

ABSTRAK

Pelayanan publik telah menjadi isu sentral dimana telah memaksa institusi Negara maupun masyarakat untuk memperbaiki sebaik-baiknya dalam penyelenggaraannya. Di Indonesia sendiri kinerja instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dinilai mulai ada peningkatan meskipun masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Bentuk peningkatan pelayanan publik adalah mulai bermunculan instansi pemerintahan yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001: 2008. Salah satunya adalah PDAM Kota Surabaya sebagai penyedia air bersih yang beroperasi dibawah Pemerintah Kota Surabaya. Banyaknya permasalahan dalam pendistribusian air bersih menyebabkan terjadinya keluhan pelanggan seperti air tidak keluar, pipa bocor dan air keruh. Oleh karena itu diperlukan adanya ketepatan penanganan pengaduan agar tercipta kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di PDAM kota Surabaya. Maka permasalahan yang diajukan adalah apakah implementasi tujuh prinsip Sistem Manajemen Mutu dalam penanganan keluhan di PDAM Kota Surabaya sudah sesuai dengan dari tujuh prinsip ISO yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan personel, pendekatan proses, pendekatan sistem terhadap manajemen, penyempurnaan berkelanjutan serta pendekatan factual dalam pengambilan keputusan serta faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi sistem manajemen mutu.

Untuk menjawab permasalahan ini, digunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian evaluatif. Pemilihan informan bagi pemberi layanan menggunakan purposive sampling. Sedangkan pengguna layanan atau pelanggan PDAM menggunakan accidental sampling. Data diperoleh melalui proses wawancara mendalam serta memanfaatkan hasil dokumenter.

Data yang diperoleh di lapangan menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PDAM kota Surabaya dalam penanganan keluhan sudah dilaksanakan sesuai dengan tujuh prinsip ISO 9001: 2008. Namun terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Dari beberapa proses dalam penyelesaian pengaduan teknis dapat dilihat untuk proses mengidentifikasi pengaduan pelanggan sudah berjalan efektif namun dalam pelaksanaan di lapangan masih ditemukan kendala-kendala yang mengakibatkan pelanggan merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM kota Surabaya dalam penyelesaian pengaduan.

Kata kunci: sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, pelayanan penanganan keluhan pelanggan