

ABSTRAK

Responsiveness is the ability of an agency or officer to respond to complaints, problems, and aspirations conveyed by the public. One form of responsibility greatly needed by the community is the provision of clean water by the Regional Drinking Water Company (PDAM). Clean water services are a basic need that must be met quickly, accurately, and sustainably. However, in its implementation, various problems persist with PDAM Tirta Tawar services in Central Aceh Regency, such as frequent water distribution disruptions and slow handling of customer complaints. Data from PDAM Tirta Tawar customer complaint reports for the period January-April 2026 showed 316 complaints, consisting of 304 cases of stagnant water and 12 cases of leaking pipes. This high number of complaints indicates that air distribution issues remain a major customer complaint. This study aims to determine the service accountability at PDAM Tirta Tawar in Central Aceh Regency, specifically regarding the customer complaint handling mechanism and the factors that contribute to delays in handling them. This study used a qualitative method with a descriptive approach. The data in this study were obtained through interviews, observations, and documentation with relevant parties, such as the Tirta Tawar Drinking Water Company (PDAM) and the community as service users. The results indicate that PDAM Tirta Tawar's service accountability through the Know Your Customer (KYC) strategy is still suboptimal. Although the complaint handling mechanism is clear, from receipt of reports to the field improvement process, its implementation is often delayed. Furthermore, the implementation of the Citizens' Charter model is suboptimal, particularly in terms of clarity of service standards and certainty of complaint resolution times. Several obstacles encountered include technical errors and limited human resources (HR), which impact the speed and accuracy of service delivery. Therefore, efforts are needed to improve service quality by improving the complaint handling system, strengthening human resource capacity, and implementing clearer and more transparent standards to increase satisfaction with PDAM Tirta Tawar services in Central Aceh Regency.

Keywords: Responsiveness, Public Service, PDAM, Customer Complaints.

ABSTRAK

Responsivitas adalah kemampuan suatu instansi atau petugas untuk menanggapi keluhan, permasalahan, maupun aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat. Salah satu bentuk responsivitas yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah dalam penyediaan air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Layanan air bersih merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi secara cepat, tepat, dan berkelanjutan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan pada pelayanan PDAM Tirta Tawar Kabupaten Aceh Tengah, seperti gangguan distribusi air yang sering terjadi serta lambatnya penanganan keluhan dari pelanggan. Data laporan pengaduan pelanggan PDAM Tirta Tawar periode Januari-April 2026 menunjukkan terdapat 316 pengaduan, yang terdiri atas 304 kasus air tidak mengalir dan 12 kasus pipa bocor. Tingginya jumlah pengaduan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan distribusi air masih menjadi keluhan utama pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui responsivitas pelayanan di PDAM Tirta Tawar Kabupaten Aceh Tengah, khususnya terkait mekanisme penanganan keluhan pelanggan dan faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam penanganannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pihak terkait seperti PDAM Tirta Tawar serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan di PDAM Tirta Tawar melalui strategi KYC (*Know Your Customer*) masih belum optimal, Meskipun telah adanya mekanisme penanganan keluhan yang jelas, mulai dari penerimaan laporan hingga proses perbaikan dilapangan, tetapi pelaksanaannya masih sering mengalami keterlambatan. Selain itu, penerapan model Citizen's Charter juga belum berjalan secara maksimal, terutama dalam hal kejelasan standar pelayanan serta kepastian waktu penyelesaian keluhan. Beberapa kendala yang dihadapi antara lain kesalahan teknis serta keterbatasan sumber daya manusia (SDM), yang berdampak pada rendahnya kecepatan dan ketepatan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan perbaikan sistem penanganan keluhan, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta penerapan standar yang lebih jelas dan transparan guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan PDAM Tirta Tawar Kabupaten Aceh Tengah.

Kata kunci : Responsivitas, Pelayanan Publik, PDAM, Keluhan Pelanggan.