuan Merespon Masyarakat

Pada indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan. Sikap dan komunikasi yang dimaksud disini adalah mengenai keramahan, kesopanan, dan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan. Sebagai seorang pelayan masyarakat, sikap yang baik terkait keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan harus menjadi suatu kewajiban. Dengan memberikan sikap yang ramah, sopan, dan baik kepada masyarakat tentunya menjadi penilaian awal apakah petugas yang bersangkutan bersungguh-sungguh dan tulus dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Selain sikap yang baik yang harus ditunjukkan oleh petugas pelayanan, komunikasi yang jelas juga perlu diperhatikan selama memberikan pelayanan. Mengenai sikap pelayanan yang baik dari para penyedia layanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu ini, menurut Ibu Sondang Bertua, S.P selaku Kepala Sub.bagian Pelayanan, beliau mengatakan :

“ kami di sini sebagai petugas layanan selalu memberikan sikap yang baik terhadap masyarakat/pelanggan yang datang ke sini, dan sebagai petugas layanan di PDAM Tirta Hidayah ini kami menerapkan kesopanan dan keramahan dalam melakukan pelayanan..”

Hal yang sama terkait komunikasi yang baik dari para penyedia layanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu, Ibu Dettya Nizsa Kania, selaku staf bagian Pelayanan Juga Mengatakan:

“Di sini sebagai petugas pelayanan tentu kami melakukan komunikasi yang baik terhadap pelanggan karena itu sudah menjadi tanggung jawab bagi petugas pelayanan, “ di PDAM Tirta Hidayah ini setiap pelanggan yang datang untuk mendapatkan pelayanan dari petugas kami para petugas merespon para pelanggan dengan sikap yang baik dan ramah kepada pelanggan yang datang melakukan pengaduan..”

Pada penelitian di PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu dalam ingin mengetahui Kemampuan Merespon Masyarakat yang dilakukan para Petugas Pelayanan di PDAM Tirta Hidayah, Peneliti juga mencari tau dengan melakukan wawancara mendalam kepada Masyarakat/Pelanggan PDAM, salah satu pelanggan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu Yaitu Ibu Sumarni, beliau mengatakan:

“Waktu itu ibu ada datang ke PDAM, kemarin ibu sedang ada yang ingin di urus dan sekalian ingin melakukan pengaduan kalau ada pipa yang bocor di jalan ke pihak PDAM, mengenai tanggapan pelayanan dari pihak PDAM orang-orangnya ramah-ramah dan mereka juga sopan saat menjelaskan ke pelanggan..”

Pendapat yang sama juga dikatakan oleh salah satu masyarakat terkait indikator kemampuan merespon masyarakat bagi para petugas PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu, yaitu Bapak Robi irwandi selaku pelanggan PDAM beliau mengatakan :

“saat datang ke PDAM saya sebagai pelanggan ingin melakukan laporan ke PDAM disana para petugasnya langsung bertanya ke saya dengan ramah dan sopan, mereka memberikan keterangan dengan jelas ke pelanggannya termasuk saya waktu itu..”

Berdasarkan observasi saat penelitian di PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu, masih dapat ditemukan persoalan kejelasan informasi dari pihak PDAM yang mana saat pelanggan datang mereka masih kebingungan letak dimana ruangan untuk melakukan pengaduan atau letak ruang pelayanan. Sederhananya pelayanan prima atau pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai harapan dan kepuasan pelanggan. Dalam pelayanan yang baik menurut Vincent Gesperz kualitas pelayanan yang baik memiliki dimensi-dimensi yaitu: 1). Kecepatan waktu pelayanan, 2). Akurasi/tepatan pelayanan, 3). Kesopanan dan keramahan pelau usaha, 4). Tanggung jawab dalam menangani Komplain pelanggan, 5). Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya, 6). Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya, 7). Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, dan teknologi dan lain-lain. Salah satu informan masyarakat yaitu ibu Mila Kistina, S.Pd beliau mengatakan :

“saat datang kesana saat mau datang ke ruang pelayanan awalnya bingung dimana letak ruangnya, apalagi kalau kita pertama kali kesana karna tidak ada tanda atau petunjuk yang menunjukkan letak ruangan itu, jadi ibu datang langsung ditanyakan oleh Security soal keperluan ibu, jadi mereka menunjukkan ke resepsionis maka resepsionis itu yang akan menunjukkan letak ruang pelayanan, Cuma kadang mereka juga menunjukkannya dari jauh letak ruangnya jadi agak bingung juga sih saat datang ke sana..”

Hal yang sama juga disampaikan oleh salah satu pelanggan PDAM terkait kurangnya kejelasan informasi dari PDAM Tirta Hidayah yang mana pada PDAM ini tidak adanya petunjuk dimana letak ruangan pelayanan itu berada, bapak Robbi Yansyah selaku pelanggan PDAM Tirta Hidayah beliau mengatakan :

“kita kalo datang kesana pasti bingung dimana mencari ruangan pelayanannya kalo kita tidak bertanya ke securitynya, soalnya ruangnya itu letaknya agak didalam dan bangunannya terpisah dengan bangunan utama mereka, mana disana juga tidak ada panduan ataupun petunjuk dimana letak ruangan pelayanan itu biasanya kalo di kantor-kantor itu kan ada seperti tulisan ruangan pelayanan letaknya disana, di PDAM ini sama sekali tidak ada petunjuk seperti itu..”

Dan peneliti juga menanyakan ke petugas pelayanan terkait kejelasan informasi yang ada di PDAM terkait bagaimana masyarakat/pelanggan mengetahui letak dimana ingin melakukan pengaduan, Ibu Sondang Bertua, S.P beliau mengatakan :

“di sini kalau masyarakat yang pertama kali datang dan tidak tahu dimana letak ruangan bagian pelayanan maka pihak dari Security akan menunjukkannya dengan menemukan dengan resepsionis terlebih dahulu untuk ditanyakan keperluannya maka nanti resepsionis akan menunjukkan ruangan yang ingin di tuju oleh pelanggan tersebut..”

Tidak hanya itu peneliti juga menanyakan hal yang sama terkait kejelasan informasi Ketika pelanggan kebingungan dimana letak ruangan pelayanan di PDAM Tirta Hidayah, Ibu Dettya Nizsa Kania, S.Pd selaku staff bagian pelayanan beliau mengatakan:

“disini memang untuk petunjuk letak ruangan memang tidak ada jadi maka dari itu di sini kami ada security jadi pelanggan yang bingung dimana letak ruangan pelayanan mereka bisa menanyakannya ke security nanti security kita akan menunjukkannya..”

Berikut gambaran atau alur saat melakukan laporan pengaduan pelanggan PDAM saat ingin ke ruangan pelayanan PDAM Tirta Hidayah berdasarkan yang peneliti lihat dan berdasarkan hasil wawancara yang dijelaskan oleh Ibu Sondang Bertua, S.P selaku Kepala Sub.Bagian Pelayanan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu :

Tidak hanya melakukan pelayanan secara langsung pihak pelayanan PDAM juga memudahkan Masyarakat/pelanggannya dengan menggunakan pengaduan secara online yang mana seperti dijelaskan oleh Ibu Dettya Nizsa Kania, S.Pd selaku Staf Sub.Bagian Pelayanan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu, beliau mengatakan :

“kami dari pihak layanan PDAM juga memudahkan pelanggan kami untuk mealakukan pengaduan, tidak hanya pengaduan secara langsung datang kesini pelanggan yang mungkin punya jarak yang jauh dari lokasi perusahaan tidak perlu datang kesini karna kami pihak PDAM menyediakan pelayanan secara online yang mana masyarakat dapat menyampaikan keluhannya melalui WhatsApp Group resmi milik PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu. Dan untuk pelanggan kami yang baru biasanya kami dari pihak PDAM Akan memberikan Stiker yang berisi nomor layanan pihak PDAM kepada pelanggan baru agar pelanggan dapat melakukan pengaduan melalui WhatsApp group yang kami miliki..”

Pengaduan secara online juga disampaikan oleh infroman masyarakat yaitu ibu mila kistina, S.Pd selaku pelanggan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu:

“selain secara langsung PDAM ini bisa melakukan pengaduan lewat WA, ibu dapat nomor layanan PDAM ini waktu pertama kali memasang PDAM jadi dari pihak sana memberikan stiker yang di tempel di pintu ibu, jadi di stiker itu ada nomor WA nya, mereka bilang kalo mau melakukan pengaduan bisa lewat WA itu”

Selain itu dalam kemampuan merespon masyarakat ini peneliti juga ingin melihat selain sikap yang ramah dan sopan bagaimana petugas layanan di PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu ini menyikapi pelanggan yang memiliki karakter yang berbeda-beda.

Ibu Dettya Nizsa Kania, S.Pd Selaku Sub.Bagian Pelayanan PDAM Tirta Hidayah juga mengatakan :

”dalam soal menanggapi di bagian pelayanan ini ada juga pelanggan PDAM ini yang datang dan melakukan pengaduan terkait keluhannya, dia datang dan sambil marah-marah juga ke petugas pelayanan di sini waktu itu pas sekali pelanggan itu marah-marahnya kesaya, ya kami di sini sebagai petugas layanan memang harus bersikap tenang saat menghadapi situasi yang seperti itu, dan berusaha juga tidak terpancing emosi dengan pelanggan yang marah-marah itu, sebagai petugas kami juga berusaha untuk menenangkan pelanggan agar bisa menyampaikan keluhannya dengan tenang agar kami petugas layanan disini bisa memahami apa yang sedang pelanggan sampaikan ke kami, karna kami di bagian layanan ini tidak hanya

menemukan 1 atau 2 pelanggan yang datang sambil marah-marrah, ya itu tadi balik lagi ke kitanya harus tenang menyikapi situasi yang seperti itu..”

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Ibu Sondang Bertua, S.P selaku Kepala Sub.Bagian Pelayanan juga mengatakan terkait akses pelayanan di PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu :

“di bagian pelayanan ini untuk masyarakat yang datang mereka bisa langsung menemui saya ataupun bisa ke petugas yang lain karna di bagian pelayanan ini petugas pelayanannya ada 4 orang yang bertugas setiap harinya, pelanggan bisa datang mulai dari pukul 08.00 – 16.00 ke PDAM Tirta Hidayah ini mereka bisa langsung masuk ke ruangan ini tanpa menunggu

”Selanjutnya ibu Sondang Bertua, S.P menjelaskan terkait wawancara tentang ada atau tidaknya No.Antrian di PDAM pada saat pelanggan yang datang melaporkan keluhannya ramai, beliau mengatakan:

“dalam kondisi yang saat pada lagi banyaknya pelanggan yang datang ke PDAM Tirta Hidayah ini yang ingin melaporkan keluhannya semua pelanggan yang datang dipersilakan masuk dengan cara 4 orang dulu dan yang tidak berkepentingan menunggu diluar, dan sisanya pelanggan yang lain menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan di luar ruangan dan menunggu didepan ruangan pelayanan ini, dan memang kami dari pihak pelayanan di sini memang tidak menyiapkan atau menyediakan nomor antrian untuk pelanggan yang datang ingin melakukan pengaduan, mengingat jumlah petugas pelayanan di sini ada 4 orang dikira mampu untuk melayani setiap pelanggan yang ingin melakukan pengaduan mereka ke sini”

Berdasarkan kutipan wawancara yang dipaparkan pada indikator kemampuan merespon masyarakat dari petugas PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu, maka dapat diketahui bahwa petugas pelayanan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu dalam hal keramahan dan kesopanan terhadap pelanggan yang datang ke PDAM mereka sudah melakukannya dengan baik, dan mereka sudah bersikap tenang terhadap pelanggan yang mana banyaknya pelanggan yang memiliki sikap dan karakter yang berbeda-beda. akan tetapi untuk standar kejelasan informasi pihak PDAM tirta Hidayah masih dianggap belum memenuhi standar pelayanan publik yang baik, yang mana seperti salah satu dimensi kualitas pelayanan menurut Vincent Gesperz yaitu kualitas pelayanan yang baik yaitu berkaitan dengan lokasi pelayanan, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya, sedangkan di PDAM Tirta Hidayah ini mereka tidak memiliki petunjuk ataupun panduan seperti dimana letak lokasi pelayannya tidak hanya itu petugas pelayan PDAM Tirta Hidayah ini juga tidak menyediakan Nomor Antiran untuk pelanggan dan tidak menyediakan Ruang Tunggu untuk pelanggannya. Jadi berdasarkan 3 aspek dalam kemampuan merespon masyarakat di PDAM Tirta Hidayah 2 aspek sudah berjalan dengan baik dan satu aspek belum berjalan dengan baik, jadi kemampuan merespon masyarakat di PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu sudah dilakukan dengan baik.

Kecepatan Melayani

Dalam indikator ini pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan warga masyarakat pelanggan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu terhadap masyarakat yang melakukan keluhan dan pengaduan.

Dalam indikator ini peneliti melakukan wawancara terhadap petugas pelayanan di PDAM Tirta Hidayah, Adapun hasil wawancara mengenai kecepatan layanan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu dalam melayani masyarakat, Ibu Sondang Bertua, S.P selaku Kepala Sub.Bagian Pelayanan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu Mengatakan :

“Sebagai pihak pelayanan di Perusahaan ini setiap pelanggan yang datang dengan melakukan pengaduan bisa langsung datang ke ruang pelayanan di PDAM ini, di sini masyarakat bisa langsung menyampaikan keluhannya langsung..”

Selain itu dalam kesigapan melakukan pelayanan terhadap pelanggan yang mana setiap adanya keluhan yang ada dari pelanggan petugas harus sigap melakukannya, seperti yang dikatakan oleh Staf Bagian Pelayanan Ibu Detyya Nizsa Kania, S.Pd selaku Staff bagian Pelayanan, beliau juga mengatakan :

“untuk Setiap Keluhan yang datang kami para petugas pelayanan di sini akan langsung mencatat apa saja keluhan masyarakat itu dan langsung melaporkannya ke pihak lapangan untuk langsung di proses dan di selesaikan berdasarkan SOP yang berlaku..”

Berikut ini SOP Prosedur Pelayanan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu, yang mana setiap adanya laporan yang masuk baik secara langsung ataupun melalui WhatsApp Group itu diterima oleh petugas pelayanan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu, yang kemudian pihak layanan memberitahukannya ke petugas lapangan untuk menerima adanya pengaduan yang kemudian petugas lapangan langsung bertindak dengan langsung datang ke alamat pelanggan, dan petugas layanan menunggu hasil dari petugas lapangan yang kemudian petugas layanan mengarsipkan hasil dari petugas lapangan.

Berdasarkan SOP yang ada peneliti juga menanyakan terkait seberapa cepat proses perbaikan yang dilakukan petugas lapangan saat melakukan perbaikan apakah petugas PDAM ini memiliki estimasi waktu dalam setiap jenis keluhannya dan berapa waktu yang mereka tempu, Ibu Sondang Bertua, S.P mengatakan :

“berdasarkan SOP yang ada kami pihak layanan di sini hanya menerima laporan dari pelanggan yang kemudian laporan-laporan itu akan langsung kami beritahukan ke pihak lapangan untuk segera di proses, setelah diproses barulah pihak dari lapangan akan menginfokan ke kami pihak layanan bahwa permasalahan yang diajukan pelanggan sudah terealisasi..”

Ibu Detyya Nizsa Kania, S.Pd selaku Staf bagian pelayanan yang berhubungan langsung dengan petugas lapangan juga mengatakan :

“untuk penyelesaian keluhan dari pelanggan PDAM ini kami pihak layanan tidak tahu pasti berapa waktu yang ditempuh oleh pihak lapangan terkait penyelesaian pengaduan, karena kami hanya melaporkan dan kemudian menerima laporan dari pihak lapangan, terkait hal itu adek bisa langsung menanyakannya ke pihak lapangan, karena dari kami pihak layanan tidak memiliki estimasi berapa waktu yang di tempuh untuk penyelesaian perbaikan dari PDAM..”

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Ibu Sondang Bertua, S.P terkait estimasi waktu perbaikan di PDAM beliau mengatakan :

“ya untuk estimasi waktunya disini kami pihak pelayanan tidak punya, tapi secepatnya pengaduan dari pelanggan kami perbaiki tapi terkadang kami pihak pelayanan juga tidak tahu biasanya pihak lapangan juga punya kendala saat ingin menuju lokasi untuk melakukan perbaikan..”

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan terhadap ibu Sondang Bertua, S.P terkait kendala apa yang dihadapi oleh petugas terkait tertundanya petugas melakukan perbaikan ke lokasi pelanggan beliau mengatakan :

“dalam perbaikan kami pihak layanan kurang paham apa saja yang menjadi kendala petugas ketika menunda perbaikan kelokasi pelanggan, sebaiknya adek bisa tanyakan saja ke pihak lapangan karena mereka bisa tahu kendala mereka..”

Untuk informasi yang ingin di dapat dari peneliti terkait indikator kecepatan waktu pelayanan ini peneliti kemudian mewawancarai petugas lapangan yaitu Ibu Marleni, M.M beliau mengatakan :

“selaku petugas lapangan setiap ada laporan yang masuk dari petugas pelayanan kami selaku petugas lapangan akan langsung terjun ke lokasi pelanggan yang memiliki masalah terkait PDAM ini, untuk semua jenis pengaduan yang ada memang kami dari pihak lapangan tidak memiliki estimasi berapa waktu yang bisa kami tempuh untuk melakukan semua perbaikan, jadi setiap kali ada pengaduan kami langsung memperbaikinya Cuma kami dari petugas lapangan tidak bisa memberitahukan berapa jam atau berapa hari perbaikan itu bisa diselesaikan, berdasarkan adanya aduan yang belum sempat kami perbaiki biasanya kami dari pihak lapangan juga memiliki kendala kenapa kami tidak bisa langsung memperbaiki keluhan dari pelanggan, seperti kadang kalanya kami kehabisan stok perlengkapan misalnya seperti pipa di Gudang kami, jadi mau tidak mau kami pihak lapangan belum bisa memperbaiki keluhan pelanggan di hari itu juga, untuk stok barang sendiri kami juga tidak tahu kapan barang itu sampai di Gudang, untuk waktunya kami tidak bisa memastikan berapa lama stok barang kami ada..”

Berdasarkan dari yang peneliti lihat di sosial media banyak sekali komentar dari pelanggan PDAM Tirta Hidayah di Akun Instagram Mereka Tirta Hidayah bahwa banyak pelanggan yang mengeluhkan tentang air yang sering tiba-tiba mati dan hidupnya pun lama ada yang sampai berminggu-minggu tidak hidup dan air hidupnya kecil, terkait hal itu peneliti menanyakan masalah tersebut kepada ibu Sondang Bertua, SP Selaku Kepala Sub.Bagian Pelayanan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu beliau mengatakan :

“Iya terkait pelayanan tentang air ini memang masih banyak warga yang mengeluh, terkadang kami dari pihak PDAM ini juga ada kendala mengapa kami sering melakukan perbaikan dan menginformasikan ke pelanggan itu secara mendadak karena kan pipa PDAM ini letaknya itu di dekat jalan besar karna pipa itu di tanam di dekat jalan terkadang banyak mobil yang melintas sehingga tidak sengaja melindas pipa air dari PDAM maka itu merupakan salah satu hal yang tidak erduga bagi kami jadi itulah alasan mengapa kami menginformasikannya secara mendadak ke pelanggan..”

Dalam hal ini terkait kecepatan waktu dari petuigas pelayanan Salah satu pelanggan PDAM Tirta Hidayah yaitu Ibu Ruspita Sisi beliau mengatakan :

“di tempat ibu ini sudah hampir seminggu airnya kecil entah apa penyebabnya tidak tahu pasti juga, PDAM ini sering sekali melakukan perbaikan tapi di tempat ibu airnya masih seperti inilah kadang kita sebagai pelanggan ini merasa rugi karna kan kita tiap bulannya selalu mebayar air PDAM tepat waktu, cuman saat melakukan pengaduan kesana mereka langsung respon langsung cepat mencatat apa saja keluhan dari saya, Cuma ya tadi melakukan perbaikannya yang lama..”

Tanggapan yang sama dari pelanggan terkait kecepatan melayani di PDAM Tirta Hidayah, Ibu Mila Kistina, S.Pd selaku pelanggan juga mengatakan:

“petugas disana pelayanannya cepat, dan tanggap juga saat kesana mereka langsung menanyakan terkait urusan datang kesana, saat ditanyakan keluhan kita mereka langsung mencatat apa saja keluhan dari saya, dan katanya akan langsung di proses oleh pihak lapangan..”

Akan tetapi salah satu pelanggan memiliki pendapat yang sama namun beliau memiliki keluhan terkait apa yang menyebabkan kurang cepatnya petugas dalam melakukan perbaikan, bapak Robbi Yansyah selaku pelanggan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu Mengatakan:

“memang cepat pelayanannya, Cuma pelayanan yang di kantor yang cepat saat menanggapi keluhan dari saya mereka memang cepat memang langsung men-input keluhan saya dan langsung di proses ke petugas lapangan, Cuma terkadang yang heran mereka lama sekali melakukan perbaikannya ke lokasi..”

Hal ini juga disampaikan oleh salah satu staf pelayanan, yaitu Ibu Dettya Nizsa Kania, S.Pd juga mengatakan :

“memang untuk masalah kenapa kecepatan perbaikan di lapangan terkadang terhambat memang terkadang kami dari pihak PDAM ini juga butuh kerja sama dari masyarakat terkait penemuan masalah seperti di pinggir jalan ada pipa atau selang dari PDAM yang pecah sehingga airnya mengalir deras di tempat pipa yang bocor, jadi kami pihak PDAM tidak mengetahui adanya pipa PDAM itu ada yang bocor itulah mengapa perhatian dari masyarakat itu juga diperlukan sehingga masyarakat bisa langsung menginfokan terkait adanya kerusakan pipa di jalan, dan yang menjadi air tidak mengalir ataupun air di rumah-rumah warga itu tidak mengalir dan volumenya kecil itu penyebabnya ada pipa yang didekat jalan tadi ada yang pecah sehingga air tidak dapat mengalir ke rumah warga, dan untuk melayani kami petugas pelayanan selalu cepat dalam merespon keluhan dari pelanggan, Cuma untuk perbaikan ke lokasi itu petugas lapangan yang melakukan jadi kadang petugas lapangan mungkin ada kendala sehingga tidak tepat waktu dalam melakukan perbaikan..”

Berdasarkan hasil kutipan wawancara terkait kecepatan melayani pada indikator ini bisa didapatkan bahwa PDAM Tirta Hidayah ini sudah melakukan pelayanan dengan cepat terhadap pelanggan dengan melakukan penginputan langsung keluhan dari pelanggan dan langsung mengirimkannya ke pihak petugas lapangan yang mana dilakukan berdasarkan SOP yang berlaku.

Ketepatan Melayani

Dalam indikator yang ketiga ini ketepatan melayani yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan dari petugas haruslah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang di dapatnya, dan para penyedia layanan Di PDAM Tirta Hidayah juga harus selalu fokus dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dan sesuai. Pada indikator ini peneliti melakukan wawancara kepada petugas layanan, yaitu Ibu Sondang Bertua, S.P selaku Kepala Sub.Bagian Pelayanan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu beliau mengatakan :

“dalam pelayanan yang kami berikan selaku pihak layanan sangat berusaha agar apa yang kami berikan ke pelanggan itu bisa sesuai dengan yang mereka harapkan seperti yang tadi dibicarakan Ketika adanya pengaduan dari pelanggan pihak dari kami akan langsung menuju lokasi pelanggan untuk melakukan perbaikan, dan biasanya kami tidak hanya memperbaiki apa yang pelanggan keluhkan akan tetapi juga memperbaiki kerusakan yang ada di lokasi saat petugas lapangan datang ke lokasi,”

Selain dari pendapat dari ibu Sondang Bertua, S.P Ibu Marleni, M.M selaku petugas lapangan dari PDAM Tirta Hidayah juga mengatakan:

“untuk melakukan pelayanan dengan tepat ke pelanggan memang kami dari pihak PDAM ini terkadang memiliki kendala untuk menuju lokasi pelanggan salah satunya ya itu tadi terkadang stok barang di Gudang habis jadi kami petugas lapangan tidak bisa langsung datang

ke lokasi untuk melakukan perbaikan, dan untuk kapan barangnya ready kami dari pihak lapangan juga tidak tahu”

Dalam ketepatan melayani Ibu Ruspita Sisi selaku pelanggan dari PDAM tirta Hidayah memiliki keluhan dalam ketepatan melayani beliau mengatakan :

“terkadang petugas dari PDAM ini kita sudah melaporkan keluhan tapi lama sekali untuk mereka proseskan perbaikan, dan sudah sering juga saya melaporkan keluhan melalui layanan untuk melakukan pengaduan seperti WhatsApp PDAM tapi sama sekali tidak ada respon dari pihak PDAM, kadang sudah ada seminggu saya melaporkan keluhan saya tapi sudah seminggu baru diperbaiki, saya sebagai pelanggan juga merasa rugi dengan ketidak tepatan waktu mereka untuk melakukan perbaikan di rumah saya, mana saya ini setiap bulan melakukan pembayaran dengan tepat waktu, enak kalo dari keluhan kita itu pembayarannya dapat di kurangi mungkin kalo gitu enak tapi setiap bayar ya tagihannya tetap sama saja,

Kemudian terkait ketepatan melayani petugas PDAM ini Ibu Sondang Bertua, S.P selaku Kepala Sub.Bagian Pelayanan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu Kembali berpendapat, beliau mengatakan :

“baik disini setiap adanya aduan yang masuk dari pelanggan seperti yang saya sampaikan tadi kami dari pihak PDAM langsung memperbaikinya ke alamat pelanggan yang mengeluh, terkait pelayanan yang kami berikan itu semua kami perbaiki sesuai dengan apa yang dikeluhkan oleh pelanggan, akan tetapi kadang petugas lapangan tidak hanya berfokus pada kerusakan yang dikeluhkan oleh pelanggan melainkan seperti adanya temuan dilokasi perbaikan terdapat kerusakan yang lainnya misalnya pelanggan tadi mengeluhkan bahwa ada kerusakan di meteran namun petugas tidak hanya menemukan kerusakan di meteran melainkan kerusakan juga terdapat di stop kran mereka jadi petugas lapangan juga sekaligus memperbaiki semua yang terlihat rusak..”

Pendapat yang sama terkait indikator ketepatan melayani ini peneliti juga menanyakannya kepada salah satu pelanggan PDAM yaitu Bapak Robbi Yansyah selaku pelanggan PDAM Tirta Hidayah beliau mengatakan :

“sejauh ini sih setiap petugas datang kerumah saya untuk memperbaiki adanya kerusakan di ledeng saya belum ada dari petugasnya melakukan kesalahan seperti apa yang saya adukan malah memperbaiki hal yang lain, petugasnya memperbaiki sesuai dengan apa yang saya keluhkankan, namun mereka tidak hanya fokus ke keluhan saya saja kadang mereka juga mengecek keseluruhan ledeng saya sekaligus takutnya kerusakan bukan hanya di satu titik saja..”

Dalam melakukan perbaikan petugas haruslah selalu cermat agar apa yang sedang mereka lakukan tidak terjadi kesalahan sehingga masyarakat bisa merasa puas dengan hasil kerja mereka, Petugas Lapangan yang melakukan perbaikan ke lokasi-lokasi juga mengatakan yaitu Ibu Marleni, M.M beliau mengatakan :

“kami petugas lapangan jika sudah kelokasi kami memang melakukan perbaikan sesuai apa yang dikeluhkan pelanggan akan tetapi dibalik itu kami juga sekaligus merangkai untuk memperbaiki kerusakan yang lain yang ada di lokasi pelanggan, biasanya apa yang dikeluhkan pelanggan itu sumbernya dari kerusakan dari titik yang lain, seperti kerusakan pada meteran yang dikeluhkan oleh pelanggan ternyata Ketika kami para petugas datang ke sana tidak hanya meterannya yang rusak ternyata ada kerusakan yang lainnya sehingga kami harus memperbaiki semuanya.”

Berdasarkan hasil kutipan wawancara dari indikator ketepatan melayani, dapat disimpulkan bahwa dalam ketepatan petugas pelayanan PDAM sudah mealkukan perbaikan

dengan cermat, tanpa pernah melakukan kesalahan dalam memperbaiki setiap keluhan dari pelanggan, hanya saja masih ada pelanggan yang merasa rugi dikarenakan ketidak tepatan waktu oleh petugas dalam melakukan pelayanan kelokasi pelanggan.

Ketepatan Waktu Pelayanan

Pada indikator ini diharapkan para petugas pelayanan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Waktu yang tepat berarti waktu pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat di selesaikan dengan waktu yang telah di tentukan atau tidak mengulur-ulur waktu dalam melayani masyarakat sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada pelanggan/masyarakat.

Ketepatan waktu pelayanan ini juga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas, ketepatan waktu juga sangat menentukan penilaian masyarakat mengenai baik tidaknya pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Hal ini sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam indikator ini peneliti melakukan wawancara kepada petugas lapangan terkait ketepatan waktu pelayanan mereka terhadap pelanggan PDAM dan apa yang menjadi alasan pihak PDAM terkait masih banyaknya jumlah pengaduan dari masyarakat PDAM yang belum terealisasi dan mengapa pihak PDAM Tirta Hidayah selalu memberikan pemberitahuan yang secara mendadak terhadap pelanggan mereka.

Ibu Marleni, M.M selaku Petugas lapangan dan Kepala Sub.Bagian Laboratorium PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu mengatakan :

“Selaku petugas lapangan kami menerima laporan pengaduan dari petugas pelayanan, jadi setiap ada laporan tentang keluhan masyarakat kami petugas lapangan yang akan datang langsung ke lokasi untuk melakukan perbaikan di lokasi, dan memang terkadang kami dari pihak lapangan juga biasanya tidak bisa langsung merealisasikan keluhan masyarakat dengan waktu yang tepat, terkadang ada tu masyarakat yang ingin keluhannya di selesaikan dengan waktu itu juga, tapi kami dari pihak petugas lapangan juga sering mengalami kendala sehingga kami tidak bisa langsung melakukan perbaikan, dan kadang juga ada keluhan dari masyarakat ini yang memang agak berat dilakukan jadi butuh waktu bisa sampai berhari-hari untuk menyelesaikannya, kadang kendala kami petugas lapangan itu seperti saat ingin melakukan pergantian pipa dan ternyata stok pipa kami itu sedang tidak ada, jadi kami petugas lapangan tidak bisa langsung datang kelokasi pengaduan dengan tepat waktu, karna kami petugas lapangan juga menunggu pemesanan stok pipa untuk pelanggan, dan kendala saat kami tidak bisa melakukan perbaikan dengan cepat kadang kami juga mengecek dan melakukan pengalihan untuk melakukan perbaikan..”

Salah satu pelanggan PDAM yang mengeluhkan ketidak tepatan waktu petugas ke lokasi yaitu bapak Robi Irwandi selaku pelanggan juga mengatakan:

“kemarin ada saya melaporkan ke pihak pelayanan PDAM, mereka mencatat keluhan saya katanya sudah di laporkan ke petugas lapangan, Cuma kok tidak datang-datang ke alamat saya kadang hampir 1 minggu nggak datang-datang padahal kita sudah melaporkannya..”

Kemudian peneliti juga menanyakan ke pihak petugas lapangan terkait sering terjadinya pemberitahuan mendadak kepada masyarakat/pelanggan PDAM Tirta Hidayah, Ibu Marleni, M.M juga mengatakan :

“Gini dek kenapa kami pihak PDAM Tirta Hidayah ini sering melakukan pemberitahuan kerusakan secara mendadak ke masyarakat dan tidak memberitahu mereka sebelum jauh-jauh hari ya karena, kadangkala kita tidak tau ya kerusakan itu terjadi, karna kerusakan itu bisa terjadi kapan saja, seperti tiba-tiba pipa kami ada yang bocor sehingga tidak mengalir dan ada yang mengalir tapi airnya kecil itu karena kami pihak PDAM kan melakukan

penanaman pipa untuk saluran air itu ada yang di dekat jalan besar terkadang banyak mobil yang tidak sadar dan tidak sengaja melindas pipa sehingga pipa mengalami kebocoran, dan apalagi sekarang banyak jalan yang dilakukan pelebaran jadi kami pihak lapangan mau tidak mau akan menggali lagi pipa-pipa yang di tanam untuk di pindahkan, itulah mengapa banyak jumlah pengaduan itu ada yang belum terealisasi, tapi kami dari pihak PDAM pasti akan merealisasikan semua pengaduan yang dilaporkan ke perusahaan kami ini..”

Pendapat yang berbeda juga didapatkan dari informan masyarakat yaitu Bapak Robbi Yansyah selaku pelanggan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu beliau mengatakan :

“Sering sekali pihak PDAM ini melakukan perbaikan hampir setiap bulan ada-ada saja yang diperbaiki sehingga kami pelanggan PDAM ini juga terdampak dengan perbaikan itu ada 2 mingguan air tidak hidup-hidup tapi dari pihak PDAM tidak memberitahukan kapan air itu akan hidup, bahkan matinya saja tidak ada pemberitahuan dari pihak sana selalu dadakan matinya jadi kami pelanggan ini tidak ada kesiapan kadang ingin menampung air, tidak tau pasti kapan waktu perbaikan dari mereka itu selesai dan pihak PDAM juga tidak ada solusi apakah ada alternative lain sehingga pelanggan-pelanggannya ini bisa punya air dirumahnya, kadang rusak ini kadang rusak itu perbaikan terus tapi kualitas tetap seperti itulah”

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa petugas dan masyarakat dapat dikatakan bahwa indikator ketepatan waktu pelayanan masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat, karena beberapa hal seperti di indikator sebelumnya bahwa petugas tidak memiliki kepastian waktu dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Yang mana petugas lapangan memiliki kendala sehingga tidak tepat waktu datang ke lokasi untuk melakukan perbaikan.

PEMBAHASAN

Kemampuan Merespon Masyarakat

Pada konteks ini peneliti ingin menilai kemampuan dari petugas layanan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu dalam merespon masyarakat. Dimana PDAM dalam melakukan pelayanan banyak mendapatkan komentar negative dari masyarakat terkait keluhan terhadap pihak PDAM, banyak sekali masyarakat atau pelanggan PDAM Tirta Hidayah yang mengeluh tentang kualitas responsivitas dari PDAM terkait keluhan-keluhan dari pelanggan baik berupa keluhan seperti air yang tidak mengalir, pipa bocor, air mati, volume air yang kecil dll.

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada informan, petugas pelayanan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu sudah menerapkan sikap dan komunikasi yang baik kepada pelanggannya yang mana petugas pelayanan PDAM Tirta Hidayah ini selalu memperlakukan pelanggannya dengan sikap sopan, ramah dan baik semua itu dilakukan agar pelanggan/masyarakat pengguna layanan PDAM ini merasa nyaman Ketika mereka melakukan pengaduan ke PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu.

Terkait kesopanan dan keramahan dari petugas informan dari pelanggan juga mengakui kesopanan dan keramahan pihak pelayanan PDAM Ketika mereka menghadapi pelanggan yang datang, Dan dapat dilihat juga bahwa pihak dari petugas pelayanan PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu sudah melakukan hal yang tepat dalam bersikap dan berkomunikasi dengan pelanggan selama mereka bertugas.

Kecepatan Melayani

Pada indikator tentang kecepatan melayani ini peneliti juga ingin menilai kecepatan petugas PDAM dalam melakukan pelayanan ke pelanggannya dan seberapa cepat mereka merespon aduan dari masyarakat. Yang mana terkait kecepatan ini pihak layanan PDAM Tirta Hidayah ini juga masih sering terdapat masyarakat/pelanggan yang mengeluhkan kurangnya respon dari pihak PDAM.

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada informan, bahwasanya semua petugas layanan di PDAM ini sudah melakukan pelayanan terhadap pelanggan sesuai dengan SOP yang ada, yang mana petugas layanan hanya bertugas untuk

mencatat dan melaporkan keluhan-keluhan masyarakat itu ke petugas lapangan agar petugas lapangan dapat segera memperbaiki setiap keluhan dari pelanggan, akan tetapi informan masyarakat berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan pelanggan PDAM bahwa pihak dari PDAM ini sangat lama datang ke lokasi perbaikan.

Ketepatan Melayani

Dalam konteks ketepatan melayani ini pihak PDAM Tirta Hidayah diharapkan mampu melayani pelanggannya dengan waktu yang tepat dan waktu yang telah ditentukan sehingga masyarakat/pelanggan merasa tidak dirugikan oleh pihak PDAM, berdasarkan observasi dan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan dalam hal ketepatan melayani pihak PDAM masih belum dapat melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat terhadap pelanggannya dikarenakan beberapa alasan seperti kurangnya stok barang di Gudang sehingga menghambat petugas untuk melakukan perbaikan.

Dalam indikator ini berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan masyarakat bahwasanya masyarakat merasa dirugikan oleh pihak PDAM Tirta Hidayah yang mana hampir setiap bulan PDAM selalu melakukan perbaikan dan juga hampir terkadang bisa terhitung 2 minggu air di tempat pelanggan ini tidak hidup-hidup dan masyarakat telah melakukan pengaduan akan tetapi tidak ada respon dari petugas PDAM sehingga pelanggan merasa rugi bahwasanya pelanggan juga merasa tidak sebanding padahal setiap bulannya pelanggan selalu melakukan pembayaran dengan tepat waktu, sehingga dengan setiap adanya gangguan biaya pelanggan tidak pernah mendapatkan kompensasi atau pengurangan biaya sebab masyarakat merasa kesalahan atau gangguan tersebut akibat kelalaian dari petugas PDAM itu sendiri.

Ketepatan Waktu Pelayanan

Dalam indikator ketepatan waktu pelayanan diharapkan pihak PDAM Tirta Hidayah memiliki waktu atau estimasi waktu untuk semua perbaikan yang mereka lakukan sehingga pelanggan merasa aman jika ada estimasi waktu yang diberikan oleh petugas PDAM Tirta Hidayah dalam melakukan perbaikan.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti melakukan wawancara terhadap informan dari pihak PDAM tirta Hidayah Kota Bengkulu bahwasanya pihak PDAM Tirta Hidayah tidak memiliki waktu atau tidak adanya estimasi waktu seperti berapa waktu yang mereka tempuh dalam melakukan perbaikan, estimasi waktu yang dimaksud seperti kebcoroan pipa biasanya pihak PDAM memiliki waktu 2 jam atau 1 hari untuk menyelesaikan perbaikan, akan tetapi pihak PDAM tidak memiliki kepastian waktu dalam melakukan perbaikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang merupakan pelanggan dari PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu bahwa pihak PDAM tidak pernah memberitahukan kepada pelanggan kapan akan selesainya perbaikan yang mereka lakukan dan mereka tidak memiliki waktu yang pasti yang mereka berikan kemasyarakat, sehingga banyak masyarakat atau pelanggan dari PDAM ini sering bertanya-tanya kapan selesainya perbaikan dan kapan air mereka hidup, akan tetapi pihak PDAM tidak pernah merespon keluhan itu seperti memberikan kata penenang untuk pelanggannya agar pelanggannya bisa bersabar disaat petugas sedang melakukan perbaikan.

Tidak hanya itu berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan petugas lapangan peneliti menemukan pernyataan bahwa pihak lapangan memiliki alasan mengapa mereka sering datang kelokasi tidak tepat pada waktunya dikarenakan beberapa masalah atau kesalahan yang ada seperti Ketika saat ingin menuju lokasi ternyata stok barang yang ada digudang mereka habis jadi mereka terpaksa menunda melakukan perbaikan kelokasi pelanggan.

Dan bisa dilihat dari hasil penelitian terkait kecepatan dalam melayani petugas PDAM masih kurang responsivitasnya dalam melakukan perbaikan kelokasi pelanggan dikarenakan beberapa alasan seperti kurangnya stok barang di udang dan tidak tahu kapan barang digudang akan tersedia, dan terlihat juga bahwa petugas dari PDAM Tirta Hidayah ini juga kurang kesiapannya dalam penyediaan barang yang seharusnya ada setiap saat dibutuhkan pelanggan.

KESIMPULAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu merupakan salah satu instansi yang ada di Bengkulu yang melakukan pelayanan tentang air kepada masyarakat Kota Bengkulu, dalam hal pelayanan tentang air PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu masih banyak mendapatkan komentar negatif dari pelanggannya terkait kurangnya responsivitas dari PDAM Tirta Hidayah, berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian responsivitas di PDAM Tirta Hidayah diukur menggunakan 4 indikator responsivitas yaitu, kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani dan ketepatan waktu pelayanan. Berdasarkan 4 indikator tersebut bahwa 3 indikator yaitu kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, dan ketepatan melayani di PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu sudah dilakukan dengan sangat baik, namun 1 dari 4 indikator tersebut yaitu ketepatan waktu pelayanan belum dilaksanakan dengan baik oleh petugas PDAM Tirta Hidayah dengan alasan terdapat beberapa kendala sehingga mereka tidak bisa melakukan perbaikan dengan tepat waktu.

Jadi dari 4 indikator 3 indikator sudah dilakukan dengan baik dan 1 indikator belum dilakukan dengan baik maka, dapat disimpulkan bahwa Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu sudah berjalan dan dilakukan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985.
- Adeniran, A., Adeyemo, O. K., Emikpe, B. O., Alarape, S. A., Adewumi, B., Ogunwole, G. A., Akingunsola, E., Falope, O. C., Akinsorotan, A., Anagement, M., Sa, E., Ayoola, S. O., Dewi, T., Pribadi, K., Syahidah, D., Harjanti, S. D., Malini, D. M., Article, H., Exposed, J., ... Georgieva, S. (2010).
- Buku Standar Pelayanan Publik, 2017. Ombudsman RI. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/197/SUB_BL_5a25a712a8fc9_file_20180219_161742.pdf
- Dilulio. (1994). *Responsivitas dalam Bingkai Kinerja Pelayanan Publik*. 1–17.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haris Hardiansyah, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Salemba Munanika. Jakarta.
- Holqiah, H., & Isabella, D. F. (2022). Responsivitas Pelayanan terhadap Pasien Lansia di Puskesmas Gandus Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi (JIIA) Vol... No ...*, 12(01), 52–65.
- Maranatha, U. A. B. S. (2012). Kualitas Air Minum dari PDAM Kota Bandung. *Prusahaan Daerah Air Minum*, 5(Dm), 39–40.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press. Sage Publications.
- Nuriyanto, N. (2016). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428. <https://doi.org/10.31078/jk1132>

- Perusahaan Daerah Air Minum. (2022). BPK RI. <https://papua.bpk.go.id/perusahaan-daerah-air-minum/>
- Perusahaan Daerah Air Minum. (2024). Wikipedia. https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Daerah_Air_Minum
- Prasetyani, N. (2013). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak. *Jurnal Administrasi Reform*, 1(1), 389–401.
- Prinsip Dan Asas Pelayanan Publik. (2022). Kompas.com. <https://nasional.kompas.com/read/2022/03/10/02000061/prinsip-dan-asas-pelayanan-publik>
- Rasdiana, & Riski Ramadani. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Sallata, M. (2015). Konservasi Dan Pengelolaan Sumber Daya Air Berdasarkan Keberadaannya Sebagai Sumber Daya Alam M. Kudeng Sallata *. *Info Teknis E-BONI*, 12(1), 75–86.
- Sejarah Singkat Tirta Hidayah Kota Bengkulu. (t.t). Tirta Hidayah. <https://tirtahidayah.bengkulukota.go.id/sejarah/>
- Setyawan, S. (2010). Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi , Responsivitas , Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 1(2), 293. <http://www.journal.unair.ac.id/filerPDF/kmpbc2857774dfull.pdf>
- Sugiyono, (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.