BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung di dalam menangani pengaduan pelanggan cukup baik dalam menangani pengaduan keluhan pelanggan yang dilakukan melalui *website www.pambdg.co.id*. Pelayanan secara *online* yang diberikan aparatur dalam menanggapi pengaduan keluhan pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id* merupakan ketanggapan dan kesigapan dari aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung di dalam menanggapi keluhan dan pengaduan dari masyarakat pelanggan. Masyarakat yang melakukan pengaduan keluhannya melalui *website www.pambdg.co.id* dengan cepat direspon oleh aparatur untuk penindak lanjutan pelaksanaan pelayanan dengan segera. Hal-hal tersebutlah yang menyebabkan sebagian masyarakat pada saat merasa nyaman akan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung yang terkesan cukup baik berjalan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Kota Bandung.

Hal ini ditentukan oleh kualitas pelayanan yang didasari oleh beberapa indikator yaitu bukti fisik, kehandalan, ketangapan, jaminan kepastian dan empati yang menjadi penentu keberhasilan suatu kualitas pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dapat terlaksana dengan baik apabila indikator tersebut telah dijalankan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung.

4.1 Bukti Fisik Kualitas Pelayanan Aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung pada Pengaduan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.id*.

Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal atau masyarakat, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik sebuah perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bukti fisik tersebut meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi

Adapun upaya PDAM Tirtawening dalam menciptakan kualitas pelayanan dilakukan dengan memenuhi harapan masyarakat Kota Bandung mengenai pengaduan maupun keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan aparatur PDAM Tirtawening. Upaya tersebut dapat tercapai apabila PDAM Tirtawening dapat memenuhi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi yang diperlukan dalam menunjang proses melayani setiap keluhan masyarakat. Sehingga kualitas pelayanan yang diharapkan dapat tercapai oleh PDAM Tirtawening.

Bukti fisik PDAM Tirtawening dalam memenuhi penampilan fasilitas fisik melalui *website www.pambdg.co.id* dapat terlihat dengan adanya fasilitas yang disediakan PDAM Tirtawening misalnya komputer dengan jaringan internet dengan kapasitas akses yang besar atau *no limite* sehingga dapat memudahkan pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat pelanggan. Dua buah komputer yang terdapat pada bagian bidang hubungan masyarakat sengaja dirancang dengan

kemampuan yang mungkuni yaitu keras seperti *memory* sebesar 2 *gigabyte*, VGA 128 *megapixell*, hardsisk 250 *gigabyte* Lcd monitor 14 inch. Selain perangkat keras atau *hardware* komputer tersebut juga disertai dengan *sofware microsoft excell* untuk menginput data pengaduan keluhan masyarakat pelanggan dan *sofware* lain untuk menambah aplikasi baru pada tampilan *website www.pambdg.co.id* jaringan internet dengan kapasitas no *limite* yang diprioritaskan untuk menangani pengaduan keluhan pelanggan yang dilakukan melalui *website www.pambdg.co.id*. Fasilitas fisik tersebut dimaksudkan agar masyarakat pelanggan tidak perlu khawatir akan kemampuan dari fasilitas fisik yang tersedia dalam melayani keluhan masyarakat pelanggan yang dilakukan melalui *website www.pambdg.co.id.*

Bukti fisik yang selanjutnya yaitu peralatan dalam menunjang proses melayani pengaduan keluhan masyarakat melalui *website www.pambdg.co.id*. peralatan yang digunakan aparatur PDAM Tirtawening dalam melayani pengaduan keluhan yang dilakukan pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id* adalah surat memo atau surat disposisi sebagai alat penyampaian pelaksanaan pelayanan. Surat pelaksanaan tersebut merupakan upaya dari aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam menaggapi berbagai keluhan yang dilakukan masyarakat yang dirasa perlu untuk segera dilakukan penanganannya, surat memo atau surat pelaksanaan dibuat oleh aparatur sub bidang hubungan masyarakat dan kemudian disetujui oleh kepala bagian hubungan masyarakat untuk penindaklajutan keluhan yang dilakukan oleh masyarakat pelanggan.

Bukti fisik yang selanjutnya yaitu personil dalam melayani pengaduan pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id*. Dalam hal ini PDAM Tirtawening memiliki personil yang mempunyai keahlian di masing-masing bidang yang ditangani menurut tugas tanggung jawabnya. Selain mempunyai keahlian di masing-masing bidang penanganannya para personil juga memiliki integritas dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Personil yang dimiliki PDAM Tirtawening tersebut diperoleh melalui pelatihan yang dilakukan oleh para aparatur senior PDAM Tirtawening Kota Bandung kepada setiap aparatur berdasarkan kemampuan serta kebutuhan yang diperlukan oleh PDAM Tirtawening sehingga para personil atau aparatur PDAM Tirtawening mampu melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Bukti fisik selanjutnya adalah materi komunikasi, materi komunikasi merupakan komponen yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan karena dalam setiap pemberian pelayanan dibutuhkan media komunikasi yang jelas agar masyarakat tidak merasa bingung terhadap pelayanan yang diberikan oleh para aparatur PDAM Tirtawening. Aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam usahanya memberikan penyampaian komunikasi pelayanan menggunakan radio lokal seperti RRI Bandung, Garuda Fm, dan Pas Fm. Media massa seperti koran yang digunakan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam menyampaikan informasi telah hadirnya *website www.pambdg.co.id* yaitu Radar Bandung dan Bandung Exprees, dan Pikiran Rakyat selain itu jaringan internet juga dipergunakan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam menyelesaikan

penyampaian informasi seiring dengan perkembangan jaman yaitu makin canggihnya teknologi PDAM Tirtawening Kota Bandung memuat *website www.pambdg.co.id* yang dapat masyarakat telusuri di google.

Bukti fisik atau bukti nyata terlihat yang terdapat pada pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening kepada masyarakat, bukti fisik tersebut meliputi konsistensi para aparatur PDAM Tirtawening terhadap pekerjaanya dalam melayani masyarakat. *Website www.pambdg.co.id* yang dijadikan sebagai media informasi untuk memudahkan masyarakat pelanggan dalam mencari informasi maupun menyampaikan keluhannya terhadap layanan-layanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening. Hal ini terlihat dari jumlah pemakai jasa layanan yang diberikan oleh PDAM TIrtawening sangat banyak sekali yaitu 149 ribu konsumen pengguna jasa layanan PDAM Tirtawening Kota Bandung. Maka dari itu diharapkan sekali dengan adanya *website www.pambdg.co.id* ini masyarakat dapat memperoleh kemudahan dalam segala hal yang dibutuhkan yang berkaitan dengan informasi layanan-layanan yang diberikan PDAM Tirtawening Kota Bandung. *Website www.pambdg.co.id* diciptakan sebagai salah satu media untuk menunjang suatu kualitas Pelayanan yang baik diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung melalui para aparatur. *Website www.pambdg.co.id* diupayakan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung sebagai usaha untuk membuat penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparatur dalam menjalankan pelayanan sangat positif. Pelayanan-pelayanan air bersih dan layak konsumsi ini sangat diharapkan dan diidamkan

oleh masyarakat Kota Bandung menyangkut bahwa air bersih dan layak konsumsi sangat vital sekali bagi setiap manusia.

Bukti fisik atau bukti nyata merupakan kebutuhan pengguna jasa yang berfokus kepada penampilan jasa, mencakup antara lain fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi. Dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengguna jasa layanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung harus mampu menyediakan hal-hal yang berhubungan dengan bukti fisik. Dengan adanya penampilan jasa yang sesuai dengan harapan pelanggan atau masyarakat akan dapat menambah citra positif suatu perusahaan atau instansi yang bersangkutan.

Berdasarkan penjelasan tersebut bukti fisik atau bukti nyata PDAM Tirtawening dalam memberikan pelayanan telah nyata terlihat. Hal ini terjawab pada bukti fisik atau bukti nyata terlihat yang ada saat ini telah memenuhi standar pelayanan. Fasilitas fisik berupa komputer dan lainnya telah nyata terlihat sebagai bukti nyata, peralatan dalam memberikan pelayanan telah nyata terlihat, personil atau aparatur yang memberikan pelayanan kepada setiap pengguna jasa layanan-layanan telah disediakan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung, dan materi komunikasi telah dilaksanakan dan diupayakan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung demi mencapai suatu pelayanan yang berkualitas dimana terlihat langsung bukti fisik atau bukti-bukti nyata yang menunjang kualitas pelayanan.

Pelayanan berdasarkan indikator-indikator dari bukti fisik atau bukti nyata yang dilakukan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dapat dilihat dari hasil penelitian yang didapatkan peneliti sebagai berikut:

4.1.1 Fasilitas Fisik PDAM Tirtawening Kota Bandung pada Pengaduan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.id*.

Fasilitas fisik adalah bentuk kemampuan yang terlihat langsung diberikan aparatur dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai instansi pemerintah yang melayani masyarakat berkaitan dengan pelayanan pengaduan atau keluhan. Dalam fasilitas fisik dapat dijelaskan untuk keperluan kegiatan pemberian bantuan kepada masyarakat pelanggan yang menghadapi masalah, khususnya dalam rangka pelaksanaan pelayanan penting yang dibutuhkan oleh masyarakat pelanggan dan tidak bersifat individual. Fasilitas fisik mutlak diperlukan dengan perlengkapan yang cukup memadai dan menyenangkan, walaupun wujudnya sangat sederhana. Ciri-ciri dari fasilitas fisik bermacam-macam seperti ruangan, gedung, perlengkapan dan fasilitas sarana dan prasarana lain yang mendukung proses pelayanan.

Bentuk dari fasilitas fisik dapat dilihat melalui tempat lokasi dan perlengkapan yang dimiliki oleh penyedia jasa layanan dalam melayani masyarakat pelanggan. Fasilitas fisik yang dimiliki oleh PDAM Tirtawening yaitu dengan tersedianya perlengkapan seperti komputer dan alat pendukung komputer sebagai bentuk fasilitas nyata terlihat yang bertujuan untuk dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat pelanggan sehingga membuat persepsi positif dari masyarakat pelanggan terhadap PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam melayani berbagai keluhan yang dilakukan masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id.* Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam proses

pelayanan karena suatu pelayanan dapat diukur melalui fasilitas fisik atau fasilitas nyata terlihat yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat pengguna layanan tersebut.

Aparatur PDAM Tirtawening dalam rangka menciptakan pelayanan yang baik terhadap masyarakat pelanggan dapat dilihat dari segi fasilitas fisik melalui upaya-upaya yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung yang ditunjukan kepada masyarakat pelanggan dengan menyediakan dua buah perangkat komputer yang handal dan cukup untuk melayani penampungan pengaduan pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung, dua perangkat komputer *dual core* yang ada di dalam ruang staf sub bidang hubungan masyarakat disertai dengan perangkat keras seperti *memory* sebesar 2 *gigabyte*, VGA 128 *megapixell*, hardsisk 250 *gigabyte* Lcd monitor 14 inch. Selain perangkat keras atau *hardware* komputer tersebut juga disertai dengan *sofware microsoft excell* untuk menginput data pengaduan keluhan masyarakat pelanggan dan *sofware* lain untuk menambah aplikasi baru pada tampilan *website www.pambdg.co.id* serta jaringan internet dengan kapasitas no *limite* untuk mendukung pelaksanaan pelayanan yang tepat. Jaringan internet dengan kapasitas *no limite* merupakan upaya dari PDAM Tirtawening Kota Bandung untuk menghindari proses pelayanan yang memakan waktu dalam menanggapi keluhan yang dilakukan masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id*.

Komputer dan alat pendukungnya adalah usaha yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung sebagai bentuk fasilitas fisik dalam melayani masyarakat pelanggan dengan landasan faktor material melalui sistem

prosedur yang berlaku, dalam rangka usaha memenuhi kepuasan masyarakat pelanggan sesuai dengan haknya. Adapun yang diterapkan oleh PDAM Tirtawening yang ditujukan kepada para aparatur yaitu pelayanan yang berkualitas adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Fasilitas fisik adalah salah satu unsur pokok yang harus dipenuhi dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan nyaman.

Fasilitas fisik yang dimiliki PDAM Tirtawening merupakan upaya yang dilakukan dalam menunjang keberhasilan pelayanan kepada masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id.* Segala perangkat fasilitas fisik ini ditujukan agar masyarakat pelanggan merasa nyaman dalam berurusan dengan hal yang berkaitan dengan layanan-layanan yang digunakan jika tidak ingin langsung datang ke kantor PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam mengadukan keluhan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pelanggan mengenai fasilitas fisik PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam usahanya untuk melayani pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id*. Didapatkan pendapat telah efektih, pernyataan tersebut diberikan oleh masyarakat pelanggan yang dipermudah dengan adanya dua perangkat komputer yang berteknologi canggih sebagai media penyambung keluhan masyarakat pelanggan yang dilakukan melalui *website www.pambdg.co.id* sehingga tidak ada pengaduan keluhan yang dilakukan oleh masyarakat pelanggan tidak tersampaikan, dalam melakukan pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat pelanggan *website www.pambdg.co.id* masyarakat

dapat dengan mudah untuk mengaksesnya. Hal tersebut dikarenakan pengaplikasian *website www.pambdg.co.id* dilakukan dengan sebaik-baiknya sehingga *website www.pambdg.co.id* pun menjadi sosok perhatian masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung, karena dengan hadirnya *website www.pambdg.co.id* membuat persepsi penilaian masyarakat terhadap aparatur meningkat karena keinovasian dari para aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung untuk memberikan fasilitas fisik atau fasilitas nyata terlihat kepada masyarakat pelanggan sehingga masyarakat pelanggan merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan aparatur staf sub bidang hubungan masyarakat PDAM Tirtawening Kota Bandung dijelaskan bahwa aparatur pada bagian hubungan masyarakat mempunyai tugas memperhatikan kepuasan pelanggan, dan selalu mengupayakan yang terbaik untuk masyarakat yaitu dengan pemberian fasilitas fisik seperti dua perangkat komputer yang berteknologi canggih serta jaringan internet yang berkapasitas besar atau *no limite* untuk menampung aspirasi pengeluhan masyarakat pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik sehingga apa yang dikeluhkan masyarakat pelanggan tersampaikan dan tidak menimbulkan kecemasan dengan tersedianya fasilitas fisik dalam bentuk komputer dengan teknologi canggih.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti juga menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang dimiliki PDAM Tirtawening Kota Bandung, berupa dua buah perangkat komputer *dual core* yang ada di dalam ruang staf sub bidang hubungan

masyarakat disertai dengan perangkat keras seperti *memory* sebesar 2 *gigabyte*, VGA 128 *megapixell*, hardsisk 250 *gigabyte* Lcd monitor 14 inch. Selain perangkat keras atau *hardware* komputer tersebut juga disertai dengan *sofware microsoft excell* untuk menginput data pengaduan keluhan masyarakat pelanggan dan *sofware* lain untuk menambah aplikasi baru pada tampilan *website www.pambdg.co.id*, selain itu jaringan internet yang digunakan mempunyai kapasitas no *limite* yang diprioritaskan untuk menangani pengaduan keluhan pelanggan yang dilakukan melalui *website www.pambdg.co.id*teknologi canggih dan jaringan internet yang berkapasitas besar, berada di ruang bagian hubungan masyarakat yang menanggapi lebih awal keluhan masyarakat pelanggan. Hal ini terlihat dari akses cepat dari jaringan internet yang digunakan aparatur dalam melayani masayrakat melalui *website www.pambdg.co.id* sehingga berita acara pengaduan kepada bidang terkait pengaduan yang dilakukan masyarakat pelanggan lebih cepat untuk ditindak lanjuti.

4.1.2 Peralatan PDAM Tirtawening Kota Bandung pada Pengaduan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.id.*

Peralatan adalah infrastruktur yang diberikan kepada masyarakat yang meliputi alat-alat pendukung penunjang keberhasilan, dalam hal melaksanakan pelayanan dibutuhkan peralatan yang lengkap agar proses pelayanan yang diberikan menjadi baik. Dengan adanya peralatan pendukung dalam kondisi yang baik maka akan menciptakan kenyamanan dan kemudahan bagi aparatur dalam melaksanakan tugasnya ataupun masyarakat pelanggan selama mendapatkan

pelayanan karena peralatan perlengkapan yang bisa dipercaya kelayakannya. Sehingga hal ini akan meningkatkan citra atau reputasi kualitas pelayanan pelayanan yang diberikan. Adanya peralatan yang harus diperhatikan dalam rangka menjaga kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur, salah satunya yaitu kelengkapan peralatan, karena menyangkut lingkup pelayanan dan sarana pendukung pelayanan.

Peralatan yang diperlukan dalam proses pelayanan tidak mutlak harus mewah, tetapi cukup sederhana saja. Suatu kantor atau perusahaan penyediaan jasa, peralatan dapat berupa kursi, bangku, ruangan, dan alat-alat pendukung dalam pelayanan, beberapa perlatan seperti satu atau dua kursi untuk masyarakat pelanggan pengunjung harus cukup memadai. Ditambah dengan peralatan lainnya seperti alat pendukung pekerjaan pelayanan seperti alat print, kertas, komputer, dan sebagainya

Pemberian bukti kualitas pelayanan melalui peralatan dari para aparatur kepada masyarakat pelanggan bertujuan untuk memperkuat persepsi masyarakat pelanggan selama dan sesudah jasa yang diberikan aparatur. Oleh karena itu peralatan merupakan alat bantu penyampaian jasa. Jasa merupakan suatu bentuk kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya seperti barang, maka masyarakat pelanggan lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta bukti nyata atau bukti langsung yang diberikan aparatur berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas pelayanan yang telah diberikan. Bukti-bukti pemberian kualitas jasa bisa juga diberikan oleh para aparatur melalui peralatan yang digunakan untuk mendukung pmemberian jasa pelayanan. Dalam hal ini adalah kondisi peralatan

yang digunakan oleh aparatur untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang masih cukup baik sekalipun jika ada kerusakan akan dengan cepat diperbaiki atau diganti dalam melakukan pelayanan, sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat pelanggan agar terciptanya kualitas pelayanan aparatur terhadap masyarakat pelanggan dapat terpenuhi secara maksimal dan menghasilkan pencapaian yang memuaskan.

Perwujudan kepuasan pengguna jasa pelayanan dapat diidentifikasi melalui bukti langsung atau bukti nyata, yang salah satu indikator dari Bukti langsung atau bukti nyata adalah peralatan yaitu kebutuhan aparatur dalam melaksanakan tugasnya dan kebutuhan masyarakat dalam menggunakan layanan yang diberikan yang hanya bisa dikerjakan oleh aparatur. Karena masyarakat pelanggan tidak mengerti persoalan penggunaan peralatan-peralatan yang digunakan oleh aparatur untuk penunjang keberhasilan kualitas pelayanan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar, maka itu masyarakat pelanggan mengharapkan ketersediaan peralatan yang lengkap, dalam kondisi baik dan siap pakai atau akses, demi terciptanya kepuasan pelanggan.

Pemberian bukti peralatan dari PDAM Tirtawening Kota Bandung aparatur kepada masyarakat pelanggan bertujuan untuk memperkuat persepsi masyarakat pelanggan selama dan sesudah jasa yang diberikan aparatur. Oleh karena itu peralatan merupakan suatu bentuk kinerja dari para aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik. Adapun upaya yang dilakukan PDAM Tirtawening melalui para aparatur dalam memberikan bukti peralatan baik demi terciptanya kepuasan pelanggan adalah surat berita acara pelaksanaan atau memo

sebagai alat perintah untuk menindak lanjuti pengaduan keluhan yang dilakukan oleh masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id*. Surat berita acara pelaksanaan pelayanan kepada pihak bidang terkait dibuat oleh staf sub bidang hubungan masyarakat PDAM Tirtawening Kota Bandung dengan persetujuan dari kepala bidang hubungan masyarakat kepada bidang terkait sesuai dengan apa yang diadukan oleh masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id* untuk ditindak lanjuti lagi pengaduan yang dilakukan tersebut. Kemudian pengaduan keluhan masyarakat tersebut diinformasikan kepada masyarakat pelanggan untuk waktu pelaksanaan penanganan jika sudah ada balasan jawaban dari pihak terkait yang menangani bidang yang diadukan oleh masyarakat tersebut.

. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan aparatur staf sub bidang hubungan masyarakat PDAM Tirtawening Kota Bandung yang mempunyai tugas sebagai pembuka laporan dan menginput keluhan ke dalam database keluhan masyarakat pelanggan yang mengadukan keluhannya melalui *website www.pambdg.co.id*, peneliti mendapatkan data bahwa peralatan berupa surat berita acara pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat selalu tersedia. Surat berita acara pelaksanaan adalah alat perintah dari kepala bagian hubungan masyarakat kepada pihak bidang terkait yang dilaporkan oleh masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id* masalah keluhannya tersebut untuk ditindaklanjuti sehingga proses pelayanan segera terlaksana.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat pelanggan, peneliti mendapatkan data bahwa peralatan berupa surat berita pelaksanaan atau memo

pelaksanaan pelayanan yang digunakan oleh aparatur staf sub bidang hubungan masyarakat atas persetujuan kepala bagian hubungan masyarakat PDAM Tirtawening dalam proses penindaklanjutan atas apa yang dikeluhkan masyarakat melalui *website www.pambdg.co.id* untuk menunjang keberhasilan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pelanggan tidak diketahui. Masyarakat hanya mengharapkan proses pelayanan dengan segera dan cepat tanpa ada urusan berbelit-belit dalam masalah pelayanan yang diberikan.

. Hasil observasi yang dilakukan peneliti di kantor PDAM Tirtawening Kota Bandung tepatnya pada ruangan bidang hubungan masyarakat. Didapatkan data bahwa peralatan yang hanya berupa surat berita pelaksanaan atau surat disposisi digunakan oleh aparatur sebagai bentuk kesopanan dan tenggang rasa diantara aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung. Khususnya aparatur-aparatur bidang terkait yang selalu berhubungan dengan masyarakat seperti aparatur pelayan pendistribusian air dan lainnya yang berhubungan dengan kebutuhan pokok masyarakat pelanggan. Surat disposisi merupakan persetujuan dari kepala bagian hubungan masyarakat PDAM Tirtawening Kota Bandung kepada aparatur pelaksana terkait yang telah diadukan masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id* untuk melayani masyarakat pelanggan tersebut.

4.1.3 Aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung pada Pengaduan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.id*

Personil atau aparatur merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan suatu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat tergantung kepada sumber daya manusia aparatur atau personil, dengan demikian personel atau aparatur dalam menciptakan kualitas pelayanan harus cukup memiliki keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan tugas pelaksanaan di bidangnya dan dituntut untuk melaksanakan perintah dari atasan atau pimpinan. Personel atau aparatur harus ada ketepatan dan kelayakan antara jumlah staf yang dibutuhkan dan keahlian sesuai dengan yang dimiliki agar pelaksanaan tugas pekerjaan yang di tanganinya berjalan dengan sebaik-baiknya tanpa ada keluhan dari masyarakat pelanggan tentang personel atau aparatur yang melaksanakan segala tugas yang khususnya melayani masyarakat pelanggan.

Perilaku personel atau aparatur sangat menentukan tercipta pelayanan yang baik. Perilaku sehari-hari dalam melaksanakan tugasnya harus mematuhi norma-norma yang berlaku dan mampu berlaku jujur dalam melaksanakan pekerjaannya. Aparatur harus mampu bersikap adil melaksanakan kewajibannya setelah mendapatkan hak-haknya. Aparatur atau pesonel harus mampu menepati janji berdasarkan sumpah pegawai dan aparatur harus mentaati peraturan-peraturan yang diterapkan dalam pelaksanaan kerja. Tanggung jawab merupakan kesanggupan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepada aparatur tersebut. Berlaku sewajarnya dalam melaksanakan kerja dan kepatutan dalam menciptakan *good governance* harus berdasarkan porsi kerjanya. Aparatur juga harus berhati-hati

dalam pengambilan keputusan. Rahasia perusahaan Pemerintah atau Negara haruslah dijaga, keputusan yang diambil jangan sampai merugikan masyarakat.

Personel atau aparatur merupakan unsur yang sangat penting dalam keberhasilan suatu kualitas pelayanan karena personel atau aparatur adalah penggerak pelaksanaan tugas yang ada pada masing-masing bidang yang dilaksanakan. Suatu instansi pemerintah seperti PDAM Tirtawening Kota Bandung dapat dikatakan berhasil jika para personel atau aparatur memiliki keahlian, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaanya secara profesional. Aparatur bertanggung jawab penuh atas tugas pekerjaannya dan dituntut untuk memiliki rasa kepatuhan terhadap atasan dalam melakukan tugas atau pekerjaan yang ditanganinya.

PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam upayanya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung mempunyai aparatur di bawah 1000 personil sekitar 879 aparatur. Dua orang pada bagian sub bidang hubungan masyarakat dan satu orang kepala staf hubungan masyarakat yang mempunyai kemampuan kompeten dan mempunyai keterampilan dalam bidangnya yaitu mengontrol, mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan dan mengendalikan *website www.pambdg.co.id*. Dalam menanggapi pengaduan keluhan masyarakat melalui *website www.pambdg.co.id* PDAM Tirtawening Kota Bandung ketiga aparatur tersebut yang menginformasikan kepada kepala bagian hubungan masyarakat untuk meminta persetujuan surat berita acara pelaksanaan untuk menindaklanjuti pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat melalui *website www.pambdg.co.id*.

Keramahan dalam memberikan pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat, seperti gerak tubuh, raut wajah, pakaian, komunikasi bahasa mulut dan tubuh merupakan hal penting yang harus dimiliki tiap-tiap personel atau aparatur sebagai penunjang keberhasilan suatu kualitas pelayanan yang baik.

Personel atau aparatur Kantor PDAM Tirtawening Kota Bandung bertanggung jawab terhadap penuh terhadap pengguna layanan-layanan yang diberikan kepada masyarakat pelanggan atau pengguna jasa layanan tersebut oleh karena itu personel atau aparatur PDAM Tirtawening yang khususnya menangani pengaduan keluhan pelanggan diharapkan dapat melaksanakan tugasnya tanpa membedakan-bedakan latar belakang masyarakat yang sedang melakukan pengaduan keluhan.

Personel atau aparatur PDAM Tirtawening diharapkan melaksanakan tugas melayani pengaduan keluhan pelanggan dengan sebaik-baiknya demi terciptanya suatu kualitas pelayanan yang baik, karena aparatur atau personel merupakan unsur penggerak jalannya suatu sistem yang dibuat oleh PDAM Tirtawening seperti melayani pengaduan keluhan pelanggan. Dalam hal ini personel atau aparatur yang dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan kualitas pelayanan pengaduan keluhan pelanggan adalah sumber daya manusia yang memiliki potensi yang handal atau personel atau aparatur yang mempunyai kemampuan untuk mengatasi masalah-masalah tentang pelayanan pengaduan keluhan pelanggan tersebut.

Menurut wawancara yang peniliti lakukan terhadap masyarakat pelanggan mengenai kemampuan personel atau aparatur kantor PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam melayani masalah keluhan yang diadukan masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id*. Didapatkan data bahwa masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* sering dijawab dalam pengaduan keluhannya sebagai tanda bahwa keluhannya telah ditanggapi.

Akan tetapi masalah pelaksanaan yang dilakukan atas apa yang masyarakat keluhkan tidak dapat langsung diberitahukan. Aparatur staf bidang hubungan masyarakat yang menginput dan menanggapi serta mengurusi apa yang diadukan oleh masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id* tidak dapat langsung memberikan kepastian dikarenakan aparatur sub bidang hubungan masyarakat tidak mempunyai hak untuk memerintah aparatur terkait dalam melayani apa yang dikeluhkan masyarakat pelanggan tersebut.

Fenomena lain yang terjadi di masyarakat pelanggan akan pelayanan PDAM Tirtawening Kota Bandung yang berkaitan dengan sebagian personel atau aparatur yang bergerak di bagian lapang yaitu aparatur yang bertugas mencatat meteran air pelanggan yang sering menyimpang dari tugas pelaksanaan yang ditugaskan, yaitu dengan cara sistem tembak meteran yang dimana para aparatur petugas pencatat meteran melakukan melakukan pencatatan berdasarkan penghitungan tagihan 3 bulan terakhir sebab periode pencatatan rekening pelanggan setiap bulannya dimulai tanggal 1 sampai 23, kegiatan seperti itu dilakukan manakala petugas pencatat meteran mendatangi tempat tinggal

pelanggan, dan menemukan rumah mereka dalam keadaan terkunci,karena petugas pencatat meteran air tidak mungkin menunggu pelanggan pulang.

Prilaku tersebut yang membuat masyarakat pelanggan banyak melakukan pengaduan keluhannya mengenai jumlah tagihan biaya pemakaian air melalui *website www.pambdg.co.id*, karena surat-surat tagihan biaya tagihan pemakaian air banyak yang tidak sewajarnya menurut para masyarakat pelanggan.

Hasil wawancara peneliti kepada kepala bagian hubungan masyarakat PDAM Tirtawening Kota Bandung didapatkan data, bahwa untuk meningkatkan kinerja personil atau aparatur sub bidang hubungan masyarakat yang menerima data, menginput tentang masalah pengaduan yang dilakukan masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id*. Didapatkan data bahwa kepala bagian hubungan masyarakat selalu mengontrol dan meminta laporan setiap harinya, yang bertujuan agar terciptanya suatu kinerja yang berkualitas dalam memberikan pelayanan. Sehingga pelayanan terhadap masyarakat yang mengadukan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* tidak terabaikan sehingga pencapaian pelayanan yang berkualitas dapat terus berjalan demi tercapainya persepsi positif dari masyarakat pelanggan.

Menurut hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap aparatur staf sub bidang hubungan masyarakat didapatkan data hal tersebut karena aparatur sub bidang hubungan masyarakat perlu konfirmasi dahulu kepada pihak aparatur bidang terkait, apakah pelaksanaan bisa dilakukan secepatnya dalam memberikan pelayanan, karena jika aparatur yang menangani sedang sibuk maka aparatur staf sub bidang hubungan masyarakat belum bisa menjawab. Selain itu didapatkan

data bahwa aparatur yang bekerja di PDAM TIrtawening sangat minim, sekitar 679 aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung harus melayani kurang lebi 140 ribu masyarakat pelanggan. Maka dari itu diharapkan untuk masyarakat pelanggan bersabar jika pelayanan yang dikeluhkan belum terlaksana pelaksanaan pelayanannya.

Hasil observasi yang peneliti lakukan, peranan kinerja personel atau aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung sub bidang hubungan masyarakat telah melakukan kinerjanya dengan baik dan sesuai tugas fungsinya dalam melayani pengaduan keluhan masyarakat pelanggan yang dilakukan melalui *website www.pambdg.co.id*. Hanya saja aparatur terkait yang melaksanakan bidang yang dikeluhkan masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id* sedang ada tugas lain yang harus dikerjakan sehingga diharapkan bagi masyarakat pelanggan untuk memakluminya. Karena keterbatasan jumlah personil di PDAM Tirtawening Kota Bandung, akan tetapi bila hal pengaduan seperti air bersih dan layak konsumsi mendapatkan kendala maka akan segera ditanggapi. Air bersih dan layak konsumsi merupakan kebutuhan vital masyarakat pelanggan sehingga aparatur PDAM Tirtawening yang bertugas pada orientasi tersebut selalu siap membantu dalam hal tersebut, karena menyangkut kenyamanan dan kesehatan masyarakat.

4.1.4 Materi Komunikasi PDAM Tirtawening Kota Bandung pada Pengaduan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.id*.

Materi komunikasi yang tersedia merupakan salah satu unsur yang harus terpenuhi. Materi komunikasi dibutuhkan aparatur dalam rangka menunjang kinerja, materi komunikasi seperti alat-alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi berupa brosur, komputer yang disertai jaringan internet dan lainnya. Materi komunikasi merupakan unsur penting dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Materi komunikasi merupakan keterampilan yang paling penting dalam penyampaian sebuah informasi. Untuk melakukan komunikasi dengan efektif harus lebih banyak berbicara atau penulisan yang ingin diinformasikan agar proses penyampaian informasi melalui materi komunikasi dapat berjalan dengan baik.

Media masa adalah salah satu unsur besar untuk meyakinkan masyarakat pelanggan agar mengubah sikap dan perilakunya terhadap pelayanan yang diberikan. Media massa merupakan bagian dari materi komunikasi dapat hidup karena adanya dana, yang diarahkan untuk mendorong kita menggunakan berbagai produk atau jasa pelayanan dapat diketahui melalui materi komunikasi seperti brosur, koran dan media massa lain seperti iklan di televisi, koran dan radio. Sebagai penyampai pesan melalui media, pada biro iklan, pemancar televisi, atau berbagai bidang lain yang berkaitan dengan materi komunikasi sangat diharapkan sekali pemberitaan yang jelas agar masyarakat pelanggan dapat mengenal lebih jelas apa yang disampaikan.

Materi komunikasi yaitu suatu unsur pokok yang diperlukan dalam melakukan kegiatan sehari-hari, materi komunikasi dapat berupa brosur berita pemasaran, dan media lainnya untuk menyampaikan berita informasi seperti komputer yang disertai jaringan internet, dan lainnya.

Kualitas suatu pelayanan dapat dinilai dari materi komunikasi yang ada karena merupakan unsur penting dalam kehidupan. Seiring dengan perkembangan jaman yang semakin maju, dari segi teknologi banyak melahirkan sesuatu yang sangat membantu kehidupan manusia dalam menyampaikan informasi, contoh yang paling sering didapati adalah iklan di televisi dan jaringan internet. benda seperti tersebut sudah menjadi gaya dan kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia sebagai media komunikasi dimana pun mereka berada dan kapan pun dibutuhkan bisa dengan mudah dipergunakan sebagai alat bantu yang paling dapat diandalkan.

PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam meningkatkan pelaksanaaan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat pelanggan yaitu dengan pemberitaan mengenai *website www.pambdg.co.id* melalui brosur-brosur yang disebarkan oleh aparatur PDAM Tirtawening kepada masyarakat di berbagai cabang PDAM Tirtawening badaksinga Kota Bandung, seperti di kantor kas pembantu pembayaran yang ada di jalan Sarijadi yaitu kantor kas pembantu pembayaran sarijadi, kantor kas pembantu pembayaran dago di jalan bangbayang no.5. Ada juga pemberitaan melalui media masa, seperti yang dilakukan oleh kepala PDAM Tirtawening Kota Bandung melalui radio lokal, pemberitaan melalui radio lokal yang dilakukan kepala PDAM Tirtawening Kota Bandung dilakukan di stasiun

radio RRI Bandung, Garuda Fm dan Pas Fm. Selain itu penyampaian informasi yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung pada bidang sistem teknologi informasi dengan menerbitkan *website www.pambdg.co.id* di google.

Materi komunikasi tersebut merupakan upaya untuk mempermudah masyarakat pelanggan untuk melakukan pengaduan atau keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* yang telah dibuat oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung. Dengan adanya *website www.pambdg.co.id* ini, masyarakat pelanggan diharapkan bisa terpuaskan akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening yang menciptakan *website www.pambdg.co.id* tersebut.

Wawancara yang dilakukan peneliti lakukan kepada masyarakat pelanggan pengguna jasa layanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung tentang materi komunikasi yang dilakukan oleh PDAM Tirtawening dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas ini yaitu dari sekitar kurang lebih 140 ribu masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung, masih terdapat banyak masyarakat pelanggan yang kurang mengetahui adanya *website www.pambdg.co.id* ini.

Fakta yang didapatkan bahwa sebagian masyarakat yang belum mengetahui adanya *website www.pambdg.co.id* disebabkan masih kurang mengerti akan fasilitas komputer dan juga sebagian masyarakat belum mempunyai komputer ataupun komputer yang sudah disertai jaringan internet meskipun pemberitaan telah dilakukan melalui materi komunikasi yang dilakukan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung. Sehingga masyrakat lebih memilih untuk

langsung datang ke kantor PDAM Tirtawening Kota Bandung untuk melakukan kegiatan pengaduan keluhan mereka.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap aparatur kepala bagian hubungan masyarakat PDAM Tirtawening didapatkan data, bahwa PDAM Tirtawening dalam penyebaran informasi tentang adanya *website www.pambdg.co.id* telah melakukan banyak cara dengan materi komunikasi yang dijalankan. Melalui radio lokal seperti RRI Bandung, Garuda Fm, dan Pas Fm. selain melalui radio kagiatan lain juga dilakukan melalui Koran lokal Bandung seperti Bandung Express, Radar Bandung dan Pikiran Rakyat, dan brosur yang tersebar di berbagai kantor cabang PDAM Tirtawening Badak Singa seperti di kantor kas pembantu pembayaran sarijadi, kantor kas pembantu pembayaran dago dan lainnya, selain dari yang disebutkan tadi PDAM Tirtawening juga memberitakannya melalui jaringan internet yang dapat dicari di google, materi komunikasi lain yang dilakukan PDAM Tirtawening Kota Bandung yaitu membuat pamphlet majalah dinding di Kantor PDAM Tirtawening.

Hasil observasi yang peneliti lakukan, materi komunikasi yang dilakukan PDAM Tirtawening Kota Bandung telah berjalan dengan baik hal itu dapat dilihat dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung sehingga sudah banyak masyarakat yang mengetahui adanya *website www.pambdg.co.id*, berdasarkan data yang ada di kantor bidang sub bidang hubungan masyarakat terdapat sekitar 30 sampai 56 masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id*. Hal ini berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh sebagian masyarakat pelanggan

yang mengharapkan kemudahan dan PDAM Tirtawening, yaitu mempermudah pelayanan terhadap masayrakat.

Akan tetapi masih ada sebagian masyarakat pelanggan yang belum mengetahui, seperti ini dapat diwajarkan karena sebagian masyarakat yang belum tau mengenai *website www.pambdg.co.id* rata-rata orang tua dan orang yang bisa dikatakan kurang mengenal banyak tentang teknologi masa kini yang semakin cepat perkembangannya, meskipun pada ruangan pengaduan pelanggan terpampang sebuah pengumuman adanya *website www.pambdg.co.id* PDAM Tirtawening Kota Bandung yang bisa diakses untuk dijadikan media informasi yang berkaitan dengan layanan-layanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Berdasarkan uraian diatas dapat dijelaskan bahwa bukti fisik atau bukti nyata yang diberikan aparatur PDAM Tirtawening kepada masyarakat pelanggan cukup baik dan telah terbukti. Hal tersebut dapat dilihat dari bukti-bukti nyata yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening kepada masyarakat pelanggan dalam menanggapi pengaduan keluhan pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id*. Bukti fisik atau bukti nyata yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dapat dilihat dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi yang telah disediakan sebagai penunjang keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung kepada masyarakat pelanggan.

4.2 Kehandalan PDAM Tirtawening Kota Bandung pada Pengaduan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.id*

Kehandalalan merupakan jaminan akan kesanggupan, atau kemampuan yang diberikan aparatur dalam hal memberikan pelayanan khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan yaitu, penanganan pengaduan atau keluhan pelanggan. Salah satu faktor penunjang dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat pelanggan adalah kehandalan yaitu pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari penyedia jasa kepada masyarakat pelanggan yang tentunya dilakukan oleh aparatur penyedia jasa tersebut.

Kehandalan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pentingnya kehandalan ini harus tetap berjalan dengan baik agar kepuasan konsumen tetap terjaga agar kualitas pelayanan suatu perusaahan penyedia jasa tidak menurun bila jasa yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan berjalan dengan baik. jadi unsur kehandalan ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara seimbang.

Pentingnya faktor kehandalan dalam menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan bertujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen agar kualitas pelayanan sebagai penyedia jasa layanan tetap terjaga. Bila jasa yang diberikan berjalan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada masyarakat pelanggan dengan baik dan terus berada pada orientasi pelaksanaan pelayanannya maka faktor kehandalan akan tumbuh dengan sendirinya, dalam menentukan

kehandalan terdapat dua faktor pendukung yang membantu dalam menciptakan sebuah kehandalan yang baik yaitu pelayanan yang terpercaya dan pelayanan yang akurat.

Upaya untuk menciptakan persepsi positif pada masyarakat dalam nenilai kehandalan yang dimiliki oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung dapat terlihat dengan kemampuan para aparatur dalam mengaplikasikan *website www.pambdg.co.id* PDAM Tirtawening Kota Bandung yang dijadikan sebagai sarana untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi maupun untuk menuangkan keluhannya terhadap layanan-layanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung. *Website www.pambdg.co.id* tersebut diaplikasikan oleh PDAM Tirtawening sebagai bentuk penunjang keberhasilan pelayanan yang ditujukan untuk masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung sebagai salah satu bentuk media informasi yang lengkap berkaitan dengan layanan-layanan PDAM Tirtawening yang diperuntukan kepada masyarakat pelanggan.

Kehandalan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam bentuk *website www.pambdg.co.id* bukan hanya sekedar formalitas sebagai salah satu instansi pemerintah yang berrgerak di bidang penyuplai air yang bersih dan layak konsumsi yang telah ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan e-government. *Website www.pambdg.co.id* yang dibuat oleh aparatur PDAM Tirtawening ini diupayakan oleh aparatur agar masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening mendapatkan kemudahan dalam berinteraksi dengan aparatur sehingga persepsi positif seperti keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan

oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung selaku pelaksana pelayanan dapat tumbuh di mata masyarakat pelanggan.

Website www.pambdg.co.id tersebut juga digunakan oleh aparatur sebagai tanda keprofesionalan aparatur PDAM Tirtawening dan dijadikan sebagai pemicu untuk menciptakan keberhasilan suatu pelayanan yang mereka berikan terhadap masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung dan juga sebagai pengevaluasian aparatur untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pelanggan. *Website www.pambdg.co.id* tersebut bukan sekedar memberikan informasi kepada masyarakat pelanggan pada *website www.pambdg.co.id* terdapat form pengaduan keluhan pelanggan yang ditujukan kepada para aparatur atas ketidakpuasan masyarakat pengguna layanan yang diberikan menyampaikan keluhan mereka. Sehingga kualitas pelayanan aparatur terhadap masyarakat pelanggan dapat lebih ditingkatkan pelayanannya.

Pelayanan terpercaya perlu diterapkan untuk menghasilkan sistem kualitas dan teknis yang konsisten dan sesuai dengan kebutuhan, serta untuk mendukung kualitas data informasi pada perusahaan. Penerapan pelayanan yang terpercaya akan membantu perusahaan untuk mempertahankan kualitas control dan menjaga proses-proses pada perusahaan untuk tetap stabil, dan memastikan perusahaan tetap berada pada posisi positif di mata masyarakat.

Pelayanan yang dapat dipercaya oleh masyarakat pelanggan merupakan tujuan dari PDAM Tirtawening Kota Bandung demi menjaga kenyamanan masyarakat pelanggan, pelayanan terpercaya yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam melayani masyarakat pelanggan yang

melakukan pengaduan keluhannya melalui *website www.pambdg.co.id* yaitu dengan memberikan penindaklanjutan atas apa yang diadukan tersebut melalui aparatur yang bertanggung jawab atas pengaduan yang dilakukan masyarakat pelanggan tersebut. Penindaklanjutan yang dilakukan aparatur adalah bentuk integritas dari aparatur yang menjunjung tinggi aturan prosedur yang ada di PDAM Tirtawening yaitu sebagai pelayan masyarkat tanpa membeda-bedakannya.

Pelayanan yang akurat adalah suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan. Dalam era percepatan teknologi informasi sekarang ini telah dihadapkan dan dibiasakan mencari dan menerima informasi dengan cepat. Kecepatannya tidak lagi diukur oleh jaraknya sumber informasi tersebut, tetapi kecepatannya tergantung dari kemampuan teknologi peralatan yang digunakan untuk mengakses sumber informasi. Budaya kerja dan budaya komunikasi sudah sangat bergantung kepada teknologi yang dapat memberikan hasil yang cepat dan akurat. Sebagai perusahaan atau sebagai aparatur dituntut untuk lebih kompetitife dalam melaksanakan pelayanan.

Mengingat pada jaman sekarang perkembangan teknologi yang semakin maju dan kemajuan pengetahuan masyarakat akan perkembangan teknologi. Budaya kerja dan komunikasi telah berdasarkan kepada kemajuan teknologi sehingga pelayanan yang akurat saat ini dihadapkan kepada pelayanan yang berdasarkan kepada kepada peralatan teknologi pendukung pelayanan

Pelayanan akurat yang diberikan apartur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam melayani pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id* yaitu dengan memberi pelayanan tepat dan tanpa kekeliruan dengan cara melayani masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* berdasarkan pada kecanggihan peralatan teknologi yang dimiliki oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam melayani masyarakat pelanggan.

Contoh kecanggihan teknologi yang dimiliki PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam menciptakan pelayanan yang akurat adalah penciptaan *website www.pambdg.co.id* dan peralatan teknologi yang dimiliki oleh PDAM Tirtawenig Kota Bandung yaitu komputer yang dilengkapi dengan komponen yang mencukupi seperti *memory* sebesar 2 *gigabyte*, VGA 128 *megapixell*, hardsisk 250 *gigabyte* Lcd monitor 14 inch. Selain perangkat keras atau *hardware* komputer tersebut juga disertai dengan *sofware microsoft excell* untuk menginput data pengaduan keluhan masyarakat pelanggan dan *sofware* lain untuk menambah aplikasi baru pada tampilan *website www.pambdg.co.id,*

Masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* diharapkan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung yang bertanggung jawab atas pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat pelanggan yaitu aparatur sub bidang hubungan masyarakat untuk mengisi form pengaduan keluhan dengan jelas. Yaitu dengan mengisi kolom-kolom yang telah disediakan seperti kolom email, nomor pelanggan, alamat

pelanggan, dan keluhannya dengan jelas agar pelayanan yang akurat dapat tercipta tanpa adanya kekeliruan diantara aparatur dengan masyarakat pelanggan.

4.2.1 Pelayanan terpercaya PDAM Tirtawening Kota Bandung pada Pengaduan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.id*

Pelayanan yang terpercaya dalam menangani pengaduan keluhan pelanggan merupakan keinginan dan kebutuhan masyarakat pelanggan yang selalu ingin mendapatkan pelayanan-pelayanan yang dapat dipercaya dalam pelaksanaanya. Pelayanan yang terpercaya akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh beberapa faktor salah satunya adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tiap-tiap aparatur pelaksana sesuai dengan tugas pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan oleh setiap aparatur itu sendiri agar kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat pelanggan mendapatkan persepsi atau respon yang positif.

Pelayanan terpercaya perlu diterapkan untuk menghasilkan sistem kualitas dan teknis yang konsisten dan sesuai dengan kebutuhan, dan untuk mendukung kualitas data informasi pada perusahaan. Penerapan pelayanan yang terpercaya akan membantu perusahaan untuk mempertahankan kualitas control dan menjaga proses-proses pada perusahaan untuk tetap stabil, dan memastikan perusahaan tetap berada pada posisi positif di mata masyarakat. Jika dalam pelaksanaan pelayanan terjadi kesalahan, maka hasil yang didapat menjadi tidak maksimal. Kesalahan yang terjadi dalam proses operasional di suatu perusahaan akan menimbukan kerugian bagi perusahaan tersebut. Oleh karena itu segala tugas dan fungsi harus dapat

berjalan dengan baik. Peraturan harus dibuat dengan sejelas mungkin agar tidak terjadi kesalahaan presepsi dan informasi yang terdapat dalam pelayanan. Dalam penerapan peraturan dibutuhkan adanya pengawasan dan evaluasi dari pihak manajemen agar penerapan peraturan dapat sesuai dengan standar yang telah dibuat oleh perusahaan agar hasil yang dicapai menjadi lebih maksimal.

Pelayanan yang terpercaya merupakan faktor dari kehandalan. Pelayanan yang terpercaya merupakan harapan seluruh masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung. Dalam hal ini upaya yang dilakukan oleh seluruh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung sudah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku yaitu tugas pokok aparatur PDAM Tirtawening memberikan keterangan atau kejelasan tentang alur proses kerja, tanggung jawab, dan terkait dalam proses kerja tersebut.

PDAM Tirtawening Kota Bandung sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak sebagai pelayan masyarakat di bidang air bersih yang layak konsumsi dan pakai diharapkan oleh masyarakat khususnya masyarakat Kota Bandung dapat mengatasi hal-hal tersebut yaitu dengan memberikan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat. Dalam hal pelayanan yang terpercaya ini adalah kemampuan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung sangat dituntut dalam melayani pengaduan keluhan masyarakat pelanggan yang dilakukan melalui *website www.pambdg.co.id*. Masyarakat pelanggan yang telah telah memenuhi prosedur persyaratan sebagai pengguna layanan-layanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening mengharapkan pelayanan yang maksimal dan terpercaya dari para aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung, khusunya

aparatur yang berorientasi pada bidang terkait yang dikeluhkan masyarakat pelanggan.

Pelayanan terpercaya telah menjadi bagian penting dalam masyarakat, khususnya masyarakat pengguna layanan-layanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung. Maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung diharapkan mengacu pada kepuasan pelanggan, karena proses penilaian suatu kualitas pelayanan yang diberikan aparatur berasal dari masyarakat, sebab masyarakat yang merasakan langsung atas layanan-layanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung melalui para aparatur yang bertugas atas pelaksanaa tugas dan fungsinya, khususnya aparatur yang berorientasi pada pelayanan pengaduan keluhan pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id*.

Upaya yang dilakukan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam pemberian pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat pelanggan yaitu dengan menindak lanjuti secara langsung atas ketidakpuasan pelanggan yang berkaitan dengan layanan-layanan yang diberikan, terutama dengan membalas keluhan yang dilakukan oleh masyarakat pelanggan dengan permohonan maaf sebagai tanda bahwa apa yang dikeluhkan telah ditanggapi dan kemudian diproses oleh aparatur staf bidang hubungan masyarakat dengan membuat surat disposisi yang disetujui oleh kepala bagian hubungan masyarakat.

Melalui surat disposisi tersebut aparatur yang bergerak di bidang yang diadukan masyarakat pelanggan tersebut diharuskan untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sehingga persepsi positif akan pelayanan yang

terpercaya yang dberikan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung tumbuh di masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat pelanggan mengenai pelayanan terpercaya yang diberikan oleh aparatur terhadap masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* mengenai aliran air macet. Didapatkan hasil Aparatur PDAM Tirtawening dalam melayani pengaduan keluhan pelanggan mengenai pelaksanaannya kurang dapat dipercaya, hal ini dapat dilihat dari tindak lanjut yang diberikan aparatur dalam pengaduan yang dilakukan masyarakat pelanggan dengan ketidakpastian sesuai apa yang telah disepakati. Pelaksanaan pelayanan yang disepakati bersama antara aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dengan masyarakat belum tentu langsung dikerjakan. Alasan yang terlebih dahulu diberitahukan kepada masyarakat pelanggan tidak juga disampaikan sehingga membuat masyarakat menunggu.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Bagian Hubungan Masyarakat PDAM Tirtawening Kota Bandung yang dilakukan peneliti didapatkan data para aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung telah berperan penting dalam memberikan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat pelanggan yang telah mengadukan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* dengan bersikap adil dan tidak membeda-bedakan status masyarakat pengguna layanan yang telah melengkapi persyaratan prosedur sebagai pengguna layanan PDAM TIrtawening Kota Bandung.

Seperti contoh kasus tagihan rekening pembayaran air yang membengkak, upaya yang aparatur lakukan terhadap masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan tersebut melalui *website www.pambdg.co.id* segera diproses berdasarkan

pengaduan yang disebutkan tadi, dan kemudian staf hubungan masyarakat membuat surat berita acara pengaduan kepada aparatur bidang terkait untuk segera menindak lanjuti dan memberi jawaban. Setelah ada jawaban balasan dari aparatur terkait bidang yang dikeluhkan masyarakat maka pelaksanaan pelayanan akan dilakukan dengan segera dan aparatur staf bagian hubungan masyarakat akan membalas keluhan yang dilakukan masyarakat tersebut dengan jawaban pelayanan akan dilaksanakan.

Akan tetapi pelaksanaan pelayanan yang berkaitan langsung di lapangan mengenai kendala yang dialami masyarakat pelanggan membutuhkan waktu. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan jumlah aparatur yang dimiliki PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Observasi yang peneliti lakukan terhadap pelayanan yang dapat dipercaya yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung berjalan sesuai dengan prosedur pelaksanaan yang harus dipatuhi oleh para aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung yaitu aparatur sub bidang hubungan masyarakat selalu dengan cepat menginformasikan apa yang diadukan masyarakat pelanggan dengan aparatur bidang terkait. Akan tetapi pelayanan yang tidak dapat dipercaya terdapat di sisi lain yaitu aparatur pekerja di lapangan yang kurang patuh pada perintah yang diterapkan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung kepada aparatur, yaitu tentang rekening masyarakat pelanggan yang membengkak hal tersebut terjadi karena aparatur pencatat meteran air yang melakukan sistem tembak yaitu penghitungan catatan air berdasarkan jumlah pembayaran bulan lalu. Akan tetapi bila masyarakat pelanggan yang merasa tidak yakin akan jumlah pembayaran rekeningnya dapat melaporkannya juga melalui form pengaduan pelanggan yang tersedia pada *website*

www.pambdg.co.id, untuk pengaduan seperti ini dapat langsung dijawab oleh aparatur sub bidang hubungan masyarakat yang menginput data-data yang diadukan oleh masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id*.

4.2.2 Pelayanan Akurat PDAM Tirtawening Kota Bandung pada Pengaduan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.id*

Pelayananan yang akurat dalam segala bidang pelayanan merupakan hak masyarakat pelanggan sebagai penerima layanan. Masyarakat pelanggan berhak untuk mendapatkan pelayanan yang akurat dalam segala bidang, sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan yang diberikan dan telah mengikuti prosedur sesuai ketentuan yang berlaku. Aparatur yang melaksanakan diharapkan oleh masyarakat pelanggan untuk dapat memberikan pelayanan-pelayanan yang akurat atau tepat sasaran baik itu berupa informasi ataupun yang lainnya yaitu yang berkaitan dan berhubungan langsung dengan pelanggan.

Pada saat memberi informasi masyarakat pelanggan mengharapkan agar penyampaian informasi yang diberikan oleh aparatur dilakukan secara akurat agar masyarakat pelanggan bisa mengerti apa saja sesuatu yang penting untuk disampaikan kepada masyarakat pelanggan, dan juga masyarakat pelanggan mengharapkan untuk dapat diberi kesempatan agar masyarakat pelanggan dapat langsung menyatakan keluhan dengan bebas dan juga masyarakat pelanggan ingin segala keluhan yang dibicarakan bukan hanya ditanggapi saja tetapi ditindak lanjuti oleh aparatur.

Masyarakat juga mengharapkan dapat diberikan saran-saran atau petunjuk tentang keputusan dalam pelayanan yang telah dikeluhkan tadi, sehingga jika suatu saat terjadi suatu kasus seperti apa yang telah dikeluhkan sebelumnya masyarakat pelanggan bisa menangani dengan sendirinya. Jika peemberian pelayanan akurat yang dilakukan oleh aparatur maka akan muncul persepsi yang baik dari masyarakat pelanggan. Pemberian pelayanan yang akurat merupakan unsur pokok dari suatu kualitas yang diberikan aparatur kepada masyarakat pelanggan.

Pelayanan-pelayanan akurat yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening diharapkan oleh masyarakat pelanggan pengguna jasa layanan PDAM Tirtawening Kota Bandung dari sisi kemanusian yaitu pemberian layanan tanpa membeda-bedakan status derajat sosial seorang pelanggan, karena menurut fenomena yang beredar dalam masyarakat adalah tentang aparatur yang kurang memperhatikan masyarakat yang tinggal di dalam lingkungan yang bisa dikatakan daerah pinggiran dan kurang diperhatikan keluhan dan pengaduan yang telah mereka lakukan, maka dari itu diharapkan sekali masyarakat pelanggan kepada setiap aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung untuk melaksanakan tugasnya tanpa membeda-bedakan hal tersebut. Karena masyarkat pelanggan tidak ingin dinilai dari tempat lingkungan mereka berada, tetapi menilai dari pelaksanaan yang mereka lakukan yaitu membayar iuran yang telah dilakukan terhadap pemakaian layanan-layanan yang telah digunakan.

Pelayanan yang akurat merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan yang berlandaskan kemampuan dalam segala hal oleh aparatur khususnya dalam

melaksanakan pelayanan. Kebutuhan masyarakat pelanggan akan hal pelayanan yang akurat merupakan keinginan dan kebutuhan mereka dalam segala bidang layanan yang diberikan. Khusunya ketika masyarakat pelanggan sedang melakukan pengaduan keluhan mereka terhadap ketidakpuasan terhadap layanan-layanan yang mereka gunakan tetapi menghadapi kendala sehingga pencapaian kepuasan yang diterima tidak didapatkan dengan maksimal. Tanggapan dan respon pelaksanaan yang akurat serta tepat sasaran adalah solusi dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pelanggan yang tentunya dilaksanakan oleh aparatur.

Adapun upaya yang telah dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhannya melalui *website www.pambdg.co.id* agar mendapatkan pelayanan yang akurat yaitu dengan menumbuhkan sumber daya aparatur yang kompeten dan mempunyai kemampuan maksimal serta mempunyai kejujuran melalui pelatihan yang dibentuk oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung sebelum aparatur tersebut dibeban tugaskan menurut tanggung jawab tugasnya.

Dalam melaksanakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung menanggapi keluhan yang dilakukan masyarakat dengan akurat yaitu dengan meminta masyarakat untuk mengisi nomor pelanggan, email, dan alamat rumah dari pelanggan tersebut. Upaya tersebut dilakukan oleh aparatur yang mengendalikan

website www.pambdg.co.id agar tidak terjadi kesalahan dalam berkomunikasi dengan masyarakat pelanggan, sehingga pelayanan akurat dapat berjalan dengan baik. Bila masyarakat pelanggan tidak mengisi form pengaduan pelanggan yang berada di *website www.pambdg.co.id* dengan benar maka pelayanan yang akurat dan tepat sasaran dipastikan tidak akan berjalan.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhannya melalui *website www.pambdg.co.id*, peneliti mendapatkan data pelayanan akurat yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening terhadap masyarakat pelanggan untuk menunjang keberhasilan kualitas pelayanan. Peneliti mendapatkan data bahwa pelayanan akurat seperti pemberian informasi dan pelaksanaan atas pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat pelanggan seperti kemacetan air yang dialami oleh masyarakat.

Aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam memberikan pelayanan akurat berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu tidak membeda-bedakan status derajat sosial dalam melayani masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id*, masyarakat merasa terlayani dengan baik.

Wawancara yang dilakukan peneliti dengan aparatur kepala bagian hubungan masyarakat PDAM Tirtawening Kota Bandung yang mengawasi kepuasan pelanggan terhadap layanan-layanan yang diberikan PDAM Tirtawening terhadap masyarakat pelanggan. Peneliti mendapatkan data yang berasal dari staf bagian hubungan masyarakat yaitu aparatur yang mengontrol *website*

www.pambdg.co.id telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, yaitu dengan mengaplikasikan *website www.pambdg.co.id* yang harus terisi email, nomor pelanggan dan alamat lengkap. Hal tersebut bertujuan agar pelayanan yang akurat bisa berjalan dan tidak salah sasaran atau terjadi kekeliruan antara aparatur dengan masyarakat pelanggan.

Hasil observasi yang telah dilakukan peneliti di lapangan didapatkan data bahwa, aparatur staf bidang hubungan masyarakat selalu meminta masayrakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* untuk mengisi ketentuan yang ada pada form pengaduan keluhan *website www.pambdg.co.id*. Ketentuan yang harus diisi tersebut berguna agar proses pelayanan dapat berjalan dengan akurat terhadap masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung, hal tersebut harus dilaksanakan agar komuniksi antara staf sub bidang hubungan masyarakat dengan aparatur terkait pengaduan yang dilakukan masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id* dapat terselenggara dengan tepat sasaran dan akurat tenpa terjadi kesalah pahaman antara aparatur sub bidang hubungan masyarakat dengan aparatur terkait pengaduan yang dilakukan masyarakat pelanggan tersebut.

Uraian di atas dapat dijelaskan kualitas pelayanan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung yang berdasarkan indikator kehandalan dalam upayanya memberikan pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat pelanggannya kurang cukup baik hal tersebut dapat dilihat dari ungkapan masyarakat pelanggan mengenai pelayanan yang dapat dipercaya. Masih terdapatnya aparatur yang tidak menepati janji pelaksanaan kegiatan pemenuhan

kebutuhan pelanggan yang telah disepakati antara aparatur PDAM Tirtawening dengan masyarakat pelanggan.

4.3 Ketanggapan PDAM Tirtawening Kota Bandung pada Pengaduan Keluhan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.id*.

Ketanggapan dari aparatur terhadap masyarakat merupakan suatu kemampuan untuk kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas tanpa membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Ketanggapan bagi dapat diartikan juga sebagai kemampuan yang dilakukan langsung oleh aparaturnya untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat pelanggan pengguna jasa yang telah melakukan prosedur ketentuan yang berlaku menyangkut pembayaran atas pemakaian yang digunakan.

Ketanggapan adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini meliputi kejelasan informasi, waktu penyampaian, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan serta keluangan waktu pegawai dalam menanggapi permintaan konsumen dengan cepat. Ketanggapan pelayanan merupakan bagian dari mutu pelayanan khususnya tanggap didalam melayani masyarakat. Hal itu diikuti dengan kemampuan aparatur secara terus berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan . Ketanggapan aparatur dalam pelayanan adalah tindakan yang

dilakukan oleh aparatur dalam membantu masyarakat pelanggan untuk mengidentifikasi masalah dan melaksanakan pelayanan.

Ketanggapan merupakan sifat tanggap aparatur dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan. Aparatur sebagai pelaku penentu terciptanya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pelanggan diwajibkan untuk melayani pelanggan dengan tanggap, cepat dan menghasilkan pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat.

PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam upaya memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan tanggap yaitu dengan cara memaksimalkan kinerja dari aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung terhadap ketidakpuasan masyarakat pelanggan pengguna jasa layanan-layanan yang diberikan.

Ketanggapan menekankan pada perhatian dan kecepatan aparatur yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen PDAM Tirtawening Kota Bandung yang dilakukan melalui *website www.pambdg.co.id*. Dalam rangka menanggapi keluhan yang dilakukan masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota bandung. Para aparatur PDAM Tirtawening telah berupaya untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat yaitu dengan, melayani, menjawab, dan menanggapi keluhan yang dilakukan konsumen dengan etos kerja yang dimiliki oleh setiap aparatur. Jadi unsur ketanggapan sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung kepada masyarakat pelanggan.

Ketanggapan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung terhadap pengaduan keluhan masyarakat pelanggan yang dilakukan melalui *website www.pambdg.co.id* merupakan harapan dari masyarakat pelanggan pengguna jasa pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung.. Keprofesionalan dari aparatur PDAM Tirtawening yang mengendalikan dan mengontrol *website www.pambdg.co.id* sangat dituntut sekali pelaksanaannya, karena dari keprofesionalan seorang aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung akan menghasilkan kepuasan tertentu bagi masyarakat pelanggan pengguna jasa layanan-layanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung. jika aparatur PDAM Tirtawening Kota bandung dapat menjalankan tugas fungsinya sebagai aparatur dengan tanggap, khususnya dalam melayani pengaduan keluhan pelanggan yang masyarakat pelanggan lakukan melalui *website www.pambdg.co.id* maka akan muncul persepsi positif dari masyarakat pelanggan akan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Faktor yang menentukan ketanggapan dapat dinilai melalui kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat pelanggan yang dilakukan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung. Melalui kesediaan membantu dan pemberian pelayanan yang tepat dapat dipastikan masyarakat pelanggan akan merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Kesediaan dalam membantu masyarakat pelanggan adalah salah satu unsur dari ketanggapan. Kesediaan dalam membatu ditunjukan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam melayani pengaduan keluhan pelanggan yang dilakukan

melalui *website www.pambdg.co.id*. *Website www.pambdg.co.id* adalah bentuk upaya dari PDAM Tirtawening Kota Bandung kepada masyarakat pelanggan, khususnya kepada masyarakat yang ingin mengadukan keluhannya sebagai bentuk kesediaan membantu. Pada *website www.pambdg.co.id* ini tersedia form pengaduan keluhan dan juga terdapat berbagai informasi yang bisa diketahui masyarakat pelanggan seperti informasi tentang sumber air, kantor cabang pembantu kas PDAM Tirtawening untuk membayar tagihan air,dan lain sebagainya.

Kesediaan membantu yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung telah berjalan dengan baik sesuai keinginan masyarakat pelanggan. Dengan hadirnya *website www.pambdg.co.id* masyarakat pelanggan diharapkan dapat terbantu, karena *website www.pambdg.co.id* disediakan oleh PDAM Tirtawening sebagai bentuk ketanggapan atas apa yang dikeluhkan masyarakat yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan dan pemberian informasi secara aktual tanpa mengharuskan masyarakat pelanggan datang ke kantor PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Pelaksanaan pemberian pelayanan yang tepat kepada masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* merupakan faktor penting yang dapat menunjang keberhasilan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang tepat aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dibentuk melalui pendidikan berlanjut demi pencapaian sumber daya aparatur yang berkualitas. Program diklat untuk peningkatan sumber daya aparatur PDAM

Tirtawening Kota Bandung telah dilaksanakan demi pencapaian pelayanan yang tepat kepada masyarakat pelanggan.

Kesigapan dan kesiapan aparatur sangat menentukan keberhasilan pelayanan, maka dari itu PDAM Tirtawening sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang penyuplaian air yang bersih dan layak konsumsi sangat menjunjung tinggi kualitas yang dimiliki oleh setiap aparatur demi menciptakan pelayanan yang bermutu. Kesiapan dan kesigapan aparatur dibentuk melalui program diklat yang dilaksanakan aparatur sebelum turun ke lapangan melayani masyarakat pelanggan. Karena aparatur adalah abdi negara yang bertugas melayani masyarakat tanpa pilih kasih.

Tujuan dari pelatihan dan pendidikan kilat yang dilakukan oleh PDAM Tirtawening terhadap aparatur adalah untuk menciptakan aparatur yang siap dan sigap dalam melayani masyarakat pelanggan. Sehingga melalui kesiapan dan kesigapan yang dimiliki oleh aparatur suatu proses pelayanan yang mementingkan masyarakat berjalan dengan baik khususnya dalam melayani pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat pelanggan. Jika kesiapan dan kesigapan telah dimiliki oleh setiap aparatur maka proses pemberian pelayanan yang tepat akan tercipta.

4.3.1 Kesediaan Membantu PDAM Tirtawening Kota Bandung pada Pengaduan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.id*.

Kesediaan dalam membantu merupakan suatu pelayanan berkualitas yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan oleh aparatur, oleh karenanya kesediaan dalam membantu yang dilakukan aparatur menjadi hal pokok

yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan keluhan masyarakat pelanggan. Sangat dibutuhkannya faktor kesediaan dalam membantu masyarakat pelanggan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa layanan yang diberikan, dengan begitu masyarakat pelanggan akan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik, yang nantinya akan menciptakan kepuasan bagi pengguna jasa.

Pelayanan dikatakan berkualitas baik apabila aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aspek-aspek dasar pelayanan. Aspek dasar tersebut meliputi aspek penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komunikasi dan kerjasama. Kesediaan dalam membantu dapat diilihat melalui beberapa faktor. Faktor kesediaan dalam membantu dapat dilihat melalui sikap aparatur yang selalu ramah, periang, selalu tersenyum, menyapa semua masyarakat pelanggan. lain, menerima masyarakat tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi dan budaya, sehingga pribadi utuh.

Agar dapat melakukan pelayanan sesuai dengan kesediaan dalam membantu harus memiliki minat terhadap orang lain dan memiliki wawasan luas. faktor perhatian ini meliputi sikap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan perlu bersikap sabar, murah hati dalam arti bersedia memberikan bantuan dan pertolongan kepada masyarakat pelanggan dengan sukarela tanpa mengharapkan imbalan, memiliki sensitivitas dan peka terhadap setiap perubahan, mau mengerti terhadap kecemasan dan ketakutan masyarakat pelanggan.

PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan membuat kebijakan-kebijakan yang diperuntukan kepada masyarakat

pelanggan yang tentunya dilaksanakan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung, yaitu dengan memberikan kemampuan-kemampuan pelayanan yang handal dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam membantu masyarakat pelanggan pengguna jasa layanan-layanan yang diberikan, agar PDAM Tirtawening sebagai penyedia layanan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggannya. Di dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat di bidang air yang layak konsumsi, PDAM Tirtawening memperlihatkan kesediaan aparatur dalam membantu masyarakat pelanggan melalui kinerja yang dilaksanakan berdasarkan oleh keinginan membantu masyarakat yang merupakan rasa tanggap dari aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan dalam kegiatan penanganan pengaduan keluhan pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Adapun upaya yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening dalam mewujudkan penyelengaraan pelayanan yang bermutu yaitu dengan mengaplikasikan *website www.pambdg.co.id*. *Website www.pambdg.co.id* ini dibuat oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung bertujuan untuk memberikan kesediaan dalam membantu masyarakat pelanggan yang mendapatkan masalah dalam layanan-layanan yang diberikan, di dalam *website www.pambdg.co.id* ini diaplikasikan form pengaduan keluhan pelanggan oleh aparatur PDAM Tirtawening, sehingga masyarakat yang mendapatkan masalah di kala kantor PDAM Tirtawening Kota Bandung telah berhenti beroprasi pada waktu pelaksanaan tugasnya, masyarakat dapat melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* ini, yang kemudian akan ditanggapi keesokan

harinya pada jam kerja aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung. *Website www.pambdg.co.id* dibentuk oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung sebagai media yang dapat diakses selama 24 jam oleh masyarakat pelanggan sebagai bentuk kesediaan aparatur dalam membantu masyarakat pengguna layanan jasa yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Pelaksanaan kesediaan membantu juga dilakukan dengan cara memberi kejelasan, yaitu kepastian seorang aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung yang memberikan pelayanan pada masyarakat pelanggan dengan memberi nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya. Sehingga masyarakat tidak perlu khawatir akan pelayanan yang diberikan oleh PDAM TIrtawening Kota Bandung dalam melayani pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat melalui *www.pambdg.co.id.* Kedisiplinan aparatur PDAM Tirtawening dalam memberikan pelayanan selalu bersungguh-sungguh terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Tanggung jawab pelayanan yang diberikan, yaitu aparatur dituntut oleh Kepala PDAM Tirtawening Kota Bandung untuk bertanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Keadilan dalam melaksanaan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani merupakan tugas pokok dan fungsi dari aparatur PDAM Tirtawening, terutama melayani masyarakat pelanggan yang memenuhi persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung/

Menurut data hasil wawancara peneliti dengan masyarakat pelanggan mengenai kesediaan dalam membantu yang dilakukan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung. Didapatkan data bahwa kesediaan dalam membantu pelanggan memang telah dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung yaitu dengan mengaplikasikan *website www.pambdg.co.id* yang lengkap akan informasi yang bisa didapatkan di dalam *website www.pambdg.co.id*. Penyediaan *website www.pambdg.co.id* sangat membantu sekali, sehingga masyarakat tidak harus datang ke kantor PDAM Tirtawening Kota Bandung untuk mencari informasi atau melakukan pengaduan keluhan. Penyediaan personel yang bekerja selama 24 jam yang khusus bekerja di lapang untuk menyelesaikan masalah pendistribusian air, seperti air macet, air mati dan lainnya mengenai air untuk konsumsi masyarakat juga dilakukan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung melalui telepon 2509030-2509032-2503582-2506581.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Bagian hubungan masyarakat PDAM Tirtawening Kota Bandung melakukan tugas pelaksanaan dengan baik yaitu dengan membuka pelayanan melalui *website www.pambdg.co.id*, telepon, selama 24 jam, diakui oleh staf aparatur bidang hubungan masyarakat, bahwa aparatur yang menindak lanjuti keluhan pelanggan pada waktu 24 jam penuh hanya di bagian pendistribusian air seperti air macet, berwarna, mati dan lainnya yang berkaitan dengan air konsumsi kepentingan masyarakat. Sedangkan penanggapan atas pengaduan yang dilakukan masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id* hanya pada saat jam kerja para aparatur PDAM Tirtawening yaitu pukul 08.00 pagi sampai dengan pukul 16.00. bila lewat dari

jam kerja aparatur maka keesokan harinya akan ditanggapi oleh aparatur dengan membalas pertanyaan dari masyarakat pelanggan tersebut.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan didapatkan data bahwa kesediaan membantu pelanggan telah dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung yaitu dengan pengaplikasian *website www.pambdg.co.id* dan layanan telepon yang dapat masyarakat pelanggan akses selama 24 jam, untuk pelayanan melalui telepon hanya untuk masalah air konsumsi masyarakat karena merupakan kebutuhan pokok, sedangkan pelayanan melalui melalui *website www.pambdg.co.id* dapat ditunggu jawaban balasan di keesokan hari pada jam kerja aparatur jika masyarakat pelanggan melakukan pengaduan keluhannya di luar batas jam kerja aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung.

4.3.2. Pelayanan Tepat PDAM Tirtawening Kota Bandung pada Pengaduan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.id*

Memberikan pelayanan yang tepat merupakan hak yang dimiliki oleh masyarakat pengguna jasa layanan yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan disepakati antara aparatur dan keinginan pelanggan. Penilaian pengguna jasa atas kualitas pelayanan yang baik dan buruk didasarkan pada seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggannya. Oleh karena itu tenaga kerja dari aparatur harus selalu bersedia mendengarkan keluhan pelanggan sehingga pelanggan tersebut akan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik, selain itu dengan mendengarkan keluhan pelanggan bisa berguna untuk mengetahui perkembangan atas kualitas

layanan yang diberikan aparatur kepada pelanggan dan apa yang mereka butuhkan. yang nantinya akan menjadi masukan guna peningkatan kualitas pelayanan.

PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat di bidang air bersih dan layak konsumsi diharap dan diinginkan oleh masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan yang tepat. Salah satu harapan masyarakat yaitu kesiapan dan kesigapan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam melayani masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id*, pemberian pelayanan tepat yang diharapkan oleh masyarakat pelanggan yaitu kesiapan dan kesigapan aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai pelaksana pelayanan yang diberikan PDAM Tirtawening Kota Bandung kepada masyarakat pelanggan. Kesiapan dan kesigapan dari para aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung khususnya kepada masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* merupakan faktor pendukung terciptanya keberhasilan pelayanan yang bermutu di mata masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung. Maka dari itu masyarakat pelanggan mengharapkan pelayanan yang tepat dari para aparatur untuk menjalankan tugasnya dengan benar dengan memberikan kemampuan dan kreasi yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening kepada masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id*.

Upaya yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening dalam memberikan pelayanan yang tepat yaitu dengan memberikan pelayanan yang

didasari dengan kemampuan yang kompeten dan kemampuan yang dimiliki oleh setiap aparatur PDAM Tirtawening yang dipupuk melalui pelatihan dan program diklat sehingga aparatur yang matang akan tumbuh. Upaya yang dilakukan PDAM Tirtawening Kota Bandung ini merupakan tujuan dari PDAM Tirtawening untuk menyiapkan aparatur yang selalu siap melayani masyarakat, sehingga pelayanan yang tepat akan terealisasikan dengan baik.

Dalam hal pelaksanaan pelayanan pelayanan tepat, telah ditunjukkan oleh aparatur PDAM Tirtawening terutama dalam hal pengaduan keluhan yang dilakukan oleh masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id.* melalui *website www.pambdg.co.id* ini diharapakan masyarakat pelanggan dapat ikut berpartisipasi untuk ikut menggunakannya, karena *website www.pambdg.co.id* ini diaplikasikan oleh aparatur sarana teknolgi informasi PDAM Tirtawening sebagai bentuk kesiapan dari aparatur untuk selalu memberikan berbagai pelayanan yang tepat. Selain berbagai informasi yang terdapat pada *website www.pambdg.co.id* juga terdapat form pengaduan keluhan untuk masyarakat pelanggan agar bisa dengan mudah melakukan pengaduan keluhan mereka.

Form pengaduan pelanggan dibuat didalam menu *website www.pambdg.co.id* sebagai bentuk kemudahan yang diperuntukan kepada masyarakat pelanggan yang ingin melakukan pengaduan keluhannya. Sehingga pandangan positif masyarakat tumbuh dengan beranggapan bahwa aparatur PDAM Tirtawening selalu siap dan sigap dalam melayani masyarakat pelanggan yang dirasa membutuhkan bantuan pelayanan. Untuk mengisi keluhan tersebut masyarakat pelanggan diwajibkan untuk mengisi nomor pelanggan, email dan

alamat masyarakat pelanggan agar dapat ditanggapi dan dilayani oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dengan tepat.

Pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat melalui *website www.pambdg.co.id* kemudian diinput oleh aparatur sub bidang hubungan masyarakat untuk ditindak lanjuti kepada aparatur terkait bidang yang diadukan masyarakat tersebut. Seperti contoh masyarakat pelanggan melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* yaitu terkait pipa sekitar bocor, untuk menyangkut kebutuhan vital kelompok masyarakat seperti air bersih layak konsumsi. Aparatur PDAM Tirtawening selalu siap membantu karena menyangkut kepentingan bersama, mengingat Peraturan Pemerintah No. 14 tahun 1987 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pada pemerintah daerah melalui PDAM. PDAM Tirtawening merupakan PDAM yang dimiliki Kota Bandung, maka dari itu berbagai upaya pelayanan yang baik diberikan kepada masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung.

. Selain itu kesiapan dan kesigapan dari aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam memberikan Pelayanan tepat kepada masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhannya melalui *website www.pambdg.co.id*. Dilakukan oleh aparatur dengan cara berupaya memahami apa yang dikeluhkan masyarakat pelanggan dan selalu siap melaksanakan tugas yang telah menjadi tanggung jawab dari aparatur tersebut agar pelayanan yang baik dan tepat tercipta. *Website www.pambdg.co.id* sebagai media kepada masyarakat pelanggan untuk mencapai suatu pelayanan yang tepat dan maksimal.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada masyarakat pelanggan, peneliti mendapatkan data fakta bahwa aparatur PDAM Tirtawening kurang memberikan pelayanan yang tepat terhadap masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id*, urusan yang berberlit-belit dari aparatur seperti kesibukan dari para aparatur terkait bidang pengaduan yang dilakukan masyarakat yang banyak menangani pelanggan lain.

Kesiapan dalam pelayanan yang dijanjikan memakan waktu dalam pelaksanaan yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung, kejadian tersebut telah menjadi sesuatu yang lumrah di mata masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening dalam memberikan pelayanan tepat terhadap masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id*.

Meurut hasil wawancara dengan kepala bagian hubungan masyarakat Tirtawening Kota Bandung didapatkan data, aparatur PDAM telah melakukan tugas pelaksanaan dengan baik yaitu dengan pemberian pelayanan yang tepat didukung oleh kesiapan dan kesigapan dari aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam melaksanakan tugasnya seperti ketanggapan dari aparatur sub bidang hubungan masyarakat yang dengan cepat melakukan informasi kepada aparatur terkait pengaduan yang dilakukan masyarakat melalui *website www.pambdg.co.id* tersebut. Untuk masalah penanganan yang selalu siap dibutuhkan konfirmasi antara aparatur bidang terkait yang dikeluhkan oleh masyarakat pelanggan dengan aparatur sub bidang hubungan masyarakat yang mengontrol segala bentuk pengaduan dan menginformasikannya.

Mengingat keterbatasan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung yang hanya sekitar 638 aparatur yang bekerja untuk melayani sekitar 140ribu masyarakat pelanggan pengguna jasa layanan, sangat diharapkan sekali kepada masyarakat pelanggan untuk memakluminya, karena PDAM Tirtawening bukan pencipta air. PDAM Tirtawening adalah pengelola air untuk disuplai kepada masyarakat pelanggan.

Berdasarkan observasi dari peneliti tentang pelayanan tepat yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung didapatkan data fakta yang ada yaitu aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung belum maksimal melaksanakan dan memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat pelanggan. Hal tersebut terjadi diakibatkan oleh kesiapan dari para aparatur yang terbatas dalam hal pelayanan yang menyangkut kepentingan masyarakat pelanggan seperti pelayanan pipa penyalur sekitar bocor. Aparatur pelaksana pelayanan membutuhkan bantuan dari luar untuk membantu menyelesaikan masalah seperti ini. Sedangkan masyarakat pelanggan menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat. Keterbatasan aparatur dalam melayani merupakan faktor yang menyebabkan pelayanan yang tepat tidak berjalan dengan kemauan dan harapan masyarakat pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas mengenai ketanggapan dari aparatur PDAM Tirtawening kepada masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhannya melalui *website www.pambdg.co.id* telah dilaksanakan kurang baik terutama dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id*.

Sedangkan mengenai kesediaan dalam membantu aparatur PDAM Tirtawening telah melaksanakan dengan baik yaitu selalu menanggapi keluhan yang diadukan oleh masyarakat pelanggan tanpa membeda-membedakan status pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung. Sekalipun terdapat perbedaan disebabkan masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan tersebut tidak patuh terhadap prosedur yang berlaku yaitu membayar iuran penggunaan layanan yang digunakan sehingga tidak akan ditanggapi lebih lanjut setelah pelanggan tersebut memenuhi persyaratan.

4.4 Jaminan Kepasatian PDAM Tirtawening Kota Bandung pada Pelayanan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.i*d

Jaminan dan Kepastian yaitu kesopansantunan dan kemampuan pengetahuan yang dimiliki para aparatur untuk menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat. Jaminan dan kepastian pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh beberapa faktor salah satunya adalah kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan. aparatur mempunyai peran yang penting dalam proses jaminan dan kepastian, oleh karenanya setiap aparatur dituntut harus terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pengetahuan yang dimiliki, dan sikap sopan santun yang dimiliki oleh aparatur merupakan faktor penting dalam tercpitanya pelayanan yang berkualitas. Jadi faktor jaminan dan kepastian ini merupakan unsur penting, yang terdiri dari kompetensi yang dimiliki aparatur yang meliputi kemampuan pengetahuan yang dimiliki aparatur untuk

melakukan pelayanan dan kesopan-santunan aparatur yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan pelanggan kepada pernyelenggara pelayanan.

Jaminan adalah pengetahuan keterampilan yang diperoleh oleh aparatur melalui pendidikan yang mecukupi untuk mendukung pelaksanaan pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan seperti PDAM Tirtawening Kota Bandung. Jaminan segala sesuatu yang mempunyai nilai mudah untuk memberikan pelayanan yang diikat dengan janji sebagai jaminan untuk pelayanan berdasarkan perjanjian yang dibuat oleh masyarakat pelanggan dan penyedia jasa layanan seperti PDAM Tirtawening Kota Bandung. Jaminan menetapkan bahwa segala pelayanan yang bergerak ataupun tidak bergerak, baik yang ada maupun yang sudah baru aka ada dikemudian hari, menjadi tanggungan untuk segala perikatanannya dengan pelanggan.

Dalam memberikan kepastian kepada masyarakat pelanggan dalam arti bahwa jasa jaminan setiap waktu harus tersedia untuk dieksekusi, yaitu dapat mudah dilaksanakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pelanggan. Jaminan adalah seluruh kemampuan suatu perusahaan yang menyediakan pelayanan yang dilakukan melalui para pegawai atau aparatur yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Aparatur yang khususnya melaksanakan pelayanan-pelayanan kepada masyarakat pelanggan harus mempunyai tanggung jawab penuh di setiap pelaksanaan pelayanannya karena tanggung jawab tersebut adalah jaminan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan. Tanggung jawab tersebut meliputi pengetahuan yang dimiliki oleh para aparatur, jika aparatur mempunyai pengetahuan yang kompeten dan kemampuan dalam melayani

masyarakat pelanggan di segala bidang yang menyangkut kesajehteraan masyarakat pelanggan maka proses pelayanan yang dipercaya akan berjalan dengan baik tanpa meragukan.

PDAM Tirtawening sebagai instansi pelayan masyarakat berupaya memberikan jaminan kepada masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung dengan memberikan pelayanan berdasarkan kemampuan dari para apartur PDAM Tirtawening Kota Bandung yang dibentuk melalui seleksi para senior aparatur PDAM Tirtawening melalui pelatihan dan pembinaan seperti program diklat, sehingga aparatur yang mempunyai kemampuan dapat tumbuh. Program seperti pelatihan bagi para aparatur PDAM Tirtawening merupakan hal penting yang dilakukan oleh PDAM Tirtawening, pelatihan dan pembinaan melalui berbagai program seperti diklat dilakukan demi menjaga nama baik atau citra PDAM Tirtawening Kota Bandung sehingga persepsi yang baik tidak pernah hilang dimata masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Sikap aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam melayani masyarakat merupakan faktor penentu dalam pelayanan, keramahan dalam melayani terlihat dari para aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung yang melayani pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id*. Dengan merespon dan menindak lanjuti keluhan yang dilakukan masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan melalui *website www.pambdg.co.id* merupakan sikap dari aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung. Kemampuan dari aparatur yang selalu menjunjung tinggi peraturan yang

berlaku dalam melayani masyarakat pelanggan tanpa membeda-bedakan merupakan sikap dasar dari seorang aparatur. Selain kemampuan pengetahuan dan kesopanan yang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur PDAM Tirtawening juga dituntut untuk sebagai teladanan dari aparatur lain yang tingkat senioritasnya berada dibawahnya, sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas dari para aparatur kepada masyarakat pelanggan dalam hal melayani pengaduan keluhan pelanggan.

Tanggung jawab aparatur merupakan bentuk rasa kedisiplinan yang perlu dilaksanakan oleh setiap aparatur meliputi disiplin waktu dan disiplin perbuatan agar tunduk dan taat pada aturan yang berlaku. Disiplin merupakan suatu bentuk ketaatan dan pengendalian diri dari seorang aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung yang erat hubungannya dengan upaya pencapaian tujuan terciptanya pelayanan yang berdasarkan pada jaminan dan kepastian yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening kepada masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id*. Oleh karena itu faktor disiplin merupakan faktor terpenting yang ditanamkan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung kepada setiap aparatur PDAM Tirtawening demi terciptanya pelayanan yang berdasarkan jaminan dan kepastian, jika suatu kedisplinan itu dapat dikembangkan secara meluas diantara para aparatur PDAM Tirtawening, maka akan tercapai suatu tingkat jaminan dan kepastian dari seorang aparatur terhadap masyarakat pelanggan terutama terhadap masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhannya melalui *website www.pambdg.co.id*.

Pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id* sangat membutuhkan jaminan dan kepastian dari aparatur

PDAM Tirtawening Kota Bandung maka itu disiplin tinggi sangat diterapkan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Jaminan dan Kepastian adalah pernyataan kesanggupan dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar yang diberikan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung sebagai salah satu instansi abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan berjalan dengan baik. Faktor-faktor yang terkandung dalam menciptakan kualitas pelayanan tersebut meliputi pengetahuan dan kesopanan dari aparatur serta kemampuan aparatur untuk menyampaikan kepercayaan layanan-layanan PDAM Tirtawening Kota Bandung terhadap masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung.

4.4.1 Pengetahuan Kesopanan PDAM Tirtawening Kota Bandung pada Pengaduan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.id*.

Pengetahuan dan kesopanan merupakan faktor penting dalam melaksanakan suatu pelayanan, pengetahuan yang dimiliki para aparatur mampu menumbuhkan pelayanan yang baik dan kepercayaan yang timbul di masyarakat, jika aparatur mempunyai pengetahuan yang berkecukupan di dalam bidang pelaksanaan tugasnya, maka proses kualitas aparatur dapat berjalan dengan tepat, karena suatu bidang pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat tidak dapat dilakukan secara sembarang, aparatur yang mempunyai kemampuan pengetahuan yang baik di dalam bidang pelaksanaan tugas merupakan solusi dari suatu pelayanan yang diberikan.

Aparatur selalu bersikap sopan merupakan etika yang dimiliki harus dimiliki oleh setiap aparatur, etika aparatur merupakan pola perilaku atau kebiasaan yang baik dan dapat diterima oleh lingkungan, faktor dari etika dapat berupa kesopanan baik itu tutur kata, penampilan, keramahan, dan rasa kesadaran dari aparatur untuk membantu dalam melakukan pelayanan, masyarakat dapat menilai apakah etika yang digunakan atau diterapkan itu bersifat baik atau buruk melalui faktor tersebut, dan tentunya semua faktor tersebut didukung oleh kemampuan pengetahuan yang dimiliki oleh aparatur melalui pendidikan yang cukup serta pelatihan-pelatihan yang mereka lakukan sebelum turun langsung ke lapangan sebagai aparatur yang melayani masyarakat, sehingga terciptalah para aparatur yang professional dan handal.

Keprofesionalan dari aparatur merupakan sebab timbulnya pelayanan yang baik, karena aparatur yang profesional adalah aparatur yang kompeten dan sudah pasti memiliki kemampuan dalam bidang pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada aparatur tersebut. Ajaran untuk berprilaku yang baik dan benar-benar menjalankan tugas keutamaan telah tertanam dalam diri seorang aparatur yang professional. Sesuai dengan nilai-nilai utama yang dijunjung dalam berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.

Pengetahuan yang kompeten adalah sesuatu yang harus dimiliki oleh setiap aparatur. Berdasarkan dari pengetahuan yang dimiliki oleh setiap apartur pelayanan yang baik dapat dinilai. Pengetahuan adalah suatu hal yang mutlak harus dimiliki oleh setiap aparatur jika pengetahuan yang dimiliki oleh setiap aparatur di dalam bidang pelaksanaan tanggung jawannya telah mencukupi dalam

melakukan pelayanan, maka suatu proses pelayanan yang berkualitas akan terlaksana dengan baik dan akan menumbuhkan persepsi meyakinkan dari para pelanggan pengguna jasa layanan yang diberikan.

PDAM tirtawening dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* berdasarkan pengetahuan dan kesopanan telah melakukan upaya seperti, menanamkan sifat kepada aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung yang berdasarkan kepada etos peraturan kerja dalam melayani masyarakat demi menjaga nama baik PDAM Tirtawening Kota Bandung, yaitu menghindari penyalahgunaan wewenang, status, sogok, takut perubahan dan inovasi, serta sombong menghindari kritik, sifat arogan, tidak adil, otoriter terhadap bawahan, puas diri, dan tidak teliti. Sifat tersebut merupakan sebagian peraturan yang diterapkan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung terhadap aparaturnya. Peraturan tersebut adalah ketetapan yang dibuat oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam menjaga kesopanan kepada masyarakat pelanggan baik itu masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* ataupun secara langsung datang ke kantor PDAM Tirtawening Kota Bandung agar pencapaian pelayanan yang baik dapat dilakukan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung kepada masyarakat pelanggan.

Aparatur PDAM Tirtawening dalam pelaksaaan tugasnya telah menunjukan kesopanannya dengan menanggapi masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* dengan membalas keluhan

yang dilakukan masyarakat pelanggan dengan meminta maaf atas pelayanan yang diberikan jika terdapat kendala-kendala dalam pelayanan yang diberikan. Kesopanan terhadap masyarakat pelanggan merupakan suatu hal yang dijunjung tinggi oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung yang diterapkan kepada setiap aparatur dengan tutur kata dan sifat pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat pelanggan yang baik serta telah mempunyai pengetahuan yang kompeten dan sangat mencukupi.

Kemampuan dalam melaksanakan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat pelanggan didapat melalui pembinaan diklat dan pelatihan yang dilakukan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung demi menciptakan aparatur yang handal. Sebelum diterjunkan langsung ke lapangan kerja para aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung harus mempunyai kematangan terlebih dahulu dalam bidang yang akan dipertanggung jawabkan. Hal ini bertujuan untuk menimbulkan rasa nyaman dari masyarakat pelanggan terhadap layanan-layanan yang diberikan oleh PDAM tirtawening Kota bandung. Kemampuan yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening sebagai aparatur yang mempunyai pengetahuan yang mencukupi terhadap masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* adalah pelaksanaan pelayanan yang tidak pernah keliru dalam menilai permasalahan yang menjadi kendala dalam proses pemberian layanan. Pengetahuan kompeten yang dimiliki aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung adalah faktor yang membuat persepsi positif dapat tumbuh di masyarakat

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada masyarakat pelanggan, peneliti mendapatkan data fakta bahwa aparatur PDAM Tirtawening telah mempunyai pengetahuan yang paham pada bidang yang mereka pegang sehari-hari, terutama di bidang yang berhubungan dengan pelayanan kepada pelanggan. Jika masyarakat pelanggan melakukan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* untuk meminta bantuan dalam hal air bau atau kotor akan langsung direspon oleh aparatur dan dikerjakan dengan peralatan yang lengkap sebagai pendukung seperti kuci pembuka pipa, formula penghancur karat dan lainnya.

Setelah melakukan pekerjaan pelayanan pelayanan tersebut aparatur akan memberikan penyebab dari kendala tersebut kepada masyarakat pelanggan sebagai bukti pengetahuan yang dimiliki aparatur memang telah cukup baik dalam melaksanakan pelayanan sehingga kekeliruan tidak terjadi dalam pelaksanaan pelayanan.

Mengenai kesopanan yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening dalam menanggapi keluhan yang dilakukan masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id* masyarakat pelanggan merasa dilayani dengan sopan yaitu dengan pemalasan keluhan yang dilakukan oleh masyarakat pelanggan dengan tutur kata yang meminta maaf akan pelayanan yang kurang memuaskan diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening dalam melaksanakan pelayanannya.

Wawancara yang dilakukan peneliti kepada aparatur sub bidang hubungan masyarakat di dalam menanggapi keluhan pelayanan masyarakat pelanggan didapatkan data bahwa memang para aparatur PDAM Tirtawening sangat handal

dalam segala bidang yang tentunya berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat pelanggan. Hal tersebut dapat terlaksana dengan baik karena sebelum terjun langsung di lapangan untuk petanggung jawaban sebagai pelayan masyarakat para aparatur telah mendapatkan pelatihan yang cukup melalui pelatihan dan program diklat yang dilakukan PDAM Tirtawening Kota Bandung meskipun aparatur tersebut telah mengikuti pendidikan sebelumnya.

Untuk sifat kesopanan yang aparatur lakukan terhadap masyarakat pelanggan yang meminta bantuan dalam pelaksanaan di lapangan, hal seperti pemungutan biaya setelah melakukan bantuan pelayanan kepada masyarakat pelanggan tidak pernah dilakukan. Kemauan dan keinginan dari masyarakat pelanggan untuk memberikan biaya tersebut dilakukan atas jasa yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung yang telah membantu menyelasaikan kendala pelayanan.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap pengetahuan yang dimiliki oleh aparatur PDAM Tirtawening didapatkan data aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung telah mempunyai pengetahuan yang mencukupi dimiliki oleh tiap-tiap aparatur. Aparatur PDAM Tirtawening cukup handal dalam segala bidang tanggung jawab pekerjaannya masing-masing khususnya yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada masayarakat pelanggan. Sedangkan untuk kesopanan, peneliti menemukan fakta bahwa aparatur PDAM Tirtawening sangat sopan dan ramah kepada masyarakat pelanggan baik itu tutur kata, prilaku, dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pelanggan.

Kesopanan terhadap pelanggan yang membutuhkan bantuan aparatur

ditemukan fakta yang sama dari penjelasan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung, yaitu uang yang didapat oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung setelah membantu dan melayani masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhannya melalui *website www.pambdg.co.id* bukan berdasarkan pungutan liar yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung akan tetapi suatu bentuk tanda terima kasih dari masyarakat pelanggan atas bantuan yang diberikan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung.

4.4.2 Kemampuan Menyampaikan Kepercayaan PDAM Tirtawening Kota Bandung pada Pengaduan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.id*.

Kemampuan dari aparatur untuk menyampaikan kepercayaan dalam melayani masyarakat merupakan hal mutlak yang harus dimilik oleh tiap-tiap aparatur, penyampaian kepercayaan kepada masyarakat dapat dilakukan dalam bentuk keahlian yang dimiliki oleh seorang aparatur dan cara kerja yang ditunjukan berdasarkan dengan bukti-bukti yang telah dilakukan, hal tersebut merupakan faktor terpenting dalam penyampaian kepercayaan kepada masyarakat akan kinerja yang dimiliki oleh aparatur dapat dipercaya.

Penyampaian kepercayaan harus didasari oleh etos kerja yang terlaksana dengan baik. Kemampuan seorang aparatur dalam menyampaikan kepercayaan merupakan faktor penting, Penyampaian kepercayaan dapat dilakukan melalui bukti-bukti yang telah terlihat yang diberikan oleh seorang aparatur melalui kemampuan yang dimiliki dalam melaksanakan pelayanan. Mengukur kepuasan

pelanggan sangat bermanfaat bagi suatu perusahaan sebagai peningkatan mutu pelayanan yang diberikan. Keluhan dan saran dari masyarakat pelanggan adalah masukan dari masyarakat pelanggan kepada penyedia jasa layanan untuk terus meningkatkan pelayanannya

PDAM Tirtawening dalam upayanya menyampaikan kepercayaan kepada masyarakat pelanggannya yaitu dengan menyiapkan sumber daya aparatur yang kompeten dan handal dalam pelaksanaan tugasnya di segala bidang terutama menyangkut kepentingan masyarakat pelanggan. Hal tersebut dilakukan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung sebagai pembuktian kepada masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Aparatur PDAM Tirtawening dibentuk melalui pembinaan dan pelatihan-pelatihan yang benar agar responsibilitas aparatur yang baik terhadap masyarakat pelanggan akan tercapai. Akuntabilitas aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung yang tinggi menunjukkan seberapa besar kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat. Penentuan arah yang akan ditempuh oleh sebuah organisasi pemerintahan memerlukan bukti yang nyata baik itu dalam bentuk yang terlihat seperti fasilitas dan sarana prasarana yang disediakan dan yang tidak terlihat tetapi dapat dirasakan oleh masayarakat yaitu jasa pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah melalui aparaturnya seperti PDAM Tirtawening Kota Bandung, diperlukan bukti sebagai pendukung kualitas pelayanan yang diberikan aparatur terhadap masyarakat pelanggan,karena masyarakat tidak mudah percaya tanpa bukti yang diperlihatkan.

PDAM Tirtawening Kota Bandung sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan air yang layak konsumsi kepada masyarakat Kota Bandung telah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat dipercaya. Kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan biaya merupakan gambaran umum dari proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung demi mendapatkan kepercayaan dari masyarakat pelanggan. Dalam pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id*, masyarakat sangat membutuhkan kepercayaan untuk melakukan pengaduan keluhannya.

PDAM Tirtawening dalam upayanya untuk meyakinkan masyarakat pelanggan agar percaya melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* yaitu dengan melayani berdasarkan keseriusan pelaksanaan pelayanan yang berdasarkan peraturan yang diterapakan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung yaitu melayani masyarakat pelanggan tanpa membeda-bedakan status sosial. Pelayanan terpercaya yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung terutama dilaksanakan kepada masyarakat pelanggan yang telah melaksanakan prosedur administrasi yang ditetapkan seperti membayar iuran tagihan pemakaian air.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan terhadap masyarakat pelanggan didapatkan data bahwa mengenai aparatur PDAM Tirtawening dalam pelaksanaannya untuk menyampaikan kepercayaan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id*. Fakta menunjukan persepsi yang tidak baik muncul dari masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhannya melalui *website www.pambdg.co.id.* Hal

tersebut dikarenakan kelalaian dalam penanganan pelayanan yang dilakukan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam pelaksanaannya. Kelalaian tersebut disebabkan oleh kesibukan para aparatur yang menangani pengaduan lain, keterbatasan aparatur merupakan faktor penyebab pelayanan yang tidak memuaskan timbul di kalangan masyarakat pelanggan.

Fakta lain yang didapatkan peneliti mengenai pelayanan terpercaya yang diberikan aparatur PDAM Tirtawening dalam menanggapi keluhan masyarakat pelanggan yang dilakukan melalui *website www.pambdg.co.id* mengenai kemacetan saluran air. Didapatkan hasil yaitu pelayanan yang diberikan berdasarkan dengan konfirmasi pelaksanaan dari aparatur bidang terkait akan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat tersebut.

Hasil wawancara dengan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung yang bertugas di sub bidang hubungan masyarakat yang bertugas sebagai pengontrol dan penyampai informasi keluhan kepada aparatur bidang terkait didapatkan hasil. Jika penindak lanjutan tidak dilakukan dari aparatur terkait bidang yang dikeluhkan oleh masyarakat tersebut, aparatur sub bidang hubungan masyarakat akan meminta pertanggung jawaban dari aparatur tersebut berdasarkan perintah kepala bagian hubungan masyarakat. Hal tersebut dilakukan demi mencapai persepsi yang dapat dipercaya dari masyarakat pelanggan yang telah melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* bahwa pengaduan keluhan yang dilakukan pelanggan selalu ditanggapi dan ditindak lanjuti oleh aparatur PDAM Tirtawening.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan didapatkan hasil yaitu pemberian kepercayaan yang dilakukan oleh PDAM Tirtawening kepada masyarakat pelanggan tetap dijaga melalui aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dengan cara meberikan pelayanan yang inovatif, bekerja dengan berdasarkan konsistensi tujuan yang ditetapkan dan menjunjung nama baik PDAM Tirtawening Kota Bandung yang telah dikenal baik dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat Kota Bandung semakin percaya dan bertambah yakin akan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Berdasarkan uraian di atas mengenai jaminan dan kepastian yang diberikan aparatur PDAM Tirtawening terhadap masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhannya melalui *website www.pambdg.co.id* diketahui berjalan kurang baik. Persepsi tersebut timbul dikarenakan aparatur PDAM Tirtawening dalam memberikan kepercayaan berdasarkan kesiapan dan kesigapan selalu keteteran dalam melayani pengaduan keluhan masyarakat pelanggan. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan aparatur yang berorientasi pada bidang-bidang menyangkut kebutuhan vital masyarakat seperti air bersih yang layak konsumsi.

Aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam memberikan pelayananan yang berdasarkan pengetahuan dan kesopanan kepada masyarakat pelanggan telah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat melalui kematangan dari segenap aparatur yang dibentuk melalui program pembinaan dan pelatihan yang dilaksanakan PDAM Tirtawening dalam menumbuhkan aparatur yang

mempunyai kompetensi sebelum turun ke lapangan untuk melayani masyarakat pelanggan.

4.5 Empati PDAM Tirtawening Kota Bandung pada Pengaduan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.id*

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan aparatur kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan penyedia jasa layanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Jadi unsur dari empati ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk melakukan hubungan atas jasa layanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa layanan, komunikasi merupakan kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh aparatur kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat pelanggan untuk mewujudkan pelayanan yang baik khususnya di bidang penanganan pengaduan keluhan pelanggan merupakan harapan dari masyarakat pada saat sekarang ini, banyaknya persepsi buruk yang diberikan aparatur pemerintah tentang prilaku aparatur dalam melayani masyarakat adalah bukti dari suatu pelayanan yang diberikan aparatur negara

kepada masyarakat tidak sesuai dengan wadah pelaksanaannya. Sifat naluri untuk membantu yang diharapkan masyarakat oleh setiap aparatur terhadap masyarakat adalah keinginan masyarakat. Ketulusan hati seorang aparatur untuk melaksanakan tugasnya dengan kejujuran sangat menentukan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari aparatur.

Memahami serta memenuhi kepuasan masyarakat pelanggan merupakan salah satu tugas aparatur, dalam memenuhi dan memahami keinginan masayarakat pelanggan diperlukan nilai-nilai kejujuran dari aparatur yang bertugas, kegiatan tersebut dapat berguna sebagai evaluasi yang dilakukan aparatur kepada masyarakat pelanggan sebagai pengalaman aparatur untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik yang setidaknya sama baiknya dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat pelanggan. Sehingga ada pendekatan tambahan dalam rangka untuk memberikan pembentukan kepuasan atau yaitu berdasarkan pengalaman dari aparatur, selain itu ada pula kinerja aktual yang harus dimiliki oleh aparatur, agar kepuasan lebih maksimal tercapai.

Empati sering disebut-sebut sebagai resonansi dari perasaan. Dengan empati, seseorang akan membuat frekuensi perasaan dalam dirinya sama dengan frekuensi perasaaan yang dirasakan orang lain. Sehingga ia turut bergetar, turut memahami, sekaligus merasakan apa yang dirasakan orang lain. Karena pikiran, kepercayaan, dan keinginan seseorang berhubungan dengan perasaannya, seseorang yang berempati akan mampu mengetahui pikiran dan keinginan orang lain. Empati ini sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara selaku pelayan masyarakat yang berorientasi pada suatu

badan milik pemerintah atau instansi pe,merintah yang bergerak di bidang pelayanan kepada masyarakat. Dengan empati akan membuat terbiasa melihat sesuatu dari sisi yang lain, empati akan membuat cepat memisahkan orang dan masalahnya, empati akan mendorong untuk lebih cepat menyelasaikan masalah.

PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam tugasnya sebagai instansi pemerintah yang melayani masyarakat di bidang air bersih minum yang layak konsumsi dituntut untuk melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik oleh masyarakat, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen adalah tugas dari PDAM Tirtawening. Suatu perusahaan yang dimiliki Pemerintah diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat dengan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan dalam pelayanan yang diberikan baik itu rugi dalam waktu ataupun biaya.

Upaya yang dilakukan PDAM Tirtawening dalam memberikan sikap empati kepada masyarakat pelanggan dibuktikan melalui kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memenuhi kebutuhan para pelanggan yang dilakukan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung kepada masyarakat pelanggan. Upaya tersebut dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung sebagai bentuk kontribusi yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung terhadap masyarakat pelanggan agar masyarakat pelanggan dapat menilai bahwa pelaksanaan tugas yang diberikan

kepada masing-masing aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung didasari oleh naluri untuk membantu masyarakat tanpa pamrih dengan bekerja maksimal sesuai tugas dan fungsi para aparatur atas tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat yang baik.

4.5.1 Kemudahan Dalam Melakukan Hubungan PDAM Tirtawening Kota Bandung pada Pengaduan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.id*

Kemudahan dalam melakukan hubungan dari aparatur kepada masyarakat merupakan suatu hal yang wajib dijalankan oleh aparatur, Kemudahan dalam melakukan hubungan adalah kemudahan aparatur dalam beradaptasi dengan lingkungan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik. Kemudahan dalam melakukan hubungan yang dilakukan aparatur dapat berupa penyediaan sarana dan prasarana pendukung terjadinya kualitas pelayanan yang baik, sarana dan prasarana pendukung tersebut yaitu peralatan dan perlengkapan yang disediakan oleh para aparatur seperti telepon ataupun *website www.pambdg.co.id* yang dilengkapi informasi di dalamnya kepada masyarakat dan fasilitas fisik yang terlihat, seperti lokasi keberadaan yang mudah dijangkau dan terdeteksi oleh masyarakat sebagai perwujudan bukti bahwa terdapat suatu bentuk kemudahan yang diberikan oleh aparatur terhadap masyarakat untuk melakukan hubungan dengan mudah dengan aparatur.

Pemanfaatan sarana dan prasarana yang baik akan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik pula. Timbulnya persepsi positif dari masyarakat pelanggan

mengenai kemudahan dalam berhubungan dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyedia jasa layanan. Seiring dengan berkembang kemajuan teknologi pemanfaaatan sarana teknologi telah menjadi budaya masyarakat dalam berkomunikasi dan lain sebagainya. Sebagai perusahaan atau instansi pemerintah yang berorientasi kepada pelayanan publik dihadapkan pada segala bentuk cara untuk memberikan pelayanan yang bersifat mengikuti perkembangan jaman. Berhubungan dengan kemajuan teknologi, kualitas pelayanan publik yang baik adalah melakukan inovasi dan kreatifitas dalam penciptaan pelayanan yang memudahkan masyarakat. *Website* adalah salah satu bentuk kemajuan teknologi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat pelanggan.

Penggunaan *website* sebagai media informasi dan komunikasi telah banyak dilakukan oleh banyak perusahaan yang berorientasi kepada pelayanan masyarakat. PDAM Tirtawening merupakan salah satu perusahaan daerah yang telah melaksanakan kegiatan tersebut yang bertujuan memudahkan dalam berhubungan antara masyarakat pelanggan dengan apartur PDAM Tirtawening Kota Bandung.

PDAM Tirtawening dalam upayanya untuk memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan terhadap masyarakat pengguna layanan jasa yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung yaitu dengan memberikan nomor telepon 2509030-2509032-2503582-2506581 dan alamat email PDAM Tirtawening Kota Bandung dan humas PDAM Tirtawening Kota Bandung tirtawening@pambdg.co.id, humas@pambdg.co.id serta *website*

www.pambdg.co.id yang bisa diakses oleh masyarakat pengguna jasa layanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Website www.pambdg.co.id dan nomor telepon yang diberikan oleh PDAM Tirtawening kepada masyarakat pelanggan pengguna jasa yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung sebagai bentuk kemudahan bagi masyarakat pelanggan untuk melakukan hubungan dengan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung kapan saja dan dimana saja, *website www.pambdg.co.id* yang diaplikasikan oleh apratur PDAM Tirtawening ini adalah sebagai media jika seorang masyarakat pelanggan sedang berada di luar bandung dan tidak mempunyai waktu untuk mengurusi masalah yang dialaminya dengan layanan-layanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening, bisa mempergunakan *website www.pambdg.co.id* ini sebagai akses untuk mempermudah berhubungan dengan aparatur PDAM Tirtawening. Karena di dalam *website www.pambdg.co.id* tersebut terdapat berbagai informasi lengkap yang disediakan, seperti pembayaran melalui *website www.pambdg.co.id*, ataupun masyarakat pelanggan dapat menuangkan keluhannya melalui form pengaduan pelanggan yang telah disediakan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung di dalam *website www.pambdg.co.id*.

Kemudahan dalam memberikan hubungan merupakan tugas dari PDAM Tirtawening Kota Bandung kepada masyarakat pelanggannya, kemudahan dalam berhubungan antara masyarakat dengan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung telah terbukti dengan hadirnya *website www.pambdg.co.id* dan telepon. Melalui *website www.pambdg.co.id* masyarakat bisa melakukan komunikasi

dengan aparatur kapan saja dan dimana saja yang tentunya dalam jam pengoprasian aparatur bekerja keterkaitan dengan pelayanan yang diberikan apa bila ada masalah dapat diadukan keluhannya melalui *website www.pambdg.co.id*. *Website www.pambdg.co.id* ini dapat diakses dalam 24 jam akan tetapi penanganan yang diberikan oleh aparatur ditentukan oleh batas waktu yang ditetapkan yaitu jam kerja dari para aparatur.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung yang melakukan pengaduan keluhan pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id* mengenai kemudahan dalam melakukan hubungan. Didapatkan data bahwa *website www.pambdg.co.id* yang diaplikasikan oleh PDAM Tirtawening kepada masyarakat pelanggan adalah bentuk kemudahan dalam berhubungan dengan aparatur PDAM Tirtawening. Dengan hadirnya *website www.pambdg.co.id* memang sangat membantu dalam melakukan kemudahan berhubungan dengan aparatur PDAM Tirtawening, khususnya untuk melakukan pengaduan keluhan dan mencari informasi sehingga tidak perlu datang langsung ke kantor PDAM Tirtawening langsung.

Selain itu didapatkan fakta bahwa *website www.pambdg.co.id* sangat membantu masyarakat pelanggan yang mempunyai kesibukan akan rutinitas pekerjaan yang dilakukan sehari-hari yang selalu berbenturan dengan jam operasional kerja PDAM Tirtawening Kota Bandung. Dengan adanya *website www.pambdg.co.id* sangat memudahkan dan sangat membantu sekali dalam mencari informasi ataupun melakukan pengaduan keluhan yang akan dilakukan.

Diharapakan oleh masyarakat *website www.pambdg.co.id* tidak hanya sebatas kemudahan dalam berhubungan, tetapi pelaksanaan tugas yang dikeluhkan oleh masyarakat melalui *website www.pambdg.co.id* diharapkan maksimal untuk ditindak lanjuti secara cepat tidak hanya menanggapi saja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada aparatur kepala bagian hubungan masyarakat PDAM TIrtawening didapatkan hasil yaitu aparatur mengupayakan untuk selalu memberikan kemudahan dalam berhubungan dengan masyarakat, khususnya masyarakat yang mengalami masalah akan pelayanan ataupun mencari informasi yang diberikan PDAM Tirtawening Kota Bandung sehingga tidak perlu datang ke kantor PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Kemudahan dalam berhubungan dengan melakukan hubungan dilakukan aparatur melalui *website www.pambdg.co.id* sebagai sarana untuk masyarakat untuk melakukan pengaduan keluhan mereka, dan termasuk di dalam *website www.pambdg.co.id* disediakan informasi lengkap mengenai kebutuhan-kebutuhan masyarakat pelanggan. Berbagai informasi disediakan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung di dalam *website www.pambdg.co.id* karena tuntutan dari masyarakat pelanggan yang sering melakukan pengaduan keluhannya, seperti menu untuk mengetahui jumlah tagihan rekening, form pengaduan pelanggan, dan lainnya. Upaya tersebut dilakukan sebagi bentuk untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat pelanggan.

Observasi yang dilakukan peneliti dalam menilai kemudahan dalam berhubungan dengan aparatur yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening

Kota Bandung kepada masyarakat pelanggannya telah maksimal, yaitu dengan membuka layanan 24 jam melalui telepon yang khusus untuk melayani masalah pendistribusian air. *Website www.pambdg.co.id* diaplikasikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung sebagai bentuk kemudahan dalam melakukan hubungan yang jitu sehingga tidak ada permasalahan yang muncul dalam kemudahan dalam berhubungan dengan aparatur yang diberikan PDAM Tirtawening dalam berhubungan dengan masyarakat pengguna layanan jasa yang diberikan. Untuk pelaksanaan pelayanan yang dilakukan aparatur PDAM Tirtawening terhadap masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung yang melakukan pengaduan keluhan pelanggan di luar jam kerja operasional aparatur akan ditanggapi saat jam kerja aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung.

4.5.2. Komunikasi yang Baik PDAM Tirtawening Kota Bandung pada Pengaduan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.id*

Komunikasi yang baik adalah hubungan interaksi timbal balik antara aparatur dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan, hubungan interaksi timbal balik antara aparatur dengan masyarakat dapat dibentuk melalui tutur kata, dan perbuatan yang ramah. Baik itu yang dilakukan oleh aparatur atau yang dilakukan oleh masyarakat, agar komunikasi yang baik muncul antara aparatur dan masyarakat maka itu dibutuhkan kesadaran, baik itu masyarakat ataupun aparatur, untuk saling menghormati dan menghargai.

Masyarakat membutuhkan aparatur untuk melayani dan aparatur membutuhkan masyarakat untuk mengukur kinerja seorang aparatur tersebut dalam pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, bila faktor-faktor tersebut berjalan dengan baik maka sebuah pelayanan baik akan tumbuh dengan sendirinya. Aparatur sebagai abdi negara ditugaskan untuk melaksanakan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat bukan berarti bila tidak ada pekerjaan atau perintah dari atasan tidak berbuat sesuatu yang bermanfaat, maka dari itu seorang aparatur dituntut untuk mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugasnya dengan inovasi yang tinggi.

Pelaksanaan pelayanan dalam menjaga komunikasi yang baik terhadap pengurusan pelayanan yang diinginkan masyarakat tidak harus dilakukan secara langsung kepada masyarakat melalui aparatur yang menanggapi keluhan masyarakat pelanggan. Penyampaian informasi dapat juga dilakukan juga melalui sarana dan prasarana pendukung berjalannya komunikasi antara penyedia layanan kepada masyarakat pelanggan dengan menggunakan sistem komunikasi teknologi. Penyampaian informasi dengan memanfaatkan sarana teknologi dapat dilakukan melalui jaringan komputerisasi yang disertai dengan jaringan internet.

Aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sangat menjunjung tinggi prilaku dan perbuatan yang dilakukan terhadap masyarakat pelanggan dengan menjalin komunikasi yang baik melalui pelayanan yang berdasaekan perbuatan dan tutur kata yang sopan dalam setiap pelaksanaan tugasnya. Aparatur melakukan perbuatan tersebut agar dengan sendirinya masyarakat yang sedang melakukan

kegiatan menyangkut kebutuhannya dengan aparatur akan menangapi dengan perbuatan yang sama, seperti yang dilakukan oleh aparatur tersebut. Aparatur PDAM dalam menjalankan setiap tugasnya yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat telah melaksanakan pelayanan yang berdasarkan kesopanan agar hubungan timbal balik berupa tanggapan dari masyarakat tentang aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung menjadi baik, sehingga komunikasi antara masyarakat pelanggan dengan aparatur berjalan dengan baik, sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening.

Adapun upaya yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung terhadap masyarakat pelanggan dengan cara keramahan-keramahan yang diberikan kepada masyarakat pelanggan telah melakukan pengaduan keluhannya melalui *website www.pambdg.co.id* dengan menanggapi setiap keluhan tersebut lalu meminta permohonan maaf atas pelayanan yang dilakukan aparatur sub bidang hubungan masyarakat selaku pengontrol dan penanggung jawab atas pengaduan yang dilakukan masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id*.

Selanjutnya pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat pelanggan diinformasikan kepada aparatur bidang terkait pengaduan yang dilakukan masyarakat tersebut untuk ditindak lanjuti dan ditangani. Setelah mendapat keterangan dari aparatur terkait maka apartur sub bidang hubungan masyarakat akan memberikan penjelasan perihal tentang pelaksanaan pelayanan yang dilakukan melalui email masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhan tersebut. Hal tersebut dilakukan sehingga masyarakat pun akan

menanggapi keramahan-keramahan yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dengan nyaman sehingga terciptanya hubungan komunikasi yang baik dalam berinteraksi antara masyarakat dengan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Website www.pambdg.co.id dibuat oleh aparatur PDAM Tirtawening sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan pelanggan agar lebih mudah dalam berkomunikasi dengan aparatur PDAM Tirtawening mengenai informasi dan pengaduan keluhan atas pelayanan yang diberikan PDAM Tirtawening. *Website www.pambdg.co.id* diaplikasikan sebagai media komunikasi secara tidak langsung oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dengan tujuan agar masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi mengenai kebutuhan yang diperlukan dan juga untuk melakukan pengaduan keluhan pelanggan, sehingga proses komunikasi antara masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan atas ketidak puasannya terhadap layanan yang diberikan PDAM Tirtawening kepada aparatur bisa dengan mudah melakukannya tanpa harus datang ke kantor PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang dilakukan PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam rangka menunjang keberhasil pelayanan terhadap masyarakat pelanggan, sehingga timbul persepsi yang baik di masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan PDAM TIrtawening Kota Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung mengenai kemudahan dalam

hubungan komunikasi didapatkan data, aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung telah melakukan hal terbaik yaitu dengan hadirnya *website www.pambdg.co.id* yang diperuntukan sebagai media komunikasi dengan masyarakat pelanggan kapan pun dan dimana pun, khususnya masyarakat yang mendapatkan masalah akan ketidak puasan akan layanan yang diberikan dapat melakukan pengaduan keluhannya melalui *website www.pambdg.co.id*. Hadirnya *website www.pambdg.co.id* merupakan harapan dari masyarakat pelanggan karena di dalam *website www.pambdg.co.id* terdapat form pengaduan keluhan, sehingga sangat membantu masyarakat dalam berhubungan dengan PDAM Tirtawening Kota Bandung mengenai ketidak puasan akan layanan yang didapat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada aparatur staf bidang hubungan masyarakat mengenai komunikasi yang baik didapatkan data. *Website www.pambdg.co.id* diaplikasikan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat pelanggan dalam berhubungan dengan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung, masyarakat yang ingin melakukan kegiatan pemenuhan kegiatannya seperti melakukan pengaduan keluhan dan melakukan pembayaran rekening pemakaian air bisa melakukannya melalui *website www.pambdg.co.id*. Jadi *Website www.pambdg.co.id* memang ditujukan sebagai pemuas masyarakat pelanggan agar mendapatkan kemudahan dalam segala hal.

Observasi yang dilakukan peneliti dalam menilai komunikasi yang baik dari aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung terhadap masyarakat di lapangan didapatkan hasil. Para aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung telah menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat hal tersebut dapat dilihat dari aparatur

PDAM Tirtawening Kota Bandung yang mengaplikasikan *website www.pambdg.co.id* sebagai bentuk kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan keluhannya kepada aparatur. *Website www.pambdg.co.id* diciptakan dengan tujuan untuk menjalin komunikasi yang baik dengan masyarkat pelanggan, sehingga masyarakat pelanggan tidak perlu repot-repot datang ke kantor PDAM Tirtawening Kota Bandung.

4.5.3 Pemenuhan Kebutuhan Para Pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung pada Pengaduan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.id*

Kebutuhan para pelanggan adalah segala hal tuntutan dan kemauan masyarakat yang harus dipenuhi oleh aparatur dengan ketentuan antara aparatur dengan masyarakat seperti patokan waktu tertentu dalam kegiatannya mewujudkan pelayanan. Dalam kegiatan memenuhhi kebutuhan para pelanggan dibutuhkan kemampuan yang cukup dari aparatur, kebutuhan para pelanggan merupakan tugas yang dilaksanakan oleh aparatur dalam dengan hasil pekerjaan sesuai dengan harapan, atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas pelayananan atau jasa yang diberikan oleh aparatur. Memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan para masyarakat pelanggan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan kepusaan pelanggan adalah rangkuman yang dihasilkan ketika emosi

aparatur yang mengelilingi, harapan yang tidak cocok dilipat gandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk dalam pengalaman pelaksanaan memberikan pelayanan. Kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, ketidak sesuaian dari pelayanan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah pelaksanaan. Artinya bahwa pelanggan akan merasa puas bila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya pelanggan akan merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai dengan harapan.

PDAM Tirtawening dalam usahanya menciptakan pemenuhan kebutuhan para pelanggan seperti dengan melakukan kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan kepuasan masyarakat pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik dengan menanggapi kebutuhan para pelanggan yang telah melakukan pengaduan keluhannya melalui *website www.pambdg.co.id* , yaitu bekerja sesuai dengan peraturan, menanggapi keluhan para pelanggan tentang ketidakpuasan dari pelayanan yang diberikan dengan cepat dan berpatokan pada jangka waktu yang disepakati antara masyarakat pelanggan dengan aparatur bidang terkait yang dikeluhkan masyarakat tersebut.

Kegiatan-kegiatan tersebut merupakan faktor terciptanya pelayanan yang baik, sehingga masyarakat merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Aparatur PDAM Tirtawening dalam melaksanakan kebutuhan pelanggan dengan memberikan ketepatan waktu dengan apa yang sudah dijanjikan dengan masyarakat pelanggan yang dilakukan masyarakat pelanggan melalui form pengaduan keluhan pelanggan yang ada di *website www.pambdg.co.id* dengan

kesepakatan yang dicapai antara aparatur PDAM Tirtawening dengan masyarakat pelanggan. Keterkaitan dengan kesiapan dari aparatur untuk melakukan pelaksanaan kegiatan pemenuhan yang dibutuhkan masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung yang telah melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.pambdg.co.id* para aparatur berpatokan pada hasil kesepakatan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dengan masyarakat pelanggan dengan memberikan janji pelayanan yang berpatokan dengan waktu pelaksanaan. Hal ini dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam mencapai pelayanan yang berkualitas yang diberikan aparatur kepada masyarakat pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung agar masyarakat pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan, sehingga hubungan yang baik dapat terjalin sesuai harapan masyarakat pelanggan dengan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap masyarakat pelanggan yang melakukan pengaduan keluhannya melalui *website www.pambdg.co.id* yaitu ditemukannya tentang kegiatan pemenuhan kebutuhan yang kurang efektif. Kegiatan pemenuhan kebutuhan para pelanggan dalam pelaksanaannya tidak berjalan dengan efektif, hal tersebut dikarenakan kesibukan dari aparatur yang sedang melayani masyarakat pelanggan lainnya sehingga kegiatan pemenuhan kebutuhan para pelanggan memerlukan waktu. Hal demikian yang membuat sebagian masyarakat yang ingin melakukan pengaduan keluhannya lebih memilih untuk datang langsung datang ke kantor PDAM Tirtawening Kota

Bandung untuk lebih ditanggapi dan ditindak lanjuti dibandingkan melalui *website www.pambdg.co.id*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada aparatur sub bidang hubungan masyarakat didapatkan hasil, Hal seperti pemenuhan kebutuhan pelanggan selalu dilakukan demi tercapainya pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh PDAM TIrtawening Kota Bandung. *Website www.pambdg.co.id* merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan para pelanggan yang dilakukan aparatur karena di dalam *website www.pambdg.co.id* terdapat secara lengkap informasi prosedur bentuk-bentuk pelayanan, seperti adanya form pengaduan pelanggan, pengecekan rekening pembayaran tagihan air, ataupun melakukan pembayaran melalui *website www.pambdg.co.id* dan lainnya. Pelayanan-pelayanan yang diberikan aparatur melalui *website www.pambdg.co.id* merupakan upaya dari aparatur untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat pelanggan.

Pemenuhan kebutuhan masyarakat pelanggan yang dilakukan melalui form pengeluhan pengaduan yang ada di dalam *website www.pambdg.co.id* ditindak lanjuti berdasarkan konfirmasi atau komunikasi balasan dari aparatur bidang terkait tentang kebutuhan para pelanggan. Jika informasi yang dilakukan aparatur sub bidang hubungan masyarakat telah diinformasikan kepada aparatur terkait kebutuhan masyarakat pelanggan tersebut maka masyarakat pelanggan diharapkan menunggu untuk tindak lanjutnya. Aparatur sub bidang hubungan masyarakat yang menginput dan memegang kendali *website www.pambdg.co.id* tidak bisa langsung memberikan jawaban, semua tergantung dari jawaban aparatur terkait yang menangani kebutuhan masyarakat tersebut sehingga dibenarkan jika

pemenuhan keiinginan masyrakat pelanggan memakan waktu yang tidak bisa ditentukan sepihak.

Pemenuhan kebutuhan yang dilakukan PDAM Tirtawening Kota Bandung tidak hanya dilakukan kepada masyarakat pelanggan saja. Aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung juga mensosialisasikan pelayanan-pelayanan air bersih yang layak pakai kepada lingkungan masyarakat yang dirasa kurang mampu untuk membayar layanan pemakaian air bersih tetapi sangat membutuhkan pelayanan tersebut secara gratis. Aparatur PDAM Tirtawening memberikan pelayanan secara gratis tanpa pungutan biaya apapun kepada masyarakat yang kurang mampu demi terciptanya masyarakat yang sehat. Bahkan untuk rumah-rumah ibadah seperti mesjid, gereja, wihara, dan pura, PDAM Tirtawening secara cuma-cuma memberikan pelayanan air yang bersih dan layak konsumsi, hal tersebut merupakan bahwa PDAM Tirtawening siap dan selalu sedia untuk memenuhi kebutuhan para masyarakat.

Menurut observasi yang dilakukan peneliti di lapangan ditemukan untuk melakukan pemenuhan kebutuhan para pelanggan, para aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung telah melakukan tugas dan fungsinya dengan baik, dalam penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan melalui *website www.pambdg.co.id* dengan segera aparatur staf sub bidang hubungan masyarakat membuat surat berita acara pelaksanaan pelayanan yang disahkan oleh kepala bagian hubungan masyarakat untuk diserahkan kepada aparatur terkait bidang kebutuhan masyarakat pelanggan untuk ditindak lanjuti dengan pelayanan yang baik dan maksimal demi pencapaian pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas kualitas pelayanan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung yang dapat dinilai melalui indikator empati kurang berjalan dengan baik. Kelalaian dalam penganan pelaksanaan pelayanan dalam melayani memenuhi kebutuhan para pelanggan kurang baik dikarenakan kesibukan dari aparatur yang sedang melayani masyarakat pelanggan lainnya sehingga kegiatan pemenuhan kebutuhan para pelanggan memerlukan waktu. Kekurangan sumber daya aparatur adalah faktor yang membuat kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat pelanggan tidak efektif.

Menurut hasil penelitian di lapangan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung di dalam melakukan pelayanan berjalan dengan cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat melalui indikator bukti fisik yang sudah berjalan dengan efektif yaitu melalui fasilitas fisik, peralatan, personil atau aparatur, dan materi komunikasi yang disediakan PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam mendukung pelayanan terhadap masyarakat pelanggan.

Pelayanan berdasarkan pada kehandalan dalam melayani yang dilaksanakan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung berjalan cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat melalui pelayanan akurat yang dilakukan oleh masyarakat pelanggan berdasarkan ketepatan tanpa kekeliruan dalam pelayanan. Namun pelayanan terpercaya yang diberikan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung berjalan kurang efektif dalam pelaksanaannya. Hal tersebut dapat dilihat melalui ketepatan janji yang diberikan aparatur kepada masyarakat

pelanggan dalam proses pelayanan yang kurang dipercaya karena kelalaian pelayanan yang tanpa alasan.

Pelayanan berdasarkan ketanggapan yang dilakukan oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung berjalan dengan cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat melalui upaya-upaya yang dilakukan aparatur dalam memberikan rasa tanggap kesediaan dalam membantu masyarakat pelanggan khususnya dalam pelayanan air bersih dan layak konsumsi. Namun hal kurang cukup efektif ditemukan dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat melalui kesiapan yang dimiliki oleh aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung terhadap masyarakat pelanggan yang terkesan lalai kerena keterbatasan jumlah aparatur.

Pelayanan yang berdasarkan jaminan dan kepastian yang diberikan kepada masyarakat pelanggan berjalan cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat melalui aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung yang mempunyai pengetahuan dan kesopanan dalam pelayanan terhadap masyarkat pelanggan. Pengetahuan yang dimiliki aparatur yang mencukupi sehingga mendukung pelayanan yang baik didapatkan melalui program dan pelatihan PDAM Tirtawening Kota Bandung terhadap para aparatur sehingga pengetahuan dalam melaksanakan pelayanan membuat masyarakat pelanggan nyaman karena pengetahuan yang dimiliki aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Pelayanan yang kurang efektif dalam melayani masyarakat pelanggan dalam indikator jaminan kepastian dapat dilihat melalui kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan. Hal tersebut dapat dilihat melalui kesibukan dalam

urusan pelayanan masyarakat pelanggan lain, sehingga masyarakat pelanggan yang membutuhkan pelayanan yang sama memerlukan waktu dalam mendapatkan pelayanan.

Pelayanan berdasarkan indikator empati berjalan cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat melalui kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi baik yang diberikan aparatur PDAM Tirtawening melalui website *www.pambdg.co.id* dan sifat aparatur dalam melayani masyarakat pelanggan yang berdasarkan kode etik peraturan organisasi sehingga komunikasi dengan masyarakat terjalin dengan baik.yang dijadikan sebagai bentuk interaksi antara masyarakat dengan aparaturPDAM Tirtawening Kota Bandung. Namun masih terdapat pelayanan yang kurang efektif yang dapat dilihat melalui pemenuhan kebutuhan para pelanggan yang diberikan aparatur PDAM Tirtawening Kota Bandung. Hal tersebut dapat dilihat melalui ungkapan masyarakat yang kurang dengan cepat ditangani persoalan kendala yang dialami.