



Analisis Penanganan Pengaduan Pelanggan Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Muncar Kab. Banyuwangi

Nava Wardatul Husnia¹, Nadiatul Amalia², Zulfa Ahmad Kurniawan³

¹ Akuntansi Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

¹ navawardatu2012@gmail.com, ² nadiaamaliaxx16@gmail.com,

ABSTRAK

Penanganan keluhan pelanggan menjadi aspek penting dalam meningkatkan mutu layanan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM). Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas sistem pengaduan pelanggan di PUDAM, mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi perbaikan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta analisis dokumen perusahaan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa: a) Keluhan pelanggan di PUDAM Cabang Muncar umumnya berkaitan dengan kerusakan atau mati total pada water meter, aliran air yang lemah, air yang kotor, serta kebocoran pipa baik di rumah pelanggan maupun di area jalan. b) Penanganan keluhan oleh PUDAM Cabang Muncar dinilai sangat efektif, terlihat dari kemudahan yang diberikan kepada pelanggan dalam menyampaikan pengaduan. c) Secara umum, proses penanganan keluhan meliputi beberapa tahapan, yaitu evaluasi terhadap keluhan pelanggan, pencatatan dalam surat pengaduan, penerusan laporan ke bagian teknisi dan distribusi, penerbitan surat tugas, serta pelaksanaan penanganan di lokasi secara optimal.

Kata Kunci: Penanganan Pengaduan, Pelanggan, PUDAM, Kualitas Pelayanan, Efektivitas

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara yang mayoritas wilayahnya terdiri dari perairan. Sumber daya alam ini memiliki peranan krusial dalam kehidupan masyarakat. Air dimanfaatkan dalam berbagai aspek kehidupan, baik untuk kebutuhan rumah tangga maupun aktivitas komersial. Sebagai kebutuhan utama bagi semua makhluk hidup, termasuk manusia, ketiadaan air dapat menyebabkan kesulitan dalam menjalani kehidupan. Oleh karena itu, pengelolaan air harus dilakukan dengan baik agar dapat dimanfaatkan secara optimal dan efisien. Air bersih yang layak untuk digunakan dalam memenuhi kebutuhan manusia haruslah jernih, tidak memiliki rasa atau bau, bebas dari patogen organik maupun anorganik, serta tidak mengandung kuman, tetapi tetap memiliki zat-zat kimia yang dibutuhkan tubuh. Seiring dengan pertumbuhan populasi, kebutuhan akan air bersih pun terus meningkat.

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat vital dalam suatu perusahaan, terutama dalam menentukan kinerja perusahaan, seperti kepuasan dan pelayanan kepada pelanggan. Dalam bahasa Inggris, pelayanan dikenal dengan istilah *service*, yang merupakan aktivitas yang dilakukan seseorang berdasarkan prinsip tertentu. Tingkat kepuasan dalam layanan hanya dapat dirasakan oleh pihak yang memberikan atau menerima layanan, tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi ekspektasi pelanggan. Pada dasarnya, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkelanjutan, mencakup berbagai aspek kehidupan dalam organisasi maupun masyarakat. Sistem pelayanan ini melibatkan interaksi timbal balik antara pemberi dan penerima layanan untuk memenuhi kebutuhan masing-masing.

Mengingat betapa vitalnya sumber daya alam, terutama air bersih yang sangat vital bagi kehidupan manusia, maka pengelolaannya menjadi wewenang negara yang telah diatur dalam pasal 33 UUD 19945 ayat 2 dan ayat 3. Pemerintah pusat melalui Pemerintahan Daerah menyerahkan wewenang pengelolaan air bersih kepada Pemerintahan Daerah dalam suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Perusahaan umum daerah air minum (PUDAM) memiliki peran penting dalam menyelidiki layanan air bersih kepada masyarakat.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) merupakan badan usaha milik daerah yang

bertugas menyediakan air bersih bagi masyarakat, dengan pengawasan dari pemerintah daerah, baik eksekutif serta legislatif. Sejak tahun 2014, nama PDAM diubah menjadi PUDAM sejalan dengan diberlakukannya Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menggantikan Undang-Undang No. 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah. Perubahan regulasi ini mengakibatkan kekosongan hukum dalam pengaturan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) secara menyeluruh. Selanjutnya, BUMD diklasifikasikan menjadi dua kategori, yaitu Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) dan Perusahaan Perseroan Daerah (PESERODA), sehingga PDAM beralih menjadi PUDAM.

Masing-masing provinsi, kabupaten, dan kota di Indonesia memiliki PUDAM karena air bersih adalah kebutuhan esensial yang harus terpenuhi. Contohnya adalah PUDAM Cabang Muncar dan PUDAM Kabupaten Banyuwangi. Sebagai organisasi sektor publik, PUDAM mengutamakan kepuasan masyarakat dengan menyediakan layanan air bersih berkualitas dengan harga terjangkau. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, PUDAM mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan serta menetapkan indikator pengukurannya. Secara umum, tujuan utama organisasi sektor publik adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Seiring dengan bertambahnya jumlah pelanggan air minum di PUDAM Cabang Muncar, Kabupaten Banyuwangi, perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya guna memastikan kepuasan pelanggan. Kepuasan ini tercapai apabila layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Konsumen cenderung membandingkan layanan yang diperoleh dengan ekspektasi mereka, sehingga evaluasi terhadap kualitas pelayanan menjadi hal yang penting. Sebagai pengguna jasa, pelanggan memiliki hak untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan terkait layanan yang diberikan. Pengaduan tersebut dapat mencakup berbagai aspek, seperti kualitas air yang tidak memenuhi standar, gangguan pasokan yang terjadi tanpa pemberitahuan, ketidaksesuaian dalam tagihan, serta permasalahan administratif lainnya yang berkaitan dengan layanan PUDAM.

Keluhan pelanggan dapat mencakup berbagai aspek, seperti gangguan pasokan air, kualitas air yang tidak sesuai standar, hingga responsivitas layanan pelanggan. Penanganan keluhan yang efektif menjadi krusial karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Selain mencakup aspek diatas Mereka menemukan bahwa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan berkaitan dengan masalah teknis seperti kerusakan meteran air, aliran air yang kecil atau keruh, serta kebocoran pipa. Penanganan yang efektif terhadap keluhan-keluhan tersebut melibatkan evaluasi keluhan, pencatatan, hingga tindakan perbaikan di lapangan.

Ketidakpuasan pelanggan dapat menjadi permasalahan serius jika tidak ditangani dengan baik. Menangani keluhan pelanggan secara efektif adalah aspek penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan serta membangun hubungan yang kuat dengan mereka. Keluhan yang bersifat membangun dapat digunakan sebagai masukan berharga, terutama dalam meningkatkan kualitas produk atau layanan. Umumnya, keluhan pelanggan (Customer Complaints) muncul akibat beberapa faktor, seperti kurangnya bantuan dari staf perusahaan, keterbatasan ketersediaan produk, kebijakan toko atau perusahaan, serta usaha untuk memperbaiki layanan (Bell & Luddington, 2006).

Informasi mengenai jenis dan jumlah keluhan pelanggan di PUDAM Cabang Muncar dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Matriks Keluhan Masyarakat terhadap PUDAM Cabang Muncar dari Tahun 2024–2025

NO	Jenis Keluhan	Total
1	Air Tidak Mengalir	70
2	Air Keruh	7
3	Pipa Bocor	210
4	Geser Meter	9
5	Ganti Stopkran	14
6	Penggantian Meter Rusak	76
7	Servis Meter	77

Sumber: PUDAM cabang muncar

Berdasarkan pada Tabel 1.1, dapat disimpulkan bahwa jumlah keluhan pelanggan PUDAM Cabang

Muncar selama periode 2024 hingga 2025 mencapai 463 kasus. Sebagian besar keluhan tersebut disebabkan oleh kebocoran pipa, yang tercatat sebanyak 210 kasus, serta penggantian meter rusak yang mencapai 76 kasus.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini membahas terkait penanganan pengaduan pelanggan pada PUDAM Cabang Muncar Kabupaten Banyuwangi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sumber masalah yang mengakibatkan pelanggan mengadu perihal air pada PUDAM Cabang Muncar Kabupaten Banyuwangi.

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif dengan mengandalkan data primer dan sekunder sebagai sumber informasi. Pengumpulan data dilakukan untuk memperkuat hasil penelitian, dengan menerapkan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan metode purposive sampling. Metode ini merupakan teknik penentuan informan atau narasumber secara selektif berdasarkan tujuan tertentu yang selaras dengan tema penelitian. Individu yang dipilih dianggap memiliki informasi yang relevan dan bermanfaat bagi kepentingan penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Data yang didapat
1	Kepala Cabang PUDAM Cabang Muncar & Kepala Seksi Keuangan dan Langganan dan Layanan Konsumen	2	1. Jumlah Pengaduan 2. Pengaduan Terealisasi 3. Pengaduan yang Belum Terealisasi 4. Prosedur/SOP 5. Kepastian Waktu
2	Sub Non Organik pihak ketiga (Loket Pembayaran)	1	1. Prosedur/SOP 2. Kepastian Waktu 3. Akses Pengaduan
3	Kepala Seksi Teknik dan Sub Bagian Pelayanan	2	1. Estimasi Waktu Perbaikan 2. Kepastian Waktu
4	Masyarakat	4	1. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pihak PUDAM
	Total	9	

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

Dalam sebuah penelitian, sering kali ditemukan permasalahan yang luas, sehingga diperlukan pembatasan masalah agar penelitian dapat lebih terarah. Menentukan fokus penelitian menjadi aspek krusial karena membantu menghindari bias data, memastikan penelitian tetap berfokus pada aspek utama, serta mempermudah peneliti dalam menganalisis dan menarik kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf PUDAM Cabang Muncar, setiap kali perusahaan menangani pengaduan pelanggan, terdapat manfaat yang diperoleh dalam proses tersebut. PUDAM Cabang Muncar dapat mengidentifikasi akar permasalahan yang menyebabkan keluhan pelanggan dan segera mengambil tindakan untuk mengatasinya. Dengan demikian, kepuasan serta kepercayaan pelanggan meningkat, yang pada akhirnya memperkuat hubungan antara pelanggan dan perusahaan. Berikut adalah deskripsi serta hasil analisis dan interpretasi data terkait penanganan keluhan di PUDAM Cabang Muncar.

- Beberapa keluhan pelanggan yang terjadi di PUDAM Cabang Muncar antara lain kekurangan air akibat aliran yang terhenti, kebocoran pipa, serta lonjakan tunggakan yang tinggi. Berbagai permasalahan ini mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan.
- Keluhan pelanggan terjadi ketika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan harapan mereka serta adanya kegagalan dalam komunikasi. Misalnya, saat pelanggan menginginkan keluhannya segera ditangani, tetapi perusahaan justru lebih dahulu menangani keluhan dari pelanggan lain.

- c) PUDAM Cabang Muncar menangani keluhan pelanggan melalui Sistem Operasional Prosedur (SOP) di bagian Hubungan Langganan. Selain itu, perusahaan menunjukkan empati terhadap pelanggan yang marah, merespons keluhan dengan cepat, serta menyediakan akses yang mudah bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan mereka. Perusahaan juga memastikan untuk mendengarkan secara menyeluruh setiap keluhan yang disampaikan dan memberikan solusi yang tepat agar permasalahan dapat segera terselesaikan.
- d) Manfaat penanganan keluhan pelanggan bagi PUDAM Cabang Muncar adalah membantu perusahaan mengidentifikasi akar permasalahan yang menyebabkan keluhan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat segera mengambil tindakan untuk mengatasi permasalahan tersebut, sehingga kepuasan dan kepercayaan pelanggan meningkat. Keluhan yang ditangani mencakup kekurangan pasokan air, keterlambatan distribusi, kebocoran, serta lonjakan tunggakan pembayaran.
- e) Jenis-jenis keluhan yang terjadi di PUDAM Cabang Muncar terdiri dari keluhan langsung dan tidak langsung. Kedua jenis keluhan ini mempermudah pelanggan dalam menyampaikan permasalahan mereka.
- f) Keluhan pelanggan di PUDAM Cabang Muncar terjadi akibat keterbatasan sarana dan prasarana yang belum memadai, sehingga berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan.
- g) Sistem penanganan keluhan pelanggan umumnya dilakukan oleh perusahaan melalui beberapa tahapan, yaitu menganalisis atau mengevaluasi keluhan pelanggan, mencatatnya dalam surat pengaduan, meneruskan surat tersebut ke bagian teknisi dan distribusi, mengeluarkan surat tugas, serta menangani permasalahan di lokasi dengan baik.
- h) Penanganan keluhan yang dilakukan oleh PUDAM Cabang Muncar memberikan dampak positif bagi perusahaan, karena melalui upaya tersebut, perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang disediakan.

PEMBAHASAN

1) Pengaduan Pelanggan

Pengaduan pelanggan adalah bentuk umpan balik dari pengguna layanan yang mengalami ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima. Menurut Kotler & Keller (2016), pengelolaan pengaduan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperbaiki kualitas layanan.

Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2017), pengaduan pelanggan merupakan ekspresi ketidakpuasan yang dapat berbentuk lisan maupun tertulis, yang diberikan kepada penyedia layanan dengan tujuan mendapatkan penyelesaian atau perbaikan layanan. Pengaduan pelanggan juga dapat mencakup permintaan klarifikasi, keluhan terhadap kualitas produk atau layanan, serta saran perbaikan.

Lovelock dan Wirtz (2016) menyatakan bahwa keluhan pelanggan mencerminkan ekspektasi mereka terhadap layanan yang diterima. Jika keluhan tersebut tidak ditangani dengan baik, pelanggan dapat merasa tidak puas, yang pada akhirnya dapat mengurangi loyalitas mereka. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memiliki sistem pengelolaan pengaduan yang efektif guna mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan.

2) Strategi Penanganan Pengaduan di PUDAM

Beberapa strategi yang dapat diterapkan oleh PUDAM dalam menangani pengaduan pelanggan antara lain:

- a) **Responsivitas:** Menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif mencerminkan tingkat responsivitas suatu organisasi. Responsivitas sendiri mengacu pada kemampuan suatu lembaga atau birokrasi dalam secara proaktif mengidentifikasi, memahami, dan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat yang dilayani. Aspek ini mencakup penyusunan agenda, penentuan prioritas layanan, serta pengembangan program yang selaras dengan keinginan publik. Semakin banyak program yang dijalankan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat responsivitas organisasi tersebut (Rasdiana, 2021).

Indikator Responsivitas:

- Kemampuan dalam Menanggapi Masyarakat: Karena setiap masyarakat memiliki karakter yang beragam, petugas layanan perlu memahami cara bersikap dan berkomunikasi dengan

baik serta sopan dalam berinteraksi dengan mereka.

- Kecepatan Melayani: Pelayanan yang cepat mencakup responsivitas dan ketulusan petugas dalam menanggapi pertanyaan atau permintaan dari masyarakat.
 - Ketepatan Melayani: Pelayanan yang akurat berarti petugas harus menghindari kesalahan, baik dalam tindakan maupun komunikasi. Dengan kata lain, layanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.
 - Ketepatan Waktu Pelayanan: Pelayanan yang tepat waktu berarti petugas diharapkan dapat menyelesaikan proses pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.
 - Kemampuan Menanggapi Keluhan: Setiap pemimpin unit penyelenggara layanan publik harus mampu menyelesaikan setiap laporan, pengaduan, atau keluhan masyarakat terkait ketidakpuasan dalam pelayanan sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya.
 - Ketelitian dalam Pelayanan: Ketelitian dalam memberikan layanan harus diperhatikan agar terhindar dari kesalahan yang dapat merugikan masyarakat.
- b) Keandalan (Reliability): Memberikan solusi yang dapat dipercaya dan diimplementasikan dengan baik. Keandalan, atau dalam bahasa Inggris disebut *reliability*, merupakan konsep yang merujuk pada kapasitas suatu sistem, komponen, atau proses untuk beroperasi sesuai dengan ekspektasi dalam jangka waktu tertentu serta dalam kondisi operasi yang telah ditentukan. Secara umum, keandalan menilai seberapa konsisten dan dapat diandalkannya suatu entitas dalam melaksanakan fungsinya tanpa mengalami kegagalan. Pentingnya Keandalan adalah indikator penting dalam bisnis yang digunakan untuk memastikan bahwa kualitas produk dan layanan tetap terjaga, serta untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Bisnis yang andal mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan secara konsisten, yang pada gilirannya membangun kepercayaan dan reputasi positif bagi perusahaan.
- c) Transparansi: Menyediakan sistem pengaduan yang jelas dan mudah diakses oleh pelanggan. Definisi Transparansi itu sendiri adalah konsep yang mengacu pada keterbukaan, kejelasan, dan ketersediaan informasi yang memungkinkan pihak-pihak yang berkepentingan untuk memahami dan menilai suatu proses, keputusan, atau tindakan. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), transparansi merujuk pada kondisi yang bersifat nyata, jelas, dan jernih.
- d) Empati: Memberikan pelayanan dengan pendekatan yang ramah dan peduli terhadap keluhan pelanggan. Empati dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk memahami serta merasakan emosi dan sudut pandang orang lain. Ini melibatkan proses kognitif dan afektif di mana seseorang menempatkan diri pada posisi orang lain untuk merasakan pengalaman mereka.
- Evaluasi Berkelanjutan: Melakukan analisis berkala terhadap pengaduan pelanggan untuk perbaikan sistem layanan. Evaluasi berkelanjutan didefinisikan sebagai proses penilaian yang berlangsung secara terus-menerus guna memantau serta meningkatkan kualitas suatu program, kegiatan, atau kebijakan. Tujuan utamanya adalah menjamin pencapaian target yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien, sekaligus melakukan perbaikan yang diperlukan berdasarkan hasil evaluasi.

3) Sistem Pengaduan di PUDAM

PUDAM Cabang Muncar Banyuwangi biasanya menyediakan beberapa sistem pengaduan, seperti:

- Call center dan layanan pelanggan, Pelanggan dapat langsung menghubungi nomor telepon yang disediakan untuk melaporkan keluhan secara cepat.
- Aplikasi atau website pengaduan, Beberapa PUDAM memiliki aplikasi khusus atau sistem berbasis web untuk pencatatan dan pelacakan pengaduan pelanggan.
- Loker pengaduan di kantor cabang, Untuk pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan secara langsung dan mendapatkan solusi di tempat.
- Media sosial, Digunakan untuk menerima pengaduan langsung dari pelanggan dan meresponsnya secara transparan.

Efektivitas sistem ini bergantung pada kemudahan akses, kecepatan respons, dan kejelasan prosedur penyelesaian masalah.

4) Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Penanganan Pengaduan

Beberapa faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas penanganan pengaduan di PUDAM

meliputi:

- **Kompetensi SDM:** Kemampuan petugas dalam memahami dan menyelesaikan keluhan, Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) didefinisikan sebagai kapasitas dan atribut yang dimiliki individu dalam sebuah organisasi, meliputi pengetahuan, keterampilan, serta sikap yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas dengan optimal dan efisien.

Komponen Utama Kompetensi SDM:

1. **Pengetahuan (Knowledge):** Informasi yang dimiliki individu terkait dengan bidang pekerjaannya.
 2. **Keterampilan (Skills):** Kemampuan teknis atau non-teknis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas tertentu.
 3. **Sikap dan Perilaku (Attitude):** Karakteristik pribadi yang mempengaruhi cara individu berinteraksi dan bekerja, seperti motivasi, etika kerja, dan kemampuan beradaptasi.
- **Teknologi Informasi:** Sistem manajemen pengaduan yang terintegrasi. Definisi Teknologi Informasi (TI) adalah bidang yang berfokus pada penggunaan komputer, perangkat lunak, jaringan, dan infrastruktur telekomunikasi untuk memproses, menyimpan, mengelola, dan menyebarkan data atau informasi. TI mencakup berbagai aspek, termasuk perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), sistem informasi, serta proses dan metode untuk mengelola informasi secara efisien dan efektif. Teknologi Informasi (TI) adalah bidang yang berfokus pada penggunaan komputer, perangkat lunak, jaringan, dan infrastruktur telekomunikasi untuk memproses, menyimpan, mengelola, dan menyebarkan data atau informasi. Teknologi Informasi meliputi berbagai elemen, seperti perangkat keras, perangkat lunak, sistem informasi, serta prosedur dan teknik yang digunakan untuk mengelola informasi dengan efisien dan efektif.
 - **Kebijakan Manajemen:** Regulasi yang mendukung penyelesaian pengaduan dengan baik. Kebijakan manajemen merupakan kumpulan pedoman, prinsip, dan prosedur yang dirancang oleh suatu organisasi untuk membimbing tindakan serta pengambilan keputusan dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kebijakan ini berperan sebagai panduan guna menjaga konsistensi, efisiensi, serta kepatuhan terhadap nilai-nilai dan standar yang dianut oleh organisasi.
 - **Partisipasi Pelanggan:** Kesiediaan pelanggan dalam menyampaikan umpan balik konstruktif. Partisipasi pelanggan merujuk pada sejauh mana pelanggan terlibat secara aktif dalam proses produksi dan penyampaian layanan. Ini mencakup berbagai aktivitas di mana pelanggan berkontribusi, seperti berbagi informasi, memberikan masukan, dan berinteraksi dengan penyedia layanan untuk menciptakan nilai bersama.

5) Dampak Penanganan Pengaduan yang Baik

Ketika PUDAM mampu menangani pengaduan pelanggan dengan baik, dampaknya meliputi:

- **Meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan,** Strategi ini memiliki peran penting dalam memastikan keberhasilan bisnis dalam jangka panjang. Kepuasan pelanggan mengacu pada sejauh mana produk atau layanan yang ditawarkan perusahaan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Kepuasan ini mencakup seluruh pengalaman pelanggan, mulai dari interaksi awal hingga layanan setelah pembelian. Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan meliputi kualitas produk, pelayanan, harga, serta kemudahan akses. Pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian kembali dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Sementara itu, loyalitas pelanggan merupakan bentuk kesetiaan dalam memilih produk atau layanan tertentu meskipun ada alternatif lain di pasar. Pelanggan yang loyal tidak hanya terus bertransaksi, tetapi juga berperan sebagai pendukung merek dengan memberikan rekomendasi secara langsung. Loyalitas ini biasanya terbentuk melalui kepuasan yang konsisten, keterikatan emosional dengan merek, serta pengalaman positif yang berulang.
- **Peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan** merupakan metode sistematis yang menitikberatkan pada perbaikan terus-menerus terhadap produk, layanan, dan proses dalam sebuah organisasi. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kepuasan pelanggan melalui evaluasi dan penyesuaian yang dilakukan secara rutin.
- **Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan,** yaitu upaya strategis yang

bertujuan untuk membangun keyakinan dan keyakinan publik terhadap integritas, kualitas, dan komitmen perusahaan. Kepercayaan ini merupakan pondasi penting bagi keberlangsungan dan pertumbuhan bisnis, karena masyarakat yang percaya cenderung lebih loyal, mendukung, dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain.

Berikut adalah beberapa strategi rinci yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan:

- a) **Pelayanan Pelanggan yang Responsif dan Empatik**
Menanggapi pertanyaan, keluhan, atau masukan dari masyarakat dengan cepat dan penuh empati. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan peduli dan menghargai pelanggannya, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan.
 - b) **Transparansi dalam Operasional**
Bersikap terbuka mengenai proses bisnis, sumber bahan baku, praktik produksi, dan informasi penting lainnya. Dengan menyediakan informasi yang jelas dan akurat, perusahaan menunjukkan bahwa tidak ada yang disembunyikan, sehingga masyarakat merasa lebih percaya.
- Menghindari dampak negatif dari keluhan yang belum terselesaikan merupakan langkah proaktif perusahaan untuk memastikan setiap keluhan pelanggan ditangani dengan baik, sehingga tidak memicu persepsi buruk yang dapat merugikan reputasi perusahaan. Ketika keluhan diabaikan atau tidak ditangani dengan baik, pelanggan yang merasa tidak puas cenderung menyebarkan pengalaman negatif mereka melalui berbagai saluran, seperti media sosial, ulasan online, atau dari mulut ke mulut. Hal ini dapat berdampak signifikan pada citra perusahaan dan kepercayaan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Pengaduan pelanggan adalah bentuk umpan balik dari pengguna layanan yang mengalami ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima. Menurut Kotler & Keller (2016), pengelolaan pengaduan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperbaiki kualitas layanan. Berikut adalah penjelasan hasil analisis dan interpretasi data terkait penanganan keluhan di PUDAM Cabang Muncar.

- a) Beberapa keluhan pelanggan yang terjadi di PUDAM Cabang Muncar meliputi kekurangan air akibat terhentinya aliran, kebocoran pipa, serta lonjakan tunggakan yang tinggi. Berbagai permasalahan ini menyebabkan pelanggan merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan.
- b) Keluhan pelanggan terjadi ketika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan harapan mereka serta adanya kegagalan dalam komunikasi. Misalnya, saat pelanggan menginginkan keluhannya segera ditangani, tetapi perusahaan justru lebih dahulu menangani keluhan dari pelanggan lain.
- c) PUDAM Cabang Muncar menangani keluhan pelanggan melalui Sistem Operasional Prosedur (SOP) di bagian Hubungan Langganan. Selain itu, perusahaan menunjukkan empati terhadap pelanggan yang marah, merespons keluhan dengan cepat, serta menyediakan akses yang mudah bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan mereka. Perusahaan juga memastikan untuk mendengarkan secara menyeluruh setiap keluhan yang disampaikan dan memberikan solusi yang tepat agar permasalahan dapat segera terselesaikan.
- d) Manfaat penanganan keluhan pelanggan bagi PUDAM Cabang Muncar adalah membantu perusahaan mengidentifikasi akar permasalahan yang menyebabkan keluhan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat segera mengambil langkah-langkah untuk mengatasi permasalahan tersebut, sehingga kepuasan dan kepercayaan pelanggan meningkat. Keluhan yang ditangani mencakup kekurangan pasokan air, keterlambatan distribusi, kebocoran, serta lonjakan tunggakan pembayaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Bell, S. J., & Luddington, J. A. (2006). Coping with customer complaints. *Journal of Service Research*, 8(3), 221–233.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Onitomo Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Rasdiana (2021) *Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*, *Jurnal Administrasi Publik*, VOL XVII (2), hal 10. doi : 10.52316/jap.v17i2.76
- Sellang, K. (2019) '*ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori dan Aplikasinya*', Ombak, (February), pp.1–229. <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=349a0ada-0d19-cc5f-2776-e90886da1735&documentId=e4a8153f-e14a-3a02-a647-dfbbb59f5582>.
- Wirtz, Jochen, dan Lovelock, Christopher. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Edisi Kedelapan. New Jersey: World Scientific.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York, NY: McGraw-Hill Education.