



PROSES PENGAJUAN DAN PENANGANAN KOMPLAIN HUNIAN BADAN PELAKSANA GRAHA APARNA AHMAD YANI SURABAYA

PROCESS OF FILING AND HANDLING OF OCCUPATIONAL COMPLAINTS AT GRAHA APARNA AHMAD YANI SURABAYA

Leonia Gitarisa Wardoyo ¹, Tukiman ²

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

email : 20041010088@student.upnjatim.ac.id

Article History:

Received: 30 Mei 2023

Revised: 20 Juni 2023

Accepted: 01 Juli 2023

Keywords: *Product Branding,
Msmes, Digital Marketing*

Abstract: *The community engagement activity in the form of complaint handling aims to enhance satisfaction and the quality of services provided to the community. Effective complaint handling helps address and resolve issues faced by the community. Furthermore, transparent and accountable complaint handling provides the community with an understanding of how problems are being addressed. The methods employed include providing a dedicated WhatsApp number for complaint submissions and implementing existing procedures.*

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa penanganan komplain ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Penanganan komplain yang baik membantu memperhatikan dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Selain itu, penanganan komplain yang transparan dan akuntabel dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang bagaimana menangani masalah yang timbul. Metode yang dilakukan adalah menyediakan nomor Whatsapp khusus pengajuan komplain dan menerapkan prosedur yang sudah berlaku

Kata Kunci: Branding Produk, UMKM, Digital Marketing

1.PENDAHULUAN

Mengelola layanan, terutama di sektor jasa baik di sektor swasta maupun pemerintah, merupakan bidang yang penuh dengan risiko. Bahkan sedikit kesalahan dalam memberikan pelayanan dapat memicu komplain, ketidakpuasan, dan pada akhirnya konsumen bisa menolak untuk kembali. Dalam persaingan bisnis yang sangat ketat seperti saat ini, perusahaan dituntut untuk mempertahankan dan membangun loyalitas pelanggan dengan meningkatkan kualitas layanan serta menerapkan strategi yang tepat dalam menghadapi komplain yang disampaikan oleh pelanggan.

Graha Aparna Ahmad Yani Surabaya merupakan perusahaan yang beroperasi di sektor property berupa rusunawa. Dengan jumlah penghuni yang banyak, Graha Aparna Ahmad Yani selalu berinteraksi dengan para penghuni dalam menjalankan tugas-tugas operasionalnya. Sebagai penyedia layanan jasa sewa rusunawa publik, Graha Aparna Ahmad Yani juga memiliki tanggung jawab untuk selalu memberikan pelayanan terbaik agar penghuni merasa puas. Maka dari itu, disediakan Kantor Badan Pelaksana Graha Aparna Ahmad Yani untuk melayani segala macam administrasi hunian seperti, berkas masuk hunian, pembayaran sewa hunian, PDAM, dan listrik. Sedangkan Kantor Operasional disediakan untuk menerima dan menangani komplain hunian berupa kerusakan atau kebocoran. Oleh karena itu, perusahaan tersebut perlu menerapkan manajemen komplain yang tepat agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Sesuai dengan tujuan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2021 Pasal 1 Ayat 1 tentang Penyelenggaraan Rumah Susun meliputi, perencanaan, pembangunan, penguasaan, dan pemanfaatan, pengelolaan, pemeliharaan dan perawatan, pengendalian, kelembagaan, pendanaan dan sistem pembiayaan, serta peran masyarakat yang dilaksanakan secara sistematis, terpadu, berkelanjutan, dan bertanggung jawab.

Pelayanan pengajuan komplain hunian dilaksanakan secara online dan offline. Telah disediakan nomor Whatsapp khusus untuk mengajukan komplain sebagai bentuk pelayanan online, dan Kantor Operasional sebagai bentuk pelayanan secara konvensional bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat penanganan komplain. Setelah laporan komplain diterima, teknisi akan mengecek langsung ke hunian yang bersangkutan. Lama pengerjaannya tergantung pada masalah yang terdapat di hunian tersebut..

2.KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang secara terus-menerus mengalami perkembangan, baik dalam paradigma maupun format pelaksanaannya.. Pembaruan ini berjalan seiring dengan bertambahnya tuntutan masyarakat dan perubahan sistem pemerintahan. Namun, perubahan yang terjadi dari dua perspektif tersebut mungkin tidak memenuhi harapan masyarakat. Lebih lanjut lagi, masyarakat masih dianggap sebagai pihak yang tidak memiliki kekuatan dalam konteks pelayanan.

Pelayanan publik meliputi semua aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan hak-hak mereka terhadap barang, jasa, dan administrasi yang disediakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan terkait. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 (Indonesia, 2009), pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan administrasi yang disediakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ratminto (2005:5), (Mansuri, 2014): Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa definisi yang telah disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merujuk pada semua jenis layanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat melalui suatu organisasi atau lembaga dengan tujuan memenuhi kebutuhan penerima layanan publik atau masyarakat.

Penanganan Komplain

Umumnya, pelanggan mengungkapkan komplain mereka karena merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pelayanan merupakan faktor kunci yang sangat penting. Jika pelayanan baik, pelanggan akan menghargai dan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Namun, jika pelayanan tersebut kurang memuaskan, hal ini dapat mengakibatkan protes atau komplain dari pelanggan.

Menurut Tjiptono (sebagaimana dikutip dalam Darmajaya: 2016), komplain dapat diartikan sebagai ungkapan atau rasa kekecewaan. Organisasi memiliki beberapa cara untuk mengumpulkan komplain pelanggan, seperti kotak saran, formulir komplain, nomor telepon khusus, dan website. Situasi ini dikenal dengan istilah "Recovery Paradox".

Dalam konteks ini, Keegan (2003:395) mengemukakan pentingnya memanejemeni komplain pelanggan dengan beberapa langkah, yaitu meminta maaf, menyatakan kembali pentingnya permasalahan, memberikan empati, memberikan restitusi, serta melakukan tindak lanjut. Jika respons perusahaan terhadap komplain pelanggan baik, maka apa yang disampaikan akan diterima dengan baik oleh pelanggan.

3.METODE

Sesuai dengan pengabdian yang dilakukan, maka proses pengajuan dan penanganan komplain hunian terdiri dari :

- 1) Pengajuan komplain oleh penghuni
- 2) Pelayanan (pengisian form)
- 3) Koordinasi administrasi dan pemeliharaan
- 4) Pengerjaan
- 5) Persetujuan penghuni

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pengajuan dan Penanganan Komplain Hunian Badan Pelaksana Graha Aparna Ahmad Yani Surabaya

1) Pengajuan Komplain oleh Penghuni

Penghuni dapat mengajukan komplain huniannya secara online ataupun offline. Faktanya, penghuni lebih banyak mengajukan secara online yaitu melalui Whatsapp yang telah disediakan karena lebih cepat dan mudah. Tetapi, ada beberapa penghuni juga yang datang langsung ke Kantor Operasional karena kepentingan yang mendesak dan cukup rumit seperti, laporan kehilangan barang, kerusakan pada fasilitas hunian, dan masalah-masalah yang tidak dapat dijelaskan melalui chat Whatsapp. Beberapa komplain ada yang masuk ke staf administrasi, kemudian diteruskan ke grup Whatsapp karena penghuni tidak mengetahui adanya nomor Whatsapp kantor khusus pengajuan komplain.

Pengajuan komplain hunian secara online lebih mudah dilakukan karena hanya dengan melaporkan keluhan disertai foto obyek yang dikeluhkan dengan jelas tanpa perlu datang ke Kantor Operasional. Waktu pelayanan dilakukan pada pukul 08.30– 16.00 WIB. Lebih dari jam tersebut maka tidak akan dilayani atau akan dilayani pada keesokan harinya.

Tahap ini berkaitan dengan teori karakteristik prosedur menurut Mulyadi (2013:8) diantaranya adalah : Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi, Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana, Pada tahap ini terdapat proses pengajuan komplain yang dilakukan oleh penghuni Graha Aparna Ahmad Yani yang menjadi tahap awal dalam prosedur pengajuan dan penanganan komplain. Tanpa komplain dari penghuni, Badan Pelaksana Graha Aparna Ahmad Yani juga tidak dapat mengetahui kondisi setiap hunian yang dikelolanya.

Salah satu permasalahan dalam tahap ini adalah beberapa penghuni yang belum menerima informasi mengenai pengajuan komplain akan melapor pada setiap petugas yang ditemuinya atau melapor ke nomor Whatsapp staf administrasi. Badan Pelaksana Graha Aparna selaku pengelola, membuat pengumuman yang disebarakan oleh staf administrasi melalui broadcast Whatsapp ke penghuni Graha Aparna Ahmad Yani. Dengan demikian, tahapan ini sudah dilaksanakan dengan cukup baik agar proses penanganan hunian tersampaikan secara langsung.

2) Pelayanan (pengisian form)

Tahap kedua setelah laporan komplain diterima adalah pengisian formulir komplain oleh petugas operasional. Hal ini tentu mempermudah proses pengarsipan data komplain hunian yang dilakukan setiap bulan. Dalam formulir komplain meliputi, Tanggal komplain, Nama pemohon (penghuni yang mengajukan komplain), Hunian (Tower dan Nomor), Nomor Telepon, Isi komplain, Sparepart yang diganti, Tanggal selesai pengerjaan, dan kolom yang harus ditandatangani oleh Teknisi, Pemohon, Umum (staf kantor operasional), Mengetahui (manager operasional).

Selain pengisian formulir pengajuan komplain, petugas akan mengajukan izin melakukan pengecekan dan perbaikan hunian kepada penghuni yang bersangkutan. Perizinan menjadi hal yang penting mengingat penghuni juga memiliki privasi serta hak atas hunian yang disewanya.

Pada mekanisme ini, petugas operasional menerima laporan komplain, mengisi formulir dan mengajukan izin ke pemohon jika memang bertepatan tidak sedang berada di huniannya saat dilakukan pengecekan perbaikan.

3) Koordinasi administrasi dan pemeliharaan

Beberapa kolom formulir tidak dapat diisi secara langsung, seperti isi komplain dan sparepart yang diganti. Hal ini membutuhkan koordinasi dengan Manager Operasional secara langsung atau melalui grup Whatsapp. Setelah laporan diterima oleh Manager Operasional, selanjutnya teknisi akan melakukan pengecekan ke hunian yang bersangkutan dengan tujuan mengetahui penyebab komplain. Tahap pengecekan ini penting agar penanganan dapat dilakukan secara tepat.

Komplain yang diajukan dapat ditangani dan diselesaikan secara cepat apabila masalah hunian tidak terlalu rumit dan fatal. Namun, jika terdapat masalah yang parah hingga menimbulkan kerusakan, maka harus dilakukan perbaikan besar. Perbaikan berskala besar tentu membutuhkan waktu, tenaga, serta biaya. Oleh karena itu, harus ada persetujuan dari Manager Badan Pelaksana Graha Aparna Ahmad Yani selaku pimpinan.

Setelah pengecekan selesai, selanjutnya dilakukan koordinasi pemeliharaan oleh Manager Operasional dan teknisi. Koordinasi meliputi, pelaporan masalah pada hunian bersangkutan dan penanganan yang akan dilakukan. Penanganan yang membutuhkan pengadaan barang untuk mengganti sparepart maupun perbaikan, harus melapor pada bagian logistik. Hal ini dilakukan agar pengeluaran dana untuk pengadaan barang dapat dipantau dan terdata.

4) Pengerjaan

Tahap penanganan dilakukan setelah mendapat perintah pengerjaan dari Manager Operasional. Jumlah teknisi yang menangani tergantung pada masalah hunian yang bersangkutan. Semakin parah masalahnya, semakin banyak pula teknisi yang menangani.

- a. Masalah pada hunian yang tergolong ringan seperti, kunci yang patah didalam lubang kunci pintu, pintu yang seret, penutup saklar copot, dan keran yang tidak dapat tertutup dengan baik. Dapat ditangani hanya sehari.
- b. Masalah pada hunian yang tergolong sedang seperti, kebocoran pipa saluran air, atap bocor, penggantian kloset dan pengerjaan renovasi. Penanganan membutuhkan waktu hampir seminggu atau bahkan sebulan untuk renovasi karena harus dilakukan beberapa perbaikan, mulai dari yang sederhana hingga yang rumit. Hal ini bertujuan untuk mengetahui bentuk penanganan yang tepat dan dapat dijadikan patokan jika terjadi masalah hunian serupa lagi.
- c. Masalah yang butuh perbaikan besar seperti, tembok lorong satu lantai sudah mengelupas dan tidak layak, penggantian saluran pipa air satu tower, dan perbaikan lain yang membutuhkan biaya setidaknya 10 juta rupiah. Karena pengeluaran yang besar, maka harus ada persetujuan dari Manajer Bapel Graha Aparna.

- d. Pengerjaan diawali dengan mencari sumber masalah pada hunian, kemudian dilakukan perbaikan oleh teknisi. Namun, beberapa kendala yang tidak dapat selesai hanya dengan diperbaiki, maka harus dilakukan penggantian *sparepart*. Sedangkan, untuk kebutuhan bahan bangunan dan *sparepart* harus nelapor ke bagian logistik.

5) Persetujuan penghuni

Persetujuan penghuni merupakan tahap terakhir dalam prosedur pengajuan dan penanganan komplain hunian. Di dalam formulir pengajuan komplain, terdapat kolom tanggal penyelesaian dan tanda tangan teknisi, pemohon, umum, dan mengetahui. Pemohon yang tandatangan di formulir dianggap mengetahui dan menyetujui perbaikan yang sudah dilakukan terhadap huniannya.

e. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam pembahasan dari Prosedur Pengajuan dan Penanganan Komplain Hunian di Kantor Badan Pelaksana Graha Aparna Ahmad Yani Surabaya, dapat disimpulkan bahwa :

1. Pengajuan komplain hunian secara online lebih mudah karena hanya melapor keluhan ke *Whatsapp* Kantor Operasional. Tetapi, beberapa komplain yang bersifat mendesak, tentu lebih jelas jika disampaikan secara langsung di Kantor. Waktu pelayanan dilakukan pada pukul 08.30– 16.00 WIB.
2. Formulir komplain wajib diisi untuk didata setiap akhir bulan. Petugas juga akan mengajukan izin melakukan pengecekan dan perbaikan hunian kepada penghuni yang bersangkutan.
3. Laporan komplain diterima oleh Manager Operasional, dilanjut dengan teknisi yang melakukan pengecekan ke hunian tersebut. Hasil pengecekan kemudian dikoordinasi kembali dan teknisi akan mendapat perintah pengerjaan.
4. Lama pengerjaan tergantung pada tingkat kerumitan masalah atau kerusakan pada hunian. Beberapa penanganan yang membutuhkan bahan bangunan, harus melapor pada bagian logistik di Kantor Operasional.
5. Persetujuan penghuni menjadi tahap terakhir dalam prosedur. Hal ini juga membuktikan bahwa penghuni selaku pihak kedua yakni, penyewa hunian sudah mengetahui dan menyetujui perbaikan yang dilakukan pada huniannya.

Saran

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis berusaha memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat dan menjadi bahan pertimbangan bagi Kantor Badan Pelaksana Graha Aparna Ahmad Yani Surabaya yaitu sebagai berikut :

1. Penghuni yang mengajukan komplain huniannya, tetapi tidak mengetahui informasi mengenai nomor *Whatsapp* Kantor Operasional, maka perlu dibuat pemberitahuan agar penerimaan laporan komplain tidak lagi ke nomor staf administrasi atau yang lain. Jika hal ini terus terjadi, tentu menjadi penghambat penanganan komplain.
2. Setiap komplain yang diajukan, harus segera dilakukan pengisian formulir. Hal ini untuk mempermudah arsip data perbaikan yang dilakukan pada hunian setiap bulannya.
3. Koordinasi yang dilakukan berupa pelaporan komplain ke Manajer Operasional, dan perintah pengerjaan sudah dilaksanakan dengan baik. Perlu dipertahankan, karena memang tahap ini sangat penting agar tidak terjadi kesalahpahaman.
4. Penanganan kerusakan hunian sudah dilakukan dengan baik dan tetap dipertahankan harus dilakukan lebih teliti agar hasilnya memuaskan. Mengenai penanganan komplain sudah baik, tetapi perlu ditingkatkan lagi untuk perawatan yang dilakukan sebelum hunian ditempati. Penghuni yang baru pertama kali menyewa di Graha Aparna Ahmad Yani menjadi peluang emas dan jangan sampai membuat mereka kecewa dengan kurang optimalnya hunian, Maka dari itu, Manajer Operasional harus turut andil memantau dari awal pengerjaan hingga selesainya.
5. Petugas operasional sudah teliti dan harus dipertahankan, jangan sampai melewatkan tanda tangan penghuni karena dengan tanda tangan di formulir komplain, berarti penghuni mengetahui dan menyetujui perbaikan di huniannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ilmianingsih, A. R. (2021). MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) TIRTA KENCANA JOMBANG..
- Purnamasari, A. W., Soemitro, R. A., & Suprayitno, H. (2020). Perbandingan Pengelolaan Rusunawa: Pemilik, Penghuni, Pengelola, Pembiayaan, Luas Unit, Tarif dan Fasilitas. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(2).
- Setiadi, H. A. (2015). Analisis faktor berpengaruh terhadap kepuasan penghuni rumah susun sewa studi kasus rumah susun sewa Kemayoran. *Jurnal Permukiman*, 10(1), 19-36.
- Mawardi, Y. I., Wulandari, R., Istiqomah, G. K. W., Susila, R. L., & Hendriavi, A. I. (2020). Analisis Kualitas Layanan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Semeru dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *MATRAPOLIS: Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 1(1), 1-14.
- Labombang, M., & Rifai, A. (2012). Manajemen Pemeliharaan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) di Kecamatan Palu Barat. *Journal Teknik Sipil dan Infrastruktur*, 2(1).