

**RESPONSIVITAS PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR
MINUM TIRTA JAM GADANG KOTA BUKITTINGGI
DALAM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

OLEH:

RINDU FALERINA

2210841012



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2026

ABSTRAK

Rindu Falerina, NIM 2210841012, Responsivitas Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi dalam Penanganan Keluhan Pelanggan, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2026. Dibimbing oleh Nila Wahyuni, S.AP., M.AP dan Dr Roni Ekha Putera, S.IP., M.PA. Skripsi ini terdiri dari 131 halaman dengan referensi berupa 4 buku, 8 jurnal, 8 skripsi/tesis, 2 peraturan perundang-undangan, 1 peraturan pemerintah, 1 peraturan Menteri, 2 peraturan daerah, 1 dokumen, dan 3 website internet.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi dalam penanganan keluhan pelanggan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah keluhan pelanggan setiap tahunnya yang menunjukkan adanya permasalahan dalam pelayanan air bersih. Responsivitas menjadi aspek penting dalam pelayanan publik karena mencerminkan kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menindaklanjuti keluhan, menetapkan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori responsivitas Siti Rochmah yang terdiri dari empat dimensi, yaitu penanganan kebutuhan masyarakat, penyusunan agenda, penyusunan prioritas pelayanan, dan pengembangan program pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi dalam menangani keluhan pelanggan telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Perumda telah menyediakan berbagai saluran pengaduan, melakukan pencatatan dan tindak lanjut terhadap keluhan pelanggan, serta menjadikan keluhan sebagai bahan evaluasi pelayanan. Namun, responsivitas pelayanan masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan kapasitas sumber air, kondisi jaringan perpipaan yang telah berusia tua, keterbatasan jumlah tenaga teknis, peralatan kerja yang masih manual, serta keterbatasan sarana operasional. Kondisi tersebut memengaruhi kecepatan dan efektivitas penanganan beberapa jenis keluhan pelanggan, terutama yang berkaitan dengan gangguan distribusi air dan kerusakan jaringan. Dengan demikian, peningkatan responsivitas pelayanan memerlukan penguatan sumber daya manusia, perbaikan infrastruktur, serta optimalisasi kapasitas pelayanan agar penanganan keluhan pelanggan dapat dilakukan secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Responsivitas, Penanganan Keluhan Pelanggan, Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang.

ABSTRACT

Rindu Falerina, Student ID 2210841012, Responsiveness of the Tirta Jam Gadang Regional Public Water Utility Company of Bukittinggi City in Handling Customer Complaints, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2026. Supervised by Nila Wahyuni, S.AP., M.AP and Dr. Roni Ekha Putera, S.IP., M.PA. This thesis consists of 131 pages and draws upon various references, including 4 books, 8 journal articles, 8 theses/dissertations, 2 laws and regulations, 1 government regulation, 1 ministerial regulation, 2 regional regulations, 1 government document, and 3 internet sources.

This study aims to describe and analyze the responsiveness of the Tirta Jam Gadang Regional Drinking Water Company (Public Water Company) in Bukittinggi City in handling customer complaints. This research is motivated by the increasing number of customer complaints from year to year, indicating problems in clean water services. Responsiveness is an important aspect in public services because it reflects the organization's ability to recognize community needs, follow up on complaints, set service priorities, and develop service programs that are appropriate to customer needs.

This research employed a qualitative approach with a descriptive research design. Data collection techniques include interviews, observation, and documentation. Siti Rochmah's responsiveness theory, which comprises four dimensions: addressing community needs, agenda setting, service priority setting, and service program development, is applied.

The results of the study indicate that the responsiveness of Tirta Jam Gadang Regional Water Utility (Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang) of Bukittinggi City in handling customer complaints has been implemented, but has not yet been fully optimal. The company has provided various complaint channels, carried out the recording and follow-up of customer complaints, and utilized complaints as a basis for service evaluation. However, service responsiveness still faces several challenges, including limited water source capacity, aging pipeline infrastructure, an insufficient number of technical personnel, the use of manual work equipment, and limited operational facilities. These conditions affect the speed and effectiveness of handling certain types of customer complaints, particularly those related to water distribution disruptions and pipeline damage. Therefore, improving service responsiveness requires strengthening human resources, upgrading infrastructure, and optimizing service capacity to ensure that customer complaints can be addressed more effectively and sustainably.

Keywords: Responsiveness, Customer Complaint Handling, Tirta Jam Gadang Regional Water Utility Company.