



Public Trust and Communication Failures in Utility Services: Evidence from a Local Water Provider in Indonesia

Kepercayaan Publik dan Kegagalan Komunikasi dalam Layanan Utilitas: Bukti dari Penyedia Air Lokal di Indonesia

Agung Anugrah¹, Silviana Purwanti², Kheyene Molekandella Boer³, Kadek Dristiana Dwivayani⁴

^{1,2,3,4} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda 75119 Indonesia

E-mail Korespondensi: silvianapurwanti@fisip.unmul.ac.id

Informasi Artikel

Submitted : 24 Mei 2025
Revised : 30 Mei 2025
Accepted : 20 Juni 2025



<https://doi.org/10.30598/JIKPvol4iss1pp129-143>

Keywords: *Customer Complaints; Informative Communication; Services Evaluation*

Abstract: *Background: Access to clean water is a basic human right and an indicator of the quality of public services. In Samarinda City, PDAM Tirta Kencana plays an important role in water distribution, but still faces obstacles such as unannounced blackouts, low water pressure, and slow responses to customer complaints. These problems are not only technical in nature, but also reflect the weakness of a responsive and transparent public communication system. In this context, public service communication is crucial to building trust and improving the quality of interaction between institutions and the community. Objective: This study aims to analyze informative communication activities of PDAM Tirta Kencana in resolving public complaints and identifying inhibiting factors in the process. Method: This study employs a qualitative descriptive approach, utilizing data collection methods such as observation, in-depth interviews with six informants, and documentation. Analysis: Data analysis was conducted utilizing the method developed by Miles and Huberman, resulting in 60 codes, 12 subthemes, and 5 main themes. Results: The results of the study show that PDAM utilized various communication Channels call centers, WhatsApp, and social media. However, the complaint tracking system is still manual, responses are often late, and internal coordination is less than optimal. Information technology plays an important role in accelerating communication, but has not been maximized in an integrated manner. Conclusion: Responsive and empathetic informative communication can increase public satisfaction and trust in PDAM services This study contributes to broadening the understanding of the topic importance of a transparent, participatory, and technology-based public communication system. Concrete suggestions put forward include: development of a digital complaint tracking system, preparation and implementation of structured service SOPs, communication training for officers, optimization of inter-unit coordination, and increasing customer engagement through forums or satisfaction surveys. The implementation of these suggestions is expected to improve ensure high-quality service and cultivate a positive reputation of PDAM in the eyes of the public.*

Abstrak: Latar Belakang: Akses air bersih merupakan hak dasar masyarakat dan indikator kualitas layanan publik. Di Kota Samarinda, PDAM Tirta Kencana memegang peran penting dalam distribusi air, namun masih menghadapi kendala seperti pemadaman tanpa pemberitahuan, tekanan air rendah, dan lambatnya respon terhadap pengaduan pelanggan. Masalah ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan lemahnya sistem

komunikasi publik yang responsif dan transparan. Dalam konteks ini, komunikasi layanan publik menjadi krusial untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kualitas interaksi antara institusi dan masyarakat. Tujuan: Studi ini bertujuan untuk menganalisis kegiatan komunikasi informatif PDAM Tirta Kencana dalam menyelesaikan komplain masyarakat dan mengidentifikasi faktor penghambat dalam proses tersebut. Metode: Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan memanfaatkan metode pengumpulan data seperti observasi dan wawancara mendalam dengan enam informan, serta dokumentasi. Analisis: Analisis data dilakukan dengan metode Miles dan Huberman, menghasilkan 60 kode, 12 subtema, dan 5 tema utama. Hasil: Hasil penelitian menunjukkan PDAM telah memanfaatkan berbagai saluran komunikasi seperti call center, WhatsApp, dan media sosial. Namun, sistem pelacakan keluhan masih bersifat manual, respons sering terlambat, dan koordinasi internal kurang optimal. Teknologi informasi berperan penting dalam mempercepat komunikasi, tetapi belum dimaksimalkan secara terintegrasi. Kesimpulan: Komunikasi informatif yang responsif dan empatik mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan publik terhadap pelayanan PDAM. Penelitian ini berkontribusi dalam memperluas pemahaman tentang pentingnya sistem komunikasi publik yang transparan, partisipatif, dan berbasis teknologi. Saran konkret yang diajukan antara lain: pengembangan sistem pelacakan keluhan digital, penyusunan dan implementasi SOP pelayanan yang terstruktur, pelatihan komunikasi bagi petugas, optimalisasi koordinasi antarunit, serta peningkatan keterlibatan pelanggan melalui forum atau survei kepuasan. Implementasi saran ini diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan membangun citra positif PDAM di mata masyarakat.

Kata Kunci : Evaluasi Pelayanan; Komunikasi Informatif; Komplain Pelanggan.

Copyright © 2025 to Authors



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of terms of Creative Commons Attribution ShareAlike 4.0 International License

1. PENDAHULUAN

Akses terhadap air bersih merupakan kebutuhan dasar untuk mendukung keberlangsungan hidup manusia. Tanpa akses terhadap air bersih, masyarakat berisiko menghadapi berbagai permasalahan kesehatan dan sosial. Oleh karena itu, penyediaan air bersih merupakan pelayanan publik vital yang menjadi tanggung jawab pemerintah, khususnya melalui lembaga yang memiliki wewenang seperti Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Menurut Muliaty (2021), air bersih bukan hanya sebagai kebutuhan hidup, sekaligus memainkan peranan penting dalam mendukung kualitas hidup masyarakat dan mencegah penyebaran penyakit yang bersumber dari air yang tercemar. PDAM sebagai badan usaha milik daerah memegang peranan strategis dalam menjamin ketersediaan dan distribusi air bersih kepada seluruh lapisan masyarakat.

Fungsi PDAM tidak terbatas terhadap penyediaan air, tetapi termasuk pelayanan yang responsif dan berkualitas terhadap kebutuhan pelanggan. Mahardika et al., (2019), menyatakan bahwa kualitas pelayanan PDAM dapat dinilai dari sejauh mana perusahaan mampu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara efisien, efektif, dan berkelanjutan. Untuk itu, PDAM dituntut tidak hanya mampu menjalankan operasional teknis, namun juga membangun sistem komunikasi yang mampu menjangkau dan merespon harapan pelanggan dengan baik. PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda merupakan perusahaan daerah yang diberi mandat untuk menyelenggarakan pelayanan air bersih di wilayah Kota Samarinda. Sebagai unit pelayanan publik, PDAM Tirta Kencana diharapkan mampu menjamin ketersediaan air bersih yang layak konsumsi bagi masyarakat, baik dari sisi kualitas,

kuantitas, maupun kontinuitas. Kinerja pelayanan yang baik akan tercermin dalam tingkat kepuasan pelanggan dan minimnya keluhan yang diajukan masyarakat. Namun, dalam realitasnya, PDAM Tirta Kencana masih dihadapkan pada berbagai tantangan dalam hal pelayanan, termasuk banyaknya keluhan dari masyarakat. Komplain yang paling banyak diajukan berkaitan dengan persoalan teknis seperti air yang tidak mengalir, tekanan air rendah, hingga kebocoran pipa baik di jalur distribusi utama maupun di rumah pelanggan.

Tidak hanya itu, kualitas air yang tidak sesuai standar dan munculnya kekeruhan air akibat kebocoran pipa turut menambah deretan masalah yang dirasakan pelanggan. Keluhan semacam ini, jika tidak ditangani dengan baik, berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap PDAM sebagai penyedia layanan publik utama di bidang air bersih. Tingginya jumlah keluhan yang diterima menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kinerja pelayanan yang diberikan PDAM. Masyarakat sebagai pelanggan menginginkan pelayanan yang cepat, tanggap, dan solutif terhadap permasalahan yang mereka hadapi. Namun, kenyataannya menunjukkan bahwa sistem penanganan keluhan yang ada belum sepenuhnya efektif. Banyak pelanggan merasa keluhan yang mereka sampaikan tidak ditanggapi secara serius atau memerlukan waktu lama untuk ditindaklanjuti. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan dan mendorong sebagian masyarakat untuk mencari solusi alternatif seperti membangun sumur pribadi, yang pada akhirnya dapat menyebabkan berkurangnya basis pelanggan dan pendapatan perusahaan (Taliupan, 2022). Dalam konteks pelayanan publik, kemampuan suatu institusi untuk menangani komplain secara efektif menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan.

Penanganan keluhan bukan sekadar bentuk reaktif atas masalah yang muncul, melainkan juga sebagai strategi proaktif dalam memperbaiki sistem pelayanan yang ada. Bokayev et al. (2024), menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dalam penyelesaian komplain, di mana aspek-aspek seperti kejelasan informasi, empati, transparansi, dan responsivitas harus menjadi perhatian utama dalam setiap interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan. Tanpa komunikasi yang terbuka dan solutif, keluhan yang berulang akan menjadi sumber ketidakpercayaan dan potensi konflik antara pelanggan dan institusi. PDAM Tirta Kencana sebenarnya telah menyediakan berbagai saluran pengaduan bagi pelanggan, seperti layanan call center, WhatsApp, serta kanal resmi di website dan pelayanan langsung di kantor PDAM. Namun, masih terdapat gap antara mekanisme yang tersedia dengan harapan masyarakat. Beberapa pelanggan merasa saluran tersebut belum memberikan respon cepat dan solusi yang jelas atas permasalahan yang dihadapi. Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakefektifan ini antara lain kurangnya koordinasi internal, keterbatasan sumber daya manusia, serta birokrasi yang rumit di lingkungan PDAM (Prasetijowati et al., 2024).

Situasi ini menunjukkan pentingnya evaluasi menyeluruh terhadap sistem komunikasi dan penanganan keluhan yang diterapkan selama ini. Oleh karena itu, pelatihan yang berkelanjutan bagi petugas pelayanan mengenai teknik komunikasi yang efektif perlu menjadi prioritas. Selain itu, PDAM Tirta Kencana perlu melakukan reformasi dalam pendekatan komunikasi mereka dengan mengadopsi sistem komunikasi informatif yang lebih modern dan terintegrasi. Menurut Pakaya, (2022), pendekatan komunikasi yang partisipatif dan berbasis teknologi dapat membantu meningkatkan efektivitas layanan dan mempercepat proses penyelesaian komplain. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan komplain, seperti penggunaan aplikasi mobile, dashboard monitoring keluhan, dan sistem pelacakan komplain secara real-time, dapat menjadi solusi untuk memperbaiki respon dan transparansi dalam pelayanan.

Penelitian mengenai strategi komunikasi dalam pelayanan publik, khususnya di sektor penyediaan air bersih oleh PDAM, telah menjadi topik penting dalam berbagai kajian akademik. Beberapa studi sebelumnya yang relevan dengan fokus penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut: Supriyanto (2019) dalam penelitiannya yang berjudul "Strategi Komunikasi Internal PDAM Tirta Satria Mengatasi Keluhan Pelanggan". Supriyanto menggunakan pendekatan penelitian deskriptif

kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan tinjauan pustaka, menggunakan metode analisis data yang sesuai dengan model Miles & Huberman (1992). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa PDAM Tirta Satria di Kabupaten Banyumas menerapkan strategi komunikasi internal melalui model "Tell and Sell" milik Clappitt. Strategi ini dijalankan secara top-down melalui SOP yang disusun oleh bagian Kasubag bersama direksi, lalu disosialisasikan kepada karyawan. Strategi ini dianggap tepat untuk memastikan bahwa karyawan memahami prosedur dalam menangani keluhan pelanggan, khususnya ketika terjadi gangguan saluran air.

Penelitian lain yang dilakukan Ginting (2017), dalam penelitiannya yang berjudul "Strategi Komunikasi Internal PDAM Kota Salatiga Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan (Studi Kasus: Humas PDAM Kota Salatiga)" juga melakukan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode analisis Miles dan Huberman. Penelitian ini mengungkapkan bahwa arah komunikasi dalam organisasi mengalir ke atas, dengan pendekatan strategi komunikasi "Tell and Sell". Selain itu, fungsi humas di PDAM telah dijalankan untuk menanggapi keluhan pelanggan secara lebih terstruktur dan profesional. Penelitian Anggraini et al., (2020) berjudul "Communication Strategy in Handling Customer Complaints in PDAM Tirta Pakuan Bogor" Menggunakan metode deskriptif kualitatif yang dikombinasikan dengan pendekatan analisis kesenjangan untuk membandingkan kinerja dengan harapan pelanggan. Teori utama yang digunakan adalah teori strategi komunikasi humas yang mencakup empat Aspeknya meliputi pencarian fakta, perencanaan dan pemrograman, tindakan dan komunikasi, dan evaluasi.

Hasil penelitian menunjukkan adanya empat atribut layanan PDAM yang menjadi sumber utama Keluhan pelanggan mencakup masalah seperti kualitas aliran air selama musim kemarau, perlunya penggantian atau kalibrasi ulang meteran air, dan kompensasi atas gangguan layanan, dan penyelesaian klaim tagihan. Untuk mengatasi hal tersebut, PDAM menerapkan strategi komunikasi berdasarkan empat aspek tersebut secara sistematis. Penelitian selanjutnya yaitu Pakaya, (2022) dalam penelitiannya yang berjudul "Strategi Komunikasi PDAM Kota Gorontalo Dalam Memberikan Informasi Kepada Pelanggan", Pakaya menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan wawancara mendalam sebagai teknik pengumpulan data utama. Penelitian ini mengungkapkan bahwa PDAM Kota Gorontalo mulai mengadopsi pendekatan komunikasi berbasis teknologi, seperti penggunaan media sosial dan aplikasi pesan instan, dalam menyampaikan informasi layanan. Namun, kelemahan masih ditemukan pada keterpaduan sistem serta rendahnya kapasitas petugas dalam pengelolaan media komunikasi digital.

Keempat penelitian di atas memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman strategi komunikasi PDAM dalam konteks penanganan keluhan pelanggan. Namun, ada beberapa kekosongan (gap) yang belum terisi, antara lain: 1) Penelitian sebelumnya lebih fokus pada strategi komunikasi internal, fungsi humas, dan responsivitas pelayanan, namun belum secara spesifik mengupas tuntas konsep komunikasi informatif. 2) Belum ada kajian yang secara mendalam mengkaji bagaimana teknologi informasi dan media sosial dimanfaatkan dalam komunikasi pelayanan publik PDAM secara terintegrasi. 3) Konteks geografis dan sosial Kota Samarinda yang memiliki tantangan unik belum pernah diteliti secara spesifik dalam kaitannya dengan penanganan keluhan pelanggan air bersih. Studi ini membantu mengatasi kesenjangan ini melalui penggunaan pendekatan multidisiplin: Fokus pada komunikasi informatif berbasis teknologi dalam konteks pelayanan publik dan menggambarkan dinamika komunikasi dua arah antara PDAM dan pelanggan dalam menyelesaikan keluhan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya meningkatkan literatur ilmiah dalam komunikasi publik tetapi juga menawarkan saran praktis peningkatan sistem komunikasi PDAM yang berbasis teknologi dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang mendalam dan menyeluruh mengenai praktik komunikasi informatif yang dilakukan oleh PDAM Tirta Kencana dalam menangani keluhan masyarakat di Kota Samarinda. Pemilihan PDAM Tirta Kencana sebagai subjek penelitian didasarkan pada peran strategisnya sebagai penyedia utama layanan air bersih di Kota Samarinda, yang merupakan salah satu kota besar di Kalimantan Timur dengan tingkat pertumbuhan penduduk dan urbanisasi yang tinggi. Selain itu, PDAM Tirta Kencana kerap menjadi sorotan publik dan media lokal terkait berbagai keluhan layanan, sehingga menjadikannya relevan untuk diteliti guna memahami strategi komunikasi yang diterapkan dalam merespons isu-isu tersebut. Pemilihan ini juga mempertimbangkan kemudahan akses data dan keterbukaan institusi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana proses komunikasi terjadi antara PDAM sebagai penyedia layanan publik dan masyarakat sebagai pelanggan layanan air bersih, sekaligus mengidentifikasi berbagai hambatan yang muncul dalam proses komunikasi tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, di mana peneliti hadir secara fisik di lokasi untuk mengamati dinamika interaksi komunikasi, serta menggali pengalaman para informan melalui wawancara mendalam. Objek penelitian ini adalah proses komunikasi informatif dalam penanganan keluhan pelanggan di lingkungan PDAM Tirta Kencana. Sementara itu, subjek penelitian terdiri dari pegawai PDAM yang bertugas pada unit pelayanan pelanggan, khususnya mereka yang menangani pengaduan dan pelanggan aktif PDAM yang pernah menyampaikan keluhan, baik secara langsung maupun melalui kanal digital seperti WhatsApp dan media sosial. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara purposive, yaitu dengan memilih individu-individu yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam praktik komunikasi informatif di PDAM Tirta Kencana. Selanjutnya, teknik snowball sampling juga digunakan untuk menjaring informan tambahan berdasarkan rekomendasi dari informan sebelumnya yang dianggap relevan dan kredibel. Kombinasi kedua teknik ini dilakukan untuk memperoleh data yang lebih kaya dan mendalam.

Proses pemilihan informan berlanjut hingga mencapai titik jenuh (*data saturation*), yaitu ketika wawancara tambahan tidak lagi menghasilkan informasi baru yang signifikan. Penggunaan dua teknik ini didasarkan pada pertimbangan bahwa isu komunikasi layanan publik, khususnya dalam konteks keluhan masyarakat, melibatkan berbagai aktor dengan posisi dan perspektif yang berbeda, sehingga diperlukan pendekatan yang fleksibel namun tetap terarah untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif. Jumlah informan dalam penelitian ini terdiri atas enam orang, yakni tiga pegawai PDAM dari bagian pelayanan dan teknis, serta tiga pelanggan aktif yang pernah mengajukan keluhan dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama: wawancara mendalam dan observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilaksanakan secara tatap muka dengan menggunakan panduan pertanyaan semi-terstruktur yang telah disusun sebelumnya dan difokuskan pada beberapa topik, antara lain prosedur pengaduan, waktu respons, saluran komunikasi yang digunakan, hambatan komunikasi, dan persepsi terhadap kepuasan pelayanan.

Setiap wawancara berlangsung selama 35 hingga 60 menit, direkam dengan perangkat perekam audio, dan kemudian ditranskrip secara verbatim untuk dianalisis lebih lanjut. Selain itu, para peneliti melakukan pengamatan langsung di kantor pelayanan PDAM Tirta Kencana guna melihat secara nyata bagaimana proses penerimaan dan pencatatan keluhan dilakukan, serta mengamati interaksi komunikasi antara petugas dan pelanggan. Observasi ini juga mencakup lamanya proses antrean, sikap petugas dalam memberikan informasi, serta efektivitas sistem pelayanan yang ada.

Pengumpulan data dilengkapi dengan dokumentasi berupa laporan pengaduan pelanggan, dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP), tangkapan layar dari saluran digital seperti WhatsApp dan media sosial, serta arsip internal terkait sistem pelaporan keluhan.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif dari Miles et al. (2014), yang terdiri dari tiga tahap utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan ekstraksi serta verifikasi hasil. Pada tahap reduksi data, peneliti membaca ulang hasil transkrip wawancara dan catatan observasi untuk mengidentifikasi informasi-informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Informasi tersebut kemudian dikode dan dikelompokkan ke dalam kategori tematik seperti jenis saluran komunikasi, hambatan komunikasi, kualitas respons petugas, dan partisipasi pelanggan dalam proses layanan. Selanjutnya, pada tahap penyajian data, seluruh informasi yang telah dikategorikan ditata dalam bentuk matriks, tabel naratif, dan diagram alur untuk memudahkan identifikasi pola dan hubungan antarvariabel. Misalnya, disusun perbandingan antara jalur pengaduan yang digunakan (langsung maupun digital) dengan kecepatan penanganannya, serta disusun matriks mengenai kendala komunikasi yang diungkapkan oleh masing-masing informan.

Tahap akhir dari analisis yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana peneliti menyimpulkan temuan berdasarkan pola yang muncul dan melakukan konfirmasi ulang terhadap informan terpilih melalui teknik member checking. Verifikasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti telah sesuai dengan makna yang dimaksud oleh informan. Dalam proses ini, peneliti berhasil mengidentifikasi sebanyak 60 unit kode makna dari transkrip wawancara, yang kemudian dikelompokkan menjadi 12 subtema. Selanjutnya, dari subtema tersebut dirumuskan lima tema utama yang menggambarkan keseluruhan fenomena komunikasi layanan publik yang dijalankan oleh PDAM Tirta Kencana, mencakup bentuk komunikasi, kendala teknis, kecepatan respons, transparansi informasi, dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan.

Seluruh proses analisis dilakukan secara manual dengan bantuan perangkat lunak Microsoft Office, terutama Microsoft Word dan Excel, yang digunakan untuk menyusun tabel pengkodean, klasifikasi tematik, dan narasi hasil temuan. Untuk menjaga validitas data, peneliti menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan data dari pegawai dan pelanggan, serta melakukan audit, yang melibatkan dokumentasi sistematis seluruh proses penelitian dari pengumpulan data hingga analisis data. Di samping itu, refleksi peneliti dilakukan secara berkala untuk meminimalkan bias subjektif dan memastikan bahwa interpretasi yang dihasilkan benar-benar bersumber dari data empiris. Pendekatan analisis yang dilakukan tidak hanya memungkinkan diperolehnya temuan yang mendalam dan kontekstual, tetapi juga menjamin kredibilitas dan keterpindahan (transferabilitas) hasil penelitian ke konteks lembaga layanan publik lainnya yang memiliki karakteristik serupa.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi informatif merupakan proses penyampaian pesan yang berfokus pada pemberian informasi secara jelas, akurat, dan objektif kepada pihak penerima. Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi informatif menjadi elemen fundamental karena berfungsi sebagai sarana untuk membangun pemahaman bersama, meningkatkan kepercayaan, dan menciptakan transparansi antara lembaga penyedia layanan dan masyarakat penerima manfaat. Bokayev et al. (2024), menekankan bahwa komunikasi informatif dalam pelayanan publik harus mengedepankan kejelasan pesan, ketepatan waktu penyampaian, dan keterbukaan akses informasi, sehingga masyarakat tidak hanya mendapatkan informasi, tetapi juga merasa dihargai serta dilibatkan dalam proses pelayanan. Dalam kasus PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda, komunikasi informatif difungsikan untuk menyampaikan informasi seputar gangguan layanan, prosedur penanganan keluhan, jadwal perbaikan, serta menyediakan berbagai saluran komunikasi aduan pelanggan.

Untuk memahami lebih dalam praktik komunikasi informatif yang dijalankan oleh PDAM Tirta Kencana, penelitian ini melibatkan enam informan kunci, terdiri atas tiga pegawai PDAM yang menangani pelayanan pengaduan pelanggan dan tiga pelanggan aktif yang pernah menyampaikan keluhan secara langsung maupun melalui media digital. Informan dipilih secara purposif berdasarkan pengalaman mereka dalam proses penyampaian maupun penanganan keluhan terkait layanan air bersih. Seluruh informan berdomisili di wilayah perkotaan Kota Samarinda dan memiliki pengalaman menghadapi gangguan seperti pemadaman air, tekanan rendah, serta keterlambatan penanganan teknis. Data dari wawancara menunjukkan bahwa dua pelanggan menyampaikan keluhan melalui WhatsApp, sementara satu lainnya mendatangi langsung kantor layanan.

Dari sisi petugas, dua dari tiga pegawai menyatakan bahwa sistem pelaporan keluhan dijalankan dengan prinsip prioritas, di mana kasus darurat akan ditangani terlebih dahulu. Namun demikian, semua petugas juga mengakui adanya kendala koordinasi antarunit dan keterbatasan sumber daya manusia yang berdampak pada keterlambatan respon. Hasil observasi dan dokumentasi menguatkan temuan tersebut, di mana sistem pencatatan keluhan masih dilakukan secara manual, sehingga pelanggan tidak dapat memantau status pengaduan secara real-time. Berdasarkan analisis data, penelitian ini mengidentifikasi lima tema utama yang merepresentasikan dinamika komunikasi informatif PDAM dalam menangani keluhan masyarakat, yaitu: (1) Keluhan Pelanggan, (2) Prosedur Penanganan Keluhan, (3) Peran Teknologi Informasi, (4) Kedisiplinan dan Evaluasi Pegawai, serta (5) Faktor Penghambat Pelayanan.

1. Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan dalam pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai ekspresi ketidakpuasan, melainkan sebagai indikator strategis dalam menilai efektivitas dan akuntabilitas institusi pelayanan. Dalam perspektif teori kualitas layanan publik, keluhan merupakan bagian integral dari sistem umpan balik yang memungkinkan lembaga publik melakukan koreksi dan inovasi secara berkelanjutan (Lovelock & Wirtz, 2020). Dalam konteks PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda, mayoritas keluhan yang diajukan masyarakat berkaitan dengan gangguan teknis yang berulang, seperti pemadaman air tanpa pemberitahuan, tekanan air yang tidak stabil, serta kualitas air yang tidak layak konsumsi. Kondisi ini menunjukkan adanya service delivery gap yaitu ketimpangan antara harapan pelanggan dengan realitas pelayanan yang diterima, sebagaimana dijelaskan dalam Model Kesenjangan Kualitas Layanan (Siyum, 2024).

Selain itu, dokumentasi digital berupa tangkapan layar dari akun WhatsApp resmi PDAM menunjukkan adanya komunikasi dua arah antara pelanggan dan petugas layanan. Beberapa tangkapan layar memperlihatkan pelanggan mengirimkan keluhan disertai foto kebocoran pipa, lokasi menggunakan fitur live location, serta permintaan waktu estimasi perbaikan. Dokumen tersebut memberikan bukti bahwa komunikasi digital bukan sekadar pelengkap, tetapi menjadi saluran utama bagi pelanggan yang tidak datang langsung ke kantor pelayanan.

Sebagian besar ketidakpuasan masyarakat berasal dari ketidakmampuan PDAM menyediakan sistem komunikasi dua arah yang efektif. Sejumlah pelanggan menyatakan bahwa mereka tidak mendapatkan kabar lanjutan setelah melakukan pelaporan, bahkan beberapa menyebutkan harus datang kembali ke kantor hanya untuk menanyakan status keluhan. Ketiadaan fitur pelacakan digital memperbesar kesenjangan antara pelanggan dan lembaga penyedia layanan. Dalam hal ini, solusi yang paling relevan adalah pengembangan sistem pelacakan keluhan berbasis daring yang transparan dan dapat diakses publik, sebagaimana disarankan oleh (Muhdiarta et al., 2025; Puspitasari & Surahman, 2021) yang menempatkan teknologi informasi sebagai fondasi dari sistem pelayanan modern yang akuntabel. Komunikasi yang efektif tidak hanya soal penyampaian pesan, tetapi juga mencakup budaya organisasi dalam merespons dan melayani publik. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa pelatihan komunikasi empatik belum menjadi prioritas dalam pengembangan kompetensi petugas PDAM. Padahal, menurut Lovelock & Wirtz, (2020),

keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan personal dalam membangun hubungan pribadi yang positif dengan masyarakat. Pelayanan air bersih yang menyangkut kebutuhan dasar sehari-hari, kegagalan dalam menjalin komunikasi empatik dapat berdampak langsung pada tingkat ketidakpuasan dan protes publik.

Selain masalah teknis, keluhan juga mencerminkan kelemahan sistem komunikasi dan manajemen pengaduan. Banyak pelanggan menyatakan bahwa laporan yang mereka sampaikan tidak segera ditindaklanjuti, atau bahkan tidak memperoleh umpan balik sama sekali. Dalam beberapa kasus, pelanggan merasa harus datang langsung ke kantor PDAM untuk menanyakan status keluhannya, menunjukkan tidak berfungsinya sistem pelacakan pengaduan secara transparan dan real-time. Hal ini selaras dengan temuan Ginting (2017) mengenai pentingnya sistem komunikasi internal dan eksternal yang responsif dalam penanganan keluhan pelanggan PDAM. Supriyanto, (2019) menegaskan bahwa keberhasilan institusi dalam mengelola keluhan pelanggan secara efektif menjadi faktor penentu utama dalam membangun kepercayaan masyarakat. Penanganan keluhan yang lambat dan tidak terinformasikan akan menciptakan persepsi publik bahwa institusi tidak akuntabel dan tidak peduli terhadap kebutuhan dasar warganya. Ketika dimensi komunikasi pelayanan publik tidak mampu memberikan kepastian dan kejelasan, maka tingkat legitimasi sosial institusi akan menurun drastis (Kumalasari et al., 2024).

Kondisi tersebut diperburuk oleh keterbatasan saluran komunikasi formal yang digunakan oleh PDAM. Misalnya, situs resmi yang jarang diperbarui, tidak adanya sistem pelacakan berbasis daring, serta minimnya notifikasi proaktif melalui media sosial membuat pelanggan mengalami kebingungan dalam mencari informasi. Dalam era digital, dimana harapan pelanggan akan layanan yang cepat dan transparan semakin meningkat, ketidakhadiran sistem digital yang integratif menjadi kelemahan struktural yang serius (Rachmawati & Rohmah, 2018). Dalam kerangka pelayanan publik yang inklusif dan berorientasi pada pelanggan (*citizen-centric service*), penanganan keluhan tidak boleh bersifat administratif semata. Dibutuhkan pendekatan komunikasi yang bersifat dua arah, transparan, dan empatik. Pendekatan ini melibatkan kemampuan petugas untuk memahami perspektif pelanggan, menyampaikan informasi dengan jelas, dan menindaklanjuti setiap pengaduan dalam kerangka waktu yang dapat diprediksi (Robbins & Judge, 2021; Bokayev et al., 2024).

Oleh karena itu, keluhan pelanggan seharusnya diposisikan sebagai bahan reflektif dan strategis bagi PDAM dalam membangun sistem pelayanan yang adaptif. Kedepan, PDAM Tirta Kencana perlu membangun sistem komunikasi publik yang berfungsi bukan hanya sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai alat komunikasi dialog sosial yang memperkuat relasi antara lembaga dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. Prosedur Penanganan Keluhan

Prosedur penanganan keluhan pelanggan merupakan elemen sentral dalam sistem manajemen kualitas layanan publik. Di lingkungan PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda, proses ini telah diatur melalui pendekatan klasifikasi keluhan berdasarkan tingkat urgensi, dengan prioritas utama diberikan pada kasus darurat seperti kebocoran pipa besar dan pemadaman total aliran air. Model klasifikasi ini pada prinsipnya sesuai dengan pendekatan *contingency response management*, di mana respons diferensial diberikan sesuai tingkat risiko dan dampak layanan terhadap pelanggan (Kumalasari et al., 2024). Namun, efektivitas prosedur ini dipertanyakan ketika ditemui fakta bahwa pelanggan kerap kali tidak mendapatkan informasi mengenai status penanganan atau estimasi penyelesaian keluhan mereka. Ketidakhadiran sistem pelacakan yang transparan dan keterbukaan informasi menjadi persoalan mendasar yang mengganggu persepsi publik terhadap akuntabilitas institusi pelayanan. Dalam literatur manajemen pelayanan publik, Zeithaml et al., (2017) menekankan bahwa *responsiveness* dan *assurance* merupakan dimensi kunci dalam membentuk kepercayaan pelanggan terhadap organisasi pelayanan. Dokumentasi berupa formulir keluhan manual juga menunjukkan adanya inkonsistensi pencatatan. Beberapa formulir terisi lengkap,

namun lainnya hanya berisi nama pelanggan dan jenis keluhan secara umum tanpa keterangan waktu penanganan. Hal ini memperlihatkan kesenjangan antara prosedur tertulis dan pelaksanaan teknis di lapangan.

Fakta bahwa pelanggan harus secara aktif mencari tahu perkembangan laporan bahkan dengan datang langsung ke kantor PDAM mengindikasikan adanya kegagalan dalam komunikasi institusional yang seharusnya bersifat proaktif. Hal ini diperkuat oleh temuan Ginting, (2017) yang mencatat bahwa dalam penanganan keluhan PDAM, arah komunikasi yang bersifat top-down tanpa umpan balik yang terstruktur hanya akan memperbesar kesenjangan informasi antara penyedia layanan dan pelanggan. Selain itu, dalam tinjauan lebih luas, prosedur penanganan keluhan publik yang tidak didukung oleh standar operasional prosedur (SOP) yang terintegrasi dan terdokumentasi berisiko menciptakan inkonsistensi antar petugas dan wilayah pelayanan. Menurut Irfan et al. (2023), lemahnya SOP sering kali menjadi akar dari pelayanan publik yang tidak merata dan cenderung diskriminatif. Dalam konteks PDAM Tirta Kencana, prosedur ad hoc berbasis inisiatif personal petugas menciptakan ruang abu-abu dalam penanganan keluhan yang dapat mengarah pada ketidakadilan pelayanan.

Literatur terkini juga menyoroti pentingnya digitalisasi dalam sistem pengaduan sebagai sarana untuk meningkatkan akuntabilitas. Rachmawati & Rohmah, (2018) menekankan bahwa sistem customer complaint management berbasis teknologi dapat memungkinkan pelaporan, pelacakan, dan evaluasi keluhan secara real-time, sehingga mempercepat respons dan meningkatkan transparansi. Ketika sistem seperti ini tidak tersedia, lembaga pelayanan publik berisiko mengalami krisis kepercayaan yang berkepanjangan. Dengan demikian, meskipun PDAM Tirta Kencana telah menerapkan pendekatan berbasis klasifikasi keluhan, prosedur ini belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan pelanggan terhadap transparansi, keterbukaan informasi, dan kepastian waktu penanganan. Penanganan keluhan tidak hanya memerlukan ketepatan teknis, tetapi juga pendekatan sistemik yang menjamin kejelasan prosedur, konsistensi antarunit, dan partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan (Aboalghanam et al., 2024). Reformasi prosedur penanganan keluhan harus mencakup integrasi SOP, digitalisasi sistem pengaduan, serta pelatihan petugas dalam menyampaikan informasi secara empatik dan akurat.

3. Peran Teknologi Informasi

Perkembangan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) merevolusi cara institusi publik menjalin relasi dengan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana menyampaikan informasi tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam mewujudkan transparansi, efisiensi, dan partisipasi warga negara (Janssen, 2023). Di PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda, pemanfaatan teknologi informasi dilakukan melalui berbagai kanal, seperti WhatsApp, aplikasi pesan instan, bersama dengan platform media sosial seperti Facebook dan Instagram, serta grup koordinasi internal berbasis digital yang menghubungkan petugas teknis dengan pejabat kelurahan dan kecamatan. Secara operasional, WhatsApp menjadi media komunikasi utama yang digunakan oleh pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Penggunaannya dipilih karena kemudahan akses dan kecepatan tanggapan dibandingkan dengan saluran resmi lainnya. Ini selaras dengan temuan Firdaus, (2019) yang menyatakan bahwa platform digital berbasis mobile merupakan sarana yang paling efektif dalam menjangkau masyarakat secara cepat, terutama di sektor pelayanan dasar. Selain itu, media sosial digunakan oleh PDAM untuk menyampaikan informasi terkait gangguan distribusi air, jadwal perbaikan, atau pengumuman darurat lainnya. Namun, komunikasi yang dilakukan melalui media sosial bersifat satu arah dan belum dilengkapi dengan fitur interaktif untuk pelaporan dan pelacakan keluhan pelanggan.

Namun dari observasi, belum terlihat adanya sistem teknologi yang terintegrasi, misalnya dashboard digital atau sistem manajemen pengaduan yang memungkinkan pelacakan status keluhan

secara real-time. Meskipun akun WhatsApp dan Instagram aktif, pencatatan tanggapan masih bersifat manual, seringkali tidak terdokumentasi ke dalam sistem formal. Misalnya, salah satu tangkapan layar menunjukkan pelanggan menyampaikan keluhan di WhatsApp pukul 08.15, dan baru ditanggapi pukul 13.45, tanpa ada notifikasi bahwa keluhan sudah diteruskan ke tim teknis. Ini menunjukkan adanya celah dalam manajemen waktu respons dan sistem pelaporan.

Di sisi internal, pemanfaatan grup WhatsApp antarunit menjadi strategi alternatif untuk mempercepat koordinasi antarpetugas. Praktik ini mencerminkan bentuk adopsi teknologi yang bersifat adaptif dalam situasi terbatas, sebagaimana dijelaskan oleh Jonathan (2023) bahwa instansi layanan publik kerap mengembangkan inovasi digital informal ketika infrastruktur formal belum tersedia secara optimal. Grup-grup ini berfungsi untuk mempercepat eskalasi laporan, terutama yang bersifat teknis dan membutuhkan intervensi cepat. Namun, meskipun telah terjadi adopsi teknologi secara fungsional, PDAM Tirta Kencana masih belum memiliki sistem informasi pengaduan yang terintegrasi (*integrated complaint management system*). Ketiadaan sistem pelacakan keluhan berbasis digital menjadi kelemahan struktural yang signifikan. Pelanggan tidak dapat memantau status laporan secara real-time, sehingga berpotensi menimbulkan persepsi negatif mengenai transparansi dan akuntabilitas lembaga. Padahal, sistem seperti ini telah terbukti efektif dalam meningkatkan kepercayaan publik di berbagai institusi pelayanan air bersih di kota-kota lain (Wulandari, 2020). Dalam kerangka *smart governance*, transparansi informasi publik merupakan pilar utama pelayanan modern yang tidak dapat diabaikan (Pereira et al., 2018).

Lebih jauh, sistem teknologi informasi yang baik seharusnya tidak hanya bersifat reaktif (menyampaikan dan menanggapi keluhan), tetapi juga proaktif dalam membangun komunikasi dua arah yang partisipatif. Liva et al., (2020) menekankan pentingnya transformasi digital yang inklusif, di mana warga tidak sekadar menjadi konsumen informasi, melainkan juga aktor aktif dalam perbaikan layanan. Dalam konteks PDAM Tirta Kencana, ini dapat diterjemahkan ke dalam pengembangan aplikasi layanan pelanggan yang memungkinkan pelaporan, pelacakan status, pemberian rating layanan, dan partisipasi dalam survei kepuasan. Dengan demikian, meskipun PDAM Tirta Kencana telah mulai memanfaatkan teknologi informasi secara parsial, upaya tersebut belum mencapai tingkat optimalisasi yang memungkinkan terciptanya sistem komunikasi yang terbuka, partisipatif, dan berbasis data. Diperlukan langkah strategis untuk membangun sistem manajemen pengaduan digital yang terintegrasi, mencakup kanal multichannel, dashboard layanan, dan basis data yang mendukung analisis tren keluhan pelanggan. Langkah ini akan meningkatkan efisiensi layanan serta memperkuat legitimasi PDAM sebagai penyedia layanan publik yang modern dan responsif.

Penelitian ini juga mengungkap bahwa adanya asimetri informasi antara PDAM dan pelanggan menjadi akar dari banyak ketegangan komunikasi. Informasi mengenai status pengaduan, waktu estimasi perbaikan, hingga penyebab teknis gangguan sering kali tidak disampaikan secara jelas kepada pelanggan. Bahkan dalam beberapa kasus, pelanggan mengetahui adanya gangguan justru dari tetangga, bukan dari pihak PDAM secara resmi. Situasi ini menggambarkan lemahnya manajemen informasi krisis dalam institusi pelayanan air bersih. Menurut Kumalasari et al. (2024), dalam konteks layanan publik, informasi krisis harus dikelola secara sistematis dengan strategi komunikasi yang proaktif, transparan, dan berbasis waktu nyata. Aspek penting lain yang muncul dari hasil penelitian adalah bahwa komunikasi informatif yang dijalankan saat ini cenderung bersifat vertikal dan atas-bawah, artinya hanya menyampaikan informasi dari lembaga ke masyarakat tanpa memberikan kesempatan untuk berdialog.

Masyarakat tidak memiliki ruang untuk memberi masukan, kecuali melalui kanal aduan yang sifatnya reaktif. Hal ini menunjukkan absennya pendekatan partisipatif dalam pengelolaan komunikasi. Sejalan dengan temuan Sari & Anggraini (2021), komunikasi partisipatif tidak hanya

meningkatkan legitimasi layanan, tetapi juga membangun rasa kepemilikan masyarakat terhadap proses pelayanan publik. Dalam kasus PDAM Tirta Kencana, pengembangan forum pelanggan, kanal umpan balik daring, maupun sesi diskusi publik masih belum menjadi bagian dari strategi komunikasi institusional. Dalam tinjauan yang lebih luas, komunikasi publik oleh institusi pelayanan seperti PDAM tidak hanya berdampak pada hubungan individual antara pelanggan dan petugas, tetapi juga menciptakan efek kolektif terhadap persepsi publik terhadap pemerintah daerah. Ketika komunikasi dianggap buruk, pelayanan tidak transparan, dan pengaduan tidak ditanggapi, maka krisis kepercayaan tidak hanya ditujukan kepada PDAM, melainkan juga kepada pemerintah secara keseluruhan Al-naimat (2024), menyatakan persepsi buruk terhadap pelayanan dasar berdampak langsung pada menurunnya partisipasi warga dalam program pemerintah lainnya.

4. Kedisiplinan dan Evaluasi Pegawai

Kedisiplinan dan evaluasi pegawai merupakan dua aspek krusial dalam sistem manajemen personalia di sektor publik. Pada PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda, proses evaluasi kinerja telah dilaksanakan secara berkala oleh atasan langsung terhadap staf operasional, dengan fokus pada indikator seperti tanggung jawab kerja, ketepatan waktu, dan pelaksanaan tugas teknis di lapangan. Namun, temuan lapangan menunjukkan bahwa hasil dari evaluasi tersebut belum secara optimal digunakan sebagai dasar strategis untuk pengembangan kompetensi pegawai secara berkelanjutan. Dalam kerangka tata kelola organisasi publik yang modern, evaluasi kinerja tidak seharusnya berdiri sebagai proses administratif semata, tetapi menjadi bagian integral dari siklus pengembangan kapasitas kelembagaan (Links & Draai, 2023).

Dalam dokumentasi laporan evaluasi bulanan yang diperoleh peneliti, tercatat bahwa beberapa pegawai menerima teguran karena keterlambatan pencatatan dan kelalaian dalam pelaporan penyelesaian pengaduan. Namun laporan evaluasi ini cenderung bersifat umum dan tidak mencantumkan tindak lanjut pengembangan kapasitas seperti pelatihan komunikasi layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun evaluasi dilakukan, tindak lanjut terhadap hasil evaluasi masih minim. Evaluasi yang efektif perlu dikaitkan langsung dengan kebijakan peningkatan kualitas individu, seperti pelatihan berbasis kebutuhan (*needs-based training*), program pembinaan kinerja (*performance coaching*), serta perencanaan karier yang terstruktur. Di PDAM Tirta Kencana, meskipun mekanisme evaluasi telah diterapkan, tidak ditemukan adanya sistem pelatihan lanjutan yang disusun berdasarkan hasil evaluasi tersebut. Akibatnya, potensi pengembangan kompetensi individu menjadi tidak terarah dan bersifat reaktif.

Studi oleh Armstrong & Taylor, (2020) menekankan bahwa sistem evaluasi kinerja yang tidak dikaitkan dengan program pelatihan dan pengembangan hanya akan menciptakan ilusi kontrol, tanpa memberikan dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Evaluasi harus dikombinasikan dengan sistem manajemen talenta (*talent management system*) yang memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi pegawai potensial, menutup kesenjangan kompetensi, dan mendorong budaya kerja berbasis kinerja. Lebih lanjut, Robbins & Judge, (2021) menyatakan bahwa kedisiplinan pegawai dalam organisasi sektor publik sangat dipengaruhi oleh sistem penghargaan dan sanksi yang adil, serta kepemimpinan yang konsisten. Di banyak instansi pelayanan publik, rendahnya pemanfaatan hasil evaluasi kinerja menyebabkan turunnya motivasi kerja, inkonsistensi dalam pelayanan, dan resistensi terhadap perubahan. Dalam konteks PDAM, tidak adanya keterkaitan antara evaluasi dan insentif profesional, baik berupa pelatihan maupun promosi, menjadi hambatan dalam menumbuhkan budaya kerja yang produktif dan adaptif terhadap kebutuhan pelanggan.

Transformasi manajemen sumber daya manusia di lembaga publik mensyaratkan integrasi antara evaluasi kinerja, pengembangan kompetensi, dan tujuan organisasi. Hal ini sejalan dengan pendekatan *Results-Oriented Management* dalam pelayanan publik yang menekankan pada hubungan langsung antara input individu dan output kelembagaan (Phuong et al., 2021). Oleh karena

itu, PDAM Tirta Kencana perlu merancang sistem pengelolaan kinerja pegawai yang bersifat holistik, dengan menyinergikan evaluasi kinerja, pelatihan berbasis kebutuhan, serta program monitoring dan mentoring yang berkelanjutan.

5. Faktor Penghambat Pelayanan

Keberhasilan pelayanan publik dalam sektor air bersih sangat ditentukan oleh kombinasi antara kesiapan infrastruktur, efisiensi operasional, dan ketahanan terhadap gangguan eksternal. Dalam kasus PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda, terdapat beberapa faktor penghambat yang secara signifikan memengaruhi kontinuitas layanan, antara lain keterbatasan armada teknis serta gangguan lingkungan berupa pencemaran sumber air dan intrusi air laut ke wilayah distribusi. Kedua faktor ini tidak hanya menyebabkan keterlambatan dalam penanganan gangguan, tetapi juga berkontribusi terhadap terjadinya pemadaman air secara meluas di berbagai wilayah pelayanan. Keterbatasan armada teknis seperti jumlah kendaraan operasional, alat deteksi kebocoran, dan personel lapangan menjadi kendala utama dalam respons cepat terhadap keluhan masyarakat. Menurut Suwandono, (2020) rendahnya kapasitas logistik dan teknis dalam lembaga pelayanan publik berkontribusi terhadap ketidakterpenuhinya standar waktu respons layanan, yang pada akhirnya menurunkan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, PDAM memerlukan investasi jangka panjang untuk memperkuat kapasitas infrastruktur teknis guna menjawab kebutuhan layanan yang semakin kompleks.

Selain keterbatasan teknis, gangguan lingkungan seperti pencemaran air permukaan dan intrusi air laut ke sumber air baku juga menjadi tantangan besar dalam penyediaan air bersih. Fenomena ini sejalan dengan peringatan dari UN-Water, (2023) yang menyebutkan bahwa perubahan iklim, peningkatan urbanisasi, serta degradasi lingkungan telah meningkatkan risiko terhadap ketersediaan dan jumlah sumber air bersih, khususnya di wilayah pesisir dan dataran rendah. Intrusi air laut terjadi ketika air asin dari laut meresap ke dalam sistem air tawar, baik melalui permukaan maupun akuifer, yang mengakibatkan penurunan kualitas air dan gangguan dalam proses distribusi (Shalev, 2021). Kondisi ini menegaskan urgensi penguatan sistem mitigasi risiko dan kesiapsiagaan darurat (emergency preparedness) dalam operasional PDAM. Tanpa kerangka mitigasi yang komprehensif, lembaga layanan publik akan terus bersifat reaktif dalam menangani krisis, yang berujung pada meningkatnya frekuensi gangguan layanan dan memburuknya persepsi publik terhadap kualitas pelayanan. Sebagaimana diuraikan oleh Jiménez et al. (2024) strategi manajemen risiko dalam sektor publik harus mencakup identifikasi ancaman lingkungan, sistem deteksi dini, perencanaan kontinjensi, serta penguatan kapasitas kelembagaan untuk adaptasi jangka panjang.

Dalam konteks PDAM Tirta Kencana, pengembangan sistem contingency planning dan pemetaan risiko berbasis spasial sangat diperlukan untuk menjawab potensi gangguan alam dan teknis. Sistem ini harus disinergikan dengan data historis gangguan, proyeksi perubahan lingkungan, dan ketersediaan sumber daya teknis. Sejalan dengan pendekatan resilient public service delivery yang disarankan oleh Bank, W., (2021) PDAM perlu bertransformasi dari model pelayanan berbasis responsif menjadi pelayanan yang adaptif dan antisipatif terhadap dinamika risiko lingkungan. Dengan demikian, penguatan layanan air bersih tidak hanya memerlukan perbaikan teknis dan manajerial, tetapi juga pengarusutamaan pendekatan ketahanan lingkungan dalam kebijakan operasional PDAM. Integrasi antara kapasitas teknis dan kesiapsiagaan bencana akan menjadi kunci dalam mewujudkan layanan publik yang tangguh, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan reformulasi strategi komunikasi PDAM Tirta Kencana dengan memperhatikan empat aspek utama: (1) standarisasi komunikasi melalui SOP yang baku dan inklusif; (2) digitalisasi sistem pelacakan pengaduan yang dapat diakses oleh pelanggan dalam

waktu nyata; (3) penguatan kanal partisipasi masyarakat, baik melalui survei digital maupun forum pelanggan; dan (4) pembangunan kapasitas internal petugas, termasuk pelatihan komunikasi empatik, literasi digital, dan pengetahuan dasar layanan publik. Kombinasi keempat aspek ini dapat menjadi fondasi untuk menciptakan sistem komunikasi pelayanan yang lebih adil, responsif, dan membangun kepercayaan publik secara berkelanjutan. Akhirnya, penting ditekankan bahwa komunikasi dalam konteks pelayanan publik bukan sekadar aktivitas penyampaian informasi, tetapi merupakan representasi dari komitmen negara terhadap warganya. Dalam konteks PDAM Tirta Kencana, tantangan utama terletak pada bagaimana lembaga ini dapat mengubah paradigma komunikasi dari sekadar tanggapan administratif menjadi bentuk pelayanan sosial yang proaktif, transparan, dan menjunjung tinggi hak masyarakat atas informasi. Jika komunikasi informatif yang dijalankan mampu memenuhi prinsip keadilan informasi, maka hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat posisi PDAM sebagai institusi publik yang kredibel dan relevan di mata masyarakat.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami peran komunikasi informatif dalam penyelesaian komplain pelanggan pada layanan publik, khususnya di PDAM Tirta Kencana Samarinda. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi informatif yang dilakukan oleh PDAM Tirta Kencana di Kota Samarinda dalam menangani keluhan masyarakat masih menghadapi berbagai tantangan yang bersifat sistemik dan struktural. Komunikasi yang seharusnya menjadi jembatan antara lembaga dan masyarakat justru terhambat oleh absennya sistem pelacakan keluhan yang terintegrasi, lemahnya koordinasi antarunit, keterbatasan sumber daya manusia, dan rendahnya pelibatan masyarakat dalam evaluasi layanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun PDAM telah mengadopsi berbagai kanal komunikasi seperti WhatsApp dan media sosial, namun pendekatan yang dilakukan masih bersifat fragmentaris, tidak terstandar, dan cenderung satu arah. Keterbatasan dalam penyampaian informasi yang jelas, terbuka, dan tepat waktu menyebabkan meningkatnya kesenjangan persepsi antara ekspektasi pelanggan dan pelayanan yang mereka terima. Selain itu, sistem pencatatan manual serta belum adanya mekanisme komunikasi berbasis data turut memperburuk efektivitas layanan dan memperbesar potensi distrust masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

Berdasarkan temuan penelitian, PDAM Tirta Kencana disarankan untuk mengembangkan sistem pelacakan keluhan berbasis digital agar pelanggan dapat memantau proses penyelesaian secara real-time. Diperlukan penyusunan dan implementasi SOP komunikasi pelayanan yang terstruktur dan seragam, yang dapat dijadikan panduan oleh semua petugas dalam menyampaikan informasi dan menanggapi keluhan masyarakat. Pelatihan komunikasi bagi petugas juga penting dilakukan, khususnya dalam aspek empati dan responsivitas. Selain itu, hasil evaluasi kinerja pegawai perlu dimanfaatkan untuk peningkatan kapasitas secara berkelanjutan. PDAM juga perlu memperkuat koordinasi antarunit dan memaksimalkan media sosial serta WhatsApp sebagai sarana penyampaian informasi dan edukasi pelanggan. Terakhir, keterlibatan pelanggan dapat ditingkatkan melalui forum atau survei kepuasan guna memperbaiki kualitas layanan secara partisipatif.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Aboalghanam, K. M., Alzghoul, A., & Alhanatleh, H. (2024). An analysis of service quality and complaint handling in the Jordanian healthcare sector: Implications for TQM and customer retention. *Innovative Marketing*, 20(1), 51–65.
- Al-naimat, A. M. (2024). International Journal of Advanced and Applied Sciences The impact of service quality on citizen engagement in e-government. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 11(10), 99–104.
- Anggraini, R., Shalihati, F., Bachtiar, M., & Suhendi. (2020). Communication strategy in handling customer complaints in PDAM Tirta Pakuan Bogor. *Jurnal Komunikasi Dan Pelayanan Publik*,

5(2), 67–76.

- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice Kogan Page. In 15 (Ed.), Kogan Page.
- Bank, W. (2021). *Building Resilient Service Delivery Systems to Mitigate the Impact of Pandemics: A Guidance Note for Governments*. World Bank Group.
- Bokayev, B., Iskindirova, Z., Urazymbetov, B., & Nauryzbek, K. (2024). Exploring Civil Servants' Communicative Competencies in Government-Public Interactions: The Case of Kazakhstan. *Journal of Social Studies Education Research*, 15(4), 135–162
- Firdaus, A. (2019). Efektivitas media sosial dalam meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 145–158.
- Ginting, Y. G. (2017). Strategi komunikasi internal PDAM Kota Salatiga dalam mengatasi keluhan pelanggan (Studi Kasus: Humas PDAM Kota Salatiga). *Jurnal Komunikasi*, 11(1), 25–36.
- Irfan, M., Aiyub, A., Nurhafni, N., Chalirafi, C., & Matriadi, F. (2023). Optimization of Public Services. *International Journal of Public Administration Studies*, 3(1), 8-14.
- Janssen. (2023). Digital Government and Public Sector Transformation: Managing Complexity and Change. *Government Information Quarterly*, 40(1), 302–312.
- Jiménez, A., Prado, L. Á., & Saikia, P. (2024). Unleashing capacity in the water sector: A framework for public entities. *Water Policy*, 26(5), 577–599.
- Jonathan, G. M. (2023). Digital transformation in the public sector. *Elgar Encyclopedia of Services*, 6(1), 223–235.
- Kumalasari, A., Musa, H. G., Garad, A., & Emovwodo, S. O. (2024). How Digital Communication Transparency and Public Trust Shape Crisis How Digital Communication Transparency and Public Trust Shape Crisis Communication through Public Engagement. *Jurnal Komunikator*, 16(2), 1–15.
- Links, R., & Draai, E. (2023). Institutional Capacity for Improved Local Government Performance. *Journal of Public Administration*, 58(4), 1078–1091.
- Liva, G., Codagnone, C., Misuraca, G., Gineikyte, V., & Barcevicius, E. (2020). Exploring digital government transformation. In *Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*.
- Lovelock, & Wirtz. (2020). Services Marketing: People, Technology, Strategy. In *Pearson Education*.
- Mahardika, Sudiarmaka, & Mangku. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Ditinjau Dari UU No 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Kelalaian Perusahaan Daerah Air Minum). *Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha*, 2(3), 102–203.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. In L. Barrett (Ed.), SAGE Publications, Inc (3rd ed.). Teller Road.
- Muhdiarta, U., Wibisono, O. N., Ernie, A., Musa, Z., & Judijanto, L. (2025). Revolutionizing Public Services : The Transformative Power of E-Government in Shaping Efficient Digital Governance. *Journal of Information Systems Engineering and Management*, 10(4), 614–621.
- Muliaty. (2021). Urgensi pelayanan air bersih oleh pemerintah daerah melalui PDAM. *Jurnal Kebijakan Publik Dan Pelayanan Masyarakat*, 8(1), 15–23.
- Pakaya. (2022). Strategi Komunikasi Pdam Kota Gorontalo Dalam Memberikan Informasi Kepada Pelanggan. , 1(2), 101–118. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 1(2), 101–108.
- Pereira, G. V., Parycek, P., Falco, E., & Kleinmans, R. (2018). Smart governance in the context of smart cities: A literature review. *Information Polity*, 23(2), 143–162.
- Phuong, T. H., Le Dinh, T., Hong, T., Chau, P., Le, D., Pham, X., Le, T. D., & Pham, Q. X. (2021). Results-oriented Culture, Performance Information Use and the Performance of Public Organizations: Evidence from Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(8), 541–552.
- Prasetijowati, T., Nurany, F., & Kusumawati, L. (2024). Innovative Governance in Improving Excellent Services of Municipal Waterworks in Surabaya City. *International Conference in*

Social Science, 16–33

- Puspitasari, D., & Surahman, E. (2021). Komunikasi publik dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan air bersih. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 8(2), 96–107.
- Rachmawati, R., & Rohmah, N. (2018). Penetrasi Digital untuk Pembangunan Berkelanjutan: Keberhasilan Pelayanan E-Government Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah*, 4(2), 99.
- Robbins, & Judge. (2021). *Organizational Behavior*. In *Pearson Education*. (18th ed.).
- Sari, M., & Anggraini, L. (2021). Partisipasi pelanggan dalam evaluasi pelayanan publik air bersih. *Jurnal Komunikasi Publik*, 9(1), 57–69.
- Shalev, E. (2021). Seawater intrusion into coastal aquifers. *Water (Switzerland)*, 13(19), 10–11.
- Supriyanto. (2019). Strategi komunikasi internal PDAM Tirta Satria mengatasi keluhan pelanggan. , 6(2), 44–52. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 44–52.
- Suwandono, A. (2020). Analisis Kapasitas Logistik dan Teknis dalam Pelayanan Air Bersih di Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 12(1), 45–58.
- Taliupan. (2022). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complain Handling) terhadap Kepercayaan Pelanggan pada Minimarket Indomaret di Kota Bitung (Studi Kasus Indomaret Winenet). *Journal on Education*, 04(04), 34–43.
- UN-Water. (2023). *The World Water Development Report 2023: Collaborations and Cooperation in Water*. In *UNESCO*.
- Wulandari, D. (2020). Pengaruh digitalisasi sistem pengaduan terhadap kepuasan pelanggan layanan air bersih. *Jurnal Pelayanan Publik Digital*, 2(2), 47–59.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.