

**RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PUBLIK
DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KABUPATEN GRESIK**

Ika Widianati

12040674212 (Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) widia.happy@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP.

0021056804 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) meirinawati91@yahoo.co.id

Abstrak

Responsivitas pelayanan publik merupakan bukti instansi pemerintah untuk mengenali kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan, tuntutan, dan aspirasi masyarakat. Sebagai salah satu instansi pemerintah, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik diharuskan untuk responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang diwujudkan melalui keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Adanya keluhan yang disampaikan oleh pelanggan mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Gresik belum memenuhi harapan pelanggan. Sebagai bukti tanggung jawab terhadap layanan yang diberikan, PDAM Kabupaten Gresik perlu menunjukkan responsivitasnya dalam menangani keluhan pelanggan. Penelitian ini untuk mendeskripsikan responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan di PDAM Kabupaten Gresik. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun fokus dari penelitian ini adalah indikator responsivitas menurut Zeithaml dkk, yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Subyek penelitian dalam penelitian ini diambil dengan teknik *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari enam indikator yang digunakan masih terdapat beberapa kekurangan seperti komunikasi dan sikap yang ditunjukkan petugas dalam berbagai kondisi masih kurang komunikatif dan belum ramah. Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang baik. Kemudian seringkali terjadi kesalahpahaman terkait cara penyampaian petugas kepada pelanggan dan tidak adanya standar pelayanan untuk memberikan kepastian waktu pelayanan. Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa responsivitas pelayanan publik di PDAM Kabupaten Gresik dikatakan cukup baik, meski masih terdapat beberapa kekurangan.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik, Keluhan Pelanggan

Abstract

Responsiveness of public service is evidence to government agencies able to recognize the needs of people in line with expectations, demands, and aspirations of the people. As one of the government agencies, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik must be able to recognize the needs of the people are realized through customer complaints submitted. The complaint of customers submitted indicates that the service provided has not met the expectations of the customer. As evidence of the responsibility for the quality of service provided, PDAM Kabupaten Gresik needed to show their responsiveness in customer complaints handling. The aim of this study to describe the responsiveness of public services in customer complaints handling which is located at PDAM Kabupaten Gresik. Type of this research used in this study is a qualitative descriptive. As for the focus of this research is an indicator or responsiveness by Zeithaml dkk, 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 of customer was responded by the officers. Research subject in this study was taken by using snowball sampling techniques. Data collection techniques used by interviews, observation, and documentations. Data obtained will be analyzed using an interactive model of data analysis techniques. The result showed that of six indicators used, which have of weakness such as communication and attitude were showed the office in every condition still not good. And then, the officers often miss understanding with customers about the explanation and there is no standard of public service to give the right timing service. The Conclusion which gets from this research that responsiveness of public service which is located at PDAM Kabupaten Gresik said to be quite good but there are still some weakness.

Keyword: Responsiveness, Public Service, Customer Complaints

PENDAHULUAN

Pelayanan pemenuhan kebutuhan publik merupakan tugas dari pemerintah. Hal ini termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berkaitan dengan upaya memberikan kepuasan pelayanan dalam pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah mengalami banyak kendala. Kendala tersebut muncul jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akibat dari kesenjangan antara harapan dengan kenyataan. Harapan masyarakat akan pelayanan publik yang baik tentunya dapat memenuhi keinginan dan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Sektor publik yang bertugas melayani masyarakat pun perlu memperhatikan beberapa karakteristik pelayanan publik, menurut Soedarmayanti (2009:224) sebagai berikut:

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 pelanggan diperlakukan motto: *"customer is king and customer is always right"*.

Begitu pula yang terjadi pada Perusahaan Pemerintah Indonesia atau seringkali dikenal dengan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). BUMD merupakan perusahaan milik pemerintah daerah yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan dunia usaha di Indonesia khususnya pada lingkup daerah, karena pada dasarnya BUMD selain berfungsi sebagai *public service* juga dituntut untuk menghasilkan laba/keuntungan yang nantinya akan berguna dan berkontribusi positif bagi daerah tersebut. Salah satu instansi pemerintah yang berwenang mengelola dan mendistribusikan air bersih adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik. Sebagai institusi yang berkewajiban mengelola dan mendistribusikan air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik harus mampu melayani masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah diatur oleh pemerintah. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan yang dihasilkan

berkualitas baik, sehingga masyarakat yang dilayani dapat mencapai tingkat kepuasan secara optimal dan sesuai harapan mereka.

Ditengah beberapa peningkatan prestasi oleh PDAM Kabupaten Gresik yakni PDAM Kabupaten Gresik memperoleh penghargaan dari *International Bussiness and Company Award* 2011 pada kategori perusahaan dengan pelayanan terbaik. Kemudian PDAM Kabupaten Gresik juga memperoleh penghargaan dari Badan Narkotika Nasional (BNN) atas kontribusi positif dalam menciptakan peran serta pekerja dalam menciptakan suasana kerja bebas dari narkoba melalui serangkaian *Drug Test Panil Urine* yang diikuti oleh seluruh pegawai PDAM Kabupaten Gresik. Prestasi lainnya yang perlu diketahui yakni PDAM Kabupaten Gresik dapat memperoleh penghargaan pada *"Otonomi Award Bidang Sanitasi"* dari *Jawa Pos Institute of Pro Otonomi* (JPIP) pada acara JPIP Awards 2014. Penghargaan diberikan karena peran PDAM Kabupaten Gresik dalam menyediakan air bersih begitu tinggi kepada warga Gresik.

Kemudian Indeks kinerja dari PDAM Kabupaten Gresik menurut IUWASH (*Indonesian Urban Water, Sanitation, and Hygiene*) dalam semester pertama pada bulan Juni 2015 yakni sebesar 63,60 *point* dibandingkan bulan Desember 2014 dengan perolehan 56,90 *point*. Untuk penilaian lain dari IUWASH yakni terkait resiko keuangan dan resiko usaha yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Gresik pada tahun 2014, sehingga PDAM Kabupaten Gresik memperoleh nilai sebesar 3,71 dengan peringkat B+.

Namun muncul keluhan pelanggan sebagai ungkapan masih belum memenuhi harapan mereka baik yang termuat dalam berita *online*, *social media* seperti *facebook* dan *twitter* maupun *email* dan menu pengaduan pelanggan di *website* PDAM Kabupaten Gresik. Hal yang perlu untuk diketahui yakni terlihat pada *website* resmi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik, sejumlah warga telah melaporkan keluhan mereka terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak PDAM, namun hal tersebut tidak ditanggapi secara cepat dan serius padahal keluhan tersebut masuk dalam menu pengaduan di *website*. Berikut ini merupakan tabel keluhan pelanggan di PDAM Kabupaten Gresik yang belum mendapatkan tindakan dari petugas.

Keluhan yang sering disampaikan pelanggan yaitu air tidak keluar, meter macet, pipa bocor, menurunnya kualitas air dan debit air serta tagihan PDAM yang tidak sesuai dengan meteran. Namun hal tersebut belum memperoleh tanggapan dan tindak lanjut segera mungkin. Sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul *"Responsivitas Pelayanan Publik dalam menangani keluhan pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Munum (PDAM) Kabupaten Gresik"*.

Tabel 1.1
Keluhan Pelanggan PDAM Kabupaten Gresik
yang belum mendapatkan tindakan

No	Pengirim	Masalah	Tindakan
1	Abdul Mukti G. H. Nopel: 02-01197 Tanggal: 11 Maret 2015	a. Meter Macet	X
2	Novi Nopel: 13-01511 Tanggal: 7 April 2014	a. Akurasi Inst	X
3	Agus Wahyudi Nopel: 35-00574 Tanggal: 2 Pebruari 2014	a. Macet b. Meter Lumut c. Akurasi Inst d. Air Tidak Keluar e. Penutup Meter f. Pembuka Meter	X

Sumber: pdam.gresik.go.id Tahun 2015

Keterangan:

- ✓ Sudah ditindaklanjuti
- X Belum ditindaklanjuti

A. Rumusan Masalah

Selaras dengan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang sesuai yakni “Bagaimanakah Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik ?”

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan akan mempunyai implikasi teoritis bagi Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang Studi Manajemen Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik.

Manfaat Praktis

Bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran secara teoritis dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan yang dilakukan oleh pihak PDAM Kabupaten Gresik.

Bagi Mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman, tambahan wawasan dan pengetahuan mahasiswa tentang kondisi nyata praktek responsivitas pelayanan publik pada BUMD seperti PDAM Kabupaten Gresik.

Bagi Universitas Negeri Surabaya

Untuk menambah literatur dan referensi yang dapat berguna sebagai dasar pemikiran bagi kemungkinan adanya penelitian yang sejenis di masa mendatang yang berkaitan dengan responsivitas pelayanan publik pada instansi publik khususnya BUMD seperti Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan oleh Hardiansyah (2011:15) sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan pengertian pelayanan pelayanan publik yang dikemukakan oleh Boediono (dalam Hutasoit, 2011:13), mengartikan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (*profit*). Sementara itu, menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (dalam Hardiansyah, 2011:11) menjelaskan pelayanan publik adalah:

“Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Lebih lanjut pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan 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. Berdasarkan uraian definisi diatas, 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.

Pengertian lain disampaikan oleh Daryanto dan Setyobudi (2014:136), bahwa dalam konteks Ke-Indonesia-an, penggunaan istilah pelayanan publik dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat.

Dari berbagai pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik pada umumnya diatur dalam sebuah pedoman umum atau pedoman operasional yang bersumber baik dari undang-undang atau peraturan perundang-undangan, hasil penelitian, maupun rujukan pendapat para ahli untuk menghasilkan sebuah standar pelayanan.

B. Keluhan Pelanggan

Kotler (2005:24) menyatakan bahwa keluhan dalam bahasa Inggris disebut "*Complaint*" menandakan adanya perasaan kekesalan atau kekecewaan akan sesuatu yang didapatkan. Semakin tinggi harapan yang diinginkan oleh pihak konsumen maka akan semakin tinggi pula rasa ketidakpuasan akan barang ataupun jasa yang diterimanya. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:32), komplain/keluhan adalah pengaduan/ penyampaian, ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas *service* jasa/produk. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka keluhan adalah suatu perasaan kecewa atas ketidakpuasan yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan barang maupun jasa, sehingga pelanggan hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya.

C. Responsivitas

Responsivitas merupakan konsep menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Menurut Lenvinne (dalam Hardiyansyah, 2011:53) menyatakan responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan *customers*. Lebih lanjut Tjiptono (dalam Aniza, 2013:2), menyebutkan bahwa responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Responsivitas dari pemberi layanan dapat menjadi tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Baik atau buruknya respon terhadap pelanggan dapat mencerminkan kinerja pemberi layanan itu sendiri.

Dari berbagai definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan inisiatif dan tanggung

jawab dari penyelenggara pelayanan publik dalam memahami dan memenuhi kebutuhan dari penerima pelayanan publik. Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan menjadikannya dasar dalam program maupun kegiatan pelayanan publik, agar sesuai dengan apa yang menjadi harapan, keinginan, kebutuhan, dan tuntutan penerima layanan. Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik yang diberikan, sehingga mampu membuat penerima layanan percaya terhadap penyedia pelayanan publik dimasa mendatang.

D. Indikator Responsivitas

Penjelasan secara lebih rinci yang diungkapkan oleh Zeithaml dkk (dalam Hardiansyah, 2011:46) menyebutkan bahwa responsivitas termasuk kedalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana dalam responsivitas sendiri terdiri atas beberapa indikator, yaitu:

(1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Setiap pelanggan memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu petugas layanan juga harus tahu bagaimana bersikap dan berkomunikasi yang baik dan hangat (Rahmayanty, 2010:59).

(2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat Menurut Mawarni (2014:5), pelayanan cepat yang dilakukan meliputi kesiapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.

(3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat Menurut Khasmir (dalam Zainuddin, 2014:5) 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) kecermatan dalam pemberian pelayanan perlu untuk diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan pelanggan. 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 dalam waktu yang tepat diartikan oleh Hardiansyah (2011:49) sebagai pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (Hardiyansyah, 2011:49). Hal ini Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

(6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas diartikan oleh (Rahmayanty, 2010:93), bahwa setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam

pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. dilakukan supaya pelanggan memperoleh kepastian waktu pelayanan yang akan diterimanya.

METODE

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2010:40). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data berikut:

A. 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 Kabupaten Gresik melalui informan yang dianggap mampu membantu menjawab rumusan masalah penelitian.

Maka dari itu, narasumber atau informan dalam penelitian ini yakni:

- (a) Bapak Ismail Jaya selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Hubungan Masyarakat PDAM Kabupaten Gresik.
- (b) Bapak Muhammad Andik Lesmana selaku Staff Sub Bagian Tata Usaha dan Hubungan Masyarakat PDAM Kabupaten Gresik.
- (c) Bapak Malik Rochan selaku Kasie Bagian Pelayanan Langgan PDAM Kabupaten Gresik.
- (d) Ibu Evina Nurmalayanti selaku *Customer Service* PDAM Kabupaten Gresik.
- (e) Ibu Sulis Seviyati selaku petugas Billing PDAM Kabupaten Gresik.
- (f) Bapak Sudarso selaku Staff Distribusi Air PDAM Kabupaten Gresik.
- (g) Ibu Gandes selaku Kepala Sub Bagian Langgan Pemakaian Kantor Cabang Gresik.
- (h) Ibu Tutik selaku staff Layanan Pengaduan Pelanggan Kantor Cabang Gresik.
- (i) Bapak Edi Supriyanto selaku Kepala Sub Bagian Pelayanan dan Gangguan Kantor Cabang Gresik.
- (j) Bapak Budi Adrianto selaku Staff Bagian Layanan Pengaduan Pelanggan Kantor Unit Randuagung.
- (k) Ibu Gunawan selaku pelanggan
- (l) Ibu Bagus selaku pelanggan
- (m) Bapak Mashajir selaku pelanggan
- (n) Bapak Samsul Huda selaku pelanggan
- (o) Bapak Agus Gunawan selaku pelanggan
- (p) Ibu Nia selaku pelanggan
- (q) Ibu Atun selaku pelanggan
- (r) Bapak Moch. Juari selaku pelanggan
- (s) Bapak Agung selaku pelanggan
- (t) Bapak Tri Widodo selaku pelanggan

B. 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 Kabupaten Gresik untuk mendukung kelengkapan data primer terkait dengan rumusan masalah penelitian.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak yang dianggap memiliki kompetensi terkait kajian yang akan diteliti. Dalam hal ini, subjek penelitian ditentukan dengan teknik snowball sampling. Menurut Sugiyono (2011:97) adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlah kecil, kemudian membesar. Ibarat bola salju yang menggelinding, yang lama-lama menjadi besar. Pada penelitian di PDAM Kabupaten Gresik ini, peneliti menggunakan teknik snowball sampling karena dengan mencari dan mendapatkan informan yang lain untuk informasi yang kurang lengkap kepada orang lain yang dipandang lebih tahu terkait responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan di PDAM Kabupaten Gresik.

D. Teknik Pengumpulan Data

(1) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data ini menurut Sugiyono (2010:231) merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur.

(2) Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran (Fathoni, 2006: 104). Jenis observasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi pasif, dimana peneliti datang ke tempat kegiatan obyek yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

(3) Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini didapatkan dari foto-foto di lokasi penelitian, catatan petugas, dan arsip lainnya yang mendukung dalam memberikan gambaran tentang responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan di PDAM Kabupaten Gresik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Gambaran Umum PDAM Kabupaten Gresik

1) Lokasi PDAM Kabupaten Gresik

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik adalah salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan publik. Sebagai instansi yang berwenang untuk mengelola dan mendistribusikan air bersih, PDAM Kabupaten Gresik berkewajiban untuk menyediakan air bersih di wilayah kerjanya, PDAM Kabupaten Gresik berlokasi di JL. Raya Permata No.7 Perumahan Graha Bunder Asri Gresik.

2) Status PDAM Kabupaten Gresik

Berdirinya PDAM Kabupaten Gresik merupakan peninggalan jaman Hindia Belanda. Berkaitan dengan status PDAM Kabupaten Gresik sebagai Badan Usaha Milik Daerah berdasarkan pada aturan terbaru yakni sebagai berikut:

(a) Peraturan Bupati Gresik Nomor 08 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik.

(b) Keputusan Direksi Nomor 75 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Kantor Cabang, Seksi-Seksi, Dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dalam Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik.

(c) Keputusan Direktur Utama Nomor 80 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Unit Pelayanan Dan Wilayah Kerja Pada Masing-Masing Kantor Cabang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik.

3) Visi dan Misi PDAM Kabupaten Gresik

(a) Visi

Mewujudkan pdam kabupaten gresik sebagai perusahaan yang sehat dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan air minum secara praktis, ekonomis, bertahap dan berkesinambungan.

Visi ini sebagai harapan dimasa depan untuk mewujudkan kontinuitas, kuantitas dan kualitas pelayanan yang dapat diandalkan, sehingga mampu mendorong produktivitas masyarakat sehari-hari baik untuk kegiatan usaha maupun derajat kesehatannya.

(b) Misi

(1) Pelayanan air minum kepada masyarakat dengan standar kuantitas, kualitas dan kontinuitas secara bertahap dan berkesinambungan

(b) Meningkatkan kapasitas produksi

(c) Meningkatkan rasio cakupan pelanggan

(d) Meningkatkan kualitas SDM dan kesejahteraan pegawai

e) Meningkatkan pengelolaan fungsi-fungsi manajemen

f) Memperbaiki dan mengembangkan sistem distribusi perpipaan

g) Mengupayakan penurunan NRW

4) Motto PDAM Kabupaten Gresik

PDAM Kabupaten Gresik CERIA

singkatan dari “Cepat, Empati, Ramah, Inovatif, Adil”

a) Cepat : pelayanan

b) Empati : peduli

c) Ramah : terhadap pelanggan

d) Inovatif : selalu mencari hal baru untuk perbaikan kerja

e) Adil : sesuai ketentuan aturan berlaku

B. Pembahasan

Dari hasil penelitian yang diuraikan diatas, selanjutnya hasil tersebut akan dibahas dengan menggunakan keenam indikator responsivitas menurut Zeithaml dkk (2011:46) yang meliputi:

(1) Merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Perhatian untuk indikator ini adalah komunikasi yang baik dan hangat yang telah ditunjukkan PDAM Kabupaten Gresik kepada pelanggan masih terdapat kekurangan, karena terdapat pelanggan yang menganggap pihak PDAM Kabupaten Gresik belum sepenuhnya komunikatif dengan pelanggan. Hal lain yang ditemukan peneliti sewaktu melakukan observasi di lapangan berkaitan dengan respon petugas kepada pelanggan yang ingin memperoleh pelayanan. Salah satu buktinya yakni seringkali pengaduan melalui social media tidak segera ditanggapi atau dibalas oleh petugas pelayanan.

Sikap sopan dan ramah oleh petugas pengaduan pelanggan ketika menangani pelanggan tentu yang dinilai adalah pelanggan sendiri, hal ini dikarenakan pelanggan sebagai pihak yang menerima dan merasakan pelayanan petugas. Berdasarkan hasil observasi peneliti, pelayanan pengaduan pelanggan pada Kantor Pusat, Cabang Gresik dan Kantor Unit Randuagung, petugas sudah terlihat sopan dan ramah dalam bertutur kata dan bersikap. Disisi lain terdapat pelanggan yang mengadu dengan nada yang marah, karena hal tersebut kadang petugas terpancing emosinya. Apalagi saat terdapat pelanggan yang cerewet dan marah-maraha via telfon.

(2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

Dalam penelitian ini pelayanan cepat berarti petugas pengaduan pelanggan PDAM Kabupaten Gresik harus menangani keluhan pelanggan dengan sigap dan tulus. Sehingga keluhan pelanggan dapat segera ditindaklanjuti dan diselesaikan secara tuntas. Kesigapan petugas pengaduan pelanggan PDAM Kabupaten Gresik dapat dikatakan cukup baik. Namun untuk memberikan penanganan segera mungkin tidak dapat dilakukan, hal

ini disebabkan karena jumlah petugas teknis di lapangan yang terbatas. Sehingga pengaduan pelanggan harus masuk daftar tunggu terlebih dahulu sampai petugas teknis sudah selesai menangani keluhan di rumah pelanggan yang mengadu sebelumnya.

Selanjutnya berkaitan dengan ketulusan yang dimiliki petugas pengaduan pelanggan. Petugas PDAM Kabupaten Gresik telah berupaya memberikan pelayanan yang tulus dan ikhlas. Karena hal tersebut adalah tanggung jawab dan kewajiban mereka kepada pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan, mereka sependapat bahwa kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan cukup baik dan mengupayakan pelayanan yang tidak lelet. Selain itu ketulusan yang ditunjukkan petugas dalam memberikan pelayanan, dipandang pelanggan sebagai hal yang wajar dalam proses penanganan pengaduan pelanggan.

(3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Berkaitan dengan pelayanan dengan tepat yakni menyangkut cara penyampaian petugas terhadap pelanggan dalam proses pemberian layanan pernah terjadi kesalahpahaman. Hal ini disebabkan karena kurangnya koordinasi petugas ketika menangani pengaduan pelanggan. Namun hal tersebut dapat segera di atasi oleh petugas dengan pemberian sanksi berupa teguran.

Selanjutnya terkait dengan pelayanan yang diberikan petugas agar sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan. PDAM Kabupaten Gresik berupaya memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan, mereka belum sepenuhnya merasa puas dan belum memenuhi harapan dan keinginan. Hal ini karena petugas teknis di lapangan jumlahnya tidak terlalu banyak. Sehingga diperlukan adanya open recruitment pegawai baru agar penanganan pelanggan dapat tertangani secara tepat dan tidak terhambat.

(4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Pelayanan yang cermat dapat dilihat dari kesungguhan petugas dalam PDAM Kabupaten Gresik salah satunya ditunjukkan dengan adanya call center yang siap menerima pengaduan pelanggan selama 24 jam, pada hari kerja maupun libur. Selain itu menerima pengaduan melalui social media seperti *facebook* dan *twitter* dan juga melalui website dan email semua dilayani dengan baik tanpa dibeda-bedakan. Petugas teknis di lapangan juga menyelesaikan keluhan dengan dengan penuh totalitas yakni bersedia mengerjakan pengaduan yang mendesak di malam hari. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan, mereka merasa bahwa petugas PDAM Kabupaten Gresik telah fokus dan

bersungguh-sungguh dalam merespon pengaduan pelanggan.

Kemudian komitmen yang ditunjukkan oleh petugas sebagai bentuk kesungguhan yakni apabila terdapat keluhan pelanggan misalnya berkaitan dengan stand meter yakni tagihan terlalu tinggi dan dirasa pelanggan tidak sesuai dengan pemakaian, maka segera mungkin pihak billing menangani tagihan yang tidak sesuai dengan stand meter tersebut. Hal tersebut dengan cara menunjukkan klasifikasi tarif air terbaru dan memberi tahu pelanggan cara menghitung tarif air per M3.

(5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Pelayanan dengan waktu yang tepat menurut Hardiansyah (2011:49) sebagai pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Berkenaan dengan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan. PDAM Kabupaten Gresik belum memiliki kepastian waktu yang berupa standar pelayanan khusus, sehingga petugas pengaduan pelanggan tidak bisa memberikan waktu yang jelas kepada pelanggan kapan mereka akan memperoleh penanganan. Ketika peneliti datang langsung tidak ada standar pelayanan berkaitan kepastian waktu yang tercantum di dinding maupun papan pengumuman. Kondisi seperti itu dapat membuat pelanggan menjadi bingung karena mereka tidak dapat mengetahui batas waktu penyelesaiannya.

Selanjutnya, berkaitan dengan waktu pelayanan harian PDAM Kabupaten Gresik yakni hari Senin sampai Kamis mulai pukul 07.30-15.00 WIB, dengan waktu istirahat pukul 12.00-13.00 WIB. Selanjutnya hari Jumat pelayanan di mulai pukul 07.30-11.00 WIB dan hari Sabtu dari pukul 07.30-12.00 WIB. Petugas juga berusaha memberikan informasi apabila terjadi keterlambatan penanganan, agar pelanggan mengetahui apa alasannya petugas tidak bisa mengerjakan sesuai dengan waktu yang dijanjikan setelah pengaduan masuk. Namun terdapat pernyataan dari hasil wawancara dengan pelanggan bahwa ada pelanggan yang merasa sudah diberikan informasi terkait keterlambatan penanganan, tetapi juga masih terdapat pelanggan yang tidak mendapat pemberitahuan jika ada keterlambatan penanganan. Dalam hal ini petugas dan pelanggan harus memiliki kesepakatan. Agar pelanggan merasa tidak dirugikan, apalagi jika pengaduan pelanggan menyangkut air tidak keluar. Pasti pelanggan akan kesulitan untuk melakukan aktivitas sehari-hari karena tidak ada persediaan air yang memadai.

(6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik yang ada pada PDAM Kabupaten Gresik berusaha untuk

merespon semua keluhan pelanggan yang masuk. PDAM Kabupaten Gresik juga menyediakan akses untuk pelanggan yang melakukan pengaduan. Berbagai pengaduan tersebut dapat disampaikan secara langsung kepada *customer service*, bidang layanan pengaduan pelanggan yang tersedia di kantor cabang maupun unit. Selain itu keluhan bisa disampaikan melalui *call center* dan juga media sosial seperti *twitter* dan *facebook*. Kemudian cara lain bisa melalui *email* dan menulis pada menu pengaduan di *website* PDAM Kabupaten Gresik. Keluhan tersebut dapat berupa air tidak keluar, tagihan tidak sesuai dengan meter dan juga informasi kebocoran seperti pipa bocor, meter buntu/macet, dan meter rusak. Dalam merespon keluhan tersebut, petugas terkadang memberikan kesan acuh pada pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas, alur penyelesaian untuk menindaklanjuti keluhan pelanggan tersebut yakni dengan mencatat keluhan pelanggan pada *form* pengaduan pelanggan yang terdiri dari No. Sambungan, Nama Pelanggan, dan Keluhan pada *form* pengaduan pelanggan kemudian mengirimnya ke Humas PDAM kabupaten Gresik yang berada di kantor pusat melalui aplikasi tersebut. Selanjutnya petugas pengaduan pelanggan yang berada di kantor cabang dan kantor unit akan memperoleh balasan berupa Surat Perintah Kerja dari pihak Humas PDAM Kabupaten Gresik, yang berisi nama petugas teknis lapangan yang akan terjun langsung untuk mendatangi rumah pelanggan. Hal ini dilakukan pihak PDAM agar pelanggan yakin dan percaya bahwa petugas tersebut ditunjuk untuk memperbaiki permasalahan terkait air yang berada di rumah mereka.

Selain itu penyelesaian yang biasanya dilakukan petugas teknis di lapangan saat melakukan perbaikan di rumah pelanggan, diantaranya meliputi pelayanan: (1) pipa bocor sebelum meter yaitu diselesaikan dengan di bonkan (pengambilan barang di gudang), Penggantian pipa baru atau aksesories yang dinyatakan rusak, Pengelesan air yang keluar, (2) air tidak keluar dapat diselesaikan melalui pemeriksaan meter (meter buntu), pemeriksaan aksesories (*stop rank*, *check fuif*, *flue run*), pengecekan koneksi ke pipa induk (ada sumbatan), (3) meter tidak sesuai dengan pemakaian dapat diselesaikan melalui melakukan pengukuran dengan gelas ukur (per 1 liter), pencatatan perbandingan antara meter dengan gelas ukur, penyervisan meter apabila memungkinkan (diseuaikan dengan gelas ukur). Langkah-langkah diatas merupakan upaya petugas sebagai usaha untuk merespon setiap keluhan pelanggan yang masuk. Sehingga keluhan pelanggan dapat ditindaklanjuti dalam segera mungkin.

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan mengenai Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik yang dilihat dengan menggunakan enam indikator menurut Zeithaml dkk (2011:46) yang meliputi:

Indikator pertama, yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan berkaitan dengan komunikasi yang baik dan hangat yang telah ditunjukkan PDAM Kabupaten Gresik kepada pelanggan masih terdapat kekurangan, karena terdapat pelanggan yang menganggap pihak PDAM Kabupaten Gresik belum sepenuhnya komunikatif dengan pelanggan. Kemudian sikap yang ditunjukkan oleh petugas memang terlihat ramah dan sopan, namun terkadang emosi petugas terpancing apabila ada pelanggan mengadu dengan nada yang marah.

Indikator kedua yaitu petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat yakni petugas pengaduan pelanggan PDAM Kabupaten Gresik harus menangani keluhan pelanggan dengan sigap dan tulus. Sehingga keluhan pelanggan dapat segera ditindaklanjuti dan diselesaikan secara tuntas. Kesigapan petugas PDAM Kabupaten Gresik untuk memberikan penanganan segera mungkin tidak dapat dilakukan, hal ini disebabkan karena jumlah petugas teknis di lapangan yang terbatas. Sehingga pengaduan pelanggan harus masuk daftar tunggu terlebih dahulu.

Indikator ketiga yakni petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat berkaitan cara penyampaian petugas terhadap pelanggan dalam proses pemberian layanan pernah terjadi kesalahpahaman. Hal ini disebabkan karena kurangnya koordinasi petugas ketika menangani pengaduan pelanggan. Selain itu, pelanggan PDAM Kabupaten Gresik merasa bahwa harapan dan keinginannya terkait pelayanan yang diberikan belum dapat mencapai kepuasan.

Indikator keempat yaitu petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Berkaitan dengan fokus dan kesungguhan petugas dalam PDAM Kabupaten Gresik salah satunya ditunjukkan dengan adanya *call center* yang siap menerima pengaduan pelanggan selama 24 jam, pada hari kerja maupun libur. Petugas teknis di lapangan juga menyelesaikan keluhan dengan dengan penuh totalitas yakni bersedia mengerjakan pengaduan yang mendesak di malam hari.

Indikator kelima yaitu petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat Berkenaan dengan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan. PDAM Kabupaten Gresik belum memiliki kepastian waktu yang

berupa standar pelayanan khusus. Petugas juga berusaha memberikan informasi apabila terjadi keterlambatan penanganan, agar pelanggan mengetahui apa alasannya petugas tidak bisa mengerjakan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Meski terdapat beberapa pelanggan yang merasa belum tertangani dan tidak memperoleh pemberitahuan pembatalan layanan perbaikan.

Indikator keenam yaitu semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Berbagai pengaduan yang disampaikan dapat berupa air tidak keluar, tagihan tidak sesuai dengan meter dan juga informasi kebocoran seperti pipa bocor, meter buntu/macet, dan meter rusak. Kemudian keluhan pelanggan ditindaklanjuti dengan mencatat keluhan pelanggan pada form pengaduan pelanggan dan mengirimnya ke Humas PDAM kabupaten Gresik yang berada di kantor pusat melalui aplikasi tersebut. Selanjutnya petugas pengaduan pelanggan yang berada di kantor cabang dan kantor unit akan memperoleh balasan berupa Surat Perintah Kerja dari pihak Humas PDAM Kabupaten Gresik.

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 Kabupaten Gresik yaitu:

- (1) Memberikan pendidikan dan pelatihan pada petugas berkaitan dengan cara petugas melayani pelanggan mengenai sikap maupun cara petugas berkomunikasi dengan pelanggan. Karena pelanggan harus memperoleh pelayanan yang baik dan semaksimal mungkin.
- (2) Kesalahpahaman petugas dan pelanggan berkaitan dengan cara penyampaian dapat diminimalisir dengan melakukan koordinasi yang baik dengan pelanggan dan memberikan penjelasan yang lebih sederhana dan mudah dimengerti oleh pelanggan.
- (3) PDAM Kabupaten Gresik harus segera membuat standar pelayanan tentang kepastian waktu penyelesaian setiap jenis pengaduan. Agar pelanggan tidak bingung dan tidak dirugikan mengenai pengaduan yang telah disampaikan dapat ditindaklanjuti dalam kurun waktu berapa lama.
- (4) Melakukan penambahan jumlah petugas teknis dilapangan (open recruitment), agar pengaduan pelanggan dapat segera terselesaikan dan tidak berada pada daftar tunggu terlalu lama.
- (5) Menambah layanan *on call*, sehingga pelanggan dapat melakukan pengaduan tanpa ada batas waktu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afifudin & Saebani, B.A. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Alwi, Hasan. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Burhan, Bungin. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutasoit. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi, dan Kontrol*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Prehallindo.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN.
- Masyhuri dan Zainuddin. 2008. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosadakarya Offset.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT RemajaRosadakarya Offset.
- Pasolog, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Soedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2011. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan. Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2009. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andy.
- Zuriah, Nurul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

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.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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 tanggal 5 Juni 2015
- 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 tanggal 5 Juni 2015