

## **PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA BUMI WIBAWA DI KOTA SUKABUMI**

**(Studi Deskriptif Mengenai Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum  
(PDAM) Tirta Bumi Wibawa Kepada Pelanggan Di Kota Sukabumi)**

**M. Sauki**

*email: saukiali07@gmail.com*  
*Universitas Islam Bunga Bangsa Cirebon*

**Rinrin Nuraeni**

*email: : ririnr3410@gmail.com*

### ***Abstract***

*This study evaluates the services of the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi by focusing on five dimensions of public service quality: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Physical Evidence. The research method is qualitative with a descriptive approach, involving in-depth interviews with informants, and testing the validity of the data with the Credibility test.*

*The results showed that the service of PDAM TBW Sukabumi City was generally good. However, there are shortcomings in the Empathy dimension related to communication and in the Physical Evidence dimension related to physical facilities. The conclusion of this study is that PDAM TBW in Sukabumi City performs well overall, but needs to improve aspects that are still less than optimal. Suggestions include increasing socialization through the PDAM's official social media for more accurate information and updating pipes to improve water flow and quality.*

*Keywords: Pelayanan, Perusahaan, PDAM*

### **Abstrak**

Penelitian ini mengevaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi dengan fokus pada lima dimensi kualitas pelayanan publik: Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik. Metode penelitian adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melibatkan wawancara mendalam kepada informan, dan menguji keabsahan data dengan uji Kredibilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan PDAM TBW Kota Sukabumi berjalan baik secara umum. Namun, terdapat kekurangan dalam dimensi Empati terkait komunikasi dan dalam dimensi Bukti Fisik terkait fasilitas fisik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah PDAM TBW di Kota Sukabumi berkinerja baik secara keseluruhan, namun perlu meningkatkan aspek-aspek yang masih kurang optimal. Saran peneliti mencakup meningkatkan sosialisasi melalui media sosial resmi PDAM untuk informasi yang lebih

akurat dan melakukan pembaruan pipa untuk meningkatkan aliran air dan kualitasnya.  
Kata Kunci: Pelayanan, Perusahaan, PDAM

Submitted: 21-09-2023 | Accepted: 23-09-2023 | Published: 30-09-2023

## 1. Pendahuluan

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah entitas bisnis dengan kepemilikan sebagian atau seluruhnya oleh pemerintah, terpisah dari kekayaan negara. BUMN memiliki dua elemen utama: unsur pemerintah dan unsur bisnis. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang dikelola oleh pemerintah daerah, juga berperan dalam penyediaan barang dan jasa untuk masyarakat.

Pelayanan publik mencakup berbagai bentuk jasa yang diberikan oleh pemerintah di semua tingkatan, termasuk BUMN dan BUMD. Pelayanan publik ini harus mematuhi standar kualitas yang melibatkan aspek seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Air adalah kebutuhan pokok yang mendukung kesejahteraan masyarakat, dan perusahaan seperti PDAM bertanggung jawab untuk memenuhinya. Sayangnya, terdapat keluhan terhadap pelayanan PDAM, termasuk masalah pasokan air yang tidak lancar dan kurangnya sosialisasi informasi kepada pelanggan.

Berikut bentuk keluhan pelayanan yang disampaikan pelanggan melalui media online :



Gambar 1.1

### Keluhan pelanggan terhadap pelayanan PDAM

Sumber : (Ringkasan profil PDAM TBW & <https://radarsukabumi.com/kotasukabumi/pdam-dinilai-lambat-atasi-masalah/>)

Kurangnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ini menghasilkan keluhan dan

kritik yang mengindikasikan ketidakefektifan fungsi pelayanan publik. Keluhan tersebut mencakup kurangnya tanggapan, kurangnya informasi, dan kurangnya responsivitas dalam memecahkan masalah pelanggan.

Pentingnya pelayanan publik yang efisien dan memadai menekankan perlunya standar pelayanan publik yang transparan dan pengawasan masyarakat yang lebih baik. Masalah-masalah ini juga tercermin dalam ulasan online yang menunjukkan bahwa pelayanan PDAM belum memenuhi harapan pelanggan. Evaluasi mengungkapkan kurangnya respons, kurangnya sosialisasi, dan kurangnya komunikasi yang baik dengan pelanggan.

Secara keseluruhan, permasalahan dalam pelayanan PDAM mencakup ketidakpuasan pelanggan, kurangnya informasi, dan kekurangan dalam respons dan komunikasi. Hal ini menggarisbawahi perlunya peningkatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh PDAM.

## **2. Kajian Pustaka**

Pelayanan publik adalah fungsi dasar pemerintah dalam negara demokrasi seperti Indonesia. Ini melibatkan penyediaan berbagai jenis layanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan publik mencakup segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, termasuk BUMN dan BUMD, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Beberapa ahli telah memberikan definisi yang berbeda tentang pelayanan publik. Nasrudin (2022) mendefinisikannya sebagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan perusahaan milik negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ratminto dan Winarsih (2007) menggambarannya sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah, baik pusat, daerah, maupun Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD), sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Wasistiono (2002) menyebutnya sebagai pemberian jasa oleh instansi pemerintah atau pihak swasta atas nama pemerintah kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus berdasarkan pada kepentingan masyarakat umum. Ini termasuk berbagai aspek, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Pelayanan publik juga

mencakup bidang-bidang vital seperti kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, dan keamanan, yang tidak dapat mencapai keadaan optimal melalui pasar saja.

Pemerintah harus berfokus pada paradigma "customer-driven" dengan memahami kebutuhan masyarakat dan mengupayakan pelayanan yang berkualitas. Dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan, perusahaan harus memperhatikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam memberikan layanan. Sarana dan prasarana pendukung juga penting untuk keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain itu, keberhasilan pelayanan publik dinilai berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan. Pemerintah harus bertujuan untuk memberikan pelayanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan pelanggan adalah kunci keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

Pelayanan publik, sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2004, bergantung pada beberapa faktor, termasuk tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat, nilai/harga barang dan jasa, perincian biaya, dan penetapan biaya oleh pejabat yang berwenang. Pelayanan prima adalah upaya untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan agar mereka puas. Ini melibatkan mempertahankan loyalitas pelanggan dan memenuhi harapan mereka. Pelayanan prima dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan pemenuhan kebutuhan pelanggan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Konsepsi pelayanan publik berkaitan dengan meningkatkan kemampuan pemerintah dalam menyediakan kebutuhan dasar bagi masyarakat seiring perkembangan sosio-ekonomi mereka.

Pelayanan publik dapat diklasifikasikan menjadi pelayanan kebutuhan dasar (seperti kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok) dan pelayanan umum (administratif, barang, dan jasa). Pelayanan umum mencakup berbagai layanan seperti pembuatan dokumen, penyediaan barang (misalnya air bersih), dan pelayanan jasa (seperti pendidikan dan perawatan kesehatan).

### **3. Metode Penelitian**

Penelitian merupakan upaya sistematis untuk memecahkan masalah dengan metode kuantitatif atau kualitatif. Perbedaan mendasar antara keduanya terletak pada sifat masalah dan data yang dihasilkan. Pada penelitian ini, digunakan pendekatan kualitatif

dengan metode deskriptif. Pendekatan ini cocok karena masalah belum jelas dan data yang diperoleh berbentuk deskriptif. Pendekatan kualitatif, seperti yang dijelaskan oleh berbagai ahli, adalah metode yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dan lebih menekankan pada pemahaman makna dibandingkan generalisasi. Penelitian kualitatif memanfaatkan peneliti sebagai instrumen utama dan data tidak dianalisis secara statistik.

Unit analisis dalam penelitian ini melibatkan Kepala PDAM TBW Kota Sukabumi, pegawai PDAM, dan pelanggan PDAM sebagai subjek penelitian. Setting informan digunakan dengan teknik Purposive Sampling dan Snowball Sampling, di mana informan dipilih berdasarkan pengetahuan mereka terkait permasalahan yang diteliti.

Hasil penelitian diharapkan dapat menghasilkan data yang mendalam, reliabel, valid, dan lengkap untuk mencapai tujuan penelitian. Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang permasalahan yang ada.

#### **4. Hasil dan Pembahasan Penelitian**

Penelitian ini mengevaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bumi Wibawa di Kota Sukabumi berdasarkan dimensi keandalan (reability) dan kepuasan pelanggan. Berikut hasil evaluasinya:

Keandalan (Reability) dari Pelayanan Publik:

Kemampuan memberikan layanan telah ditekankan oleh para informan, dengan pegawai yang berusaha untuk menyelesaikan keluhan pelanggan dan aplikasi keluhan pelanggan yang digunakan untuk pelaporan dan penanganan keluhan.

Meskipun terdapat beberapa kendala seperti kebocoran pipa yang berasal dari pipa lama, upaya untuk memberikan pelayanan yang baik tetap menjadi fokus PDAM.

Kepuasan Pelanggan:

Kepuasan pelanggan menjadi perhatian utama PDAM, dan berbagai upaya telah dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan.

Pelanggan merasa puas dengan pelayanan PDAM, meskipun terkadang ada keterlambatan dalam pengaliran air, terutama saat musim kemarau.

Penanganan keluhan dan pembagian jadwal pengaliran air yang baik menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa PDAM telah berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dan kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam pengembangan perusahaan. Meskipun masih ada beberapa kendala teknis seperti kebocoran pipa lama dan ketidakpastian jadwal pengaliran air, upaya terus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik.

Daya tanggap organisasi atau perusahaan terhadap kebutuhan pelanggan adalah kunci dalam membangun hubungan yang baik. Ini dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu:

**Keinginan Staf untuk Membantu Pelanggan:** Para staf telah menunjukkan komitmen yang baik terhadap membantu pelanggan. Mereka memiliki tugas, fungsi, dan tanggung jawab yang jelas dalam memberikan pelayanan yang prima. Mereka juga responsif terhadap keluhan pelanggan dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan mereka.

**Memberikan Layanan dengan Ketanggapan:** PDAM TBW Kota Sukabumi telah menunjukkan ketanggapan yang baik dalam memberikan layanan. Keluhan pelanggan diterima dan diproses dengan baik, dengan pengiriman petugas untuk menyelesaikan masalah. Walaupun beberapa masalah membutuhkan waktu, mereka tetap berupaya menanganinya.

Berdasarkan wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa PDAM TBW Kota Sukabumi telah menjalankan keinginan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan ketanggapan yang baik. Ini menciptakan lingkungan di mana pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### Jaminan Layanan Publik

**Kesopanan:** Para staf PDAM telah menunjukkan tingkat kesopanan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Mereka menjaga sikap yang ramah dan berusaha memahami serta menyelesaikan masalah pelanggan dengan benar sesuai prosedur perusahaan.

**Sifat Dapat Dipercaya:** Para staf telah menjalankan sifat yang dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Mereka mendengarkan keluhan pelanggan, mencari solusi, dan berupaya menjaga kepercayaan pelanggan terhadap

perusahaan.

Berdasarkan wawancara dengan informan, PDAM telah berhasil menjalankan kedua aspek ini, yaitu kesopanan dalam memberikan pelayanan dan sifat yang dapat dipercaya dalam menangani masalah pelanggan. Hal ini menciptakan citra positif perusahaan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Empati dalam Pelayanan Publik:

Komunikasi: Komunikasi antara pegawai dan pelanggan telah berjalan baik, dengan penggunaan media sosial dan WhatsApp sebagai sarana utama. Hal ini memudahkan berbagai informasi terkait pelayanan dan gangguan disampaikan kepada pelanggan. Namun, terdapat kendala pada pelanggan yang tidak memiliki akses ke media sosial. Pemahaman Kebutuhan Pelanggan: Para pegawai telah memahami kebutuhan pelanggan terkait pentingnya air sebagai kebutuhan pokok. Mereka berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dan tanggap terhadap masalah-masalah yang muncul. Namun, masih terdapat kendala terkait keterlambatan aliran air pada beberapa pelanggan.

Meskipun terdapat beberapa kendala, upaya pegawai dalam memahami dan melayani pelanggan dengan baik telah menciptakan pelayanan yang lebih baik dan memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan.

Bukti Fisik (Tangible) dalam Pelayanan Publik:

Fasilitas Fisik: PDAM memiliki jumlah debit air yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi menghadapi kendala tingginya tingkat kebocoran pipa. Upaya telah dilakukan, termasuk program perbaikan dan peningkatan sumber air. Namun, tingkat kehilangan air (NRW) masih tinggi, baik dalam aspek teknis maupun non-teknis, seperti pencatatan data yang kurang akurat dan bocoran pipa yang tidak terdeteksi dengan baik. Selama musim hujan, kualitas air dapat terganggu oleh tingkat kekeruhan yang tinggi.

Pegawai: Jumlah pegawai PDAM saat ini sudah memadai dan seimbang dengan jumlah pelanggan. Kualitas tenaga kerja cukup baik, dengan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan masing-masing. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterlambatan aliran air kepada pelanggan dan kesalahan dalam pendataan

yang mempengaruhi pembayaran pelanggan.

Meskipun fasilitas fisik dan pegawai telah menciptakan dasar yang baik untuk pelayanan publik, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan pelayanan yang lebih baik dan optimal kepada pelanggan.

Pada bagian pembahasan, penelitian ini mencakup observasi dan wawancara mengenai Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bumi Wibawa di Kota Sukabumi. Penelitian ini menggunakan teori Tjiptono dengan dimensi keandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible).

**Keandalan (Reability) Pelayanan Publik:** Keandalan adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa keandalan pegawai PDAM sudah baik, meskipun masih ada kendala dalam daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik akibat kurangnya kompetensi pegawai. Diperlukan upaya meningkatkan kompetensi pegawai untuk memperbaiki aspek-aspek tersebut.

**Kemampuan Memberikan Layanan:** Pegawai memiliki kemampuan sesuai dengan kompetensinya. Meskipun ada perbedaan pendapat, baik pegawai maupun pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Kepuasan Pelanggan:** Pelanggan merasa puas dengan pelayanan PDAM, yang merupakan faktor penting dalam menjalankan perusahaan. Kepuasan pelanggan menjadi ukuran kinerja pegawai dalam memberikan layanan.

**Daya Tanggap (Responsiveness) Pelayanan Publik:** Daya tanggap adalah keinginan staf untuk melayani pelanggan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa daya tanggap pegawai PDAM sudah maksimal dalam mengatasi keluhan pelanggan.

**Jaminan (Assurance) Pelayanan Publik:** Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya pegawai. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sikap dan perilaku pegawai PDAM sudah baik dalam memberikan pelayanan.

**Empati (Empathy) Pelayanan Publik:** Empati adalah kemauan untuk memahami kebutuhan pelanggan. Komunikasi antara pegawai dan pelanggan sudah baik, tetapi

perlu ditingkatkan untuk memastikan pelanggan mendapatkan informasi dengan baik.

Bukti Fisik (Tangible) Pelayanan Publik: Fasilitas fisik seperti sumber air sudah memadai, namun masih ada kendala seperti tingkat kebocoran pipa yang tinggi. Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan untuk mengatasi masalah ini. Jumlah dan kualitas pegawai dianggap memadai.

Kesimpulannya, pelayanan PDAM Tirta Bumi Wibawa di Kota Sukabumi sudah baik dalam banyak aspek, namun masih ada beberapa kendala yang perlu ditingkatkan untuk memastikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kompetensi pegawai, komunikasi, dan fasilitas fisik agar pelayanan dapat optimal.

## **5. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab IV mengenai Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bumi Wibawa Di Kota Sukabumi, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Keandalan (Reability) dari Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TBW di Kota Sukabumi sudah dilakukan dengan baik. Hal ini dilihat dari indikator kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan para pegawainya dan untuk indikator kepuasan pelangganpun sudah berjalan dengan baik karena PDAM melaksanakan pelayanan sesuai dengan kemampuan pegawainya sehingga proses pelayanan berjalan dengan lancar, pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Daya tanggap (Responsiveness) dari Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TBW di Kota Sukabumi sudah dilakukan dengan baik. Dilihat dari indikator keinginan untuk membantu para pelanggan sudah baik, pegawai menyadari akan kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan terutama dibidang jasa air minum dan dalam memberikan pelayanan cukup tanggap hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan informan.pelanggan maupun dalam

- bentuk jaminan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf dalam memberikan pelayanan.
3. Jaminan (Assurance) dari dari Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TBW di Kota Sukabumi sudah dilakukan dengan baik, hal ini dilihat dari indikator dalam bentuk jaminan kesopanan atau keramahtamahan para pegawai kepada pelanggan dan dalam indikator sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf sudah diterapkan dengan baik dengan cara para pegawai selalu berusaha memberikan pelayanan yang prima.
  4. Empati (Empathy) dari Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TBW di Kota Sukabumi sudah dilakukan dengan baik. Dilihat dalam indikator pemahaman atas kebutuhan para pelanggan, pegawai sudah memberikan perhatian kepada pegawai dengan cara membuat kuesioner kepuasan pelanggan tetapi dalam indikator komunikasi belum berjalan optimal, pelanggan merasa terbatas akan informasi yang disampaikan hanya melalui media sosial.
  5. Bukti fisik (Tangible) dari Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TBW di Kota Sukabumi sudah dilakukan dengan baik. Dilihat dari Fasilitas fisik SDA yang dimiliki PDAM sudah memadai namun dalam sarana dan prasana belum memadai seperti dalam penggunaan pipa dan untuk indikator pegawai dilihat dari jumlah pegawai sudah seimbang dengan jumlah pelanggan.

## **Daftar Pustaka**

- Armus Rakhman, Miswar Tumpu., dkk. Pengembangan Sumber Daya Air. Makasar: Yayasan Kita Menulis.*
- Bratakusumah Dedy Supriady, Dadang Solihin. 2004. Otonomi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.*
- Candrianto. 2021. Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar. Cepokomulyo Kepanjen, Malang: Literasi Nusantara.*
- Dani Rahiman. 2022. Resformasi Administrasi Publik. Sumatera Barat: CV AZKA PUSTAKA.*
- Fadhallah. 2020. Wawancara. Pulo Gadung, Jakarta Timur: UNJ Press.*
- Hadipuro Wijanto. 2022. Undang-Undang Sumber Daya Alam dari Barang Sosial ke Barang Ekonomi. Bendan Duwur, Semarang: Unika.*
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gavamedia.*
- Haryono Budi. 2018. How To Manage Customer Voice. Yogyakarta: Andi Offset. Hl Suparman.*

2019. *Service Excellence*. Yogyakarta: GRAHA ILMU
- Indrasari Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya, Jawa Timur: UNITOMO PRESS.
- Iswandi, Indang Dewata. 2020. *Pengelolaan Sumber Daya Alam*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Mamik. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Taman Sidoarjo, Jawa Timur: Zifatama Publisher.
- Mulyawan Rahman. 2016. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Bandung: UNPADPRESS Mustanir Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*. Pasuruan, Jawa Timur: Qiara Media.
- Nasrudin Endin. 2022. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Revida Erika, A. Nurrochman Hidayatulloh, Et al. 2022. *Universitas Sumatera Utara: Yayasan Kita Menulis*.
- Rifa'i Khamdan. 2019. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: IAIN
- Siyoto Sandu. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Sleman: Literasi Media Publishing.
- Subadri Eko, Hendrawan Prasetyo. 2013. *Pelayanan Prima Bagi Pelanggan dan Kolega*. Klaten: Saka Mitra Kompetensi.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Triatmadja Radiana. 2018. *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

#### Jurnal

- Rima Cut Melati. 2019. *Study Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*. Melalui <https://repository.ar-raniry.ac.id/7402/2/Cut%20Rima%20Melati.pdf>
- PT Quipper Indonesia. 2023. *Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)*. Melalui <https://campus.quipper.com/kampuspedia/badan-usaha-milikdaerah-bumd>
- PT Sukabumi Ekspres Media. Redaksi 2019. *PDAM Dinilai Lambat Atasi Masalah*. Melalui <https://radarsukabumi.com/kota-sukabumi/pdam-dinilai-lambatatasi-masalah/>
- Kantor Perusahaan. 2023. *Ringkasan Profil Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bumi Wibawa*. Melalui [www.google.com](http://www.google.com) Sumber Hukum
- Kep. MENPAN No. 63/2004 tentang Penetapan Besaran Biaya Pelayanan Publik.
- UU No. 25/2009 Pasal 1 Ayat 4 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP.M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- UU No. 5/2009 Pasal 34 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003/ tentang Pelayanan Publik.
- UU No. 5 Tahun 1962 tentang Badan Usaha Milih Pemerintah Daerah.
- UU No. 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air (SDA).
- UU No. 7 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sumber Daya Air (SDA). ri nomor urut dengan

angka Arab.