E-ISSN: 3025-0994
Halaman 1222-1230
Volume 4 Nomor 4 Tahun 2026

Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru (Periode 2020-2023)

Nadhialifa Syahda Aghniya[1], Hasim As'ari[2]
[1,2] Program Studi Administrasi Publik, Universitas Riau
e-mail: nadhialifa.syahda2590@student.unri.ac.id[1] hasim.asari@lecturer.unri.ac.id[2]

Abstrak

Keberhasilan suatu penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diterima oleh penggunanya. PDAM Tirta Siak Pekanbaru merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dalam penyediaan dan pengelolaan air bersih di lingkungan Kota Pekanbaru yang mana masih menghadapi sejumlah persoalan dalam pelayanan. Sistem pelayanan pengaduan merupakan sarana yang disediakan oleh PDAM Tirta Siak Pekanbaru, dimana pelanggan dapat melaporkan kendala ataupun masalah yang dihadapi terkait dengan pelayanan melalui beberapa saluran yakni secara langsung maupun melalui saluran online. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan serta kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan pelanggan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Herdiansyah (2018) yang terdiri dari 5 indikator yaitu berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan pengaduan pelanggan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru (Periode 2020-2023) belum berkualitas. Adapun kendala yang dihadapi oleh PDAM Tirta Siak Pekanbaru dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan pelanggan ialah keterbatasan petugas dalam pengelolaan kanal pengaduan, beban kerja yang tidak proposional, serta kondisi layanan air yang kembali terganggu pasca pengaduan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Pengaduan Pelanggan, PDAM*

Abstract

The succes of public service delivery was reflected in the quality of service received by its users. PDAM Tirta Siak Pekanbaru one of the regional owned enterprises engaged in the provision and management of clean water in Pekanbaru City, still faced a number of service problems. The complaint service system was a facility provided by the company, through which customers could report obstacles or problems related to the service through several channels both directly and online. This study aimed to describe and analyze the quality of service an the obstacles faced in the delivery of costumer complaint services at PDAM Tirta Siak Pekanbaru. The study used the services quality theory of Zeithaml in Herdiansyah (2018), which consisted of five indicators tangibles, reliabilitu, responsiveness, assurance, and empathy. A descriptive qualitated was employed with data collected through observation, interviews, and documentation. The results show that wuality of costumer complaint services at PDAM Tirta Siak Pekanbaru 2020-2023 is not yet satisfactory. The obstacles encountered by the company in handling costumer complaints are limited staff to manage complaint channels, a discproportionate workload and water service that is disrupted again after complaints are handed.

Keywords : *Service Quality, Costumer Complaints, PDAM*

PENDAHULUAN

Air merupakan unsur primer yang menempati kedudukan fundamental dalam menompang kelangsungan hidup manusia. Dalam menjalankan kehidupan sehari hari, pemenuhan kebutuhan air bersih melibatkan berbagai ranah kehidupan mulai dari konsumsi domestik harian, sanitasi, kesehatan hingga aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Karena air merupakan kebutuhan mendasar bagi kehidupan dan kesehatan manusia, hak atas air kemudian dirumuskan sebagai hak setiap orang atas air yang memadai, aman, dapat diakses secara fisik, dan terjangkau (Committee on Economic, Social and Cultural Rights, 2003). Di Indonesia air berada dalam penguasaan negara dan pemanfaatanya ditujukan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Ketentuan tersebut menegaskan peran negara dalam mengelola sumber daya air agar pemanfaatannya dapat menunjang kehidupan masyarakat luas. Salah satu bentuk perwujudan pengelolaan atas air adalah melalui Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang mana menurut PP No. 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, pengembangan SPAM merupakan tanggung jawab Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya, dan penyelenggaraanya dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pada tingkat daerah, penyelenggaraan SPAM umunya dilaksanakan Perusahaan Daerah Air Minum yang berperan dalam menyediakaan layanan air bersih melalui jaringan perpipaan bagi masyarakat di wilayahnya.

Kota Pekanbaru sebagai ibu kota dari Provinsi Riau terus mengalami pertumbuhan penduduk, hal tersebut mendorong peningkatan kebutuhan air bersih bagi masyarakat di lingkungan Kota Pekanbaru sehingga penyediaan layanan air perpipaan oleh PDAM Tirta Siak Pekanbaru menjadi semakin penting. PDAM Tirta Siak Pekanbaru merupakan perusahaan daerah yang bertugas dalam mengelola dan mendistribusikan air di wilayah Kota Pekanbaru, sebagai bagian dari penyelenggara layanan publik institusi ini terus mengupayakan pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan harapan pelanggan melalui layanan yang prima. Pelayanan PDAM Tirta Siak Pekanbaru mencakup pada sejumlah kawasan administratif yang tersebar di beberapa kecamatan yang meliputi Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Sail, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Senapelan, Kecamatan Sukajadi Dan Kecamatan Rumbai Pesisir. Berdasarkan data yang dihimpun peneliti dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan PDAM Tirta Siak Pekanbaru pada tahun 2020 hingga tahun 2023 terus mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah pelanggan tersebut berpotensi meningkatkan beban dan tuntutan terhadap pelayanan termasuk dalam pelayanan penanganan pengaduan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi aspek yang perlu diperhatikan.

Pelayanan pengaduan menjadi bagian penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat. Ratmitno dan Winangsih (2005) menegaskan bahwa pengaduan ialah hak dasar masyarakat sebagai penerima layanan untuk menyampaikan evaluasi terhadap kinerja institusi penyedia layanan. Pengaduan dapat berisi kritik, saran, keluhan, atau laporan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dalam praktiknya dapat berupa penerimaan langsung ataupun kanal tidak langsung seperti telepon, surel atau situs aplikasi dan web (Kurniawan MZ et al., 2024) PDAM Tirta Siak Pekanbaru sebagai institusi publik memberikan ruang dan akses bagi setiap pelanggan dengan menyediakan loket khusus untuk melakukan komplain atau pengaduan yakni melalui sub bagian *Costumer Care*. Pelayanan pengaduan tersedia melalui beberapa kanal yang dapat diakses baik secara langsung dengan mendatangi kantor PDAM Tirta Siak Pekanbaru maupun secara tidak langsung yaitu melalui media online resmi milik perusahaaan seperti nomor telefon dan *whatsapp.* Akses pengaduan secara online umumnya berusaha memberi kemudahan bagi pelanggan yang tidak dapat melakukan pelayanan pengaduan secara langsung. Ketentuan dan syarat untuk melakukan pelayanan adalah dengan mempersiapkan

identitas diri untuk keperluan *verifikasi*, yang berupa nomor id pelanggan. Hal ini berlaku untuk kedua kanal yang tersedia.
Adapun tata cara/ alur pelayanan pengaduan secara langsung adalah sebagai berikut:
1. Pelanggan datang langsung ke kantor PDAM Tirta Siak Pekanbaru dengan membawa ID kemudian ke bagian customer care untuk melakukan laporan pengaduan
2. Petugas akan mempersilahkan pelanggan untuk menyampaikan kendala dan masalah terkait pelayanan dan menginputnya ke sistem
2. Kemudian *Front Liner* akan membuatkan tiket dan selanjutnya memberikan informasi terkait keluhan serta menindaklanjuti keluhan pelanggan.
3. Staff di kantor akan menerima laporan pengaduan dan akan menindaklanjutinya.

Untuk pelayanan pengaduan melalui kanal online, pelanggan bisa langsung menghubungi nomor *whatsapp* resmi milik PDAM dengan menyertakan identitas diri, nomor id pel anggan, serta menuliskan masalah atau kendala yang dihadapi.

SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan pengaduan pada PDAM Tirta Siak pekanbaru pelaksanaanya mengacu pada sasaran Mutu ISO 9001:2008. Proses pengaduan pada PDAM Tirta Siak disesuaikan dengan apa yang menjadi sumber permasalahannya, jika permasalahan terkait teknis dilakukan survey terlebih dahulu apakah perlu dilakukan perbaikan namun jika berkaitan dengan hal non teknis seperti berhubungan dengan angka pemakaian kemudian dilakukan proses penyesuaian tarif. Mengenai persoalan yang sering diadukan pelanggan yakni mengenai kualitas air, debit air kecil, tagihan yang membengkak, pencurian water meter, ataupun gangguan aliran yang berlangsung sehari hari. Berbagai persoalan tersebut mendorong pelanggan menyampaikan pengaduan sehingga keberhasilan institusi dalam menanggapi, merespon dan menyelesaikan aduan menjadi faktor penentu dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pengaduan, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Herdiansyah (2018) yang terdiri dari lima indikator yakni *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Emphaty*. Melalui penelitian ini, dapat diperoleh gambaran mengenai kondisi pelayanan pengaduan pelanggan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru periode 2020-2023 serta kendala yang dihadapi oleh perusahaan dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan naturalistik yang mengedepankan interaksi dan komunikasi yang intens dan interaktif dengan subjek penelitian serta bertujuan untuk memahai fenomena secara ilmiah dan konteks sosialnya (Herdiansyah, 2018). Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, dimana menggunakan teori sebagai bahan penjelas agar dapat ditarik kesimpulannya, tujuan menggunakan analisis deskriptif adalah untuk menggambarkan keadaan dan fenomena yang terjadi di lapangan secara utuh dan objektif untuk menghasilkan temuan yang kredibel. Lokasi penelitian merujuk pada ruang lingkup yang menjadi tempat pelaksanaan pengumpulan data. Adapun yang menjadi lokasi pada penelitian ini adalah PDAM Tirta Siak Pekanbaru. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena terjadinya peningkatan jumlah pelanggan pada tahun 2020-2023 pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru yang dimana hal tersebut menunjukan bahwa tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan air bersih, serta banyaknya laporan pengaduan yang masuk sehingga perlu diliihat bagaimana gambaran kualitas pelayanan pengaduan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru.

Jenis dan Sumber Data

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari sumber penelitian, data tersebut dapat digunakan untuk menjawab masalah penelitian. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan yang terlibat. Selain melalui wawancara data primer pada penelitian ini juga diperoleh melalui kegiatan pengamatan atau

observasi lapangan yang dilakukan secara langsung terhadap kegiatan pelayanan pengaduan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru (Periode 2020-2023). Adapun mengenai data sekunder merupakan data yang diperoleh sebagai pelengkap untuk mendukung data primer, data ini didapatkan dari berbagai literatur seperti studi pustaka, dokumen, arsip yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur metodologis untuk memperoleh, mengumpulkan dan mengali informasi secara terstruktur. Melalui prosedur ini berbagai data yang ada dapat disusun menjadi penelitian ilmiah yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ialah:

1. Observasi.

Merupakan kegiataan pengamatan yang dilakukan secara sadar, terarah dan berkesinambungan. Teknik ini tidak hanya mengandalkan penglihatan tetapi juga menuntut peneliti untuk dapat menangkap makna dari situasi, interaksi dan dinamika yang muncul di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini peneliti turun langsung ke PDAM Tirta Siak Pekanbaru untuk mengamati proses pelayanan pengduan, yang dimana hasil pengamatan menjadi bahan penting untuk memahami bagaimana pratik pelayanan yang terjadi di lokasi penelitian.

2. Wawancara.

Wawancara menurut Stewart & Cash dalam Herdiansyah (2019) adalah sebuah interaksi antara dua orang yang didalamya terdapat pertukaran atau berbagai aturan, kepercayaan, perasaan dan informasi. Wawancara merupakan proses pertukaran informasi antara satu dengan yang lainnya. Pada penelitian ini peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur, dimulai dari kisi kisi pertanyaan yang disusun secara sistematis sebagai pedoman arah pembicaraan. Meski demikian informan tetap bebas mengembangkan jawabannya berdasarkan pengalaman dan sudut pandangnya. Keleluasaan ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih kaya dan mendalam.

3. Dokumentasi.

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menelusuri, menginventarisasi dan membaca berbagai dokumen yang tersimpan. Dalam dokumen dan arsip terdapat catatan historis, kebijakan maupun informasi kelembagaan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Seluruh dokumen tersebut ditelaah terlebih dahulu yang kemudian menjadi data pendukung yang memperkaya temuan di lapangan.

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model analisis interaktif oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri dari tiga komponen yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Kondensasi data (*Data Condensastion*)

Kondensasi data merupakan proses memadatkan data mentah dari lapangan, pada tahap ini data dipilih, difokuskan, diabstraksikan, disederhanakan, dan diubah bentuknya tanpa menghilangkan makna. Peneliti menyeleksi informasi yang relevan dengan fokus penelitian dan menyisihkan data yang kurang penting. Dengan cara ini data yang semula banyak dan tersebar menjadi lebih terarah. Kondensi data dilakukan secara terus menerus mulai dari awal pengumpulan data hingga laporan penelitian selesai disusun.

2. Penyajian data (*Data Display)*

Tahap yang kedua adalah penyajian data. Penyajian data merupakan tahap menyusun informasi ke dalam format yang membuat maknanya lebih mudah dibaca dan dipahami. Pada tahap ini data yang semula berupa potongan potongan yang terpisah dirangkai menjadi susunan informasi yang saling terhubung sehingga pola dan hubungan antar komponenn tampak lebih jelas.

3. Penarikan Kesimpulan (*Drawing and Verifying Conclustions*)

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari proses analisis data, pada tahap ini peneliti meninjau kembali catatan hasil lapangan yang telah terkumpul. Peneliti perlu mengkaji

data yang didapatkan akurat dan relevan. Langkah ini dilakukan agar kesimpulan benar benar didasarkan pada kenyataan di lapangan. Setelah data yang terkumpul dapat menjawab fokus penelitian peneliti merumuskan kesimpulan akhir sebagai gambaran terhadap fenomena yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan pengaduan pelanggan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru periode (2020-2023)

Penelitian ini mengkaji tentang Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml (dalam Herdiyansyah, 2018) yang terdiri dari 5 indikator yakni *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

Tangibles (Berwujud)

Tangibles merupakan dimensi yang memiliki peran penting dalam membentuk persepsi awal pelanggan melalui aspek yang tampak, pada penelitian ini dimensi berwujud dapat dilihat melalui beberapa item seperti penampilan petugas, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan akses dan proses pelayanan hingga penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan bersama petugas *Costumer Care* diketahui bahwa pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru menerapkan kebijakan yang fleksibel dalam berpakaian dimana tidak ada ketentuan dalam penggunaan seragam. Petugas hanya diwajibkan untuk menggunakan pakaian formal yang sopan, bersih, dan rapih serta petugas dapat dikenal melalui *ID Card.* Kemudian berdasarkan hasil observasi pada kantor PDAM Tirta Siak Pekanbaru, perusahaan telah berupaya menunjang kenyamanan pelanggan melalui penyediaan fasilitas fisik. Ruang tunggu di kantor PDAM Tirta Siak Pekanbaru dilengkapi dengan kursi duduk yang cukup banyak serta pendingin ruangan (AC). Selain itu kondisi ruang tunggu dalam kedaan yang rapi dan bersih ditandai dengan tidak adanya sampah dan kotoran dan tidak berbau. Upaya ini menunjukan bahwa PDAM telah menmperhatikan kebutuhan pelanggannya. Namun terdapat kekurangan dalam sistem antrian, yang mana menyebabkan pelanggan tidak mendapat kepastian urutan pelayanan. Penggunaan sistem nomor antrian hanya digunakan dalam kondisi tertentu. Prosedur pelayanan juga telah memberikan kemudahan bagi pelanggan, tidak ada persyaratan administrasi yang rumit pelanggan hanya perlu menyebutkan id yang dimiliki serta langsung menyampaikan menyampaikan kendala atau permasalahan yang dialami. PDAM Tirta Siak Pekanbaru telah dilengkapi teknologi yang mendukung sistem pelayanan eletronik seperti komputer serta sistem pencatatan online berupa aplikasi APPA yang tidak hanya mendukung pencatatan keluhan, tetapi juga sistem yang dapat memonitoring pengaduan. .

Reliability (Kehandalan)

Adapun untuk dimensi kedua adalah *reliability* atau kehandalan. Kehandalan disini merujuk pada bagaimana kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, serta sesuai janji yang telah diberikan. Hal tersebut dapat dilihat melalui beberapa aspek yaitu kecermatan petugas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu, serta mengenai standar pelayanan yang ditetapkan. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan bersama petugas dapat dihimpun bahwa mengenai kecermatan petugas sudah dilakukan dengan baik, yang dapat ditandai dengan jarang adanya kesalahan. Pegawai yang bertugas berupaya meminimalisir kesalahan penanganan dengan secara konsisten menanyakan nomor id kepada pelanggan, langkah ini dilakukan karena satu lokasi atau rumah dapat memiliki lebih dari satu nomor sambungan air, sehingga nama dan alamat saja belum cukup untuk memastikan sambungan yang dilaporkan. Kemudian pada aspek memiliki standar pelayanan yang jelas secara formal PDAM Tirta Siak Pekanbaru telah memiliki *Standar Operasional Prosedur* penanganan pengaduan yang berfungsi sebagai

acuan standar pelayanan. Namun terdapat kesenjangan antara prosedur yang tertulis dan pelaksanaanya di lapangan. Dalam SOP yang diperoleh oleh peneliti, prosedur pelayanan masih diatur secara manual. Sementara dari hasil wawanacara yang telah dilakukan bersama petugas menunjukan bahwa PDAM Tirta Siak Pekanbaru telah menggunakan sistem digital yaitu penggunaan aplikasi APPA dalam proses pelayanan. Kesenjangan antara SOP yang masih manual dan praktik pelayanan yang telah menggunakan sistem berbasis teknologi menunjukan bahwa dokumen prosedur yang ada belum diperbaharui mengikuti sistem kerja Selain itu, *standar operasional prosedur* yang ada juga belum menetapkan standar waktu penyelesaian pengaduan yang dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan. Ketiadaan standar waktu tesebut membuat pelanggan tidak hanya memperoleh kepastian mengenai lamanya pengaduan, dan membuat kualitas pelayanan sulit diukur secara jelas.

***Responsiveness* (Daya tanggap)**

Indikator yang ketiga yakni daya tanggap atau *responsivenes* yang merupakan kesediaaan dan kemampuan penyelenggara layanan dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dalam konteks pelayanan pengaduan, dimensi ini tampak pada kesigapan petugas dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pelanggan, mulai dari menerima laporan, hingga menindaklanjutinya. *Responsiveness* dilihat melalui beberapa aspek yaitu melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayananan. Berdasarkan hasil wawancara bersama pelanggan, pelayanan pengaduan yang dilakukan secara langsung melalui loket pengaduan yang berada pada kantor PDAM Tirta Siak Pekanbaru dinilai sudah berjalan dengan cepat dan sigap. Petugas *costumer care* menanggapi laporan secara langsung sehingga pelanggan mendapatkan pelayanan yang cepat. Kondisi ini menunjuka bahwa responsiveness pada layanan tatap muka telah terpenuhi. Namun kondisi tersebut berbeda pada layanan pengaduan melalui jaringan seperti *whatsapp.* Sejumlah informan menyampaikan bahwa pengaduan pada kanal ini belum memperoleh respon yang cepat. Penyedian saluran pengaduan melalui jaringan seharusnya memudahkan pelanggan yang terkendala untuk datang langsung. Ketika respon pada kanal pengaduan online lambat, artinya kemudahan yang ingin diberikan oleh PDAM Tirta Siak Pekanbaru belum dirasakan oleh pelanggan. Perbedaan kecepatan respon antara pelayanan secara langsung dan tidak langsung menunjukan bahwa daya tanggap PDAM Tirta Siak pekanbaru belum merata pada seluruh kanal pengaduan.

***Assurance* (Jaminan)**

Dimensi *assurance* merupakan salah satu dimensi yang juga menjadi tolak ukur dalam penilaian kualitas pelayanan. Pada dimensi ini jaminan yang dimaksud berupa jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan kepastian biaya, jaminan kepastian waktu dan jaminan kepastian legalitas dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan dapat menumbuhkan rasa percaya dan juga rasa aman bagi pelanggan yang menerima pelayanan. PDAM Tirta Siak Pekanbaru menerapkan jaminan biaya pada aspek layanan pengaduan, dimana tidak ada biaya yang dipungut ketika melakukan pelaporan atau layanan pengaduan. Biaya hanya akan diminta ketika adanya kerusakan yang disebabkan oleh pelanggan, yang tentunya akan dilakukan melalui pengecekan atau survey ke lokasi pelanggan. Sementara untuk jaminan kepastian biaya yang berupa kesesuaian antara biaya yang telah ditetapkan dan biaya yang akan dibayarkan, didapatkan bahwasanya PDAM Tirta Siak Pekanbaru tidak akan meminta biaya untuk hal hal yang menjadi tanggung jawab perusahaan yakni dari pipa hingga meteran. Untuk meteran hingga instalasi rumah jika terjadi kerusakan atau kebocoran itu akan menjadi tanggungjawab perusahaan sehingga biayanya akan dibebankan kepada pelanggan. Kemudian untuk apek jaminan kepastian waktu, belum adanya standar waktu yang menunjukan estimasi penyelesaian waktu pengaduan, sehingga antara satu petugas dengan petugas lainnya menyampaikan informasi yang berbeda kepada pelanggan. Namun petugas tetap berusaha memberikan informasi dengan meminta nomor telefon yang dapat dihubungi,

langkah ini membantu pelanggan memeperoleh informasi, namun belum dapat menggantikan jaminan kepastian waktu yang harusnya didapatkan oleh pelanggan.

Emphaty (Empati)

Dimensi yang terakhir yakni empati. *Emphaty* merupakan dimensi yang juga penting dimana empati tidak hanya ditunjukan melalui sikap ramah dan sopan, tetapi juga bagaimana pegawai yang bertugas memberikan perhatian yang penuh kepada pelanggan, serta memahami kondisi pelanggan. Dalam konteks layanan publik empati dilakukan melalui sikap adil dengan tidak membedakan antara pelanggan yang satu dengan yang lain, karena setiap pelangagn mempunyai hak yang sama dalam menerima pelayanan. Dalam penelitian ini empati dilihat melalui beberapa aspek yakni petugas melayani dengan sikap sopan santun. Mengenai aspek ini pelanggan menilai bahwa secara umum pelayanan yang diberikan sudah baik. Meskipun demikian penilaian tersebut belum merata pada seluruh petugas, dimana sebagian pelanggan menyampaikan bahwa terdapat petugas yang bersikap ramah, tetapi ada juga yang dinilai kurang ramah. Perbedaan sikap tersebut kemungkinan berkaitan dengan kondisi tertentu seperti waktu dan jumlah pelanggan yang dilayani sehingga kualitas interaksi antara petugas dan pelanggan tidak selalu sama. Kondisi ini menunjukan bahwa keramahan masih bergantung pada situasi, oleh karena itu perusahaan perlu memastikan setiap pegawai yang bertugas selalu menjaga sikap sopan dan ramah ketika berhadapan langsung dengan pelanggan. Prinsip pelayanan yang tidak diskriminatif merupakan bagian dari empati yang diimplementasikan melalui aspek fasilitas layanan. Di PDAM Tirta Siak Pekanbaru sendiri telah tersedianya akses tangga yang landai.

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru periode 2020-2023

Dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru terdapat kendala kendala yang dihadapi yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Berikut adalah kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan:

1. Keterbatasan petugas dalam pengelolaan kanal pengaduan.

Ketersediaan kanal pengaduan merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh PDAM Tirta Siak Pekanbaru untuk mempermudah pelanggan dalam menyampaikan keluhan. Adapun perusahaan menyediakan beberapa kanal pengaduan yang dapat diakses oleh pelanggan seperti whatsapp dan telefon, dimana nomor telefon resmi milik PDAM juga dicantumkan pada sistus web dan media sosial sehingga pelanggan dapat menghubungi. Namun pelayanan melalui kanal telepon belum dapat berjalan secara optimal, diketahui bahwa banyak panggilan dari pelanggan yang tidak dapat direspon karena petugas mempunyai pekerjaan lain. Dengan begitu dapat diketahui bahwa belum terdapat petugas yang secara khusus menangani dan melayani panggilan yang masuk melalui nomor telefon. Sementara untuk kanal pengaduan *whatsapp,* hanya ada satu petugas yang akan menerima dan merespon aduan yang masuk yang dimana pesan masuk itu tidak hanya berupa persoalan mengenai pelayanan tetapi juga ada yang menanyakan hal hal diluar pengaduan seperti permohonan sambungan baru. Hal ini menjadi keterbatasan petugas dalam merespon secara efektik aduan yang masuk.

2. Beban kerja yang tidak proposional

Beban kerja menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kelancaraan penyelenggaraan pelayanan pengaduan. Beban kerja yang tinggi menjadi kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan. Perbandingan antara jumlah pelanggan dan jumlah petugas yang menangani pengaduan cukup menggambarkan besarnya kesenjangan ini. PDAM Tirta Siak Pekanbaru saat ini melayani sekitar 13.000 pelanggan yang tersebar di seluruh Kota Pekanbaru, sementara petugas yang menangani sisi teknis pengaduan di lapangan hanya berjumlah empat orang. Dengan cakupan wilayah sebesar itu, setiap harinya PDAM menerima sekitar 10 hingga 20 laporan pengaduan yang harus

ditindaklanjuti oleh keempat petugas tersebut. Sementara untuk petugas yang bertanggung jawab dalam merespon pengaduan melalui whatsapp, juga harus menyelesaikan berbagai pekerjaan lain sehingga penanganan pengaduan tidak dapat menjadi satu satunya fokus selama jam kerja. Akibatnya, pengaduan yang masuk tidak selalu dapat langsung direspons, melainkan menunggu hingga petugas memiliki waktu luang. Dari wawancara bersama informan dapat diketahui bahwa beban kerja yang tidak proposionl menjadi salah satu kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru.

3. Kondisi layanan air yang kembali terganggu pasca pengaduan

Kendala ketiga yang ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru adalah dimana terjadinya masalah yang berulang seperti aduan pelanggan terkait air mati berhasil ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan baik dimana air yang mati tadi hidup kembali dalam keadaan normal. Namun kondisi tersebut hanya bertahan sekitar satu minggu sebelum gangguan kembali terjadi. Menurut informan air kembali macet bahkan hanya mengalir di waktu malam saja. Temuan ini menunjukan bahwa penyelenggaraan pelayanan pengaduan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru belum sepenuhnya mampu menghasilkan perbaikan layanan yang bersifat berkelanjutan. Kondisi tersebut menjadi salah satu kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru karena penangan yang telah dilakukan belum mampu memberikan hasil yang bertahan dalam jangka waktu yang lebih lama. Meskipun pengaduan telah ditindaklanjuti dan pelanggan sempat merasakan aliran air kembali normal, gangguan yang sama kembali terjadi beberapa waktu. Hal ini menunjukan bahwa penanganan yang diberikan pada kasus tersebut belum sepenuhnya menyelesaikan permasalahan yang dialami pelanggan, sehingga pelanggan berpotensi menyampaikan pengaduan kembali atas keluhan yang sama

KESIMPULAN

Pelayanan pengaduan pelanggan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru periode (2020-2023) belum berkualitas. Hal ini dapat ditinjau melalui lima indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Herdiansyah (2018), pertama pada indikator *tangibles* (berwujud) dapat dikatakan sudah baik pada aspek aspek fisik yang tampak seperti kondisi ruang tunggu dalam kondisi baik, dan sudah didukung dengan kelengkapan alat bantu seperti komputer. Kedua pada indikator *reliability* (kehandalan), belum handal dimana standar pelayanan belum dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan tidak adanya standar waktu sehigga kualitas pelayanan sulit diukur secara jelas, *standar operasional prosedur* juga masih menggunakan sop yang lama. Ketiga mengenai *responsiveness*, pada pelayanan yang dilakukan secara langsung atau tatap muka sudah dikatakan cepat dan tanggap sementara pada layanan pengaduan melalui kanal online belum cepat tanggap. Terdapatnya perbedaan kecepatan respon ini menunjukan bahwa pelayanan pengaduan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru belum sepenunya responsif. Untuk indikator *assurance,* dimana belum adanya jaminan kepastian waktu yang diinformasikan kepada pelanggan, untuk biaya pada layanan administrasi tidak pernah dipungut biaya, namun untuk hal hal kerusakan akan diminta ketika terjadi kerusakan yang sebelunya harus dilakukan *survey* atau pengecekan terlebih dahulu. Untuk indikator terakhir yakni *emphaty,* secara umum sudah memiliki sikap sopan dan santun dalam melayani pelanggan, namun masih harus ditingkatkan lagi karena masih ada beberapa pegawai yang terkadang tidak menunjukan perlakuan yang sesuai dengan prinsip empati.

SARAN

Berdasarakan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti terkait Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru Periode (2020-2023). Peneliti mencoba memberikan saran serta harapan yang dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi PDAM Tirta Siak Pekanbaru yakni sebagai berikut diharapkan PDAM Tirta Siak Pekanbaru untuk menambah pegawai untuk menangani kanal

pengaduan online serta diharapkan untuk menempatkan pegawai yang menangani secara aduan lewat telefon. Selain itu diharapkan PDAM Tirta Siak Pekanbaru untuk melakukan evaluasi berkala setelah penanganan pengaduan agar hasil perbaikan dapat bertahan dalam jangka waktu yang panjang. Kemudian diharapakan untuk dilakukannya penelitian lanjutan mengenai kualitas pelayanan pengaduan pada PDAM Tirta Siak Pekanbaru mengingat penelitian ini menggunakan data periode 2020-2023, sehingga pembaruan data diperlukan untuk memperoleh gambaran kondisi pelayanan pengaduan pelanggan yang relevan.

DAFTAR PUSTAKA

Akib, Karmila & Sapruni (2022). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Jurnal Ilmiah Administrasi 18(1), 25-31

Committee on Economic, Social and Cultural Rights. (2003). *General comment No. 15 (2002): The right to water (arts. 11 and 12 of the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights)* (E/C.12/2002/11). United Nations Economic and Social Council. https://undocs.org/E/C.12/2002/11

Creswelll, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed). Los Aengeles: SAGE Publications.

Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Media https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67

Dwiyanto, A. (2011). Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya (Edisi Revisi). Yogyakarta:Gava Media.

Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik (Ed.1,Cet.1). Jakarta: Rajawali Pers.

Herdiansyah, H. (2019). Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial: Perspektif konvensional dan kontemporer (Ed. 2). Jakarta: Salemba Empat.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2022). Buku kinerja BUMD air minum tahun 2022. Kementerian PUPR.

Kurniawan MZ, D., Syafri, W., & Amalia, R. (2024). Efektivitas penyelesaian pengaduan masyarakat melalui aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. *Jurnal Kajian Pemerintah, 10*(2), 86-97.

Masruri & Syaini. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulungan. JIM (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah) 8(3) 2643-2655

Milles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd Ed). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications

Pemerintah Indonesia. (2019). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air. https://peraturan.bpk.go.id/

Pemerintah Indonesia. (2009). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. https://peraturan.bpk.go.id/

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter, dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2018). Reformasi birokrasi publik: Teori, kebijakan dan implementasi (Cet. Ke-7). Jakarta: Bumi Aksara.

Sulistiyowati, W. (2021). Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya. Sidoarjo: Umsida Press.