

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Air merupakan kebutuhan dasar manusia yang sangat penting dan tidak dapat digantikan. Pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat telah diposisikan sebagai indikator sentral dalam mengevaluasi tingkat pembangunan wilayah sekaligus mengukur efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik.¹ Pasokan air bersih yang memenuhi standar mutu, volume, dan keberlanjutan distribusi merupakan fondasi utama dalam mewujudkan kemakmuran publik sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkesinambungan. Urgensi ini pun sejalan dengan amanat hukum tertinggi di Indonesia yang memposisikan air sebagai hak mendasar bagi setiap warga negara.

Amanat tersebut secara tegas dinyatakan dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 yang menyebutkan bahwa "Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat."² Kemudian dijelaskan juga lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air yang menegaskan bahwa air adalah kebutuhan dasar hidup manusia yang harus dipenuhi oleh negara.³

Pemenuhan hak masyarakat atas air bersih ini tidak dapat dipisahkan dari peran pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan

¹ Anisya Naharuddin, "Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Giri Tirta Kabupaten Gresik (Studi Di Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik)" (Skripsi, UPN Veteran Jawa Timur, 2024), hlm. 1.

² Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 33 ayat (3).

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air.

publik merupakan wujud nyata dari pelaksanaan fungsi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁴ Dalam konteks ini, mutu pelayanan publik berfungsi sebagai parameter krusial untuk mengevaluasi kinerja birokrasi. Efektivitas layanan tersebut mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu mewujudkan tata kelola yang akuntabel, transparan, serta berorientasi penuh pada kemaslahatan masyarakat.

Salah satu prinsip utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah responsivitas. Responsivitas merupakan kemampuan birokrasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas layanan, serta mengembangkan program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa responsivitas ini melihat bagaimana daya tanggap birokrasi terhadap harapan, aspirasi dan keinginan, serta tuntutan pengguna jasa, sehingga dibutuhkan dalam pelayanan publik.⁵

Wujud nyata dari komitmen negara dalam pemenuhan hajat hidup mendasar publik tercermin melalui penyediaan sarana air bersih. Kewajiban penyelenggaraan layanan ini melekat secara hukum pada ranah pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, yang pelaksanaannya disesuaikan dengan

⁴ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁵ Siti Rochmah, *Responsivitas Pelayanan: Studi Pada Kebijakan Pelayanan Air Bersih* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2013), hlm. 1.

distribusi kewenangan masing-masing entitas. Hal tersebut telah ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa pemerintah kabupaten/kota berkewajiban menjamin ketersediaan dan pendistribusian air bersih kepada masyarakat.⁶ Dalam rangka melaksanakan kewajiban tersebut, pemerintah daerah membentuk Perumda sebagai BUMD yang bergerak di sektor pelayanan publik, khususnya dalam penyediaan air minum. Salah satu bentuk BUMD tersebut adalah PDAM yang bertugas menyelenggarakan pelayanan air minum bagi masyarakat.

Perumda memiliki peran strategis sebagai BUMD yang diberi amanah untuk mengelola dan mendistribusikan air bersih kepada masyarakat. Perumda sebagai BUMD beroperasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah.⁷ Kemudian diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).⁸ Dalam regulasi tersebut, dalam menyelenggarakan layanannya, Perumda berkewajiban memastikan bahwa produk air minum yang diakses oleh konsumen telah memenuhi standar kualifikasi kesehatan agar aman untuk dikonsumsi. sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/Menkes/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.⁹

Berdasarkan paradigma *New Public Service*, masyarakat harus diposisikan sebagai warga negara yang memegang hak penuh atas pelayanan terbaik, bukan sekadar konsumen yang bersikap pasif. Sejalan dengan konsep

⁶ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

⁷ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah

⁸ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

⁹ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/Menkes/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

tersebut, Perumda dituntut tidak hanya fokus pada aspek keberlanjutan pasokan air bersih, melainkan juga wajib mengimplementasikan tata kelola pemerintahan yang baik melalui pelayanan yang cepat tanggap, terbuka, transparan, dan bertanggung jawab.¹⁰

Sejalan dengan tuntutan tata kelola yang prima, Perumda Tirta Jam Gadang hadir sebagai penanggung jawab distribusi air minum di Kota Bukittinggi. Sebagai salah satu kota sentral di Provinsi Sumatera Barat yang bergerak di bidang pariwisata, pendidikan, dan perdagangan, Bukittinggi sendiri berada di wilayah dataran tinggi dengan ketinggian mencapai 930 meter di atas permukaan laut. Berdasarkan data BPS Kota Bukittinggi tahun 2025, jumlah penduduk Kota Bukittinggi mencapai 125.900 jiwa dengan luas wilayah 25,239 km² yang meliputi Kecamatan Guguk Panjang, Kecamatan Mandiangin Koto Selayan, dan Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh.¹¹ Dengan kepadatan penduduk yang tinggi dan karakteristik topografi yang berbukit-bukit, distribusi pelayanan air bersih menjadi tantangan tersendiri yang harus dihadapi oleh Perumda Tirta Jam Gadang.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Jam Gadang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pelayanan air minum di Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatera Barat. Perumda ini didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bukittinggi Nomor 3 Tahun 1975 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Bukittinggi. Dalam perkembangannya, regulasi yang mengatur Perumda

¹⁰ Dudung Ahmad Suganda et al., *Buku Referensi Administrasi Publik: Teori, Konsep, dan Aplikasi Dalam Pemerintahan Modern* (Medan: PT Media Penerbit Indonesia, 2025), hlm. 33.

¹¹ Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi, *Kota Bukittinggi Dalam Angka 2024*.

Bukittinggi telah mengalami beberapa kali perubahan. Peraturan tersebut kemudian disempurnakan melalui Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bukittinggi Nomor 3 Tahun 1990. Selanjutnya, pada tahun 2014, ditetapkan Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 4 Tahun 2014 tentang Perusahaan Daerah Air Minum sebagai dasar hukum yang berlaku.

Pada saat ini peraturan utama yang mengatur Perumda Air Minum Kota Bukittinggi adalah Peraturan Daerah (Perda) Kota Bukittinggi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Jam Gadang dan nama perusahaan secara resmi diubah menjadi Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi.¹² Kantor pusat Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang berlokasi di Jalan Panorama yang berada di tengah Kota Bukittinggi. Lokasi kantor yang strategis ini memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan dan menyampaikan keluhan terkait pelayanan air bersih.

Kepemimpinan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang berada di bawah kendali seorang Direktur yang bertanggungjawabkan seluruh kinerja operasional instansi kepada Walikota Bukittinggi. Sebagai salah satu organisasi pelayanan publik, Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang mempunyai visi dan misi untuk terpenuhinya kebutuhan air minum kota Bukittinggi menuju masyarakat yang sejahtera. Dalam menjalankan perannya, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Jam Gadang Bukittinggi memiliki pembagian wewenang yang jelas guna menjamin kelancaran operasional. Kepemimpinan

¹² Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang, "Profil PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi," dari https://www.pdamkotabukittinggi.co.id/detail?menu_id=3, 2024. Diakses pada 18 Januari 2026.

tertinggi berada di bawah Direktur Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang yang bertanggung jawab atas seluruh operasional perusahaan. Di bawah Direktur terdapat dua kepala bagian utama, yaitu Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan yang membawahi Kepala Sub Bagian Keuangan, Kepala Sub Bagian Administrasi dan Kepegawaian, serta Kepala Sub Bagian Hubungan Langganan.

Adapun Kepala Bagian Teknik membawahi Kepala Sub Bagian Perencanaan, Kepala Sub Bagian Produksi, serta Kepala Sub Bagian Transmisi dan Distribusi yang bertanggung jawab atas aspek teknis penyediaan air bersih mulai dari perencanaan, produksi, hingga pendistribusian kepada masyarakat.¹³ Pembagian struktur ini menunjukkan bahwa fungsi responsivitas dalam menangani keluhan pelanggan secara administratif bertumpu pada Sub Bagian Hubungan Langganan, sementara penyelesaian masalah teknis di lapangan menjadi tanggung jawab Sub Bagian Transmisi dan Distribusi

Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi mengelola beberapa sumber air baku dan instalasi pengolahan air untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat. Sumber air dengan kapasitas terbesar berasal dari Sungai Tanang yang berlokasi di Kecamatan Banuhampu, Kabupaten Agam dengan kapasitas 160 liter/detik. Selain itu, terdapat sumber air pendukung yang terdiri atas mata air Cingkariang dengan kapasitas 10 liter/detik, sumber air Kubang Putih sebesar 6 liter/detik, WTP Tabek Gadang I sebesar 10 liter/detik, WTP Tabek Gadang II sebesar 20 liter/detik, sumur bor Bukit Apit sebesar 2,50 liter/detik, serta WTP Belakang Balok sebesar 40

¹³ Struktur Organisasi Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi

liter/detik. Dengan demikian, total kapasitas produksi air yang dimiliki Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang mencapai 268,5 liter/detik. Kapasitas tersebut dimanfaatkan untuk mendukung pelayanan dan distribusi air bersih kepada masyarakat di wilayah Kota Bukittinggi.

Total luas wilayah Kota Bukittinggi sebesar 25,239 km², di mana 18,929 km² atau sekitar 75% wilayah kota telah terjangkau oleh infrastruktur jaringan pipa Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang.¹⁴ Meskipun demikian, masih terdapat sekitar 25% wilayah Kota Bukittinggi yang belum memiliki akses jaringan pipa air bersih. Kondisi ini disebabkan oleh keterbatasan kapasitas produksi serta tantangan geografis berupa topografi wilayah yang berbukit sehingga menyulitkan perluasan jaringan distribusi ke beberapa wilayah. Selain itu, cakupan infrastruktur jaringan sebesar 75% tidak secara otomatis menunjukkan bahwa 75% penduduk telah menerima pelayanan air bersih secara efektif, karena masih terdapat pelanggan yang mengalami gangguan distribusi dan kontinuitas pelayanan.

Selain keterbatasan cakupan pelayanan, Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang juga menghadapi tantangan berupa kondisi infrastruktur distribusi yang telah berusia tua. Berdasarkan keterangan pihak Perumda, sebagian jaringan distribusi utama masih merupakan pipa yang dibangun sejak tahun 1978 dan masih digunakan hingga saat ini. Usia infrastruktur yang telah mencapai lebih dari 30 tahun berpotensi menyebabkan berbagai gangguan pelayanan, seperti kebocoran jaringan, penurunan tekanan air, serta terganggunya kontinuitas distribusi air kepada pelanggan.

¹⁴ Arifa Ulfa, *Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi* (Skripsi, Universitas Andalas, 2020)

Faktor penuaan infrastruktur turut memicu lonjakan tingkat kehilangan air atau *Non-Revenue Water* (NRW). Besarnya angka NRW ini mengindikasikan bahwa sebagian volume air yang telah diproduksi gagal terdistribusi hingga ke konsumen, yang umumnya disebabkan oleh kebocoran pada pipa jaringan, ketidakakuratan alat penghitung meteran, maupun kendala operasional lainnya. Tingkat kehilangan air yang tinggi dapat mengurangi efektivitas distribusi air bersih dan berdampak pada kontinuitas pelayanan yang diterima pelanggan. Kondisi tersebut diduga menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap munculnya berbagai keluhan pelanggan terkait air tidak mengalir, debit air kecil, maupun gangguan distribusi lainnya. Oleh karena itu, selain memperluas cakupan pelayanan, Perumda juga dihadapkan pada tantangan untuk menjaga keandalan infrastruktur distribusi yang telah berusia tua agar pelayanan air bersih dapat diberikan secara lebih optimal kepada masyarakat.

Ketersediaan jaringan pipa tidak selalu diikuti dengan sambungan aktif ke rumah tangga maupun kontinuitas pasokan air yang memadai. Selain itu, keterbatasan pelayanan air bersih juga dipengaruhi oleh kapasitas sumber air yang belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara keseluruhan. Kondisi tersebut berdampak pada belum optimalnya pelayanan di beberapa wilayah serta masih diterapkannya sistem pengaliran air secara bergilir. Kondisi infrastruktur dan keterbatasan kapasitas produksi air tersebut juga dikonfirmasi oleh pihak Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Teknik, masih terdapat beberapa wilayah

yang belum terlayani secara optimal akibat keterbatasan jaringan distribusi, kapasitas sumber air, serta kondisi jaringan yang telah berusia tua.

“Kapasitas air yang tersedia belum mencukupi yaitu sebesar 200 liter per detik untuk seluruh sumber, sedangkan untuk seluruh Kota Bukittinggi kebutuhan air memerlukan sekitar 400 liter per detik sehingga belum semua pelanggan yang terlayani.” (Wawancara bersama Bapak Paidi, Kabag Teknik Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang, 19 Juni 2026)

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa tingginya frekuensi keluhan masyarakat terkait air yang tidak mengalir tidak dapat disederhanakan sebagai gangguan operasional jangka pendek semata. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhinya, yakni keterbatasan volume air pada sumbernya dan kondisi jaringan distribusi yang masih kurang memadai. Kesenjangan antara kapasitas sumber air yang tersedia dengan kebutuhan air masyarakat menunjukkan adanya tantangan dalam penyediaan pelayanan air bersih secara berkelanjutan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kemampuan Perumda dalam merespons kebutuhan pelanggan dan menangani keluhan pelayanan secara optimal. Meskipun demikian, Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang tetap melayani ribuan pelanggan. Berdasarkan data tahun 2025, jumlah sambungan langganan aktif tercatat sebanyak 10.602 pelanggan, sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. 1
Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang Tahun 2021-2025

Tahun	Pelanggan		
	Aktif	Non-Aktif	Jumlah
2021	10.512	5.311	15.823
2022	10.538	5.396	15.934
2023	10.573	5.519	16.092
2024	10.612	5.671	16.283

2025	10.602	5.871	16.473
-------------	--------	-------	--------

Sumber: Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi, 2026

Berdasarkan pada tabel 1.1 data jumlah pelanggan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Bukittinggi selama lima tahun terakhir, dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan non-aktif terus mengalami peningkatan yang signifikan, dari 5.311 pelanggan pada tahun 2021 menjadi 5.871 pelanggan pada tahun 2025. Sementara itu, pertumbuhan pelanggan aktif justru sangat lambat, bahkan mengalami penurunan dari 10.612 pelanggan pada tahun 2024, menjadi 10.602 pelanggan pada tahun 2025.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pelanggan secara keseluruhan tidak diikuti dengan peningkatan jumlah pelanggan aktif yang memanfaatkan layanan secara berkelanjutan. Meningkatnya jumlah pelanggan non-aktif mengindikasikan adanya permasalahan dalam pemanfaatan layanan air bersih, baik yang berkaitan dengan aspek teknis pelayanan, pengelolaan pelanggan, maupun hubungan antara penyelenggara layanan dan pelanggan. Di sisi lain, stagnasi jumlah pelanggan aktif menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kualitas pelayanan air minum yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan data terbaru Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang per April 2026, jumlah pelanggan aktif tercatat sebanyak 10.583 pelanggan, sedangkan pelanggan non-aktif mencapai 5.940 pelanggan. Data tersebut menunjukkan bahwa tren peningkatan pelanggan non-aktif masih berlanjut. Kondisi ini memperlihatkan bahwa masih terdapat tantangan dalam mempertahankan pelanggan aktif dan meningkatkan keberlanjutan

pemanfaatan layanan air minum oleh masyarakat. Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai cakupan pelayanan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi, data cakupan pelayanan administratif pada bulan Desember 2025 disajikan pada Tabel 1.2. Perlu diketahui bahwa data tersebut hanya mencakup kategori pelanggan yang digunakan dalam perhitungan cakupan pelayanan administratif sehingga jumlah pelanggan yang ditampilkan berbeda dengan jumlah keseluruhan pelanggan yang disajikan pada Tabel 1.2.

Tabel 1. 2
Cakupan Pelayanan Administratif PDAM Tirta Jam Gadang
Kota Bukittinggi pada Bulan Desember Tahun 2025

No.	Kategori Pelayanan	Jumlah Pelanggan	Jumlah Jiwa Rata ²	Jumlah Jiwa Terlayani
1.	Rumah Tangga	7.905 SL	3,364270	26.595
2.	Niaga Kecil + Niaga Menengah	1.794 SL	3,364270	6.036
3.	Hidran Umum	26 SL	13,961538	363
4.	Pelanggan Tidak Aktif	5.367 SL	3,364270	18.056
Total Pelayanan Administratif		15.092		51.049

Sumber: Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi, 2026

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa, data cakupan pelayanan tahun 2025 terdapat sebanyak 15.092 sambungan langganan (SL) yang terdaftar secara administratif, dan 5.367 sambungan langganan yang berstatus tidak aktif. Dari segi kategori pelayanan, pelanggan rumah tangga mendominasi dengan 7.905 sambungan yang melayani sekitar 26.595 jiwa, diikuti oleh pelanggan niaga kecil dan menengah sebanyak 1.794 sambungan yang melayani 6.036

jiwa, serta 26 hidran umum yang melayani 363 jiwa. Secara keseluruhan, Perumda baru mampu melayani sekitar 51.049 jiwa atau hanya 36% dari total penduduk Kota Bukittinggi. Rendahnya persentase cakupan pelayanan ini, ditambah dengan tingginya jumlah pelanggan tidak aktif yang mencapai 18.055 jiwa potensial. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara cakupan pelayanan air minum yang tersedia dengan kebutuhan masyarakat Kota Bukittinggi akan akses air bersih yang merata dan berkelanjutan.

Kesenjangan tersebut tidak hanya tercermin dari rendahnya persentase cakupan pelayanan, tetapi juga dari pengalaman masyarakat dalam memanfaatkan layanan air minum yang disediakan oleh Perumda. Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan sering tercermin melalui keluhan dan pengaduan yang disampaikan. Keluhan dan pengaduan masyarakat merupakan suatu permasalahan yang tidak dapat dihindari dalam pelayanan publik, yang kemudian menjadi indikator penting untuk mengukur tingkat daya tanggap dan kualitas pelayanan Perumda.

Keluhan muncul ketika terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kenyataan pelayanan yang mereka terima. Dalam perspektif manajemen pelayanan, keluhan pelanggan sesungguhnya merupakan aset berharga bagi organisasi karena melalui keluhan tersebut organisasi dapat mengetahui kelemahan-kelemahan dalam sistem pelayanannya dan melakukan perbaikan. Keluhan pelanggan juga merupakan bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam mengontrol kualitas pelayanan

publik yang mereka terima, sejalan dengan prinsip akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keluhan pelanggan adalah ungkapan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang tidak sesuai dengan harapannya.¹⁵

Dalam konteks Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang, keluhan dapat muncul dari berbagai aspek pelayanan, mulai dari kualitas air yang didistribusikan, kontinuitas ketersediaan air, tekanan air, hingga aspek-aspek administratif, dan pelayanan petugas. Kondisi tersebut juga tercermin dari pengalaman langsung masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah seorang warga yang berdomisili di Kelurahan Tarok Dipo, Kecamatan Guguak Panjang, Kota Bukittinggi, menyampaikan bahwa pelayanan air Perumda di wilayahnya kerap mengalami gangguan, baik dari segi kontinuitas maupun debit air yang diterima.

“Di daerah sekitar rumah ibuk air PDAM ini sering mati hidup, walaupun hidup debit airnya kecil, sering kali untuk kegiatan sehari-hari ibuk pergi ke masjid untuk ngambil air atau membeli air.” (Wawancara dengan masyarakat Kelurahan Tarok Dipo, Kota Bukittinggi pada tanggal 05 Januari 2026)

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa gangguan berulang pada layanan Perumda berdampak pada munculnya beban tambahan bagi masyarakat untuk mencari sumber air alternatif, seperti membeli air atau memanfaatkan fasilitas umum terdekat. Ketidakefektifan pelayanan ini terkonfirmasi dari keluhan pelanggan di wilayah Bantolaweh yang menyoroti

¹⁵ Ketut Gede Sri Dwiya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepercayaan Pelanggan: Studi Kasus pada Honda Astra Motor," *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis* 3, no. 1 (Juni 2018): hlm. 77.

dua masalah utama, yaitu penghentian pasokan air secara berkala serta buruknya kualitas kejernihan air yang diterima konsumen.

“Air Perumda sering mati jadi kami kesusahan untuk melakukan aktivitas sehari-hari, meskipun sudah diperbaiki pasti airnya sering mati juga, dan walaupun airnya hidup pasti airnya keruh sehingga kurang layak digunakan.” (Wawancara bersama dengan Ibu Arnida masyarakat yang berdomisili di kelurahan Ateh Ngarai Kota Bukittinggi pada tanggal 03 Maret 2026).

Temuan dari data wawancara tersebut mengungkap bahwa problematika yang dihadapi oleh pelanggan bersifat kompleks; tidak terbatas pada hambatan kontinuitas pasokan air, tetapi juga mencakup persoalan mutu atau kualitas fisik air yang mereka terima. Air yang sering tidak mengalir menyebabkan pelanggan mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, sedangkan kondisi air yang keruh menimbulkan ketidaknyamanan dalam penggunaan air bersih. Selain itu, ditemukan pula adanya pelanggan yang mengalami gangguan pelayanan namun tidak menyampaikan keluhan secara resmi kepada pihak Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang.

Kondisi ini menunjukkan adanya fenomena keluhan yang tidak disampaikan, yaitu pelanggan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima tetapi memilih untuk tidak melaporkan keluhannya. Keberadaan keluhan yang tidak disampaikan ini dapat menyebabkan organisasi tidak memperoleh informasi yang utuh mengenai berbagai permasalahan pelayanan yang dialami masyarakat, sehingga sebagian kebutuhan dan harapan pelanggan berpotensi tidak teridentifikasi secara optimal.

Meskipun berbagai upaya perbaikan telah dilakukan oleh pihak Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang, pelanggan masih merasakan bahwa beberapa permasalahan pelayanan yang sama sering terjadi secara berulang. Kondisi ini menunjukkan bahwa penanganan yang dilakukan belum sepenuhnya mampu mencegah terulangnya permasalahan pelayanan yang dikeluhkan pelanggan, khususnya yang berkaitan dengan kontinuitas dan kualitas distribusi air.

Seiring dengan adanya keluhan yang dirasakan masyarakat, mekanisme penyampaian pengaduan menjadi aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan air minum. Mekanisme pengaduan berfungsi sebagai sarana komunikasi antara penyelenggara layanan dan masyarakat dalam menyampaikan berbagai permasalahan pelayanan yang dialami pengguna. Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi dapat menyampaikan keluhan melalui berbagai saluran pengaduan yang telah disediakan, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi tidak langsung. Saluran pengaduan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut.

Tabel 1. 3
Saluran Pengaduan Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi

No.	Saluran Pengaduan	Kontak/Alamat	Keterangan
1.	Datang Langsung ke Kantor	Jalan. Panorama No 3 Kota Bukittinggi	Pelanggan menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas
2.	Telepon Pengaduan	(0752) 21125/35329	Pengaduan disampaikan melalui

No.	Saluran Pengaduan	Kontak/Alamat	Keterangan
			nomor telepon yang disediakan Perumda
3.	WhatsApp Pengaduan	(081267242325)	Pelanggan dapat mengirimkan keluhan melalui WhatsApp
4.	Email Perumda	pdambkt@yahoo.co.id	Pelanggan dapat menyampaikan keluhan, saran, atau pengaduan secara tertulis melalui email yang disediakan oleh Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang.
5.	Media Sosial	Instagram: (Perumdaairminum.tirtaj amgadang) Facebook (Pdam Tirta Jam Gadang)	Pengaduan dan informasi layanan melalui Facebook atau Instagram resmi Perumda

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2026

Keberadaan berbagai saluran pengaduan tersebut menunjukkan upaya Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang dalam memberikan kemudahan akses bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan maupun memperoleh informasi terkait pelayanan. Namun demikian, tersedianya berbagai saluran pengaduan belum serta-merta menjamin bahwa seluruh permasalahan pelayanan dapat diselesaikan secara optimal. Berdasarkan hasil observasi awal dan informasi yang diperoleh peneliti, masih terdapat pelanggan yang mengeluhkan gangguan pelayanan air meskipun mekanisme pengaduan telah tersedia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas penanganan keluhan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan saluran pengaduan, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam merespon, menindaklanjuti, dan menyelesaikan setiap keluhan yang

disampaikan pelanggan. Berkaitan dengan hal tersebut, data jumlah keluhan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang selama tiga tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel 1.4 berikut.

Tabel 1. 4
Jumlah Keluhan Pelanggan Tahun 2023-2025

No.	Tahun	Jumlah Keluhan
1.	2023	1.615
2.	2024	1.887
3.	2025	2.156

Sumber: Diolah oleh peneliti berdasarkan data dari PDAM Tirta Jam Gadang, 2026

Indikator keluhan publik pada Tabel 1.4 mengonfirmasi adanya tren kenaikan yang konstan di lingkungan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang dalam periode tiga tahun ke belakang. Tercatat terdapat 1.615 keluhan pada tahun 2023, 1.887 keluhan pada tahun 2024, dan 2.156 keluhan pada tahun 2025, dengan margin peningkatan masing-masing sebesar 272 dan 269 laporan per tahun. Kondisi objektif ini terus berjalan hingga tahun penelitian berlangsung (2026), dengan angka aduan yang sudah mencapai 696 laporan per April 2026. Fakta ini menjadi basis argumentasi bahwa berbagai kendala operasional dan pelayanan masih menjadi pekerjaan rumah (PR) besar bagi Perumda Kota Bukittinggi yang memerlukan perhatian serta penanganan intensif.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang menetapkan target penyelesaian keluhan pelanggan maksimal 1×24 jam. Berdasarkan data internal perusahaan tahun 2025, sekitar 80% keluhan pelanggan dapat diselesaikan sesuai dengan target waktu tersebut. Namun demikian, masih terdapat sebagian keluhan yang memerlukan

waktu penyelesaian lebih lama, terutama keluhan yang berkaitan dengan kerusakan jaringan distribusi dan gangguan teknis lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa pencapaian target penyelesaian keluhan belum sepenuhnya merata pada seluruh jenis keluhan yang diterima.

Hasil wawancara dengan Kepala Bagian Teknik Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang, salah satu kendala yang dihadapi dalam penanganan gangguan pelayanan adalah keterbatasan jumlah tenaga teknis di lapangan. Saat ini jumlah tenaga teknis yang tersedia sebanyak 8 orang, sedangkan kebutuhan ideal diperkirakan mencapai 10 hingga 12 orang. Keterbatasan personel tersebut menyebabkan penanganan gangguan distribusi dan perbaikan jaringan belum dapat dilakukan secara optimal, terutama ketika terjadi beberapa gangguan pelayanan secara bersamaan. Hal tersebut sebagaimana diungkapkan oleh Kepala Bagian Teknik Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang sebagai berikut:

"Jumlah tenaga teknis di lapangan saat ini berjumlah 8 orang. Optimalnya yang dibutuhkan sekitar 10 sampai 12 orang karena pekerjaan di lapangan dapat dibagi dengan lebih baik. Saat ini banyak permasalahan yang harus ditangani setiap hari, sementara personel yang tersedia masih terbatas sehingga penanganan gangguan tertentu membutuhkan waktu lebih lama." (Wawancara dengan Bapak Paidi, Kepala Bagian Teknik Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang, 19 Juni 2026).

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa keterbatasan aspek sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor krusial yang berpotensi menghambat akselerasi respons Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang dalam menindaklanjuti gangguan operasional dan aduan masyarakat. Kendati mayoritas keluhan berhasil diselesaikan sesuai dengan target waktu yang ditentukan, tren eskalasi volume pengaduan dari tahun ke tahun menjadi sinyal kuat bahwa problem kualitas pelayanan masih

dirasakan secara nyata oleh pelanggan. Atas dasar itulah, eksplorasi lebih mendalam mengenai dimensi responsivitas Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi dalam menerima, mengelola, hingga menuntaskan keluhan publik menjadi sangat urgen untuk dikaji. Sebagai basis data, klasifikasi mengenai jenis aduan pelanggan sepanjang periode 2023–2025 dapat dicermati pada Tabel 1.5 berikut:

Tabel 1. 5
Jenis Keluhan Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang
Tahun 2023-2025

No.	Jenis Keluhan	2023	2024	2025	Total
1.	Pemutusan	445	460	449	1.354
2.	Kopling Bocor/ Sambungan Pipa Bocor	-	-	33	33
3.	Air Tidak Datang/Kemacetan Air Pelanggan	1.029	1.135	1.468	3.632
4.	Cek Pemakaian Tinggi	-	-	42	42
5.	Cek Instalasi	-	-	47	47
6.	Stop Kran Air Rusak	-	-	37	37
7.	Instalasi Pelanggan Bocor	-	-	30	30
8.	Pindah WM	-	-	9	9
9.	Air Kecil	-	-	37	37
10.	Air Keruh	-	-	4	4
11.	Kebocoran Pipa Pelanggan	141	211	-	352
12.	Keluhan Water Meter	-	81	-	81
Total					5.658

Sumber: Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi, 2026

Berdasarkan rekapitulasi data pada Tabel 1.5, terdapat total 5.658 aduan masyarakat yang masuk ke Perumda selama kurun waktu 2023–2025.

Masalah diskontinuitas pasokan atau aliran air yang tersumbat menjadi keluhan yang paling menonjol dengan total 3.632 laporan, di mana trennya terus memburuk setiap tahun (1.029 aduan pada 2023; 1.135 aduan pada 2024; dan 1.468 aduan pada 2025). Selanjutnya, keluhan mengenai pemutusan sambungan tercatat sebanyak 1.354 laporan dan kasus kebocoran jaringan pipa pelanggan sebanyak 352 laporan. Angka-angka tersebut merefleksikan bahwa jaminan kontinuitas pelayanan air bersih masih menjadi persoalan krusial yang dihadapi pelanggan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi, sekaligus memperlihatkan besarnya tantangan manajerial dalam menjaga reliabilitas distribusi air ke publik.

Berdasarkan data terbaru Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang, hingga April 2026 telah tercatat sebanyak 696 keluhan pelanggan. Dari jumlah tersebut, keluhan air tidak datang atau kemacetan air pelanggan masih menjadi jenis keluhan yang paling banyak disampaikan masyarakat. Data tersebut menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan air minum masih terus terjadi. Meskipun pihak Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang menyatakan bahwa seluruh keluhan pelanggan telah ditindaklanjuti, peningkatan jumlah keluhan dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa berbagai permasalahan pelayanan belum sepenuhnya dapat diselesaikan secara efektif. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat tantangan dalam kemampuan organisasi untuk merespon kebutuhan pelanggan, menangani permasalahan pelayanan secara tepat, serta mencegah terulangnya keluhan yang sama. Oleh karena itu, responsivitas Perumda

dalam penanganan keluhan pelanggan menjadi penting untuk dikaji lebih lanjut.

Selain persoalan penanganan keluhan, responsivitas Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang juga dapat dilihat dari kemampuan organisasi dalam menyusun agenda pelayanan berdasarkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Penyusunan agenda yang responsif mensyaratkan adanya mekanisme yang memungkinkan suara masyarakat dijadikan sebagai dasar dalam perencanaan dan perbaikan pelayanan. Namun, berdasarkan hasil penelitian, partisipasi pelanggan dalam proses penyusunan agenda pelayanan masih perlu ditingkatkan. Hal ini karena proses perencanaan yang dilakukan masih didominasi oleh pihak internal organisasi, sehingga keterlibatan masyarakat dalam menentukan prioritas pelayanan belum terlihat secara optimal.

Selain itu, meskipun Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang telah melakukan pencatatan dan pengelompokan keluhan pelanggan secara sistematis, pemanfaatan data keluhan tersebut sebagai dasar penyusunan agenda perbaikan pelayanan belum terlihat secara jelas dalam dokumen yang diperoleh peneliti. Kondisi ini menunjukkan bahwa informasi yang berasal dari keluhan pelanggan telah digunakan sebagai bahan penanganan operasional, namun belum sepenuhnya terintegrasi ke dalam agenda perbaikan pelayanan yang terstruktur dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kemampuan Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang dalam menyusun prioritas layanan secara tepat adalah hal yang mengutamakan

penyelesaian permasalahan yang paling banyak dan paling dirasakan oleh masyarakat. Data keluhan pada Tabel 1.5 memperlihatkan bahwa keluhan terkait air tidak datang atau kemacetan air pelanggan mendominasi dengan total 3.632 laporan selama periode 2023 hingga 2025, jauh melampaui jenis keluhan lainnya. Meningkatnya jumlah keluhan yang sama dari tahun ke tahun menunjukkan pentingnya pengkajian lebih lanjut mengenai bagaimana Perumda menetapkan prioritas layanan dalam penanganan keluhan pelanggan. Namun kenyataannya, keluhan jenis ini justru terus meningkat dari 1.029 laporan pada tahun 2023 menjadi 1.468 laporan pada tahun 2025, yang mengindikasikan bahwa penanganan yang dilakukan masih berfokus pada penyelesaian keluhan yang muncul, namun belum didukung oleh penetapan prioritas pelayanan yang jelas. Hal ini menunjukkan masih lemahnya kapasitas Perumda dalam menetapkan urutan tindakan berdasarkan tingkat urgensi dan dampak terbesar bagi masyarakat.

Responsivitas tidak hanya tercermin dari kemampuan organisasi dalam menangani keluhan yang telah disampaikan masyarakat, tetapi juga dari kemampuannya mengembangkan program pelayanan yang inovatif serta melakukan langkah-langkah perbaikan untuk mencegah terulangnya permasalahan yang sama. Organisasi yang responsif tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah yang muncul, melainkan juga berupaya mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan melakukan evaluasi pelayanan secara berkelanjutan.

Namun demikian, hingga saat penelitian dilakukan, Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang belum memiliki mekanisme survei kepuasan pelanggan yang dilaksanakan secara berkala. Akibatnya, tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan belum dapat diukur secara sistematis. Ketiadaan data kepuasan pelanggan menyebabkan evaluasi pelayanan lebih banyak didasarkan pada jumlah keluhan yang masuk dibandingkan dengan persepsi dan pengalaman pelanggan secara menyeluruh.

Di sisi lain, meskipun berbagai upaya perbaikan pelayanan telah dilakukan, keluhan pelanggan, khususnya yang berkaitan dengan gangguan distribusi air, masih menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun. Keluhan yang sama juga masih terus muncul secara berulang. Kondisi ini mengindikasikan bahwa upaya perbaikan yang dilakukan belum sepenuhnya mampu mencegah terulangnya permasalahan pelayanan yang dihadapi pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan program pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada penanganan keluhan yang telah terjadi, tetapi juga pada upaya pencegahan dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil observasi awal, penyampaian dan pemantauan keluhan pelanggan masih didominasi melalui mekanisme konvensional. Kondisi ini menunjukkan perlunya pengembangan inovasi pelayanan yang dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan memperoleh informasi mengenai tindak lanjut keluhan yang disampaikan. Berbagai kondisi tersebut menunjukkan bahwa responsivitas Perumda Air

Minum Tirta Jam Gadang tidak hanya perlu ditinjau dari aspek penanganan kebutuhan masyarakat, tetapi juga dari kemampuan organisasi dalam menyusun agenda pelayanan, menetapkan prioritas layanan, serta mengembangkan program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Berbagai fenomena yang telah diuraikan menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan air minum di Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi. Fenomena tersebut terlihat dari meningkatnya jumlah keluhan pelanggan dari tahun ke tahun, masih terjadinya keluhan yang berulang terutama terkait air tidak datang, belum meratanya pencapaian target penyelesaian keluhan dalam waktu 1×24 jam, keterbatasan kapasitas sumber air dibandingkan dengan kebutuhan pelayanan masyarakat, kondisi infrastruktur distribusi yang telah berusia tua, serta keterbatasan sumber daya manusia pada bagian teknis. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa responsivitas Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang dalam menangani keluhan pelanggan masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek kapasitas pelayanan, infrastruktur, maupun sumber daya manusia. Oleh karena itu, penelitian mengenai responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui bagaimana kemampuan Perumda dalam mengenali kebutuhan pelanggan, merespons keluhan yang disampaikan, dan mengembangkan upaya perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Kota Bukittinggi ditetapkan sebagai lokasi penelitian dengan beberapa pertimbangan strategis yang menyangkut kinerja organisasi dan karakteristik wilayah. Berdasarkan laporan evaluasi kinerja PDAM di Provinsi Sumatera Barat, PDAM Tirta Jam Gadang berada pada peringkat ke-11 dari 16 PDAM yang terdapat di Sumatera Barat, sebagaimana tersaji pada Tabel 1.6 berikut ini.¹⁶

Tabel 1. 6
Peringkat PDAM Se-Sumatra Barat Tahun 2023

No.	Kota/Kabupaten	Nilai	Keterangan
1.	PDAM Kota Padang Panjang	3,58	Sehat
2.	Perumda Air Minum Kota Padang	3,54	Sehat
3.	Perumdam Tirta Sago Kota Payakumbuh Kota Payakumbuh	3,31	Sehat
4.	PERUMDAM Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar	3,28	Sehat
5.	PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam	3,21	Sehat
6.	Perumdam Tirta Saiyo Kabupaten Pasaman	3,09	Sehat
7.	Perumdam Tirta Sanjung Buana Kabupaten Sijunjung	3,08	Sehat
8.	PDAM Kabupaten Lima Puluh Kota	3,04	Sehat
9.	PDAM Kota Solok	2,96	Sehat

¹⁶ Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Direktorat Jenderal Cipta Karya dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, *Kinerja BUMD Air Minum Tahun 2023* (Jakarta: Direktorat Jenderal Cipta Karya dan BPKP, 2024)

No.	Kota/Kabupaten	Nilai	Keterangan
10.	PDAM Tirta Sariibu Sungai Kabupaten Solok Selatan	2,86	Sehat
11.	PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukit Tinggi	2,81	Sehat
12.	Perumdam Kota Sawahlunto	2,59	Kurang Sehat
13.	PDAM Tirta Langkisau Kabupaten Pesisir Selatan	2,57	Kurang Sehat
14.	PDAM Tirta Anai Kabupaten Padang Pariaman	2,53	Kurang Sehat
15.	Perumdam Tirta Gemilang Kabupaten Pasaman Barat	2,26	Kurang Sehat
16.	PDAM Kabupaten Solok	2,13	Sakit

Sumber: Buku Kinerja BUMD Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.6, posisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja organisasi masih berada di level menengah dan cenderung stagnan, sehingga memerlukan analisis mendalam terkait responsivitasnya dalam menangani keluhan agar dapat meningkatkan kualitas layanan dan daya saing. Selain aspek peringkat kinerja, pemilihan lokasi ini didasarkan pada adanya kesenjangan administratif di mana jangkauan infrastruktur jaringan pipa telah mencapai 75% wilayah, namun cakupan pelayanan riil baru menyentuh angka 36% dari total penduduk.

Kesenjangan ini menunjukkan bahwa tantangan utama bukan hanya pada aspek geografis, melainkan pada daya tanggap manajemen dalam mengelola akses pelanggan. Terakhir, status Bukittinggi sebagai magnet pariwisata nasional menciptakan beban puncak yang tinggi pada distribusi air, terutama saat musim liburan, yang menguji kemampuan Perumda dalam

menyeimbangkan kebutuhan domestik masyarakat lokal dengan kebutuhan sektor komersial. Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Responsivitas Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi dalam Penanganan Keluhan Pelanggan" guna menganalisis secara mendalam bagaimana responsivitas PDAM Tirta Jam Gadang dalam menangani keluhan pelanggan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian di atas maka dalam penelitian ini peneliti merumuskan permasalahan penelitian yaitu, Bagaimana Responsivitas Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi dalam Penanganan Keluhan Pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Responsivitas Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi dalam upaya penanganan keluhan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian Ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam pengembangan konsep responsivitas pelayanan publik pada sektor layanan dasar seperti penyediaan air minum. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami responsivitas tidak hanya sebagai kecepatan merespon keluhan, tetapi juga sebagai kemampuan organisasi publik dalam

mencegah keluhan berulang melalui perbaikan sistem pelayanan, dan pengambilan keputusan berbasis kebutuhan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi dalam memperbaiki sistem penanganan keluhan pelanggan, khususnya keluhan yang bersifat dominan dan berulang. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi manajemen PDAM dan pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan pelayanan air bersih yang lebih responsif, berkelanjutan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

