

# RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

Annisa Fitriany Zainuddin

S1 Ilmu Administrasi Publik, FIS, UNESA

Dra. meirinawati, M.AP

## ABSTRACT

Responsiveness of public services is a testament to government agencies are able to recognize the needs of people in line with expectations, demand, and aspirations of the people. As one of the government agencies, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya must be able to recognize the needs of the people are realized through customer complaints submitted. Their complaint submitted indicates that the service provided has not met the expectations of the people. As evidence of the responsibility for the quality of service provided, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya need to show their responsiveness in customer complaints handling. The aim of this study to describe the responsiveness of public services in customer complaint handling in Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya.

Type of this research used in this study is a qualitative descriptive. As for the focus of this research is an indicator of responsiveness by Zeithaml dkk (1990), which responds to every customer who wants to get service, the officers doing services quickly, the officers doing the right services, the officers doing services carefully, the officers doing services with the right timing, and all complaints responded by the officers. Research subjects in this study was taken by using purposive sampling techniques. Data collection techniques used were interviews, observation, and documentations. Data obtained will be analyzed using an interactive model of data analysis techniques.

The result showed that four of the six indicator used, which responds to every customer who wants to get service, the officers doing services quickly, the officers doing services carefully, and the officers doing services with the right timing are already good. While the other two have, which the officers doing the right services and all complaints responded by the officers are not good yet. It is seen from the officers do not complaint handling in accordance with the previously reported and complaints submitted have not responded well. Advice that can be given is the officers need to be more carefull in complaint handling in accordance with that reported and Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya expected to coordinate with technical personnel in order to better be able to quickly respond to cutomer complaints and handled.

Keyword: Responsiveness, Public Service, Customer Complaints

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan pemenuhan kebutuhan publik merupakan tugas dari pemerintah. Pemerintah melaksanakan tugas tersebut berdasarkan pedoman yang memuat tentang kewajiban dan hak bagi masing-masing pihak penyelenggara pelayanan publik maupun penerima pelayanan publik berkaitan dengan pelayanan publik. Kewajiban dan hak bagi setiap penyelenggara pelayanan publik maupun penerima pelayanan publik diwujudkan dan dipertegas melalui beberapa peraturan berupa undang-undang, dimana undang-undang tersebut dibuat sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan publik.

Seiring dengan adanya beberapa peraturan yang dibuat pemerintah mengenai pelayanan publik, masyarakat kini mulai sadar dan jeli akan hak-haknya sebagai warga negara yang wajib dipenuhi oleh pemerintah melalui organisasi penyelenggara pelayanan publik yang dimilikinya. Kesadaran masyarakat menjadi sebuah tuntutan bagi sektor publik untuk memenuhi kebutuhan

masyarakat di bidang pelayanan yang berkualitas. Sektor publik yang bertugas melayani masyarakat pun perlu memperhatikan beberapa karakteristik pelayanan publik menurut Sedarmayanti (2009:244) :

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokrasi yang sangat berlebihan dan berbelit-belit
2. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan
3. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan
4. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka

5. Dalam melayani, menurut Nisjar dalam Sedarmayanti (2009:24), pelanggan diperlakukan moto : *“customer is a king and customer is always right”*.

Karakteristik pelayanan publik di atas perlu ada pada sektor publik agar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah memiliki kualitas baik sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Adapun pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat dikategorikan kedalam pelayanan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yakni

1. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya KTP, akte kelahiran, akte pernikahan, dan lain-lain.
2. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, jaringan telepon, dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan sebagainya.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, baik pelayanan dasar maupun pelayanan umum yang kemudian dibagi menjadi tiga kelompok seperti di atas diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan guna mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat sebagaimana hakekat pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memiliki standar pelayanan yang memuat beberapa komponen yang berguna sebagai jaminan yang menandakan kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan yang dibuat perlu dipahami agar baik pemberi maupun penerima pelayanan mengetahui hak dan kewajiban masing-masing. Standar pelayanan publik digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai seberapa besar tingkat kepuasan penerima pelayanan publik, terutama bagi penerima pelayanan publik di instansi-instansi pemerintah.

Salah satu instansi pemerintah yang berwenang mengelola dan mendistribusikan air bersih adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya. Sebagai

institusi yang berkewajiban mengelola dan mendistribusikan air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya harus mampu melayani masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah diatur oleh pemerintah. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan yang dihasilkan berkualitas baik, sehingga masyarakat yang dilayani mencapai tingkat kepuasan optimal.

Pada kenyataannya, pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya masih belum memenuhi harapan/keinginan masyarakat. Kenyataan tersebut dibuktikan oleh berbagai keluhan yang muncul dan beberapa diantaranya dimuat dalam media online ([www.centroone.com/news](http://www.centroone.com/news), diakses pada 24 September 2014). Berikut merupakan beberapa berita yang dimuat dalam media online,

**“Centroone.com** (Jumat, 13 Desember 2013 - 03.05 WIB) - Di tengah keberhasilan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya meraih penghargaan dari Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia (PERPAMSI) berupa PERPAMSI Award dalam ajang Musyawarah Antar Perusahaan Air Minum Nasional (MAPAMNAS XII), ternyata masih banyak menyisakan persoalan di tengah masyarakat. Acara di Kota Palembang yang digelar pada 26-29 Nopember 2013, menganugerahkan PDAM Surabaya sebagai yang terbaik. Kenyataannya, pelanggan PDAM Surabaya banyak yang mengeluh. Seperti turunnya debit air, turunnya kualitas air, sampai persoalan pembayaran melalui online service. Di beberapa kawasan, air PDAM yang biasanya lancar, sejak beberapa bulan lalu sudah terkendala. Bahkan pada pagi sampai siang, air yang keluar di rumah pelanggan sangat kecil. Ini terjadi di kawasan Nginden”, (Sumber:

<http://www.centroone.com/news/2013/12/1y/dapat-penghargaan-pdam-surabaya-masih-banjir-keluhan-pelanggan/>)

**“Centroone.com** (Selasa, 04 Maret 2014 - 16.00 WIB) - Pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya terkait pasokan air bersih ke warga atau pelanggannya, sangat buruk. Banyak keluhan yang

dilontarkan masyarakat. Bahkan pelayanan buruk itu terjadi sudah bertahun-tahun lalu. Hal ini justru tak ada respon baik dari PDAM. Atas hal itu, warga yang sudah tak sabar, mengadu ke DPRD Surabaya. Selasa (4/3/2014), warga Tambak Lumpang, Kelurahan Sukomanunggal, Kecamatan Sukomanunggal, hadir pada hearing di Komisi A", (Sumber: <http://members.centroone.com/news/2014/03/1s/warga-keluhkan-pelayanan-buruk-pdam-surabaya/>)

**"Centroone.com** (Selasa, 25 Maret 2014 – 09.00 WIB) - Pelayanan buruk PDAM Surya Sembada Surabaya kembali dikeluhkan warga. Kali ini giliran warga RW 8 Keputih Tegal Timur, Kelurahan Keputih yang mengadu ke DPRD Surabaya. Mereka sejak 2009 sudah mengajukan izin pemasangan pipa saluran air bersih. Nyatanya sampai saat ini belum terealisasi," (Sumber : <http://www.centroone.com/news/2014/03/2y/mengecewakan-warga-laporkan-layanan-pdam-ke-dewan/>)

Kutipan dari beberapa artikel media online di atas, merupakan salah satu contoh pelayanan publik yang belum maksimal. Dari kutipan artikel tersebut dapat dilihat sebagai keluhan yang disampaikan masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya. Keluhan yang muncul adalah dari mulai menurunnya debit aliran air, menurunnya kualitas air, hingga inovasi Perusahaan Daerah Air Minum mengenai pembayaran secara online. Hal ini tentu membutuhkan perhatian khusus dan penanganan cepat dari instansi pemberi pelayanan dikarenakan keluhan yang bermunculan menandakan bahwa pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

Seiring dengan keluhan yang disampaikan, berbagai tanggapan mengenai respon Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya pun berbeda, baik dari pihak masyarakat sebagai penerima pelayanan maupun dari pihak Perusahaan Daerah Air Minum sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik. Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya menyatakan bahwa pihaknya telah menangani laporan keluhan, seperti yang diungkapkan oleh M. Iqbal selaku Manajer Humas Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya yang dimuat dalam media online,

([surabaya.tribunnews.com/2014/03/23/](http://surabaya.tribunnews.com/2014/03/23/), diakses 07 November 2014)

**"Manajer Humas PDAM Surya Sembada Surabaya, M Iqbal** mengatakan, tidak mungkin mereka mengabaikan pengaduan pelanggan, sebab sekecil apapun pengaduan dari pelanggan pasti di tangani dengan serius. "Kita sudah mendapatkan ISO sehingga tidak berani mengabaikan pengaduan dari pelanggan," kata Iqbal, Minggu (23/3/2014).

Dijelaskan Iqbal, sesuai standar dalam penanganan pengaduan diatur dalam target waktu penyelesaian. Dimana jika pengaduan itu sifatnya ringan, harus selesai dalam waktu tiga hari. Apabila pengaduan sifatnya teknis, maka target waktu bisa mencapai 10 hari lebih sesuai dengan berat atau ringanya pengerjaan. Dan target penanganan pengaduan itu, ditentukan dari hasil survei dan kajian dari tim petugas PDAM di lapangan. "Jadi kita tidak main-main dalam penanganan pengaduan pelanggan," ucap Iqbal" (Sumber: <http://surabaya.tribunnews.com/2014/03/23/pdam-bantah-terlantarkan-pengaduan>)

Sementara salah satu penerima pelayanan, Susilowati, mengeluhkan pelayanan aliran air menyatakan bahwa keluhan yang disampaikan telah direspon dan ditindaklanjuti oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya, namun tindakan perbaikan tidak lantas menyelesaikan permasalahan aliran air. Berikut merupakan kutipan berita dari media online ([www.centroone.com/news/](http://www.centroone.com/news/), diakses pada 7 November 2014).

**"Centroone.com** (Senin, 25 Agustus 2014 – 15.24 WIB) - Keluhan Susilowati ini disampaikan lantaran pihaknya sudah pernah mengirim SMS pengaduan. Bahkan dari SMS itu ditindaklanjuti oleh bagian pengaduan PDAM untuk mengkonfirmasi. Dijanjikan saat itu, dalam waktu tiga hari permasalahan itu akan diselesaikan. Memang saat itu ada respon dan sudah ada dilakukan perbaikan pipa primer di kawasan Jangkungan I. Warga menduga, permasalahan air

PDAM itu bakal beres. Kenyataannya, aliran air tambah tidak beres dan semakin mengecil” (Sumber:

<http://www.centroone.com/news/2014/08/1a/warga-jangkungan-keluhkan-air-pdam/>)

“**Centroone.com** (Jumat, 19 September 2014 - 09.00 WIB) - Keluhan warga atas pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, dihearingkan di DPRD Surabaya. Keluhan demi keluhan seperti tak diselesaikan dengan baik oleh perusahaan berplat merah tersebut. Masalah di Simo Gunung Kramat, RT III RW 10 Kecamatan Sawahan, bukti buruknya pelayanan PDAM.

Komplain ke PDAM pun sudah sering dilakukan warga, tapi tak ada solusinya. Laporan juga disampaikan ke direksi PDAM dan terakhir sempat dilaporkan ke Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini. Hasil laporan ke wali kota memang berdampak, air pun bisa mengalir tapi hanya dua hari saja”, (Sumber: <http://www.centroone.com/news/2014/09/1y/masalah-pelayanan-pdam-tak-pernah-selesai/>)

Melihat dari perbedaan tanggapan antara pihak Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya dengan salah satu pelanggan seperti potongan artikel di atas menunjukkan bahwa pelayanan terhadap pengaduan masyarakat belum berjalan dengan baik dan belum sesuai dengan harapan/keinginan masyarakat. Padahal sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik, Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya berkewajiban untuk melayani masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan air bersih, sehingga apabila pelayanan tersebut dirasa kurang sesuai dengan harapan/keinginan masyarakat dan kemudian muncul keluhan dari masyarakat, pihak Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya harus mampu menangani keluhan tersebut dengan baik.

Kemampuan penyelenggara pelayanan publik untuk menangani pengaduan dari penerima pelayanan publik dalam hal ini ditunjukkan dengan responsivitas Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya dalam menangani keluhan pelanggan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan air bersih. Untuk melihat bagaimana responsivitas ini, banyak

pendapat dari para ahli yang dapat dipergunakan sebagai referensi dalam memahami responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan.

Dari banyaknya pendapat para ahli mengenai responsivitas, menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:47), responsivitas adalah “kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, serta kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan”. Dilulio (dalam Dwiyanto, 2008:62), menjelaskan bahwa responsivitas (juga) diperlukan dalam pelayanan publik dikarenakan hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Berdasarkan definisi dan uraian terkait responsivitas tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti **Responsivitas Pelayanan Publik dalam Menangani Keluhan di Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya.**

#### A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang dibuat adalah “Bagaimana responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya?”

#### B. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan responsivitas Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya dalam menangani keluhan pelanggan.

#### C. Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi bidang keilmuan Administrasi Negara, khususnya pada reponsivitas penyelenggaraan pelayanan publik.

##### 2. Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran dan informasi terkait daya tanggap Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya terhadap keluhan pelanggan demi memperbaiki dan menyempurnakan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya.

## II. KAJIAN PUSTAKA

### A. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Lebih lanjut berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari definisi tersebut, pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala bentuk pelayanan, baik berbentuk barang publik maupun jasa publik yang pada dasarnya menjadi kewajiban dan dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah.

### B. Pengertian Keluhan

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:32), *komplain/keluhan* adalah pengaduan/penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejeنگkelan, dan kemarahan atas *service* jasa/produk

### C. Responsivitas

Responsivitas merupakan konsep menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. (Tangkilisan, 2005:217). Menurut Dwiyanto (2008:50), responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kebutuhan dan aspirasi masyarakat merupakan faktor penting bagi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, karena dua hal tersebut dapat dijadikan sebagai tolak ukur bagi pelayanan publik.

Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:47), menyatakan bahwa responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, serta kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

### D. Indikator Responsivitas

Adapun indikator responsivitas menurut Zeithaml dkk (dalam hardiyansyah, 2011:46),

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.

Respon kepada setiap pelanggan menurut Dwiyanto (2006:63) berkaitan dengan sikap dari petugas/aparatur. Sikap aparat dalam memberikan pelayanan dapat dilihat misalnya dari kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada semua pengguna jasa.

2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.

Menurut Menurut Mawarni (2014:5), pelayanan cepat yang dilakukan meliputi kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.

3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.

Menurut Kasmir (dalam Mawarni, 2014:6) pelayanan dengan tepat yaitu jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.

Menurut Sutrisno (dalam Mawarni, 2014:11), pelayanan dengan cermat ialah selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan kepada pelanggan.

5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Pelayanan dengan waktu yang tepat menurut Hardiyansyah (2011:49), mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat akan diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

## III. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2010:35) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini data yang diperoleh nantinya akan diolah, dianalisis, dan digambarkan menggunakan kata, kalimat, skema, dan gambar dengan jelas sesuai dengan kondisi sebenarnya.

Fokus dari penelitian ini adalah,

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.

5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data berikut,

#### 1. Data primer

Data ini merupakan data yang diperoleh langsung dari penelitian melalui observasi maupun wawancara sebagai sumber data utama. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya melalui informan yang dianggap mampu membantu menjawab rumusan masalah penelitian.

#### 2. Data sekunder

Data ini merupakan data pelengkap dari data primer. Sugiyono (2011:62) menyatakan bahwa sumber data sekunder ialah data yang bersumber atau dikumpulkan oleh peneliti secara tidak langsung, sehingga data yang diperoleh peneliti melalui tangan kedua atau ketiga. Data ini diperoleh melalui membaca berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumen Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya untuk mendukung kelengkapan data primer berkaitan dengan rumusan masalah penelitian.

Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah,

1. Kepala bidang/bagian yang berwenang dalam hal pelayanan pelanggan. Pihak ini diambil sebagai subjek penelitian karena dianggap sebagai pihak yang memiliki seluruh informasi mengenai pelayanan di PDAM Surya Sembada Surabaya.
2. Petugas pelayanan yang bertugas menangani keluhan pelanggan. Pihak ini diambil sebagai subjek penelitian karena dianggap sebagai pihak yang menerima dan mendengarkan keluhan apa yang disampaikan pelanggan, serta bagaimana keluhan tersebut ditangani.
3. Pelanggan yang mengeluhkan pelayanan. Pihak ini diambil sebagai subjek penelitian karena dianggap sebagai pihak yang menerima dan merasakan bagaimana keluhan yang disampaikan telah ditangani.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara, teknik pengumpulan data ini menurut Sugiyono (2010:231) merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam topik tertentu. Lebih lanjut, Bungin (2009:108) memperjelas bahwa

wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan/orang yang diwawancara dengan atau tanpa pedoman wawancara. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Penggunaan wawancara terstruktur dimaksudkan agar pertanyaan relevan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

2. Observasi, teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan pengamatan secara langsung terhadap obyek. Jenis observasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi pasif, dimana peneliti datang di tempat kegiatan obyek yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi di Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya untuk mengamati bagaimana pelanggan mengeluhkan pelayanannya dan bagaimana keluhan tersebut ditangani oleh petugas.
3. Dokumentasi, hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih kredibel jika didukung dengan bukti-bukti fisik dokumentasi. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2010:240). Teknik ini dimaksudkan agar data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi dan sebagai alat pengingat informasi yang didapat dari lapangan.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. HASIL PENELITIAN

#### 1. Gambaran Umum PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya adalah salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik. Sebagai instansi yang berwenang untuk mengelola dan mendistribusikan air bersih, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya berkewajiban untuk menyediakan air bersih di wilayah kerjanya. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya berlokasi di Jalan Mayjen Prof. Dr. Moestopo No. 2 Kota Surabaya

Berdirinya PDAM Kota Surabaya merupakan peninggalan jaman Belanda, dimana pembentukan sebagai BUMD berdasarkan :

- a. Peraturan Daerah No. 7 Tahun 1976 tanggal 30 Maret 1976

- b. Disahkan dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur, tanggal 06 November 1976 No. II/155/76
- c. Diundangkan dalam Lembaran Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surabaya tahun 1976 seri C pada tanggal 23 November 1976 No. 4/c

Adapun visi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya adalah tersedianya air minum yang cukup bagi pelanggan melalui perusahaan air minum yang mandiri, berwawasan global, dan terbaik di Indonesia. Sementara misi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya adalah memproduksi dan mendistribusikan air minum bagi pelanggan, memberi pelayanan prima bagi pelanggan dan berkelanjutan bagi pemangku kepentingan, serta melakukan usaha lain bagi kemajuan perusahaan dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan sosial kemasyarakatan

## B. PEMBAHASAN

### 1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan berkaitan dengan sikap sopan dan ramah dari petugas pengaduan pelanggan ketika ada pelanggan yang datang untuk melaporkan keluhannya. Petugas pengaduan pelanggan harus mampu menempatkan dan menyesuaikan diri dengan setiap pelanggan yang datang, dimana masing-masing pelanggan memiliki karakter yang berbeda-beda. Sikap yang sopan dan ramah dapat menjadi dapat mempermudah petugas untuk melayani pelanggan dengan baik.

Sikap petugas pengaduan pelanggan PDAM Surya Sembada berupa respon ketika pelanggan datang menjadi awal yang akan memberikan kesan pada pelanggan mengenai pelayanan yang diterimanya. Adanya sambutan hangat dan sikap baik yang ditunjukkan oleh petugas akan membuat pelanggan merasa diterima dan dihargai kedatangannya.

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan dapat dilihat misalnya dari kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada semua pengguna jasa (Dwiyanto, 2008:63). Sikap sopan dan ramah yang ditunjukkan oleh petugas berlaku bagi semua pelanggan tanpa ada perbedaan, dalam hal ini petugas pengaduan pelanggan melayani semua pelanggan

yang datang untuk melaporkan keluhannya.

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dan sangat diperlukan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik, tidak terkecuali PDAM Surya Sembada. Keberadaan petugas yang bersikap sopan dan ramah membuat pelanggan merasa diterima dan dihargai. Pihak supervisor pengaduan pelanggan juga telah *briefing* semua petugas agar masing-masing petugas memiliki kiat untuk menangani keluhan, sehingga pelanggan yang keluar dari ruang *customer service* pulang dengan tersenyum, bahkan ketika urusan pelanggan di *customer service* sudah selesai dan hendak keluar, *security* selalu mengucapkan terima kasih kepada pelanggan. Selain itu, pihak PDAM Surya Sembada telah memiliki aturan yang mengatur tentang bagaimana seharusnya sikap petugas terhadap pelanggan,

Sikap baik petugas pengaduan pelanggan PDAM Surya Sembada turut ditunjukkan melalui perlakuan sama tanpa ada perbedaan terhadap setiap pelanggan yang datang. Perlakuan sama yang dimaksud adalah petugas tidak memilih-milih atau mendahulukan keluhan mana yang akan ditangani terlebih dulu, karena semua pelanggan langsung ditangani.

### 2. Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat

Setiap penerima pelayanan publik tentu menginginkan untuk dilayani oleh penyelenggara pelayanan publik dengan cepat. Pelayanan dengan cepat menurut Mawarni (2014:5), meliputi kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan. Dalam penelitian ini, pelayanan cepat berarti petugas pengaduan pelanggan PDAM Surya Sembada harus menangani keluhan pelanggan dengan sigap dan tulus, sehingga keluhan pelanggan juga dapat segera ditindaklanjuti dan diselesaikan secara tuntas.

Kecepatan petugas pengaduan pelanggan PDAM Surya Sembada dapat dikatakan sudah cukup baik. Kecepatan petugas pengaduan pelanggan dilihat dari *security* dan petugas pengaduan pelanggan yang dengan cekatan menyambut pelanggan yang datang dan kemudian memberikan nomor antrian untuk loket pengaduan pelanggan. Di loket pengaduan pelanggan, petugas

segera menangani laporan keluhan dan membuat bukti pengaduan untuk pelanggan agar keluhan dapat segera ditindaklanjuti.

Berdasarkan hasil wawancara pelanggan yang pernah melaporkan keluhannya, semua sependapat bahwa kecepatan petugas dalam menangani keluhan sudah baik. Setiap pelanggan yang datang untuk melapor selalu disambut, diarahkan, dan diberi nomor antrian loket pengaduan, bahkan ketika ada pelanggan yang lupa pada antriannya, ada *security* yang mengingatkan. Hal ini tentunya dapat mengurangi penumpukan pelanggan yang mengantri, sehingga pelanggan tidak merasa bosan karena menunggu terlalu lama.

### 3. **Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat**

Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada penerima pelayanan publik bukan hanya sekedar pelayanan cepat, melainkan juga pelayanan secara tepat. Pelayanan tepat menurut Kasmir (dalam Mawarni, 2014:6), adalah jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

Dalam penelitian ini, pelayanan dengan tepat berarti petugas melayani sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan. Sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan, PDAM Surya Sembada mengadakan survei kepuasan pelanggan setiap hari melalui kotak survei kepuasan dan kotak saran. Fungsi dari kotak survei kepuasan pelanggan adalah untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap pelayanan petugas pengaduan pelanggan dan fungsi kotak saran adalah untuk menampung masukan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan, dimana hasil dari kedua kotak tersebut akan diakumulasi dan dievaluasi setiap satu bulan sekali, sehingga nantinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *security* dan observasi peneliti, upaya PDAM Surya Sembada dalam mengukur kepuasan pelanggan melalui kotak survei kepuasan dan menampung

saran dan masukan melalui kotak saran menemui kendala. Kendala tersebut datang dari pelanggan dan juga petugas. Dari sisi pelanggan, masih ada beberapa pelanggan yang tidak sadar dengan keberadaan kotak survei kepuasan dan kotak saran yang telah disediakan, sehingga keberadaan kedua kotak tersebut menjadi kurang nilai manfaatnya. Sementara dari sisi petugas, petugas juga kurang aktif dalam mengingatkan pelanggan untuk mengisi kotak survei dan kotak saran.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pelanggan, keluhan sudah yang dilaporkan oleh petugas di lapangan masih ada yang belum ditangani sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan. Hal ini ditunjukkan ketika apa yang dikeluhkan pelanggan tidak mendapat penyelesaian yang sesuai dengan laporan keluhan, sehingga pelayanan yang diberikan oleh petugas dirasa belum tepat.

### 4. **Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat**

Sutrisno (dalam Mawarni, 2014:11), menjelaskan bahwa pelayanan dengan cermat adalah selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang cermat dapat dilihat dari adanya petugas pengaduan pelanggan yang bersedia melayani pelanggan dengan sungguh-sungguh. Penanganan keluhan oleh petugas yang dilakukan dengan tidak sungguh-sungguh berpeluang menyebabkan keluhan pelanggan tidak tertangani dengan baik.

Kesungguhan PDAM Surya Sembada salah satunya ditunjukkan dengan adanya *call center* yang dapat dihubungi pelanggan selama dua puluh empat jam seminggu, apabila ada pelanggan yang ingin melaporkan keluhannya pada hari libur atau pada hari lain selama dua puluh empat jam. Kesungguhan petugas dalam melayani pelanggan juga diwujudkan ketika petugas dengan sabar dan teliti dalam mendengarkan laporan keluhan pelanggan, sehingga pelanggan mendapatkan penjelasan mengenai penyebab dari munculnya keluhan dan keluhan tersebut dapat ditangani dengan baik. Kesungguhan dari petugas juga ditunjukkan ketika ada keluhan pelanggan yang tidak dapat ditangani, maka akan diambil alih oleh supervisor pengaduan pelanggan, sehingga

pelanggan tidak perlu khawatir keluhannya diabaikan.

Bukti kesungguhan lain yang ditunjukkan oleh PDAM Surya Sembada dalam melayani pelanggan adalah dengan diadakannya pelatihan semacam *in-house training* dimana semua petugas akan dilatih, misalnya melalui lembaga atau sekolah kepribadian *John Robert Power* untuk meningkatkan kinerja demi tercapainya kepuasan pelanggan. Disamping itu, laporan keluhan yang masuk selalu di survei oleh petugas sebelum ditindaklanjuti.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan baik dengan petugas maupun pelanggan, kecermatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan telah diwujudkan melalui petugas kontrol yang datang untuk mengecek dan memastikan kebenaran dan kesesuaian keluhan pelanggan, sehingga keluhan tersebut dapat ditangani dengan tuntas.

#### **5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat**

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penting bagi instansi penyelenggara untuk melayani publik berdasarkan kurun waktu yang ditetapkan. Hal ini disebabkan karena adanya kurun waktu yang ditetapkan berguna sebagai jaminan kepastian bagi penerima pelayanan. Pelayanan dengan waktu yang tepat menurut Hardiyansyah (2011:49), adalah mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berkenaan dengan pelayanan penanganan pengaduan, PDAM Surya Sembada menangani keluhan pelanggan berdasarkan waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan. Dalam standar pelayanan tersebut telah dicantumkan dengan jelas berbagai pelayanan pelanggan dan penanganan keluhan yang disertai dengan batas waktu penyelesaiannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh petugas, pihak PDAM Surya Sembada telah berusaha untuk menangani dan menyelesaikan keluhan pelanggan sesuai dengan jangka waktu yang ada. Pengecualian muncul apabila petugas yang datang kerumah pelanggan untuk menangani keluhan gagal menemui pelanggan, sehingga petugas dan pelanggan harus bertemu untuk membuat kesepakatan mengenai waktu penanganan keluhan. Selain itu, pelayanan yang tidak

tepat waktu dapat diakibatkan oleh masalah di bagian petugas lapangan.

Selanjutnya dari wawancara yang dilakukan dengan pelanggan yang telah ditangani keluhannya, mengungkapkan bahwa laporan keluhan yang disampaikan telah ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh petugas sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan.

#### **6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas**

Dalam komitmen peningkatan kinerja pelayanan publik yang ada pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, terdapat poin mengenai memperhatikan keluhan masyarakat dengan menerima kritik, menangani pengaduan dan menindaklanjuti secara cepat dan tuntas. Sebagai upaya dalam memenuhi poin tersebut, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menyediakan akses kepada pelanggannya guna menyampaikan keluhannya. Adapun akses yang disediakan berupa *customer service*, *call center*, dan akun media sosial berupa *twitter*.

Melalui *customer service*, *call center*, atau *twitter* semua keluhan pelanggan terkait kran macet, air keruh, meter macet, pipa bocor, dan masih banyak lainnya akan ditampung disitu, sehingga pelanggan tidak perlu kebingungan harus melapor kemana. Apabila melalui *customer service*, maka pelanggan harus datang langsung ke kantor PDAM Surya Sembada dan mengambil nomor antrian loket pengaduan pelanggan. Sedangkan jika pelanggan tidak sempat atau tidak memiliki waktu yang cukup untuk datang langsung ke *customer service*, ada alternatif lain yang bisa dimanfaatkan pelanggan untuk melaporkan keluhannya, yakni melalui *call center* atau melalui *twitter*. Dengan melalui *call center* atau *twitter*, pelanggan bisa melaporkan keluhannya dimana dan kapan saja selama dua puluh empat jam setiap harinya.

Dari ketersediaan akses yang diberikan oleh pihak PDAM Surya Sembada, terlihat bahwa PDAM Surya Sembada telah berupaya untuk merespon semua keluhan pelanggan. Namun masih ada kendala keterbatasan, dimana tidak semua pelanggan mengetahui atau menggunakan akses yang menampung keluhan pelanggan, selain *customer service*, sehingga PDAM Surya Sembada perlu lebih aktif mengupayakan agar

pelanggan juga sadar bahwa ada akses-akses yang disediakan agar keluhan pelanggan bisa segera direspon dan ditangani.

Berdasarkan hasil wawancara dengan supervisor pengaduan pelanggan, pelanggan tidak perlu khawatir keluhannya tidak akan tertangani, hal ini dikarenakan setiap laporan keluhan yang masuk akan langsung dikonfirmasi dengan bagian yang bersangkutan, sehingga keluhan tersebut dapat langsung ditindaklanjuti dan diselesaikan.

Sementara dari wawancara yang dilakukan dengan pelanggan, pelanggan menyatakan bahwa keluhannya belum direspon dengan baik oleh petugas, khususnya pada petugas lapangan (pencatat meter). Hal ini disebabkan karena pelanggan merasa apa yang dikeluhkan tidak ditangani dan tidak ada perubahan yang terjadi setelah keluhan dilaporkan kepada petugas lapangan. Situasi seperti ini dapat dipicu oleh hubungan koordinasi yang kurang baik dari PDAM Surya Sembada dengan petugas lapangan yang menerima laporan keluhan dari pelanggan.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan mengenai responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang dilihat dengan menggunakan enam indikator menurut Zeithaml dkk (1990), maka dapat disimpulkan bahwa empat indikator diantaranya merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan; petugas melayani dengan cepat; petugas melayani dengan cermat; dan petugas melayani dengan waktu yang tepat sudah dapat dikatakan baik. Sementara dua indikator lainnya, yakni petugas melayani dengan tepat dan semua keluhan direspon oleh petugas belum dapat dikatakan baik. Adapun uraiannya akan dijelaskan pada paragraf selanjutnya.

Indikator pertama, yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan berkaitan dengan sikap yang mencerminkan kesopanan dan keramahan dari petugas pengaduan pelanggan terhadap pelanggan yang melaporkan keluhan. Sikap petugas yang mencerminkan kesopanan dan keramahan sudah dapat dikatakan baik. Sikap baik petugas dapat dibuktikan kesopanan dan keramahan yang ditunjukkan kepada semua pelanggan yang datang tanpa ada yang dibedakan.

Indikator kedua, yaitu petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat berkaitan dengan kemampuan petugas untuk melayani pelanggan dengan segera. Kecepatan dari sisi kesiapan petugas dalam melayani pelanggan sudah dikatakan baik. Hal ini dibuktikan ketika setiap pelanggan yang datang tidak akan dibiarkan kebingungan, sehingga oleh petugas yang ada pelanggan akan langsung disambut dan diarahkan ke loket yang kosong untuk langsung ditangani. Kemudian kecepatan dari sisi ketulusan petugas juga sudah dikatakan baik. Hal ini ditunjukkan dengan cara masing-masing petugas untuk menangani keluhan pelanggan.

Indikator ketiga, yaitu petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sesuai harapan/keinginan pelanggan dapat dikatakan belum cukup baik. Hal ini disebabkan karena fasilitas kotak survei kepuasan dan kotak saran yang disediakan di ruang *customer service* kurang disadari dan dimanfaatkan oleh pelanggan, sehingga petugas juga akan kesulitan untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan harapan/keinginan pelanggan. Namun, petugas juga kurang aktif dalam mengingatkan pelanggan untuk menggunakan dan memanfaatkan media yang disediakan, sehingga PDAM Surya Sembada masih perlu mengupayakan cara untuk mengetahui apa dan bagaimana harapan/keinginan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, selain hanya menyediakan kotak survei dan kotak saran. Selain itu, petugas yang diperintahkan datang untuk menyelesaikan keluhan perlu berupaya agar keluhan yang ditangani betul-betul sesuai dengan apa yang dilaporkan oleh pelanggan.

Indikator keempat, yaitu petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat berkenaan dengan upaya penanganan keluhan pelanggan dengan sungguh-sungguh. Pelayanan dengan cermat oleh petugas pengaduan pelanggan dapat dikatakan baik. Hal ini dibuktikan dengan setiap ada pelanggan yang melaporkan keluhan, maka akan didengarkan dan diberi penjelasan terlebih dahulu, baru kemudian ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan sungguh-sungguh. Kesungguhan petugas diwujudkan dengan kedatangan petugas untuk datang mengontrol secara langsung guna memastikan kesesuaian laporan keluhan, sehingga keluhan dapat ditangani dengan baik. Selain itu, ada upaya dari supervisor untuk mengadakan semacam *in-house training* untuk meningkatkan kinerja petugas dalam melayani pelanggan.

Indikator kelima, yaitu petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dapat dikatakan baik. Berkenaan dengan waktu

pelayanan yang diselenggarakan oleh PDAM Surya Sembada, semua bentuk pelayanan dan penanganan keluhan telah berdasarkan pada waktu standar pelayanan yang telah ada.

Dan indikator yang terakhir berkaitan dengan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas dapat dikatakan belum cukup baik. Pihak PDAM Surya Sembada memang telah berupaya untuk menampung semua keluhan pelanggan dengan menyediakan akses bagi pelanggan untuk melaporkan keluhannya melalui *customer service*, *call center*, dan *twitter*, namun masih ada kendala keterbatasan dari pelanggan, dimana tidak semua pelanggan mengetahui dan menggunakan akses tersebut. Selain itu, masih ada keluhan yang dilaporkan oleh pelanggan melalui petugas di lapangan tapi tidak diketahui apakah keluhan tersebut benar-benar disampaikan ke kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Hal ini dikarenakan setelah keluhannya disampaikan ke petugas lapangan, tidak ada penanganan dan perubahan sama sekali..

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan di PDAM Surya Sembada, yaitu

1. Berkaitan dengan petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat sesuai dengan harapan/keinginan pelanggan, pihak PDAM Surya Sembada perlu mengupayakan cara/metode lain untuk lebih aktif dalam menggali informasi mengenai apa saja yang diharapkan/diinginkan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan selain memanfaatkan kotak survei kepuasan dan kotak saran, mengingat pelanggan yang datang juga kurang memanfaatkan kedua kotak tersebut, sehingga saran dan masukan pelanggan kurang tertampung secara maksimal.
2. Berkaitan dengan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas, pihak PDAM Surya Sembada perlu mengupayakan hubungan koordinasi yang lebih baik dengan petugas lapangan agar keluhan yang disampaikan oleh pelanggan melalui petugas di lapangan bisa direspon dan segera ditangani.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Barnes, James G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management*. Edisi Bahasa Indonesia. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hutasoit. 2011. *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MAGNAScript Publishing
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Prehallindo
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Aditama
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset

#### **E-journal**

Aniza, Dewi Elya Nur. 2013. Kebijakan dan Manajemen Publik. Responsivitas PDAM Kabupaten Lamongan dalam Menangani Keluhan Pelanggan, (*Online*), Vol. 1 No. 1 Januari 2013, hal.1-5. (<http://journal.unair.ac.id/filerPDF/Dewi%20Elya%20Nur%20Aniza.pdf>, diakses 24 September 2014)

Mawarni, Yulinda. Responsivitas Pelayanan Publik di Puskesmas berstandar ISO 9001:2008 (Studi pada Puskesmas Jeruk Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya), (*Online*), Vol. 2 No. 3 tahun 2014. (<http://www.scribd.com/doc/234838540/RESPONSIVITAS-PELAYANAN-PUBLIK-DI-PUSKESMAS-BERSTANDAR-ISO-9001-2008-Studi-Pada-Puskesmas-Jeruk-Kecamatan-Lakarsantri-Kota-Surabaya#download>, diakses 07 November 2014)

#### **Peraturan perundang-undangan**

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik

#### **Website**

<http://www.centroone.com/news/2013/12/1y/dapat-penghargaan-pdam-surabaya-masih-banjir-keluhan-pelanggan/> diakses 24 September 2014

<http://members.centroone.com/news/2014/03/1s/warga-keluhkan-pelayanan-buruk-pdam-surabaya/> diakses 24 September 2014

<http://www.centroone.com/news/2014/03/2y/mengecewakan-warga-laporkan-layanan-pdam-ke-dewan/> diakses 24 September 2014

<http://www.centroone.com/news/2014/08/1a/warga-jangkungan-keluhkan-air-pdam/>

[m.pikiran-rakyat.com/node/264470](http://m.pikiran-rakyat.com/node/264470), diakses 24 september 2014

<http://www.centroone.com/news/2014/09/1y/masalah-pelayanan-pdam-tak-pernah-selesai/> diakses 24 September 2014

<http://surabaya.tribunnews.com/2014/03/23/pdam-bantah-terlantarkan-pengaduan>, diakses 7 November 2014