

Jurnal Sektor Publik

PENERBIT : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Volume Nomor Agustus 2024

Halaman Beranda Jurnal <https://ojs.umada.ac.id/index.php/Fisip/index>

Responsivitas Penanganan Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Unit Ibu Kota Kecamatan (IKK) Di Desa Sandana Kabupaten Tolitoli

Fitria¹; Masrin Gafar²; Daniati H. Arsyad³.

^{1 2 3}Pogram Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Madako Tolitoli

E-mail : fitria.fit2501@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji responsivitas penanganan keluhan pelanggan pada perusahaan daerah air minum unit ibu kota kecamatan di Desa Sandana Kabupaten Tolitoli. bagaimana responsivitas penanganan keluhan pelanggan perusahaan daerah air minum unit ibu kota kecamatan Di Desa Sandana Kabupaten Tolitoli?. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan, penelitian lapangan berupa observasi, wawancara mendalam dan penelitian dokumen. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang. Dari hasil penelitian yang dilakukan, Penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut : Responsivitas pelayanan publik dapat dinilai dari 6 indikator yaitu: Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas, maka dari keenam indikator tersebut, ada 3 indikator yang sudah terpenuhi dan 3 indikator belum terpenuhi. 1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanan PDAM sudah berjalan sesuai dengan prosedur. 2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, yaitu Petugas PDAM belum sepenuhnya cepat dalam melayani keluhan kerusakan dari pelanggan dan penanganan keluhan yang diberitahukan berulang-ulang oleh pelanggan dikarenakan alatnya yang kurang jadi harus menunggu alat yang di pesan lagi terlebih dahulu. 3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, bahwa petugas sudah cukup tanggap memberikan pelayanan keluhan kerusakan. 4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, bahwa pada indikator kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, petugas sudah berjalan cukup baik dalam menjalankan dan melaksanakan tugas pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan

prosedur yang ada. 5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, yaitu petugas belum tepat waktu dalam memberikan penanganan keluhan, pada saat terjadi kendala dalam proses ketepatan waktu melayani, petugas belum bisa dikatakan baik karena ketepatan waktu melayani. Hal ini terjadi karena alat dan bahan dari perusahaan daerah air minum masi kurang lengkap. 6. Semua pelanggan direspon oleh petugas, bahwa indikator semua pelanggan direspon oleh petugas sudah cukup baik dan petugas sudah responsif.