

## ANALISIS PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTA BATANGHARI INDUK MUARA BULIAN

**Novita Sari**

*Fakultas Ekonomi, Universitas Jambi  
Kampus Pinang Masak, Mendalo Darat, Jambi 36361*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana pelayanan pengaduan pelanggan jasa PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian dan untuk menganalisis bagaimana pelayanan pengaduan pelanggan jasa tersebut. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 orang responden dengan menggunakan metode purposive sampling, dimana sampel yang terpilih adalah sampel yang dipilih dengan sengaja. Metode yang digunakan ini adalah menggunakan Cross Tabulation dan Nilai Rata-rata (Mean) untuk menghitung hasil kuesioner. Dalam menyusun kuesioner digunakan skala likert yang berguna untuk mengetahui pelayanan pengaduan pelanggan oleh PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan pelanggan yang diberikan oleh PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian cukup baik, artinya pelanggan PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian sudah merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan.

**Kata kunci :** *pelayanan ; kepuasan pelanggan*

### PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan pokok manusia yang harus dikonsumsi setiap hari untuk menjaga kelangsungan hidup. Begitu vitalnya air sehingga manusia akan selalu berusaha mendapatkannya dalam jumlah yang cukup. Air merupakan unsur utama dalam sistem lingkungan hidup dan menempati hampir seluruh daratan yang ada di bumi. Akan tetapi karena pencemaran serta pergantian musim yang tak menentu mengakibatkan kesulitan dalam memperoleh air bersih.

Air tergolong sebagai barang umum dimana penggunaannya bebas dilakukan oleh setiap orang dalam jumlah tak terbatas akhirnya menjadi suatu barang yang bernilai ekonomi. Mengetahui pentingnya air bersih dan masyarakat kesulitan memperolehnya, maka pemerintah mengambil kebijakan dengan menyediakan sarana pelayanan air bersih yang layak untuk dikonsumsi. Hal ini merupakan salah satu usaha pemerintah untuk memajukan kesejahteraan umum dan sesuai dengan UUD 1945 pasal 33 ayat 3 yang berbunyi : “bumi, air dan kekayaan alam yang

terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”.

Setiap organisasi baik organisasi pemerintah maupun Badan Usaha Milik Pemerintah/Daerah maupun organisasi swasta akan selalu diarahkan kepada upaya untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam mencapai tujuan biasanya banyak sekali permasalahan yang dihadapi, sehingga kelancaran dalam mencapai tujuan akan mengalami banyak hambatan dan rintangan. Salah satu faktor yang dominan dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan perusahaan adalah faktor manusia, melalui pelaksanaan yang dapat menggerakkan segala komponen dalam organisasi sesuai dengan fungsi masing-masing dalam mengambil dan menetapkan keputusan.

Kebijakan pembangunan sarana air bersih pada dasarnya adalah untuk mengimbangi dan meningkatkan permintaan akan pelayanan jasa air bersih itu sendiri. Pembangunan sarana air bersih baik dari segi penambahan jumlah fasilitas yang ada maupun dengan mutu

pelayanan yang baik. Pelayanan menurut Fitzsman dan Mona (2000) diartikan sebagai kualitas yang dibuat selama periode dengan menghadapkan pelanggan dengan pelayanan pribadi. Apabila terjadi kesenjangan diantara dua hal tersebut, maka akan menimbulkan kepuasan atau ketidakpuasan bagi pelanggan atau konsumen jasa air bersih.

Kepuasan menurut Kotler (2007) adalah merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja yang diterima atau diharapkan. Sedangkan menurut Supranto (1997) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja hasil yang dirasakan dengan harapannya. Seseorang disini adalah pelanggan, dimana menurut Lupiyoadi (2009) pelanggan adalah seseorang yang secara continue dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya, dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut. Sedangkan Kepuasan Pelanggan Menurut Kotler (2007) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dalam Tjiptono (1996) terdapat empat unsur pokok dalam kualitas yaitu : Kecepatan, Ketepatan, Keramahan dan Kenyamanan. Dimana keempat komponen tersebut merupakan satu pelayanan yang terintegrasi, jika salah satu komponen itu kurang maka pelayanan atau jasa itu menjadi tidak sempurna. Setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, berpenampilan yang baik, bersikap ramah, memperhatikan gairah

kerja dan sikap, selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaan, mampu berkomunikasi dengan baik dan memiliki kemampuan mengenai keluhan pelanggan secara profesional.

PDAM Tirta Batanghari merupakan salah satu perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang sarana air minum/bersih. Perusahaan ini dipercayai pemerintah untuk melayani masyarakat dalam rangka mensejahterakan dan membantu kegiatan ekonomi masyarakat. Adapun tujuan dari perusahaan ini adalah untuk mendapatkan laba yang optimal dan berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat dimasa yang akan datang.

Perkembangan jumlah pemakai sarana air bersih dapat dilihat pada tabel 1. Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari tahun ke tahun PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian Terus Mengalami peningkatan jumlah pelanggan. Karena jenis Rumah tangga (RT.B) yang paling banyak angka permintaannya maka akan diketahui data perkembangan jumlah pelanggan air bersih menurut jenis pelanggan Rumah Tangga (RT.B).

Dari tabel 2, tingkat perkembangan jumlah pelanggan mengalami kenaikan pada tahun 2005 s/d 2006 jumlah pelanggan naik 0.95%, tahun 2006 s/d 2007 naik sebesar 0.94%, pada tahun 2007 s/d 2008 jumlah pelanggan naik sebesar 0.99% dan pada tahun 2008 s/d 2009 mengalami kenaikan sebesar 2.26%.

Jumlah pengaduan pelanggan pada PDAM Tirta Batanghari dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1 Data pelanggan menurut jenis pelanggan pada PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian

No	Uraian	2005	2006	2007	2008	2009
1	Sosial Umum (SU)	1	1	1	1	1
2	Sosial Khusus (SK)	13	13	13	18	18
3	Rumah Tangga (RT.A)	1	1	1	1	1
4	Rumah Tangga (RT.B)	1670	1686	1702	1719	1758
5	Instansi Pemerintah	66	66	66	55	59
6	Niaga Kecil (NK)	28	28	28	25	27
7	Niaga Besar (NB)	112	112	112	120	129
8	BUMN/BUMD	6	5	5	5	5
9	Losemen	2	1	1	1	1
	Jumlah	1899	1913	1929	1945	1999

Sumber : PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian

Tabel 2. Perkembangan jumlah pelanggan air menurut jenis pelanggan rumah tangga (RT.B) pada PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian.

No	Tahun	Jumlah Pelanggan	Perkembangan	%
1	2005	1670	-	-
2	2006	1686	16	0.95
3	2007	1702	16	0.94
4	2008	1719	17	0.99
5	2009	1758	39	2.26
	Rata-rata	1707	22	1.28

Sumber : PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian

Bila dilihat dari perkembangan jumlah pelanggan memang mengalami peningkatan namun masih selalu ada keluhan pelanggan yang di terima setiap tahunnya. Seperti gangguan pada meteran antara lain: pemakaian tinggi, pemakaian nol, water meter pecah, water meter kabur, meteran hilang, air keruh dan air tidak jalan. Sedangkan gangguan pada pipa antara lain: pipa bocor/pecah, kerusakan swis kran/kran, dan pipa PDAM melewati tanah warga. Berdasarkan data tahun terakhir yaitu tahun 2009, jumlah pengaduan pelanggan bervariasi setiap bulannya. Rata-rata jumlah pengaduan setiap bulannya adalah sebanyak 26 pengaduan atau 1.4% dari jumlah pelanggan. Adapun pengaduan tersebut memang belum langsung dapat teratasi secara cepat dan langsung, sesuai dengan jenis pengaduan. Namun secara keseluruhan semua pengaduan dapat teratasi.

## METODE PENELITIAN

### Bentuk Penelitian yang digunakan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan

metode survey yaitu melakukan penelitian langsung terhadap pihak-pihak tertentu yang termasuk dalam komponen-komponen yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

### Jenis dan Sumber Data

Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari pelanggan PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari laporan, hasil penelitian dan buku-buku.

### Teknik Pengumpulan Data

Data primer diperoleh dari pelanggan PDAM Tirta Batanghari induk Muara Bulian melalui :

1. **Questioner**, Pengumpulan data dilakukan dengan cara mendistribusikan daftar pertanyaan yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan harapan dan pengalaman pelanggan.
2. **Wawancara**, Data diperoleh dengan cara melakukan tanya jawab langsung kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan

Tabel 3. Data jumlah pengaduan pelanggan PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian (Tahun 2009)

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	% Pelanggan yang mengadu
1	Januari	30	1.7
2	Februari	38	2.1
3	Maret	25	1.4
4	April	24	1.3
5	Mei	24	1.3
6	Juni	17	0.9
7	Juli	15	0.8
8	Agustus	28	1.5
9	September	24	1.3
10	Oktober	36	2.0
11	November	26	1.4
12	Desember	33	1.8
	Rata-rata	26,66	1.4

Sumber : PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian

dengan memberikan keterangan dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

- 3. Observasi**, Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti.

#### **Teknik Sampling yang digunakan**

##### Populasi dan Ukuran Sampel

Populasi adalah pelanggan jenis Rumah Tangga (RT.B) PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian. Sampel yang ditarik adalah 100 pelanggan, sesuai dengan rumus menurut Slovin yang dikutip Husein Umar (2003) :

$$n = \frac{N}{1 + Ne}$$

dimana :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : Persentase kelonggaran ketidakpastian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir 10%

Jumlah pelanggan PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian khusus untuk rumah tangga (RT.B) pada akhir tahun 2009 adalah sebanyak 1.758 pelanggan. Maka :

$$n = \frac{1.758}{1 + 1.758 \cdot 10\%} = 94.61 = 100$$

##### Sampling

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel terhadap populasi dimana yang terpilih adalah sampel yang representatif yang dipilih secara sengaja yang mewakili populasi dengan karakteristik tertentu.

#### **Metode Analisis Data**

Untuk menganalisis data digunakan metode deskriptif yang membuat gambaran secara sistematis dan factual mengenai faktor-faktor yang ada dalam literatur yang berkaitan dengan penelitian, serta menganalisis masalah yang ada pada PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian.

#### **Alat Analisis Data**

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik yaitu *cross*

*tabulation* dan nilai rata-rata (*mean*) untuk menghitung hasil kuesioner. Kuesioner menggunakan skala likert untuk mengetahui penanganan pengaduan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Adapun nilai rata-rata diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$x = \frac{\sum fiXi}{\sum fi}$$

Ket :  $\sum$  : jumlah  
f : Frekuensi  
X : Bobot nilai  
x : Nilai rata-rata

Nilai rata-rata digunakan untuk mengetahui kecenderungan penilaian konsumen terhadap variabel jasa. Pelanggan dikatakan baik atau sangat baik apabila memberikan setuju atau sangat setuju, dan tidak baik apabila memberikan tanggapan tidak setuju atau sangat tidak setuju, sedangkan apabila pelanggan memberikan tanggapan netral maka jasa tersebut sudah dirasa konsumen.

Rentang nilai yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan skala likert dalam Maholtra (2010) adalah :

Rentang nilai:

1,00-1,80 termasuk kategori sangat negatif

1,81-2,60 termasuk kategori negatif

2,61-3,40 termasuk kategori netral

3,41-4,20 termasuk kategori positif

4,21-5,00 termasuk kategori sangat positif

#### **Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ningsih (2006) yang berjudul Analisis keluhan pelanggan dalam upaya meningkatkan pelayanan pada PDAM Tirta Mayang Jambi. Peneliti meneliti bagaimana perilaku keluhan pelanggan apakah pelanggan diam saja dan tidak melakukan apa-apa atau melakukan komplain terhadap apa yang telah mereka rasakan. Dalam penelitian ini menghasilkan gambaran kepuasan pelanggan terhadap atribut-atribut yang mempengaruhi kualitas PDAM itu sendiri, antara lain untuk kejernihan air pelanggan merasa cukup puas, untuk kondisi meteran pelanggan merasa puas

dan untuk atribut yang lain seperti tempat pembayaran rekening, pelayan yang berempati, keakuratan pencatatan rekening, volume air, pelayanan yang cepat, pegawai rapi ramah dan sopan, pelanggan merasa tidak puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2006), yang berjudul Analisis kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Mayang Jambi. Peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan PDAM Tirta Mayang Jambi dimata pelanggannya dan dari penelitian tersebut dapat diketahui bahwa kualitas yang dihasilkan oleh PDAM Tirta Mayang Jambi masih belum memberikan rasa puas bagi pelanggannya, hal tersebut dapat terlihat dari adanya gap negatif pada semua dimensi kualitas. Dan nilai gap negatif paling kecil hanya pada dimensi empaty.

Dari kedua kasus diatas dapat disimpulkan bahwa banyak sekali cara untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemasar jasa kepada pelanggannya. Dengan mengetahui dua hal tersebut maka perusahaan dapat mengambil kebijakan-kebijakan untuk memperbaiki dimensi maupun indikator-indikator yang mempengaruhinya. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana tingkat pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian terhadap pengaduan yang disampaikan oleh pelanggannya. Dengan cara pelanggan akan menilai indikator-indikator yang dimiliki oleh PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian apakah sudah baik atau belum. Hasil penelitian ini diharapkan mampu membantu PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian dalam membuat kebijakan guna meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggannya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

Karakteristik responden yang diamati meliputi jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan, intensitas pengaduan, dan cara pengaduan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data bahwa responden laki-laki

lebih banyak yaitu 56 orang (56%), dibandingkan dengan responden perempuan yaitu 44 orang (44%) dari jumlah sampel. Terlihat bahwa laki-laki mendominasi pengaduan di PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data bahwa responden terbanyak adalah berumur 25-50 tahun sejumlah 74 pelanggan (74%), sedangkan yang paling sedikit adalah responden berumur < 50 tahun hanya sebesar 9%. Ini berarti pengaduan pelanggan PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian didominasi responden berumur 25-50 tahun, dimana pada umumnya pengaduan dilakukan oleh anggota keluarga yang sudah dewasa namun masih berusia produktif.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data jumlah responden yang paling banyak dan seimbang adalah Pegawai Negeri Sipil dan wiraswasta yang masing-masing berjumlah sebanyak 40 orang (40%), sedangkan jumlah responden yang paling sedikit dan sama adalah responden yang pekerjaannya yaitu mahasiswa/pelajar dan lain-lain yang berjumlah 10 orang pelanggan (10%).

### Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data bahwa responden terbanyak adalah responden yang berpendidikan SLTA yaitu 50 pelanggan (50%), sedangkan responden yang berjumlah paling sedikit adalah responden yang berpendidikan lain-lain yang berjumlah 9 pelanggan (9%).

### Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Pengaduan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data bahwa intensitas pengaduan 1-3 kali adalah yang terbanyak yaitu 85 pelanggan (85%). Intensitas pengaduan 3-5 kali dalam sebulan sebanyak 10 pelanggan (10%) dan intensitas pengaduan > 5 kali dalam sebulan sebanyak 5 pelanggan (5%).

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Cara Pengaduan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data bahwa jumlah cara pengaduan melalui datang langsung sebanyak 67 pelanggan (67%). Hal ini dilakukan karena melalui cara ini pelanggan berharap lebih mudah dan cepat ditanggapi oleh pihak PDAM. Sedangkan cara pengaduan melalui telepon sebanyak 37 pelanggan (37%)

#### **Analisis penanganan pengaduan**

Dalam sebuah perusahaan jasa, pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam memasarkan jasa. Agar pelayanan air bersih dapat dinikmati oleh masyarakat salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan, tidak terkecuali pelayanan pengaduan pelanggan.

Sekarang ini pengaduan pelanggan akan gangguan air semakin meningkat yang mana pengaduan tersebut adalah seperti air tidak jalan, pemakaian tinggi, water meter pecah, kerusakan pada swis kran, pipa bocor/pecah dan lain-lain. Jika pelanggan telah melakukan pengaduan kepada pihak PDAM maka pihak PDAM akan mendistribusikan pengaduan tersebut kepada bagian operasional untuk terjun langsung ke rumah pelanggan yang telah melaporkan kerusakan yang terjadi. Lamanya waktu perbaikan yang dilakukan sesuai dengan berat tidaknya kerusakan yang terjadi.

#### **Ketepatan waktu pelayanan**

Ketepatan waktu pelayanan adalah hal-hal yang berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses, dimana waktu tunggu berkaitan dengan pelayanan pengaduan apakah ditanggapi langsung sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, sedangkan waktu proses berkaitan dengan kecepatan pelayanan kepada pelanggan yang melakukan pengaduan.

#### Waktu yang dijanjikan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang memberikan jawaban setuju terhadap indikator waktu pelayanan yang dijanjikan sebesar 40% sedangkan jawaban terendah adalah sangat setuju sebesar 7%. Hal ini

menggambarkan bahwa sebagian besar pelanggan menilai pengaduan pelanggan cukup ditanggapi langsung sesuai dengan waktunya.

#### Pelayanan dengan cepat

Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa jawaban terbanyak adalah setuju yaitu sebesar 44% dan jawaban terendah yang diberikan pelanggan adalah sangat setuju sebesar 5% terhadap indikator ini. Hal ini menggambarkan bahwa adanya penilaian tersendiri bagi sebagian besar pelanggan terhadap pelayanan yang cepat.

#### **Akurasi pelayanan**

Akurasi pelayanan berkaitan dengan realibilitas pelayanan seperti : kecepatan dan ketanggapan karyawan terhadap kelemahan yang terjadi serta berkaitan dengan bebas kesalahan seperti sistem pencatatan yang akurat.

#### Karyawan yang cepat dan tanggap terhadap pengaduan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui sebagian besar pelanggan memberikan jawaban setuju sebesar 37% sedangkan jawaban yang paling rendah adalah sangat setuju sebesar 4% terhadap indikator karyawan yang cepat dan tanggap terhadap pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pelanggan menilai pelayanan pada indikator ini cukup baik.

#### Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar pelanggan menyatakan tidak setuju terhadap indikator ini yaitu sebesar 35% sedangkan yang terendah adalah sangat setuju sebesar 2%. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar pelanggan menilai bahwa sistem pencatatan yang dilakukan oleh PDAM cukup akurat dan bebas dari kesalahan, sehingga pelanggan merasa cukup baik terhadap pelayanan indikator ini.

#### **Kesopanan dan keramahan**

Kesopanan dan keramahan berkaitan dengan pemberian pelayanan seperti

karyawan bersikap sopan dan sabar dalam memberikan pelayanan serta keramahan karyawan dalam berkomunikasi dengan pelanggan.

Karyawan selalu bersikap sopan dan sabar dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelanggan yang menyatakan setuju terhadap indikator ini sebesar 47% dan sebesar 9% yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap karyawan yang selalu bersikap sopan dan sabar dalam memberikan pelayanan. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar pelanggan merasakan bahwa indikator ini sudah cukup baik.

Karyawan mampu berkomunikasi dengan ramah dan siap menolong pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar pelanggan yaitu sebesar 45% memberikan jawaban setuju terhadap karyawan yang mampu berkomunikasi yang ramah dan siap menolong pelanggan. Sedangkan sebesar 4% pelanggan menyatakan sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Hal ini menggambarkan bahwa indikator ini sudah dirasakan positif oleh pelanggan.

**Tanggung jawab**

Tanggung jawab berkaitan dengan pelayanan pengaduan pelanggan seperti memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas serta karyawan yang memiliki keahlian sesuai bidangnya.

Karyawan yang memberikan pelayanan menyeluruh dan tuntas

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju terhadap indikator pelayanan menyeluruh dan tuntas yaitu sebesar 35 % sedangkan jawaban terendah hanya sebesar 5% yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pelayanan menyeluruh dan tuntas. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian pelanggan menilai pelayanan pada indikator ini cukup baik.

Karyawan yang memiliki keahlian yang sesuai dengan bidangnya

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelanggan menyatakan setuju terhadap indikator karyawan yang memiliki keahlian sesuai bidangnya yaitu sebesar 38 % dan pelanggan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 3%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden merasa pelayanan pada indikator ini sudah cukup baik.

**Kelengkapan**

Kelengkapan menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan pendukung lainnya seperti memiliki peralatan telepon, transportasi, komputer dan peralatan pendukung lainnya.

Adanya peralatan telepon, transportasi, komputer dan peralatan lain yang mendukung.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar pelanggan menyatakan setuju bahwa PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian memiliki peralatan telepon, transportasi, komputer dan peralatan lain yang mendukung yaitu sebesar 53% dan yang paling rendah menyatakan tidak setuju yaitu sebesar 8%. Hal tersebut menggambarkan bahwa pelanggan menilai perusahaan telah memiliki peralatan yang menunjang pelayanan.

b. Peralatan yang digunakan sesuai dengan pelayanan yang diberikan

Berdasarkan hasil penelitian terlihat sebagian besar pelanggan memberikan jawaban setuju terhadap indikator ini yaitu sebesar 47% dan yang paling rendah menyatakan sangat tidak setuju yaitu sebesar 4%. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar pelanggan menilai positif terhadap pelayanan pada indikator ini.

**Kemudahan mendapatkan pelayanan**

Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan adanya karyawan yang menanggapi pengaduan pelanggan dengan cepat dan adanya kepastian waktu penyampaian pelayanan informasi dengan jelas.

Karyawan menanggapi pengaduan pelanggan dengan cepat

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah setuju terhadap indikator ini yaitu sebesar 32% dan yang paling rendah menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 6%. Hal ini menggambarkan bahwa masih sedikit pelanggan yang menilai positif terhadap pelayanan pada indikator ini.

Kepastian waktu penyampaian pelayanan informasi dengan jelas

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai setuju terhadap kepastian waktu penyampaian pelayanan informasi dengan jelas yaitu sebesar 41% dan jawaban terendah adalah sangat setuju yaitu sebesar 4%. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar pelanggan menilai pelayanan yang cukup baik pada indikator ini..

**Variasi model pelayanan**

Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi baru untuk memberikan pelayanan seperti, karyawan yang selalu bersedia membantu jika pelanggan melakukan pengaduan dan adanya karyawan yang berpengalaman luas sehingga pelanggan dapat menilai baik atau tidaknya pelayanan yang telah diberikan.

Karyawan yang selalu bersedia membantu jika pelanggan melakukan pengaduan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelanggan menyatakan setuju terhadap indikator ini yaitu sebesar 58% dan jawaban terendah yang diberikan pelanggan adalah sangat tidak setuju yaitu sebesar 1%. Hal ini menggambarkan bahwa pelanggan menilai pelayanan terhadap indikator ini sudah baik.

Karyawan yang berpengalaman luas

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa responden sebagian besar menyatakan netral yaitu sebesar 38% dan jawaban terendah adalah sangat tidak setuju dan sangat setuju yaitu masing-masing sebesar 5%. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan pada indikator ini cukup baik.

**Pelayanan Pribadi**

Pelayanan pribadi berkaitan dengan adanya perhatian khusus dan sama kepada setiap pelanggan. Pelanggan akan memberikan pandangan positif apabila perusahaan dalam memberikan pelayanan tidak membedakan antara tiap pelanggan.

Perhatian khusus kepada setiap pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan netral yaitu sebesar 34% sedangkan jawaban terendah adalah sangat tidak setuju yaitu sebesar 5%. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian pelanggan menilai pelayanan pada indikator ini cukup baik.

Pelayanan yang sama terhadap setiap pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa jawaban pelanggan terbesar adalah setuju yaitu sebesar 32% dan yang terendah menyatakan sangat tidak setuju dan sangat setuju yaitu masing-masing sebesar 15%.

**Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan**

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi ruang pelayanan yaitu adanya ruang tunggu dan parkir yang nyaman.

Ruang pengaduan yang bersih dan nyaman

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa jawaban terbesar adalah setuju terhadap indikator ruang pengaduan yang bersih dan nyaman yaitu sebesar 46%. Sedangkan jawaban responden yang paling rendah adalah sangat tidak setuju yaitu sebesar 3%. Hal ini menggambarkan bahwa pelanggan menilai pelayanan pada indikator ini sudah baik..

Ruang tunggu dan tempat parkir yang nyaman

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar pelanggan memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 50% terhadap indikator ini dan jawaban terendah adalah sangat tidak setuju sebesar 4%. Hal ini menggambarkan bahwa pelanggan memberikan nilai positif terhadap pelayanan pada indikator ini.

#### **Atribut pendukung lainnya**

Atribut pendukung lainnya berkaitan dengan kerapian, kesopanan, dan kebersihan karyawan. Apabila perusahaan memiliki karyawan yang rapi dan bersih maka akan berdampak positif bagi perusahaan karena karyawan akan memberikan kesan yang baik kepada pelanggan.

#### Karyawan yang berpenampilan rapi dan bersih

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar pelanggan memberikan jawaban setuju terhadap indikator ini yaitu sebesar 50% dan memberikan jawaban terendah adalah sangat tidak setuju sebesar 3%. Hal ini menggambarkan bahwa perusahaan telah memiliki karyawan yang berpenampilan rapi dan bersih.

#### Karyawan yang sopan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa jawaban terbesar dari pelanggan adalah setuju yaitu sebesar 56% dan jawaban terkecil adalah sangat tidak setuju yaitu sebesar 9%. Hal ini menggambarkan bahwa pelanggan memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan pada indikator ini.

#### **Analisis Responden**

Dalam kegiatan operasionalnya PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian sering menemui beberapa hambatan yang salah satunya adalah pengaduan pelanggan. Agar konsumen tetap loyal terhadap jasa yang dihasilkan yaitu sebagai perusahaan penyedia air bersih, maka PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian harus terus meningkatkan mutu dan kualitasnya. Pemulihan jasa dapat dilakukan melalui upaya sistematis oleh perusahaan setelah kegagalan jasa untuk memperbaiki suatu masalah dan mempertahankan kehendak baik pelanggan. Komponen pemulihan jasa menurut Lovelock (2007) adalah (1) Melakukan pekerjaan dengan benar sejak awal, dan (2) Penanganan pengaduan yang efektif. Kedua hal ini dapat dilakukan dengan :

1. Identifikasi pengaduan jasa (lakukan riset, pantau pengaduan dan kembangkan budaya “pengaduan sebagai peluang”).

2. Selesaikan pengaduan dengan efektif (kembangkan sistem dan pelatihan yang efektif dalam menangani pengaduan).
3. Belajar dari pengalaman pemulihan (lakukan analisis akar akibat).

Salah satu cara dalam mempertahankan kepuasan pelanggan yang positif terhadap perusahaan adalah yakni dengan meminimumkan pengalaman pelanggan yang tidak menyenangkan dan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan. Dengan cara tersebut diharapkan mampu membuat pelanggan tetap loyal terhadap PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian. Perbaikan kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian berdasarkan teori yang dinyatakan oleh Gaspersz (2001) adalah .

#### Variabel Ketepatan waktu pelayanan

Variabel ini berhubungan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Pada variabel ketepatan waktu pelayanan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata pelayanan pengaduan pelanggan berada pada nilai netral dengan nilai rata-rata sebesar 3,02. Ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian cukup baik dirasakan oleh pelanggan, ini berarti bahwa karyawan PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian cukup menanggapi langsung jika pelanggan melakukan pengaduan dan memberikan pelayanan yang cukup cepat terhadap pengaduan tersebut.

#### Variabel Akurasi pelayanan

Pada variabel ini pelayanan pengaduan pelanggan terhadap indikator 3 dan 4 memiliki nilai masing-masing 2,91 dan 2,77. ini berarti bahwa sistem pencatatan pemakaian oleh PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian cukup akurat dan bebas dari kesalahan-kesalahan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan menilai masih kurangnya pelayanan pada variabel ini dikarenakan masih adanya pencatatan pemakaian yang tidak akurat dan bebas dari kesalahan dan karyawan yang kurang tanggap terhadap pengaduan yang terjadi. Variabel akurasi pelayanan pada PDAM Tirta

Batanghari Induk Muara Bulian memperoleh mean sebesar 2,84. ini menunjukkan bahwa variabel ini bernilai netral yang dirasakan pelanggan karena berada pada rentang nilai 2,61-3,40.

#### Variabel kesopanan dan keramahan

Variabel kesopanan dan keramahan dalam penelitian ini dinilai positif oleh pelanggan dengan rata-rata nilai indikator 5 dan 6 masing-masing 3,56 dan 3,66. ini berarti menunjukkan bahwa pelayanan PDAM Tirta batanghari Induk Muara Bulian sudah baik dimata pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan karyawan yang selalu sopan dan sabar ketika menghadapi pelanggan yang melakukan pengaduan dan karyawan juga mampu berkomunikasi dengan baik dan ramah kepada setiap pelanggan. Nilai rata-rata pelayanan pengaduan terhadap indikator pada variabel kesopanan dan keramahan ini sebesar 3,61. ini menunjukkan bahwa variabel ini berada pada rentang nilai 3,41-4,20 dengan nilai positif, dimana pelanggan sudah merasakan pelayanan yang baik.

#### Variabel tanggung jawab

Dalam penelitian ini pelanggan menilai pada masing-masing indikator 7 dan 8 dimana nilai rata-ratanya adalah 3,24 dan 3,37. Secara keseluruhan pelayanan pengaduan pelanggan terhadap variabel tanggung jawab ini bernilai netral dengan mean 3,30 ini berarti pelayanan PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian belum bernilai positif dirasakan oleh pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan penilaian pelanggan terhadap karyawan yang belum sepenuhnya memberikan pelayanan dengan tuntas dan karyawan PDAM belum memiliki keahlian sesuai dengan bidangnya ketika melakukan penanganan terhadap pengaduan yang terjadi.

#### Variabel kelengkapan

Pelayanan pengaduan pelanggan terhadap variabel kelengkapan memiliki nilai mean sebesar 3,71 dimana indikator 9 dan 10 dinilai positif oleh pelanggan yaitu masing-masing bernilai 3,94 dan 3,49. ini menunjukkan bahwa pelanggan sudah dapat merasakan pelayanan yang baik terhadap variabel

kelengkapan yang dimiliki oleh PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian. Hal tersebut di tunjukkan dengan adanya fasilitas yang mendukung pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM, seperti adanya telepon yang memudahkan pelanggan melaporkan gangguan, dan adanya komputer untuk membantu karyawan dalam menangani pengaduan.

#### Variabel kemudahan mendapatkan pelayanan

Pada indikator 11 dan 12 ini pelanggan memberikan nilai netral dengan nilai rata-rata masing-masing 2,92 dan 3,18. Dan secara keseluruhan variabel kemudahan dalam mendapatkan pelayanan ini memiliki mean sebesar 3,05. hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada variabel ini cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan pelanggan menilai karyawan PDAM cukup menanggapi pengaduan dengan cepat dan cukup membantu pelanggan dalam memberikan informasi terhadap penanganan gangguan yang dilaporkan.

#### Variabel variasi model pelayanan

Pelanggan menilai netral terhadap variabel variasi model pelayanan ini dimana masing-masing indikator 13 dan 14 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,62 dan 3,18 yang berada pada rentang nilai 2,61-3,40 yang termasuk kategori netral.

Secara keseluruhan variabel variasi model pelayanan memiliki mean sebesar 3,4 yang bernilai netral Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PDAM Induk Muara Bulian dinilai cukup baik oleh pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan penilaian yang diberikan pelanggan terhadap variabel ini yang menilai bahwa karyawan PDAM cukup berpengalaman sehingga mampu menyelesaikan gangguan yang terjadi dan pelanggan merasa bahwa karyawan tersebut cukup membantu ketika melakukan pengaduan dengan langsung mendistribusikan laporan tersebut ke bagian operasional.

#### Variabel pelayanan pribadi

Indikator 15 dan 16 pada variabel pelayanan pribadi ini dinilai netral oleh pelanggan dengan nilai rata-rata masing-

masing sebesar 3,01 dan 3,14. ini menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan pelanggan terhadap variabel pelayanan pribadi cukup baik dirasakan oleh pelanggan. Pelanggan merasa bahwa karyawan PDAM tidak membeda-bedakan pelayanan antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lain.

Variabel pelayanan pribadi memiliki mean sebesar 3,07. ini menunjukkan bahwa PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian dinilai pelanggan cukup baik karena nilai rata-rata berada pada rentang nilai 2,61-3,40. Hal tersebut ditunjukkan dengan karyawan yang langsung menanyakan kepada pelanggan terhadap gangguan yang terjadi ketika pelanggan melaporkan gangguan tersebut dan membuat suasana yang nyaman ketika pelanggan melakukan pengaduan.

#### Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Indikator 17 dan 18 memiliki nilai rata-rata masing-masing sebesar 3,48 dan 3,44. sedangkan secara keseluruhan variabel kenyamanan dalam memperoleh pelayanan memiliki mean sebesar 3,46. Ini menunjukkan bahwa variabel ini bernilai positif oleh pelanggan karena pelanggan telah merasakan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan ketika melakukan pengaduan kepada PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian. Hal tersebut di tunjukkan dengan adanya tempat pengaduan yang nyaman dan bersih yang dilengkapi dengan ruang tunggu seperti adanya kursi, tv, air minum dan lain-lain. Dan juga disediakan tempat parkir yang luas dan nyaman.

#### Atribut pendukung pelayanan lainnya

Indikator 19 dan 20 pada variabel atribut pendukung pelayanan lainnya dinilai positif oleh pelanggan karena memiliki nilai rata-rata sebesar 3,62 dan 3,56. Sedangkan variabel atribut pendukung pelayanan secara keseluruhan memiliki mean sebesar 3,59. Ini berarti termasuk pada kategori positif dengan rentang nilai berada pada 3,41-4,20. Hal ini ditunjukkan dengan pakaian seragam yang rapi dan bersih lengkap dengan atribut lainnya dan karyawan yang selalu bersikap sopan kepada pelanggan yang membuat pelanggan

nyaman ketika melakukan pengaduan.karyawan yang dimiliki oleh PDAM memiliki

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian-uraian pada bab sebelumnya dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan pengaduan pelanggan memiliki nilai positif dan nilai netral, dimana nilai tertinggi pada variabel kelengkapan dengan nilai mean sebesar 3,71 dan nilai terendah pada variabel akurasi pelayanan dengan nilai mean sebesar 2,84.
2. Variabel yang memiliki nilai indikator terbesar berada pada indikator ke-9 yaitu memiliki peralatan telepon, transportasi, komputer dan peralatan lain yang mendukung dengan mean sebesar 3,94. sedangkan indikator terendah berada pada indikator ke-4 yaitu memiliki sistem pencatan yang akurat dan bebas kesalahan-kesalahan dengan mean sebesar 2,77.
3. Pelayanan pengaduan pelanggan sudah termasuk baik dengan rentang nilai 3,41-4,20 dimana variabel yang termasuk pada kategori ini yaitu : variabel kelengkapan, kesopanan dan keramahan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung lainnya. Sedangkan yang termasuk kategori netral yaitu : variabel akurasi pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, tanggung jawab, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, variasi medel pelayanan, dan pelayanan pribadi dimana variabel-variabel ini belum dirasakan positif oleh pelanggan.

### **Saran**

Dari kesimpulan diatas dapat diberikan beberapa saran kepada pihak PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian yaitu :

1. Dalam memberikan pelayanan terhadap pengaduan pelanggan pihak PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian hendaknya memperbaiki tingkat pelayanan terutama pada variabel akurasi pelayanan dengan melakukan pelatihan

kepada karyawan bagian pengaduan agar dapat cepat dan tanggap terhadap pengaduan yang terjadi, PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian sebaiknya juga memperbaiki sistem pencatatan dengan menempelkan daftar pemakian air dan diisi oleh petugas ketika mengecek meteran air tiap bulannya.

2. PDAM Tirta Batanghari Induk Muara Bulian juga harus meningkatkan pelayanan pengaduan pelanggan terutama pada variabel yang termasuk kategori netral lain yang dinilai oleh pelanggan seperti variabel ketepatan waktu pelayanan, variabel tanggung jawab, kemudahan mendapatkan pelayanan dan pelayanan pribadi.
3. Variabel yang sudah baik dan bernilai positif harus dipertahankan dan ditingkatkan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Fitzsman, J.A and Mona, J.F. 2000. *Service Management for Competitive Advantage*, Mc Graw Hill, New York.
- Gaspersz, V. 2000. *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Kotler, P. dan K. Kevin. 2007. *Manajemen Pemasaran*. PT.Indeks, Jakarta.
- Lovelock, C and W. Lauren, 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT.Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Maholtra, N.K. 2010. *Riset Pemasaran*. Jilid 1 dan 2, PT. Indeks, Jakarta
- Ningsih, R. 2006. *Analisis Keluhan Pelanggan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada PDAM Tirta Mayang Jambi*.
- Susanto, F. 2006. *Analisis kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Mayang Jambi*.
- Tjiptono. 1996. *Riset Pemasaran*. Andi, Yogyakarta.
- Umar, H. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Gramedia, Jakarta