



PENGELOLAAN PENGADUAN DALAM KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA BANDAR LAMPUNG

Inggit Fitaloka, Masayu Nila Juwita

Universitas Bandar Lampung

ABSTRAK

ARTICLE INFO

Article history:

Received February 2024

Revised February 2024

Accepted February 2024

Available online February 2024

Kata Kunci:

Pengelolaan Pengaduan; Pelayanan;
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
Kota Bandar Lampung

Keywords:

Complaint Management; Service;
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
Kota Bandar Lampung



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas
Bandar Lampung

Pengelolaan pengaduan yang dilakukan oleh PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung membentuk suatu sistem yang dirancang untuk menerima, mencatat, menelaah, menindaklanjuti, dan menyelesaikan pengaduan dari masyarakat terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyediaan air bersih. Permasalahan dalam penelitian ini adalah masih banyak pelanggan yang mengeluh dengan pelayanan penyediaan air bersih yang diberikan diantaranya tingginya tingkat kehilangan air dan cakupannya, kekeringan air, air yang kurang jernih, pipa yang kotor, dan pemberhentian air secara mendadak yang dapat mengganggu aktivitas masyarakat. Jenis penelitian ini bersifat kualitatif, dan metode deskriptif digunakan dalam penyelidikan ini. Empat dimensi teoritis perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dikumpulkan dalam rangka mengkaji pengelolaan pengaduan mengenai mutu pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandar Lampung. Menurut temuan penelitian, tiga aspek perencanaan, pengaturan, dan pengawasan telah beroperasi secara efektif. Adapun satu dimensi yang belum berjalan dengan baik yaitu pelaksanaan yang masih perlu diperhatikan lagi karena masih adanya hambatan-hambatan dalam melaksanakan penanganan pelanggan.

ABSTRACT

The complaint management carried out by PDAM Way Rilau Bandar Lampung City forms a system designed to receive, record, review, follow up and resolve complaints from the public, especially in improving the quality of clean water supply services. The problem in this research is that there are still many customers who complain about the clean water supply services provided, including high levels of water loss and coverage, water drought, less clear water, dirty pipes, and sudden water stops which can disrupt community activities. This kind of research is qualitative, and the descriptive method was employed in this investigation. Four theoretical dimensions planning, organizing, executing, and supervising were collected in order to examine the management of complaints regarding the quality of clean water supply services at the Bandar Lampung City Drinking Water Regional Company (PDAM). According to the study's findings, three aspects planning, arranging, and supervising have been operating effectively. One dimension that has not gone well, namely actuating, still needs further attention because there are still obstacles in carrying out customer handling.

1. PENDAHULUAN

Air merupakan hal penting demi kelangsungan makhluk hidup, terutama bagi manusia. Karena air adalah kebutuhan dasar untuk kegiatan seperti minum, memasak, membersihkan, dan memproses tuntutan industri, penggunaannya melampaui yang ekonomis dan mencakup kegiatan yang secara langsung terkait dengan ketersediaan air bersih, jernih, dan sehat. Untuk alasan ini, sangat penting bahwa setiap orang memahami satu sama lain untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan dan mobilitas masyarakat.

Pemerintah mengurangi konstitusi air dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air karena air sangat vital. Dikatakan bahwa hak masyarakat atas air dibatasi pada kemampuan untuk memperoleh dan menggunakan sejumlah kuota air sesuai dengan peruntukannya, yang



ditentukan oleh peraturan pemerintah, daripada kemampuan untuk memiliki air. Indonesia adalah negara tropis dengan dua musim yang berbeda: hujan dan kering. Musim hujan terjadi di bagian dua dan tiga negara, termasuk berbagai pulau di pulau Jawa, Nusa Tenggara, Bali, dan Sulawesi, yang saat ini tidak memiliki akses air bersih. Kelangsungan hidup setiap orang Indonesia tidak diragukan lagi bergantung pada akses terhadap air bersih.

Bagi Kota Bandar Lampung, isu yang paling krusial adalah ketersediaan air bersih bagi masyarakat. Ini adalah tempat perkotaan yang ramai di mana, jika orang gagal menjaga kebersihan, kemungkinan tingkat polusi meningkat juga meningkat. Jaringan air perpipaan dan non-perpipaan digunakan di Bandar Lampung untuk menyediakan kebutuhan air bersih kota. Sumur dangkal menyulitkan pengguna jaringan non-pipa untuk mendapatkan air bersih, yang merupakan masalah umum. sebagai akibat dari tingkat air tanah mereda, terutama di daerah dataran tinggi. Selain itu, beberapa bagian dari medan, seperti Teluk Betung Selatan dan Kabupaten Sukarame, mengandung kapur, sehingga tidak cocok untuk digunakan sebagai sumber air bersih. Kontaminasi sumur oleh parit dan air selokan adalah masalah lain. Orang-orang di beberapa lokasi sekarang tidak dapat secara mandiri memenuhi kebutuhan mereka akan air bersih sebagai akibat dari masalah ini.

Kredibilitas dalam menyediakan air bersih penting karena ada kebutuhan untuk sebuah organisasi yang dapat memastikan bahwa layanan air bersih disediakan dengan cara yang tepat dan higienis bagi mereka yang tidak dapat memenuhi tuntutan mereka sendiri. Selain itu, layanan lembaga harus tersedia di seluruh Bandar Lampung dan di semua strata sosial. Namun, masyarakat sekarang lebih mudah untuk mengakses air bersih dan higienis dalam jumlah yang cukup dengan menggunakan saluran perpipaan yang disediakan oleh PDAM setempat dengan membayar uang jasa air tersebut.

Menurut Tamara dalam (H Marino, AS Marin, 2023), salah satu entitas komersial yang dimiliki BUMN tersebut adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Untuk menyuplai air bersih ke daerah sekitar, PDAM, sebuah perusahaan, membentuk unit usaha yang terletak di lokasi tersebut. Di Indonesia, PDAM terdapat di seluruh negara bagian, kabupaten, dan kota. Selain itu, sebagai organisasi sektor publik, PDAM mengutamakan kesenangan masyarakat dengan berkontribusi kepada masyarakat lokal dengan menyediakan air berkualitas tinggi dengan harga terjangkau dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta PDAM harus bisa menentukan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, mengevaluasi tingkat kepuasan ini, perlu diketahui bahwa PDAM Way Rilau merupakan organisasi pemerintah yang bertujuan untuk menyediakan air bersih bagi warga Kota Bandar Lampung. Wilayah saat ini dibagi menjadi tujuh zona oleh PDAM Way Rilau, yaitu zona 75, 145, 185, 231, 108, 120, dan 300. Medan Kota Bandar Lampung tidak rata, dengan berbagai tempat perbukitan berkontribusi pada pembagiannya. Maksud dari zona tersebut adalah sumber mata air yang di bagi menjadi beberapa zona untuk di gunakan oleh kecamatan yang paling dekat dengan sumber air tersebut, karena beberapa kelurahan di kecamatan tersebut lebih dekat dengan sumber mata air di zona lain yang menyebabkan kelurahan tersebut harus bergabung dengan zona lain agar lebih efektif penggunaan airnya.

Tabel 1.1 Zona Wilayah PDAM

Zona	Wilayah
75	Teluk Betung Selatan, Teluk Betung Barat, Teluk Betung Timur, Teluk Betung Utara 1, Bumi Waras 1, dan Panjang.
145	Tanjung Karang Pusat, Tanjung Karang Timur, Enggal, Kedaton 1 dan Tanjung Karang Barat
185	Way Halim, Kedaton 2, dan Langkapura.
231	Tanjung Karang Barat 2
108	Bumi Waras 2 dan Teluk Betung Utara 2.
120	Way Kandis
300	Kemiling

Sumber: PDAM Way Rilau, 2019

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mempunyai kewajiban untuk selalu memperhatikan kebutuhan pelanggan dan menjaga kepercayaan pelanggan. Dalam mempertahankan pelanggan PDAM senantiasa memberikan layanan terbaiknya, untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, PDAM Way Rilau menghadapi permasalahan dalam layanan penyediaan air bersih. Oliver (1980) dalam



Supranto (2001: 233) menyatakan bahwa tingkat kesenangan seseorang ditentukan oleh seberapa baik perasaan mereka tentang kinerja mereka dalam kaitannya dengan harapan mereka. Jika kinerja PDAM Way Rilau jauh dari harapan, pelanggan akan tidak senang. Kepuasan klien menghasilkan loyalitas klien yang lebih lama, sensitivitas harga berkurang, dan umpan balik positif untuk bisnis. Berdasarkan keluhan-keluhan pelanggan yang terdapat di sosial media Instagram (@perumda.am_wayrilau) permasalahannya adalah tingginya tingkat kehilangan air dan cakupannya, serta pada tahun 2023 ini adalah tahun dengan jangka waktu kemarau yang panjang sehingga menyebabkan kekeringan air di beberapa wilayah yang menimbulkan keluhan dan juga penaduan kepada pihak PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung. Selain itu keluhan-keluhan lain yang terjadi di sekitar masyarakat ialah pelayanan yang buruk sehingga banyak pelanggan mengeluhkan, kurangnya kontinuitas air yang diterima dan beberapa hutang termasuk piutang dari konsumen, akibatnya Plt Direktur memutuskan saluran PDAM kepada 706 konsumen akan tetapi sebagian pelanggan mengeluh mengenai air yang disalurkan seperti air sering tidak mengalir, air yang kurang jernih, pipa yang kotor, dan pemberhentian air secara tiba-tiba sehingga dapat mengganggu seluruh aktivitas masyarakat. Hal lain pula yang terjadi ialah pelanggan membayar tagihan air yang besar meskipun mereka tidak sering menggunakan air. Untuk memastikan tidak ada lagi keluhan konsumen, upaya perusahaan untuk meningkatkan kualitas air yang dihasilkan harus diperhatikan dan ditingkatkan. Dari fenomena yang dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGELOLAAN PENGADUAN DALAM KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA BANDAR LAMPUNG”**

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metodologi kualitatif deskriptif sebagai metodologi penelitiannya. Masalah berdasarkan fakta merupakan subjek metode penelitian deskriptif kualitatif, yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pendekatan ini dipilih sebagai salah satu teknik studi untuk mendapatkan gambaran lapangan dan mempelajari proses pengelolaan pengaduan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandar Lampung untuk kualitas layanan penyediaan air bersihnya. Dalam studi deskriptif, para ilmuwan mengamati peristiwa yang dipublikasikan dan mendokumentasikannya saat terjadi di lapangan. Mengenai hal tersebut, diungkapkan oleh Nana Sudjana dan Ibrahim (2010: 64) bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk mengkarakterisasi suatu peristiwa yang terjadi di masa sekarang. Dinyatakan secara berbeda, penelitian deskriptif berkonsentrasi pada masalah nyata seperti pada saat penelitian dilakukan. Penelitian ini dilakukan untuk memastikan bagaimana PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung menangani pengaduan dan memberikan pelayanan.

Instrumen Penelitian

Sugiyono (2018: 102) mendefinisikan instrumen penelitian sebagai peralatan yang digunakan untuk mengukur fenomena sosial dan lingkungan yang dapat diamati. Semua kejadian ini disebut sebagai variabel penelitian secara tegas. Penelitian dilakukan dengan memanfaatkan berbagai instrumen dalam penelitian ini. Ini termasuk pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya, alat tulis untuk merekam hasil wawancara, dan dukungan dokumen untuk mengisi data yang belum dikumpulkan dari informan. Para peneliti percaya bahwa informan dalam penelitian ini adalah sumber informasi akurat yang baik dan dapat membantu dalam pengumpulan data.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi

Sugiyono (2018: 229) menegaskan bahwa, berbeda dengan metode pengumpulan data lainnya, observasi memiliki kualitas tertentu. Tidak hanya seseorang dapat mengamati individu, tetapi juga benda-benda alam lainnya. Peneliti dapat memperoleh pengetahuan tentang perilaku dan maknanya dengan terlibat dalam kegiatan pengamatan. Observasi adalah kegiatan pengumpulan data yang melibatkan pengambilan gambar seberapa jauh efek suatu tindakan telah mencapai target yang dimaksud. Para peneliti dapat dengan hati-hati merekam dan mempertimbangkan interaksi dan aktivitas peserta penelitian mereka melalui observasi.

2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang di mana pertanyaan dan tanggapan digunakan untuk berbagi ide dan informasi untuk menciptakan makna di sekitar subjek tertentu. Pertanyaan wawancara terbuka



memungkinkan informan untuk menawarkan berbagai tanggapan. Tujuan dari pertanyaan adalah untuk mempelajari lebih lanjut tentang kehidupan informan, reaksi, pandangan, peran, kegiatan, dan pengalaman yang terkait dengan subjek penelitian.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018: 476), dokumentasi adalah proses pengumpulan data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, penulisan angka, dan gambar dalam bentuk laporan dan informasi yang dapat membantu penelitian. Data analisis dokumen dapat digunakan untuk meningkatkan dan melengkapi data primer yang dikumpulkan melalui observasi dan wawancara. Catatan sejarah ditemukan dalam dokumen. Kata-kata tertulis, lukisan artistik, atau kreasi kolosal seseorang semuanya dapat dianggap sebagai dokumen.

Sumber dan Jenis Data

Sumber data terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan peneliti langsung dari peserta penelitian; Dalam skenario ini, mereka menggunakan perangkat yang telah direncanakan sebelumnya untuk mengumpulkan data atau informasi. Sugiyono (2019) mendefinisikan data primer sebagai sumber informasi langsung bagi pengumpul data, seperti informasi yang dipilih dari responden melalui kuesioner, informasi yang diperoleh dari wawancara, atau informasi yang diterima dari konsultasi peneliti dengan sumber. Penelitian ini memperoleh informasi secara langsung melalui prosedur wawancara untuk mengumpulkan data primer.

b. Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada informasi atau data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumber daya penelitian yang dapat diakses publik, seperti buku, laporan, sistem organisasi dan kearsipan, makalah, dan sebagainya.

Teknik Analisis Data

Aktivitas dalam analisis data yaitu Data Reduction, Data Display dan Conclusion Drawing/Verification.

1. Data Reduksi (data reduction)

Proses memilih, mengatur, memfokuskan, dan memodifikasi data kasar dari lapangan dikenal sebagai reduksi data. Dari awal penelitian hingga kesimpulannya, prosedur ini berlanjut selama seluruh durasi penyelidikan.

2. Penyajian Data (data display)

Peneliti dan pembaca akan merasa lebih mudah untuk memahami peristiwa dan kejadian ketika materi disajikan secara visual. Sugiyono (2017), menyatakan bahwa bagan, grafik, matriks, dan jaringan semuanya dapat digunakan untuk menampilkan data selain teks naratif. Menyederhanakan membaca dan menarik kesimpulan adalah tujuannya.

3. Penarikan Kesimpulan (conclusion drawing/verification)

Penarikan kesimpulan hanyalah satu langkah dalam proses konfigurasi yang lebih besar. Pada titik ini, peneliti memeriksa data yang tersedia beberapa kali. Temuan penelitian kemudian harus dilaporkan.

Keabsahan Data

Dalam penelitian ini uji keabsahan data dilakukan melalui dua cara yaitu Triangulasi dan Member Chek.38

1. Triangulasi

Metodologi triangulasi, menurut Sugiyono (2017), adalah metode pengumpulan data yang mengintegrasikan berbagai pendekatan yang ada dan sumber data yang ada. Oleh karena itu, peneliti benar-benar menegaskan keakuratan data saat sedang dikumpulkan. Untuk mengumpulkan data dari sumber yang sama dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data, peneliti dalam penelitian ini menggunakan triangulasi.

2. Member Chek

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa proses verifikasi data yang diberikan oleh penyedia data dikenal dengan member check. Menentukan sejauh mana data yang diperoleh sesuai dengan penawaran penyedia data adalah tujuannya.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PDAM Way Rilau yang terletak di Jl. P. Emir Moh. Noer No.11a, Sumur Putri, Kec. Tlk. Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung. Adapun alasan memilih tempat penelitian tersebut karena sebagai berikut:



1. Ingin mengetahui bentuk pengelolaan pengaduan dan kualitas layanan dari pelanggan PDAM Way Rilau Bandar Lampung.
2. Untuk memudahkan peneliti dalam pencarian data dalam pengelolaan pengaduan dan kualitas layanan PDAM Way Rilau di kota Bandar Lampung.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil Penelitian yang telah peneliti lakukan adalah dengan cara observasi dan juga wawancara kepada beberapa informan yaitu Badan Pengawas PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung, Direktur Bidang Umum yang membawahi Bagian Pelayanan Hubungan Langganan, Subbag Kualitas Air Bersih PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung, Layanan Pelanggan (CS) PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung, dan Pelanggan di PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan pada judul Pengelolaan Pengaduan Dalam Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandar Lampung menunjukkan bahwa PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung memiliki sistem pengelolaan pengaduan yang sudah terstruktur, namun masih menghadapi beberapa masalah, seperti keterbatasan akses informasi sebagian pengguna layanan mengalami kesulitan dalam mengakses informasi terkait prosedur pengaduan, ketidakjelasan respons tanggapan terhadap pengaduan seringkali tidak jelas atau lambat yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, kendala teknis seperti gangguan sistem distribusi air yang menjadi penyebab utama keluhan pelanggan. Namun PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung selalu berusaha memberikan tanggapan dengan baik seperti meningkatkan akses informasi PDAM masih terus meningkatkan aksesibilitas informasi terkait prosedur pengaduan melalui berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, situs web, dan kartu pelanggan. Lalu adanya peningkatan responsibilitas yaitu adanya komitmen yang lebih kuat dari pihak PDAM dalam merespons pengaduan secara tepat waktu dan transparan. Serta penguatan infrastruktur melakukan investasi dalam infrastruktur teknologi informasi dan sistem distribusi air dapat membantu mengurangi gangguan teknis yang menjadi penyebab utama pengaduan.

Dalam kesempatan ini peneliti hendak mempresentasikan pembahasan dari riset yang peneliti lakukan. Hasil riset ini dipresentasikan dari hasil yang peneliti dapatkan pada saat melakukan riset di lapangan dan serta diadakan pembahasan pengelolaan pengaduan dalam kualitas pelayanan penyediaan air bersih pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Kota Bandar Lampung. Penelitian ini dicapai dengan teknik wawancara mendalam dengan beberapa informan berdasarkan teori menurut George Robert Terry dalam Wijaya (2016: 46) terdapat 4 komponen standar pengelolaan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:

1. Planning (Perencanaan)

Perencanaan yang baik memungkinkan identifikasi masalah yang mungkin muncul dalam penyediaan air bersih. Dengan melakukan proyeksi dan analisis, PDAM dapat merencanakan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan masukan dari pengaduan pelanggan. Hal ini memungkinkan mereka untuk meningkatkan layanan mereka dan memperbaiki masalah yang timbul dengan lebih efisien.

2. Organizing (Pengorganisasian)

Pengorganisasian dalam pengelolaan pengaduan terhadap kualitas pelayanan penyediaan air bersih oleh PDAM Kota Bandar Lampung memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa kebutuhan dan kepentingan pelanggan dipenuhi dengan baik.

3. Actuating (Pelaksanaan/Penggerakan)

Dengan menggunakan teori pelaksanaan, PDAM dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan masalah terkait kualitas pelayanan air bersih dan pengaduan pelanggan. Hal ini memungkinkan mereka untuk merancang strategi yang lebih efektif dalam menangani masalah tersebut yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan.

4. Controlling (Pengawasan)

Dengan menerapkan teori pengawasan secara efektif, PDAM Kota Bandar Lampung dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara lebih baik. Dengan pengawasan



yang efektif, pelanggan akan merasa lebih didengar dan dilayani dengan baik oleh PDAM. Hal ini dapat mengurangi potensi konflik dan keluhan yang timbul akibat ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan.

Pembahasan

Peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh George R. Terry dalam Wijaya (2016: 46) untuk mempelajari penanganan keluhan mengenai kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandar Lampung. Menurut Terry, ada empat komponen standar manajemen yang terhubung dengan proses pemberian layanan, antara lain:

1. Planning (Perencanaan)
2. Organizing (Pengorganisasian)
3. Actuating (Pelaksanaan/Penggerakan)
4. Controlling (Pengawasan)

Perencanaan

Melalui perencanaan dalam pengelolaan pengaduan pelanggan memiliki beberapa fungsi dan tujuan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyediaan air bersih pada PDAM Kota Bandar Lampung yaitu Dengan perencanaan yang matang, PDAM dapat mengidentifikasi jenis pengaduan yang sering terjadi, mengelompokkannya berdasarkan kategori, dan menentukan alur penyelesaian yang tepat dan efisien. Dapat meningkatkan koordinasi antar bagian perencanaan yang jelas membantu PDAM untuk meningkatkan koordinasi antar bagian terkait dalam menangani pengaduan, seperti bagian pelayanan pelanggan, bagian teknis, dan bagian billing. Dengan pengorganisasian yang cermat, PDAM dapat merespon keluhan konsumen dengan cepat dan tepat, yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Oleh sebab itu, dilihat dari dimensi perencanaan sudah berjalan dengan cukup baik salah satunya dilihat dari bagaimana Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) telah menyiapkan perencanaan atau strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengelolaan pengaduan pelanggan, seperti telah menyiapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan baik dan cukup jelas, memberikan banyak akses yang dapat dijangkau dengan mudah yaitu apabila pelanggan tidak dapat datang langsung ke kantor masih banyak alternative lain yang dapat diakses pelanggan untuk melakukan pengaduan. Melalui perencanaan, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) juga turut mengembangkan terkait dengan kualitas air bersih yang akan disalurkan kepada pelanggan, saat ini PDAM Way Rilau masih terus berusaha untuk dapat mendistribusikan air yang sesuai dengan standar Permenkes nomor 2 tahun 2023 yang terbaru saat ini.

Ketika adanya hambatan-hambatan yang dialami Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau seperti adanya hambatan terkait faktor alam yaitu musim kemarau dan musim penghujan, ketidakseimbangan pH air, adanya masalah ditempat penampungan, masalah perpipaan, dan lainnya hal itu tidak membuat PDAM Way Rilau putus asa dalam menghadapinya. Melalui perencanaan yang matang dapat membuat PDAM Way Rilau untuk menyusun strategi tentang bagaimana cara menghadapi hambatan tersebut, seperti hasil wawancara dan observasi peneliti yang didapatkan adalah PDAM Way Rilau berusaha melakukan tindakan-tindakan khusus yang dapat mengatasi masalah-masalah tersebut seperti melakukan reboisasi, pencarian sumber mata air, mengoptimalkan sumber air baku, serta meningkatkan efisiensi distribusi air.

Pengorganisasian

Struktur organisasi harus ada agar dapat menjalankan program dan menciptakan pelaksana dari sumber daya manusia yang berkualitas dan cakap. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandar Lampung telah menangani kekhawatiran mengenai kualitas layanan air bersihnya dengan cukup baik, menurut organisasi tersebut. Salah satu petunjuknya adalah adanya departemen khusus yang bertanggung jawab menangani keluhan secara efisien. Keluhan pelanggan dapat ditangani dengan lebih cepat dan efektif di PDAM ketika ada struktur organisasi yang jelas. Setiap departemen akan menyadari fungsi dan kewajibannya sendiri dalam menangani keluhan dari pelanggan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau Kota Bandar Lampung memiliki struktur yang cukup baik untuk mengelola kualitas air bersih dan keluhan; Dari unit terendah hingga tertinggi, setiap orang memiliki pekerjaan yang harus dilakukan dan tanggung jawab untuk dipenuhi. Melalui wawancara dan observasi dengan beberapa informan tersebut dapat diketahui bahwa setiap pengaduan akan langsung diterima dan dialurkan ke pihak terkait yang sesuai dengan bidangnya. Dalam penyediaan air bersih juga ditangani langsung oleh tim produksi yang setiap hari mengolah air baku yang diterima dan diolah menjadi air yang layak untuk dikonsumsi pelanggan.



Bagian produksi juga menyediakan laboratorium khusus yang digunakan aktif setiap harinya untuk mengecek kualitas dan kadar air, selain itu dalam menjaga kualitas air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) juga bekerja sama dengan pemerintah dan stakeholder lain salah satunya yaitu menggunakan jasa laboratorium lingkungan hidup yang digunakan untuk mengecek kualitas air setiap bulannya agar dapat membangun kepercayaan pelanggan bahwa PDAM Way Rilau telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyediakan air bersih.

Pelaksanaan

Hasil kerja nyata yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau Kota Bandar Lampung ketika mereka telah membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berkaitan dengan alur pengaduan menunjukkan bahwa pelaksanaannya dilakukan dengan benar dan sesuai dengan struktur saat ini. Namun dalam hal implementasi, pekerjaan petugas lapangan masih belum dalam kondisi terbaik, dan kekurangan personel mereka berarti keluhan masih ditangani dengan benar.

Pelaksanaan dapat membantu PDAM untuk menentukan target waktu penyelesaian pengaduan yang tepat dan memastikan ketepatan waktunya, pelaksanaan juga membantu dalam mengukur kinerja pengelolaan pengaduan dan evaluasi dari berbagai langkah yang diambil. Dengan menggunakan kerangka kerja yang tepat, PDAM dapat melakukan evaluasi secara sistematis untuk menentukan apakah pelaksanaan yang mereka gunakan berhasil atau perlu disesuaikan. Pelaksanaan yang dilakukan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau Kota Bandar Lampung adalah ketika adanya pengaduan maka pihak-pihak terkait langsung melaksanakan tugasnya masing-masing, berawal dari penelitian laporan melalui sistem yang dilakukan oleh CS lalu didistribusikan ke pihak yang sesuai dengan pengaduannya jika laporan terkait dengan masalah air maka laporan tersebut disampaikan ke bagian produksi, dari pihak produksi sendiri langsung mengambil tindakan turun ke lokasi pengaduan namun disini adanya perbandingan yaitu pengaduan darurat dan pengaduan penting, melalui perbandingan tersebut dilakukan pelaksanaan sesuai dengan tingkat urgensi pengaduan, salah satuambatannya ialah kurangnya sumber daya manusia yang tersedia maka petugas yang turun ke lokasi juga terbatas, pelaksanaan dilakukan jika ada pengaduan yang darurat atau yang berdampak lebih luas terlebih dahulu selebihnya baru ditangani ke pengaduan penting lainnya, hal ini terus dikondisikan seperti itu namun menurut hasil observasi tidak selalu atau tidak sering pengaduan terjadi setiap harinya.

Oleh karena itu, kesimpulan yang diambil oleh peneliti ialah pelaksanaan yang dilakukan belum berjalan dengan baik yaitu masih terdapat hambatan-hambatan di dalam penanganan pengaduan tersebut dan juga masih banyak pelanggan yang melakukan pengaduan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Masih banyak yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau Kota Bandar Lampung, khususnya di daerah-daerah yang jumlah petugas yang bertugas perlu diubah agar sesuai dengan peningkatan jumlah klien setiap tahunnya.

Pengawasan

Pengawasan dalam pengelolaan pengaduan dalam kualitas pelayanan penyediaan air bersih pada PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung merupakan instrumen penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan PDAM secara keseluruhan. Dengan pengawasan yang efektif, PDAM dapat meningkatkan kualitas air, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap PDAM. Pengawasan membantu dalam memastikan bahwa PDAM Kota Bandar Lampung bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan adanya sistem pengawasan yang efektif, PDAM akan lebih cenderung untuk menjaga kualitas layanan dan menindaklanjuti pengaduan dengan baik. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau Kota Bandar Lampung masih memiliki banyak pekerjaan yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanannya, terutama di daerah-daerah di mana jumlah petugas yang bertugas harus disesuaikan untuk mengakomodasi pertumbuhan jumlah pelanggan setiap tahun.

Pengawasan yang terdapat dalam pengelolaan pengaduan dinilai cukup baik karena adanya pemantauan yang langsung diawasi melalui sistem PA yang dapat diakses langsung oleh seluruh direksi PDAM Way Rilau, selain itu bagian Customer Service selalu terhubung dengan pelanggan untuk memberikan informasi dan pantauan agar pengaduan tersebut sudah teratasi. Melalui hasil observasi dan wawancara, peneliti mendapatkan informasi bahwa pengawasan atau pemantauan dilakukan di lapangan, melakukan wawancara atau sosialisasi langsung dengan pelanggan, dan yang paling penting dipantau melalui data atau sistem. Selain itu, menurut Subag Kualitas Air Bersih PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung pengawasan yang dilakukan dalam hal menjaga kualitas air adalah selalu melaporkan melalui



sistem bagaimana jenis pengaduannya, alur penanganannya, dan waktu penyelesaiannya. Terjadi hambatan lain seperti pelanggan yang sulit memberikan informasi yang jelas, dan terjadi kelalaian/kelelahan petugas masih terus perlu dievaluasi lagi.

Aspek Pendukung dan Aspek Penghambat Pengelolaan Pengaduan dalam Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandar Lampung

Berdasarkan proses identifikasi, wawancara dan analisis yang telah dikemukakan diatas kemudian dapat tergambar mana saja yang menjadi aspek pendukung maupun aspek penghambat dalam teori yang didapat. Aspek pendukung maupun aspek penghambat merupakan aspek yang berpengaruh untuk kemajuan objek yang diobservasi.

Aspek Pendukung

Melalui hasil observasi dan analisis peneliti menemukan aspek-aspek penting yang menjadi pendukung pengelolaan pengaduan dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyediaan air bersih pada PDAM Kota Bandar Lampung:

1. Sistem dan Prosedur Pengaduan yang Jelas

PDAM Way Rilau memiliki sistem dan prosedur yang mudah diakses dan dipahami oleh pelanggan, sistem dan prosedur pengaduan yang mudah diakses oleh pelanggan melalui berbagai saluran seperti telepon, SMS, Whatsapp, email, instagram dan website. PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung juga memiliki alur penyelesaian pengaduan yang jelas dan transparan, alur penyelesaian pengaduan kembali dilaporkan ke kantor dan juga dijelaskan kepada pelanggan dan menjadi pemberitaan atau laporan di website atau media sosial media. Serta PDAM Way Rilau memiliki standar waktu penyelesaian pengaduan yang sesuai dengan tingkat urgensinya, pengaduan pelanggan harus diselesaikan dalam waktu yang sesuai dengan tingkat urgensinya masing-masing, PDAM Way Rilau dapat mengidentifikasi dengan baik bagaimana tingkat urgensi setiap pengaduan jika pengaduan cukup berdampak luas maka akan ditangani terlebih dahulu selain itu proses penanganannya juga cepat tanggap.

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disusun juga berjalan dengan sangat baik sesuai dengan struktur yang ada dimana semua direksi atau departemen menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada, hal ini tentu menjadi aspek pendukung yang penting agar pengelolaan pengaduan dalam kualitas pelayanan penyediaan air bersih berjalan dengan baik.

2. Teknologi yang Mendukung

PDAM Way Rilau Memiliki sistem informasi pengaduan yang terintegrasi, sistem informasi pengaduan yang terintegrasi dapat membantu PDAM untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pengelolaan pengaduan. PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung mendapatkan pencapaian yang diakui oleh Walikota yaitu memiliki sistem informasi pengaduan online yang terintegrasi dengan sistem billing dan sistem Customer Relationship Management (CRM). Dimana hal tersebut menjadi bukti bahwa PDAM Way Rilau memiliki teknologi yang mendukung untuk mengoperasikan pengaduan dengan baik. PDAM Way Rilau juga memanfaatkan media sosial untuk menerima dan menyelesaikan pengaduan pelanggan, media sosial dapat menjadi platform yang efektif untuk menerima dan menyelesaikan pengaduan pelanggan, PDAM Way Rilau memiliki sosial media Instagram dan Facebook yang aktif digunakan untuk menjadi sarana membagikan informasi dan juga tempat untuk menerima pengaduan pelanggan. PDAM Way Rilau juga memanfaatkan teknologi chatbot untuk memberikan informasi dan menyelesaikan pengaduan pelanggan secara otomatis Chatbot dapat membantu PDAM untuk memberikan jawaban sementara untuk pelanggan agar pelanggan dapat merasa bahwa pesannya direspon dengan baik.

3. Evaluasi dan Peningkatan Berkelanjutan

PDAM Way Rilau secara berkala mengevaluasi efektivitas program manajemen pengaduan menggunakan data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui observasi dan wawancara. Hal ini penting bagi PDAM untuk mengidentifikasi area penanganan pengaduan yang memerlukan perbaikan. Saat menyempurnakan proses dan prosedur pengaduan secara konstan, PDAM harus melakukan perbaikan dan peningkatan secara berkelanjutan terhadap sistem dan prosedur pengaduan berdasarkan hasil evaluasi yang biasa dilakukan rapat disetiap departemen atau bidang masing-masing untuk meningkatkan pelayanan mereka agar



kepuasan pelanggan terjaga. PDAM Way Rilau juga melibatkan pelanggan dalam proses evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan, PDAM melibatkan pelanggan dalam proses evaluasi dan peningkatan untuk mendapatkan masukan dan saran dari pelanggan.

4. Pengawasan yang Terjamin

Pengawasan yang terjamin merupakan aspek penting dalam pengelolaan pengaduan untuk memastikan bahwa PDAM Kota Bandar Lampung menangani pengaduan pelanggan dengan baik dan profesional. Peneliti dapat mengatakan bahwa PDAM Way Rilau memiliki pengawasan yang terjamin dikarenakan PDAM Way Rilau sendiri diawasi langsung oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung dikarenakan PDAM Way Rilau adalah salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), oleh karena pengawasan yang dilakukan sudah pasti terjamin mulai dari pemerintahan hinggan ke dalam unit PDAM Way Rilau pun memiliki pengawasan yang terjamin. PDAM Way Rilau memiliki Dewan Pengawas didalamnya yang mempunyai wewenang untuk mengawasi setiap pekerjaan yang dilakukan, Pengawasan yang dilakukan lainnya yaitu seperti memiliki sistem informasi pengaduan yang membantu PDAM untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pengelolaan pengaduan. PDAM Way Rilau juga melakukan audit internal secara berkala untuk menilai efektivitas pengelolaan pengaduan, dan menggunakan pihak eksternal seperti (Lembaga Swadaya Masyarakat) LSM, akademisi untuk melakukan penilaian terhadap pengelolaan pengaduan, dan juga bekerja sama dengan Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air, dan lainnya.

Aspek Penghambat

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Keterbatasan SDM merupakan salah satu aspek penghambat utama dalam pengelolaan pengaduan pada PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung, PDAM Way Rilau menghadapi keterbatasan sumber daya manusia yang dapat menghambat kemampuan mereka dalam mengelola pengaduan dengan efektif. Keterbatasan ini dapat menyebabkan penundaan dalam menangani pengaduan pelanggan. Jumlah pelanggan yang terus bertambah tidak sesuai dengan pekerja yang tersedia, dari apa yang peneliti dapatkan bahwa masih ada pelanggan yang harus menunggu pengaduannya ditangani ini disebabkan oleh pekerja PDAM Way Rilau harus mengerjakan atau menindaklanjuti pengaduan yang darurat terlebih dahulu.

2. Budaya dan Kebiasaan Masyarakat/Pelanggan

Kurangnya kesadaran pelanggan terhadap pengelolaan pengaduan merupakan hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyediaan air bersih pada PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung. Masih banyak pelanggan kurang menyadari hak-hak mereka atau tidak tahu cara mengajukan pengaduan dengan benar, hal ini dapat menghambat proses pengelolaan pengaduan. Pelanggan mungkin juga enggan atau ragu untuk melaporkan masalah yang mereka alami, hal ini dikarenakan pelanggan merasa bahwa kualitas air bersih yang diterimanya sudah cukup baik, pelanggan merasa bahwa pengaduannya tidak akan ditanggapi oleh PDAM, dan pelanggan merasa bahwa pengaduannya akan memakan waktu yang lama untuk diselesaikan.

3. Kurangnya Informasi dan Edukasi

Melalui informasi yang peneliti dapatkan dari pelanggan PDAM Way Rilau masih ada pelanggan yang masih belum paham bagaimana cara melaporkan pengaduan yang sesuai dengan prosedur yang ada. Hal ini didukung oleh PDAM Way Rilau seringkali kesulitan dalam mengidentifikasi pelanggan yang melakukan pengaduan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti pelanggan tidak memberikan informasi yang lengkap, seperti nama, alamat, dan nomor pelanggan. Pelanggan tidak memiliki kartu pelanggan, pelanggan melakukan pengaduan melalui media sosial atau email, sehingga tidak ada informasi pribadi yang dapat diidentifikasi. Dari yang peneliti dapatkan sebenarnya PDAM Way Rilau telah menyediakan prosedur yang jelas dan akses-akses yang mudah dijangkau hanya saja tidak semuanya mengerti terutama melalui pengaduan online, hal ini perlu perhatian khusus diharapkan PDAM Way Rilau dapat sering melakukan sosialisasi langsung atau kunjungan-kunjungan ke lokasi pelanggan.



4. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan berjalan lancar, sesuai temuan kajian dan diskusi pengelolaan pengaduan dalam mutu pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandar Lampung dengan menggunakan teori George Robert Terry dalam Wijaya (2016: 46). Namun, karena masih terdapat tantangan dalam menyelesaikan penanganan klien, maka dimensi implementasi masih belum berjalan dengan lancar.
2. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa masih ditemukan aspek pendukung dan aspek penghambat dalam pengelolaan pengaduan air bersih. Aspek-aspek pendukung yang peneliti dapatkan dalam penelitian ini ialah sistem dan prosedur pengaduan yang jelas, teknologi yang mendukung, evaluasi dan peningkatan berkelanjutan, dan pengawasan yang terjamin. Sedangkan aspek-aspek penghambat yang peneliti temukan dalam penelitian ini ialah keterbatasan sumber daya manusia, budaya dan kebiasaan masyarakat/pelanggan, kurangnya informasi dan edukasi, dan tantangan lingkungan dan cuaca.

Saran

1. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau Kota Bandar Lampung perlu meningkatkan akses dan kemudahan pengaduan yang tidak dapat mengakses pengaduan secara online, yaitu diperlukan melakukan sosialisasi dan memberikan edukasi kepada pelanggan agar pelanggan dapat mengerti terkait dengan prosedur yang sudah ditetapkan untuk melakukan pengaduan, PDAM Way Rilau juga dapat memperpanjang jam operasional saluran pengaduan agar pelanggan dapat menyampaikan pengaduan di luar jam kerja.
2. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau Kota Bandar Lampung perlu meningkatkan kapasitas dan kompetensi SDM, PDAM Way Rilau dapat memberikan pelatihan kepada petugas pengaduan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam menangani pengaduan dengan baik dan profesional. PDAM Way Rilau juga dapat menambah jumlah petugas pengaduan agar dapat menangani pengaduan dengan lebih cepat dan efisien. Selain itu PDAM Way Rilau diharapkan dapat mengatasi hambatan-hambatan yang ada dengan meningkatkan infrastruktur, dan system pengembangan untuk menghasilkan kualitas air yang berkualitas.

5. DAFTAR PUSTAKA

I. Buku

- Abdussamad, Z. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Batinggi, Adan Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bugin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*. Jakarta:KencanaPrenada MediaGroup
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent : Teori dan Praktik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Majid, Suharto A. 2018. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi. Rajawali Pera*: Yogyakarta.
- Mamang, Sangadji Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Mukarom, Zaenal dan Wijaya, M Laksana. 2015. *Manajemen Layanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik)*. Bandung: Alfabeta.
- Rachmat Kriyantono, 2015. *Public Relations Issue And Krisis Management*. Jakarta : Kencana.92
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (cet.26)*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.



Terry, George R. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : CV Haji Masagung

Terry, George R. 2011. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta. Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta:CV Andi Offset.

Torang, Syamsir. 2013. *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Alfabeta. Bandung.

Wijaya, C. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*, 3(2), 37-46.

II. Jurnal / Artikel

Deandra, K. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepercayaan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome (Survey pada Plaza Telkom Rawamangun)*. Jurnal Universitas Negeri Jakarta.

Indriyani, Susi & Mardiana, Selvy. (2016). *Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung*. Jurnal Bisnis Darmajaya Vol.2 No.01.

Marino, H., & Marino, A. S. (2023). *Strategi Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raja Kabupaten Oku Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, 3(2), 486-489.93

Mirnasari, T., Zulfikar, I., & Lestari, D. S. (2022). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau Di Kelurahan Kemiling Permai Kota Bandar Lampung*. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, 6(3), 169-176.

Ruru, Ambron Sius Mamo Patar Rumapea Joorie. (2015). *Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Taliabu Utara Kabupaten Kepulauan Sula*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 4(32).

Syafirah, L., & Nawangsari, E. R. (2021). *Efektivitas Pelayanan Pengaduan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik*. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(2), 6.

Syam,nur irmayana. (2019). *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa*. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.

III. Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416/PerMenKes/X/1990 tentang Pedoman Kualitas Air

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum

Undang Undang Dasar No. 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air

Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik