BAB V

OUTPUT PENELITIAN

A. Ringkasan Eksekutif (*Executive Summary*)

Air merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang menjadi tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai penyedia layanan air bersih. Ketersediaan air bersih sangat mempengaruhi kehidupan sehari-hari baik dari segi kesehatan, kenyamanan, maupun aktivitas ekonomi. Oleh karena itu, PDAM memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan layanan air bersih dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adil dan merata. Namun dalam praktiknya, masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan akses air bersih secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa upaya penyediaan layanan masih menghadapi berbagai kendala baik teknis maupun non teknis. Ketidaksesuaian antara ekspektasi masyarakat dan kondisi di lapangan mencerminkan bahwa kualitas pelayanan PDAM masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi pelayanan yang lebih terarah agar PDAM mampu meningkatkan kinerjanya secara menyeluruh, menjawab kebutuhan masyarakat, serta membangun layanan yang lebih responsif, adil, dan berkesinambungan.

B. Pendahuluan

Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Tanpa akses yang memadai terhadap air bersih, berbagai aspek kehidupan seperti kesehatan, aktivitas rumah tangga, hingga roda perekonomian masyarakat bisa terganggu. Karena pentingnya fungsi air dalam kehidupan, negara memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa setiap warga bisa menikmati layanan air bersih yang layak, aman, dan berkelanjutan. Tanggung jawab tersebut ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air. Dalam Pasal 6, disebutkan

bahwa setiap orang berhak memperoleh air dalam jumlah yang cukup dan dengan mutu yang baik untuk memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari. Lebih dari itu, dalam Pembukaan UUD 1945, negara juga diamanahkan untuk melindungi dan mensejahterakan seluruh rakyatnya. Salah satunya, tentu saja, dengan menjamin ketersediaan air bersih.

Di tingkat daerah, Pemerintah Kota Makassar turut mengatur penyediaan air bersih melalui Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2015. Dalam beleid tersebut, dijelaskan pentingnya pengelolaan sistem penyediaan air minum (SPAM) yang tidak hanya memenuhi aspek kuantitas dan kualitas, tetapi juga kontinuitas, agar distribusi air berjalan merata dan mendukung kegiatan masyarakat secara efisien.

Pelaksanaan layanan air bersih di Kota Makassar menjadi tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Lembaga ini berperan penting sebagai penyedia layanan publik di sektor air minum. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, penyediaan layanan dasar seperti air minum termasuk dalam urusan wajib pemerintah daerah. Oleh karena itu, PDAM diharapkan mampu memberikan pelayanan yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan baik dan bertanggung jawab.

C. Deskripsi Masalah

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, PDAM Kota Makassar masih menghadapi sejumlah persoalan yang berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan. Adapun masalah yang dihadapi sebagai berikut:

1. Distribusi air yang belum merata diakibatkan kurangnya pasokan air baku

Berdasarkan data pengaduan pelanggan selama Januari 2024 hingga Juni 2025, keluhan yang paling banyak disampaikan adalah “tidak dapat air”, dengan total sebanyak 10.673 kasus. Masalah ini terjadi hampir setiap bulan dan menunjukkan bahwa distribusi air bersih dari PDAM Kota Makassar belum

merata. Kondisi ini menyebabkan sebagian pelanggan tidak menerima pasokan air dalam jangka waktu lama, bahkan harus bergantung pada layanan tangki PDAM sebagai alternatif sementara.

2. **Tingginya angka kebocoran pada jaringan pipa**

Selama periode Januari 2024 hingga Juni 2025, tercatat sebanyak 8.526 pengaduan pelanggan terkait kebocoran. Jumlah ini menjadikan kebocoran sebagai jenis keluhan terbanyak kedua setelah “tidak dapat air”. Tingginya angka tersebut menunjukkan bahwa persoalan kebocoran masih menjadi masalah teknis yang sering terjadi, baik pada jaringan pipa utama maupun sambungan ke pelanggan. Frekuensi pengaduan yang konsisten setiap bulan mencerminkan bahwa permasalahan ini belum sepenuhnya tertangani dan berdampak langsung terhadap kelancaran distribusi air di sejumlah wilayah.

3. **Implementasi pelayanan SOP belum konsisten dan transparan**

PDAM Kota Makassar telah menetapkan standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan pelanggan, namun implementasinya masih menghadapi berbagai kendala di lapangan. Hasil studi pustaka menunjukkan bahwa banyak aduan teknis seperti kebocoran dan gangguan distribusi belum terselesaikan tepat waktu karena proses tindak lanjut bergantung pada penerbitan Surat Perintah Kerja (SPK) dan ketersediaan teknis. Misalnya, pada Oktober 2024 tercatat sebanyak 2.616 pengaduan, namun 1.230 di antaranya belum tertangani. Selain itu, berdasarkan observasi di kantor pelayanan dan kanal informasi PDAM, tidak ditemukan publikasi alur pelayanan atau bagian SOP yang menjelaskan prosedur dan estimasi waktu penyelesaian pengaduan secara terbuka.

4. Ketidaksesuaian antara tagihan dan dan layanan air yang diterima pelanggan

Ketidaksesuaian antara tagihan dan layanan air yang diterima pelanggan menjadi salah satu persoalan mendasar dalam pelayanan PDAM Kota Makassar. Selama periode Januari 2024 hingga Juni 2025, pengaduan terbanyak berasal dari pelanggan yang tidak mendapatkan air, dengan total 10.673 kasus. Namun, pelanggan yang terdampak tetap menerima tagihan secara penuh, tanpa adanya mekanisme penyesuaian atau kompensasi. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan di masyarakat, terutama di wilayah yang sering mengalami gangguan aliran.

5. Kurangnya sikap ramah dan profesionalitas dalam pelayanan oleh petugas

Sikap petugas pelayanan masih belum sepenuhnya mencerminkan standar pelayanan prima. Dalam praktiknya, masih ditemukan petugas yang melayani tanpa menyapa atau menunjukkan ekspresi ramah, serta kadang terlihat mengobrol santai dengan sesama petugas saat melayani pelanggan. Kondisi ini dapat mempengaruhi kenyamanan pelanggan dalam menerima pelayanan.

D. Rekomendasi Kebijakan

1. Penambahan Sumber Air Baku Melalui Desalinasi Air Laut

Desalinasi air laut menjadi inovasi yang tepat untuk menjawab akar masalah kekurangan pasokan air baku di Kota Makassar. Sebagai kota pesisir, Makassar memiliki potensi laut yang melimpah namun belum dimanfaatkan secara optimal untuk kebutuhan air bersih. Sumber air yang selama ini digunakan PDAM berasal dari sungai dengan debit terbatas dan sangat bergantung pada musim. Ketika curah hujan rendah atau debit sungai menurun, suplai air langsung terganggu dan distribusi ke pelanggan menjadi

tidak merata. Oleh karena itu, memanfaatkan air laut sebagai sumber air baku tambahan merupakan langkah strategis yang tidak hanya relevan dengan kondisi geografis Makassar, tetapi juga berorientasi jangka panjang dan berkelanjutan.

2. **Melakukan Program Flushing secara berkala sebagai strategi pemeliharaan preventif jaringan pipa**

   Untuk mengurangi risiko kebocoran jaringan pipa yang cukup tinggi dalam satu setengah tahun terakhir, PDAM Kota Makassar disarankan menerapkan program flushing atau pembersihan saluran air secara berkala. Selama ini, kegiatan flushing hanya dilakukan sebagai tanggapan atas keluhan seperti air keruh atau aliran tidak lancar, bukan sebagai bagian dari pemeliharaan rutin yang terjadwal. Padahal, endapan dan sisa kotoran dalam jaringan pipa dapat mempercepat kerusakan dan memicu kebocoran di berbagai titik. Dengan menjadikan flushing sebagai kegiatan yang dilakukan setiap enam bulan sekali, terutama di wilayah dengan jaringan tua atau yang sering dilaporkan mengalami gangguan, maka potensi kerusakan dapat ditekan sejak dini. Kegiatan ini juga dapat dikombinasikan dengan pencatatan teknis sederhana agar hasilnya bisa dievaluasi untuk perbaikan selanjutnya. Langkah ini tidak hanya menjaga umur teknis jaringan, tetapi juga membantu PDAM membangun sistem pemeliharaan yang lebih terstruktur dan berorientasi pencegahan.

3. **Optimalisasi pelaksanaan SOP pelayanan melalui penegasan prosedur dan keterbukaan informasi**

   PDAM Kota Makassar perlu mengoptimalkan pelaksanaan SOP pelayanan dengan memastikan prosedur yang sudah ditetapkan benar-benar dijalankan secara terukur dan terbuka. Meskipun secara internal telah tersedia standar waktu penanganan pengaduan, informasi tersebut belum

disampaikan secara luas kepada pelanggan. Di sisi lain, meskipun disebutkan bahwa setiap laporan ditangani segera, hasil studi pustaka menunjukkan masih banyak pengaduan yang belum tertangani. Untuk itu, PDAM disarankan mempublikasikan alur pengaduan beserta estimasi waktu penanganannya melalui berbagai kanal resmi, serta melakukan pemantauan berkala terhadap realisasi pelaksanaan SOP di lapangan. Langkah ini penting untuk membangun kejelasan layanan, memperkuat kepercayaan publik, dan memastikan akuntabilitas dalam proses pelayanan.

4. **Kompensasi potongan tagihan bagi wilayah terdampak gangguan distribusi air**

   Pemberlakuan potongan biaya atau diskon bagi pelanggan yang mengalami gangguan dalam pelayanan air mencerminkan upaya untuk menciptakan sistem tarif yang lebih adil. Ketidakseimbangan muncul ketika pelanggan di wilayah yang kerap mengalami gangguan seperti air tidak mengalir hingga gangguan distribusi berkepanjangan tapi masih dibebani biaya yang sama dengan pelanggan lain yang menerima layanan secara lancar. Ketimpangan ini berpotensi menurunkan kepuasan dan menimbulkan persepsi negatif terhadap penyedia layanan PDAM Kota Makassar. Untuk itu insentif dapat diberikan ke pelanggan yang memenuhi kriteria tertentu misalnya gangguan serta kualitas air yang tidak sesuai standar. Penyesuaian tagihan dapat dirancang melalui mekanisme internal yang merajuk pada data operasional dan laporan resmi yang dapat diverifikasi.

5. **Penguatan SDM melalui pelatihan dan pembinaan bagi staf pelayanan**

   Mutu pelayanan tidak semata bergantung pada kelancaran distribusi air, tetapi juga pada kemampuan staf dalam menjalin interaksi langsung dengan masyarakat. Keluhan yang disampaikan pelanggan kerap kali muncul bukan hanya karena gangguan teknis, melainkan karena kurangnya kenyamanan

dalam proses komunikasi dengan petugas. Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan yang diarahkan untuk meningkatkan keterampilan dalam berkomunikasi, pemahaman mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik, serta kesiapan dalam menghadapi berbagai situasi kerja yang menantang. Kegiatan pelatihan tersebut dapat dilaksanakan secara rutin, misalnya setiap tiga bulan, dan bisa dirancang secara internal tanpa memerlukan anggaran besar. Materi yang diberikan dapat mencakup pendekatan komunikasi yang lebih empatik, teknik menangani keluhan dengan profesional, serta penguatan nilai-nilai kerja yang ramah dan proaktif. Dengan bekal yang memadai, pegawai akan lebih siap menghadapi kondisi lapangan yang beragam dan sekaligus memperkuat citra pelayanan yang responsif dan dapat diandalkan di mata masyarakat.

E. Daftar Pustaka

Undang-Undang Republik Indonesia No 17 tahun 2019. 2019. “Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air.” Jdih Bpk Ri Database Peraturan, no. 011594, 50.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum.” 2015. PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA 151:10–17.

INDONESIA, UNDANG-UNDANG REPUBLIK, NOMOR 23 TAHUN 2014, TENTANG, DAN PEMERINTAHAN DAERAH. 2014. “UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2014 TENTANG PEMERINTAHAN DAERAH

F. Infografis Policy Brief

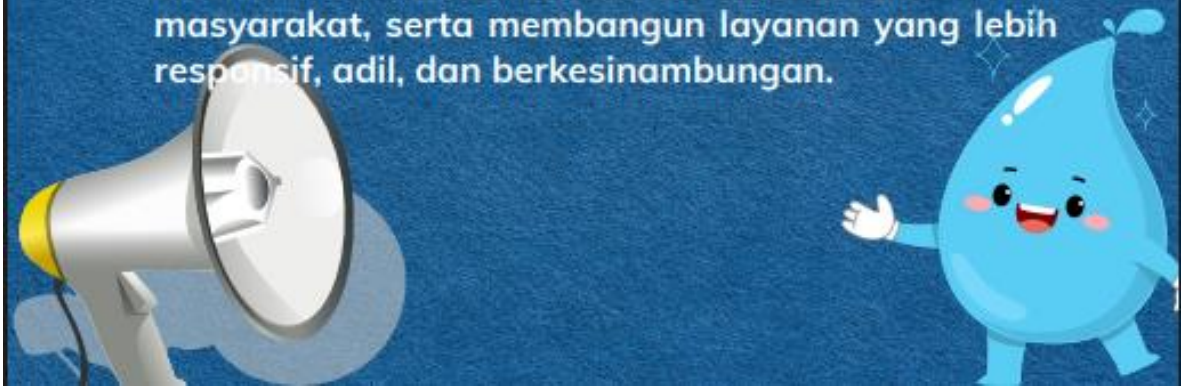
Gambar 1
Infografis Policy Brief



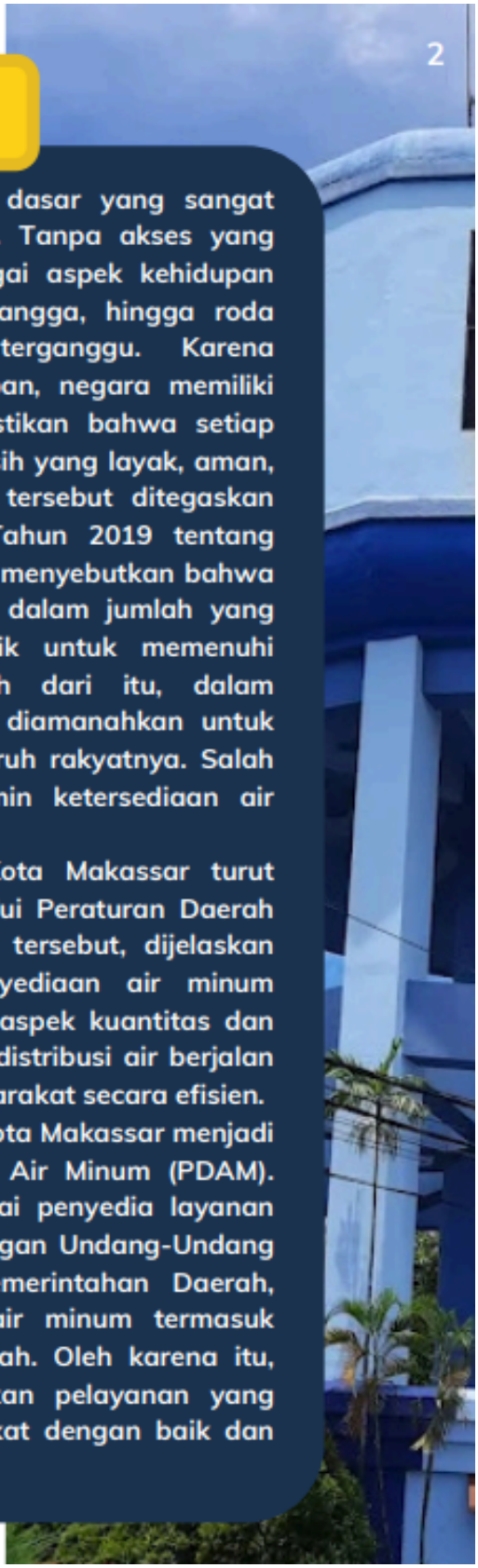
1

RINGKASAN EKSEKUTIF

Air merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang menjadi tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai penyedia layanan air bersih. Ketersediaan air bersih sangat mempengaruhi kehidupan sehari-hari baik dari segi kesehatan, kenyamanan, maupun aktivitas ekonomi. Oleh karena itu, PDAM memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayannya dan memastikan layanan air bersih dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adil dan merata. Namun dalam praktiknya, masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan akses air bersih secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa upaya penyediaan layanan masih menghadapi berbagai kendala baik teknis maupun non teknis. Ketidaksesuaian antara ekspektasi masyarakat dan kondisi di lapangan mencerminkan bahwa kualitas pelayanan PDAM masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi pelayanan yang lebih terarah agar PDAM mampu meningkatkan kinerjanya secara menyeluruh, menjawab kebutuhan masyarakat, serta membangun layanan yang lebih responsif, adil, dan berkesinambungan.



PENDAHULUAN



Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Tanpa akses yang memadai terhadap air bersih, berbagai aspek kehidupan seperti kesehatan, aktivitas rumah tangga, hingga roda perekonomian masyarakat bisa terganggu. Karena pentingnya fungsi air dalam kehidupan, negara memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa setiap warga bisa menikmati layanan air bersih yang layak, aman, dan berkelanjutan. Tanggung jawab tersebut ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air dalam Pasal 6, yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak memperoleh air dalam jumlah yang cukup dan dengan mutu yang baik untuk memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari. Lebih dari itu, dalam Pembukaan UUD 1945, negara juga diamanahkan untuk melindungi dan menyejahterakan seluruh rakyatnya. Salah satunya, tentu saja, dengan menjamin ketersediaan air bersih.

Di tingkat daerah, Pemerintah Kota Makassar turut mengatur penyediaan air bersih melalui Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2015. Dalam beleid tersebut, dijelaskan pentingnya pengelolaan sistem penyediaan air minum (SPAM) yang tidak hanya memenuhi aspek kuantitas dan kualitas, tetapi juga kontinuitas, agar distribusi air berjalan merata dan mendukung kegiatan masyarakat secara efisien.

Pelaksanaan layanan air bersih di Kota Makassar menjadi tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Lembaga ini berperan penting sebagai penyedia layanan publik di sektor air minum. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, penyediaan layanan dasar seperti air minum termasuk dalam urusan wajib pemerintah daerah. Oleh karena itu, PDAM diharapkan mampu memberikan pelayanan yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan baik dan bertanggung jawab.

3

DESKRIPSI MASALAH



1. Distribusi Air Yang Belum Merata ke semua wilayah diakibatkan Kurangnya Pasokan Air Baku

Berdasarkan data pengaduan pelanggan selama Januari 2024 hingga Juni 2025, keluhan yang paling banyak disampaikan adalah "tidak dapat air", dengan total sebanyak 10.673 kasus. Masalah ini terjadi hampir setiap bulan dan menunjukkan bahwa distribusi air bersih dari PDAM Kota Makassar belum merata yang diakibatkan oleh pasokan air baku yang terbatas. Kondisi ini menyebabkan sebagian pelanggan tidak menerima pasokan air.

2. Tingginya Angka Kebocoran Pada Jaringan Pipa

Selama periode Januari 2024 hingga Juni 2025, tercatat sebanyak 8.526 pengaduan pelanggan terkait kebocoran. Jumlah ini menjadikan kebocoran sebagai jenis keluhan terbanyak kedua setelah "tidak dapat air". Tingginya angka tersebut menunjukkan bahwa persoalan kebocoran masih menjadi masalah teknis yang sering terjadi, baik pada jaringan pipa utama maupun sambungan ke pelanggan. Frekuensi pengaduan yang konsisten setiap bulan mencerminkan bahwa permasalahan ini belum sepenuhnya tertangani dan berdampak langsung terhadap kelancaran distribusi air di sejumlah wilayah.

3. Implementasi Pelayanan SOP Belum Konsisten dan Transparan

PDAM Kota Makassar telah menetapkan standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan pelanggan, namun implementasinya masih menghadapi berbagai kendala di lapangan. Hasil studi pustaka menunjukkan bahwa banyak aduan teknis seperti kebocoran dan gangguan distribusi belum terselesaikan tepat waktu karena proses tindak lanjut bergantung pada penerbitan Surat Perintah Kerja (SPK) dan ketersediaan teknis. Misalnya, pada Oktober 2024 tercatat sebanyak 2.616 pengaduan, namun 1.230 di antaranya belum tertangani. Selain itu, berdasarkan observasi di kantor pelayanan dan kanal informasi PDAM, tidak ditemukan publikasi alur pelayanan atau bagian SOP yang menjelaskan prosedur dan estimasi waktu penyelesaian pengaduan secara terbuka.

4

DESKRIPSI MASALAH



4. Ketidaksesuaian Antara Tagihan dan Layanan Air Yang Diterima Pelanggan

Ketidaksesuaian antara tagihan dan layanan air yang diterima pelanggan menjadi salah satu persoalan mendasar dalam pelayanan PDAM Kota Makassar. Selama periode Januari 2024 hingga Juni 2025, pengaduan terbanyak berasal dari pelanggan yang tidak mendapatkan air, dengan total 10.673 kasus. Namun, pelanggan yang terdampak tetap menerima tagihan secara penuh, tanpa adanya mekanisme penyesuaian atau kompensasi. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan di masyarakat, terutama di wilayah yang sering mengalami gangguan aliran.

5. Kurangnya Sikap Ramah dan Profesionalitas Dalam Pelayanan Oleh Petugas

Sikap petugas pelayanan masih belum sepenuhnya mencerminkan standar pelayanan prima. Dalam praktiknya, masih ditemukan petugas yang melayani tanpa menyapa atau menunjukkan ekspresi ramah, serta kadang terlihat mengobrol santai dengan sesama petugas saat melayani pelanggan. Kondisi ini dapat memengaruhi kenyamanan pelanggan dalam menerima layanan

5

REKOMENDASI KEBIJAKAN

1. Penambahan Sumber Air Baku Melalui Desalinasi Air Laut

Desalinasi air laut menjadi inovasi yang tepat untuk menjawab akar masalah kekurangan pasokan air baku di Kota Makassar. Sebagai kota pesisir, Makassar memiliki potensi laut yang melimpah namun belum dimanfaatkan secara optimal untuk kebutuhan air bersih. Sumber air yang selama ini digunakan PDAM berasal dari sungai dengan debit terbatas dan sangat bergantung pada musim. Ketika curah hujan rendah atau debit sungai menurun, suplai air langsung terganggu dan distribusi ke pelanggan menjadi tidak merata. Oleh karena itu, memanfaatkan air laut sebagai sumber air baku tambahan merupakan langkah strategis yang tidak hanya relevan dengan kondisi geografis Makassar, tetapi juga berorientasi jangka panjang dan berkelanjutan.

2. Melakukan Program Flushing Secara Berkala Sebagai Strategi Pemeliharaan Preventif Jaringan Pipa

Untuk mengurangi risiko kebocoran jaringan pipa yang cukup tinggi dalam satu setengah tahun terakhir, PDAM Kota Makassar disarankan menerapkan program flushing atau pembersihan saluran air secara berkala. Selama ini, kegiatan flushing hanya dilakukan sebagai tanggapan atas keluhan seperti air keruh atau aliran tidak lancar, bukan sebagai bagian dari pemeliharaan rutin yang terjadwal. Padahal, endapan dan sisa kotoran dalam jaringan pipa dapat mempercepat kerusakan dan memicu kebocoran di berbagai titik. Dengan menjadikan flushing sebagai kegiatan yang dilakukan setiap enam bulan sekali, terutama di wilayah dengan jaringan tua atau yang sering dilaporkan mengalami gangguan, maka potensi kerusakan dapat ditekan sejak dini.



6

REKOMENDASI KEBIJAKAN

3. Optimalisasi pelaksanaan SOP pelayanan melalui penegasan prosedur dan keterbukaan informasi

Untuk memastikan SOP berjalan optimal, PDAM perlu menyusun mekanisme evaluasi berkala terhadap pelaksanaan SOP penanganan pengaduan. Selain itu, perlu dilakukan perbaikan terhadap alur prosedur SOP agar lebih sederhana, tidak berbelit-belit, dan mudah diimplementasikan di lapangan. Penyederhanaan prosedur ini bertujuan agar penyelesaian pengaduan teknis dapat dilakukan lebih cepat dan tepat waktu.

4. Kompensasi Potongan Tagihan Bagi Wilayah Terdampak Gangguan Distribusi Air

Pemberlakuan potongan biaya atau diskon bagi pelanggan yang mengalami gangguan dalam pelayanan air mencerminkan upaya untuk menciptakan sistem tarif yang lebih adil. Ketidakseimbangan muncul ketika pelanggan di wilayah yang kerap mengalami gangguan seperti air tidak mengalir hingga gangguan distribusi berkepanjangan tapi masih dibebani biaya yang sama dengan pelanggan lain yang menerima layanan secara lancar. Ketimpangan ini berpotensi menurunkan kepuasan dan menimbulkan persepsi negatif terhadap penyedia layanan PDAM Kota Makassar. Untuk itu insentif dapat diberikan ke pelanggan yang memenuhi kriteria tertentu misalnya gangguan serta kualitas air yang tidak sesuai standar. Penyesuaian tagihan dapat dirancang melalui mekanisme internal yang merajuk pada data operasional dan laporan resmi yang dapat diverivikasi.



7

REKOMENDASI KEBIJAKAN

5. Penguatan SDM Melalui Pelatihan dan Pembinaan Bagi Staf Pelayanan

Mutu pelayanan tidak semata bergantung pada kelancaran distribusi air, tetapi juga pada kemampuan staf dalam menjalin interaksi langsung dengan masyarakat. Keluhan yang disampaikan pelanggan kerap kali muncul bukan hanya karena gangguan teknis, melainkan karena kurangnya kenyamanan dalam proses komunikasi dengan petugas. Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan yang diarahkan untuk meningkatkan keterampilan dalam berkomunikasi, pemahaman mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik, serta kesiapan dalam menghadapi berbagai situasi kerja yang menantang. Kegiatan pelatihan tersebut dapat dilaksanakan secara rutin, misalnya setiap tiga bulan, dan bisa dirancang secara internal tanpa memerlukan anggaran besar. Materi yang diberikan dapat mencakup pendekatan komunikasi yang lebih empatik, teknik menangani keluhan dengan profesional, serta penguatan nilai-nilai kerja yang ramah dan proaktif.



KESIMPULAN

PDAM Kota Makassar masih menghadapi sejumlah tantangan dalam upaya memberikan layanan air bersih yang merata, responsif, dan berkualitas kepada masyarakat. Enam permasalahan utama teridentifikasi, yakni belum meratanya distribusi air, tingginya angka kebocoran jaringan pipa, SOP pengaduan yang belum berjalan optimal, ketidaksesuaian antara tagihan dan layanan yang diterima, kurangnya sikap ramah dari petugas, serta terbatasnya pemahaman masyarakat terhadap kondisi teknis di lapangan. Setiap masalah tersebut memberikan dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan dan efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, dibutuhkan langkah-langkah perbaikan yang konkret dan terarah. Rekomendasi kebijakan yang diajukan mulai dari penguatan layanan tangki, penerapan flushing rutin, penyederhanaan SOP, pemberian kompensasi, pelatihan staf, hingga edukasi publik melalui media digital disusun secara terukur berdasarkan data, hasil observasi, serta wawancara dalam penelitian ini. Jika rekomendasi tersebut diterapkan secara konsisten, maka PDAM tidak hanya akan mampu meningkatkan kualitas layanannya, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat, memperkuat transparansi, serta mewujudkan sistem pelayanan air bersih yang lebih adil, partisipatif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Republik Indonesia No 17 tahun 2019. 2019. "Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air." Jdih Bpk Ri Database Peraturan, no. 011594, 50.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum." 2015. PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA 151:10–17.

NDONESIA, UNDANG-UNDANG REPUBLIK, NOMOR 23 TAHUN 2014, TENTANG, and PEMERINTAHAN DAERAH. 2014. "UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2014 TENTANG PEMERINTAHAN DAERAH