

DAFTAR PUSTAKA

- Andika, S. D., Rifanda, D., & Fadillah, N. (n.d.). *PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ANDROID (STUDI KASUS PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA LANGSA)*. <https://ejurnalunsam.id/index.php/jicom/>
- Aprilia, Sintia Bela, Nurul Umi Ati, and Retno Wulan Sekarsari. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang)."
- Dunn, William N. 2013. Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Cetakan Kelima. Gajah Mada Universitas Press:Yogyakarta.
- Harbani, Pasolong. 2019. Teori Administrasi Publik, Cetakan Kesembilan. Alfabeta: Bandung
- Hasel, Nogi. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT. Gramdeia Widiarsana
- Hajar, Sitna. 2022. Pengantar Administrasi Publik. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary
- Ibrahim, A., Ambarita, A., & Sains dan Teknologi Wiratama Maluku Utara, P. (2018). INFORMATION SYSTEMS WATER CUSTOMERS COMPLAINTS WEB-BASED ON PDAM TERNATE CITY. In *IJIS Indonesian Journal on Information System*.
- Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A. (2014). Tinjauan Pustaka Dan Kerangka Pemikiran. Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents, 7-8.
- Makassarmetro.com. (2023, 23 Januari). PDAM Makassar Buka Layanan Aduan Dinamai 'Ruang Peduli'. Diakses pada 15 Oktober 2023.
- MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN Studi Pada Desa Pamotan, U., Kecamatan Dampit Kabupaten Malang Sintia Bela Aprilia, D., Umi Ati, N., & Wulan Sekarsari, R. (2020). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KECAMATAN DAMPIT DALAM MENANGGAPI PENGADUAN MASYARAKAT* (Vol. 14, Issue 5).
- Novianto, R., & Novita, M. (n.d.). *Digitalisasi Layanan Publik: Meningkatkan Responsifitas dan Kecepatan Tanggapan dalam Pengaduan Air Minum PDAM Kabupaten Jepara melalui Sistem Informasi Berbasis Web*. 2023.
- Nugraha, E. S., Padri, A. R., Nurdiawan, O., Faqih, A., & Anwar, S. (2021). Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Gedung DPRD. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6), 360. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3679>

Penanganan Keluhan Pelanggan, G., Yonasari, E., Pawelas Arso, S., Kusumastuti Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, W., & Kesehatan Masyarakat, F. (2018). *RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TUGUREJO SEMARANG* (Vol. 6). <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>

Peraturan Pemerintah No 16 Tahun 2017 tentang Desentralisasi tanggung jawab pemerintah daerah dalam perencanaan, pengelolaan, dan pengawasan penyedia air bersih di Indonesia.

Pratiwi Ginandjar, A., Tri Anombsari, E., Dwi Putrianti, S., Mustika Ramdani, E., & STIA LAN Bandung, P. (n.d.). *Efektivitas Program Layanan Digital Pengaduan Melalui LAPOR! di Dinas Perhubungan Kota Bandung*.

Rahayu, S., Faisal, K., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (n.d.). *MIDA Majalah Ilmiah Dinamika Administrasi IMPLEMENTASI PROGRAM INOVASI DIGITAL SISABAR (SISTEM INFORMASI SAYANG BARUDAK) SEBAGAI PLATFORM PENGADUAN PERLINDUNGAN ANAK DI KABUPATEN TANGERANG*.

Rijal Fadli, M. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>

RRINGKASAN SKRIPSI_AKHMAD AUZAN HIRZI_29.1156_TRIP. (n.d.).

Setiyowati, T. T. (n.d.). *EFEKTIVITAS PROGRAM KALIMASADA DI KELURAHAN MEDOKAN SEMAMPIR, KECAMATAN SUKOLILO, KOTA SURABAYA* (Vol. 2, Issue 06).

Selvia, Revi. 2018. *Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bekasi*. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sultan Ageng Trisatya.

Syahadi, Annisa. 2018. *Analisis Kinerja Karyawan pada PDAM Kota Makassar*. Skripsi STIA LAN Kota Makassar.

Syafirah, L., & Nawangsari, E. R. (2021). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(2), 928. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i2.2170>

Sutrisno, Edy. *Budaya Organisasi*, Jakarta: Kencana 2007.

Triana, Okta. 2022. *Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik di Kantor Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah Palembang*. Skripsi Jurusan Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.

Undang-undang Nomor 7 Tahun 2004 Pasal 5 tentang Sumber daya air.

Website resmi Perumda Air Minum Kota Makassar
<https://pdamkotamakassar.co.id>

Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>

Zulahyar, Ahmad. 2018. *Analisis Penerapan Sistem Antrian dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Makassar*. Skripsi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

L
A
M
P
I
R
A
N

Lampiran 1 Biodata Penulis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Ade Irma Trisnawati
Tempat Tanggal Lahir : Makassar, 17 Agustus 2002
Alamat : Jl. Dg Tata 1 Blok 4G No. 17

Nama Orang Tua

- Ayah : Bahir Masse, S.E
- Ibu : Kartini Sija

Pekerjaan Orang Tua

- Ayah : Pensiun
- Ibu : IRT

Riwayat Pendidikan

1. SD : SD. Inp Mallengkeri Bertingkat 1
2. SMP : MTsn 1 Makassar
3. SMA : SMAN 2 Makassar
4. Perguruan Tinggi : Universitas Hasanuddin

Pengalaman Organisasi :

1. Humanis Fisip Unhas
2. Liga Mahasiswa Nasdem Sulsel

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245
Telepon (0411) 585024, FAX (0411) 585024 Laman www.fisip.unhas.ac.id

Nomor : 267 /UN4 8 1/PT.01.04/2023
Hal : Permohonan Izin Melakukan
Penelitian / Wawancara

10 Januari 2024

Yth. Gubernur Sulawesi Selatan
c.q. Kepala UPT P2T, BKPMMD Prov. Sulsel
Makassar.

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yakni:

nama : Ade Irma Trisnawati
no. pokok : E011 20 1005
departemen : Ilmu Administrasi
prog. Studi : Administrasi Publik
alamat : Jln. Dg Tata 1 Blok 4G nomor 17

Bermaksud melakukan Penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Efektivitas Pengelolaan Program Pengaduan Ruang Peduli Perumda Air Minum (PDAM) Kota Makassar

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon kiranya agar yang bersangkutan diberikan izin melakukan penelitian yang di maksud.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Mahasiswa



Tembusan :
1. Dekan Fisip Unhas
2. Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fisip Unhas

Lampiran 3 Surat Penerimaan Penelitian

 **PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
KOTA MAKASSAR**
BAGIAN UMUM & KEPEGAWAIAN 

Makassar, 19 Februari 2024

Nomor : 375 / B.2 / Um-Kepeg / II /2024
Sifat : ---
Perihal : **Izin Penelitian**

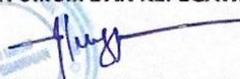
Kepada Yth :
**KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN**
Di,-
Makassar

Dengan hormat,
Menunjuk Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Nomor: 070/1364/SKP/SB/DPMPTSP/2/2024; Tanggal 21 Februari 2024 dan Disposisi Direktur Umum dan Pelayanan Tanggal 28 Februari 2024 perihal **Izin Penelitian** yang tersebut namanya dibawah ini :

N a m a : **ADE IRMA TRISNAWATI**
NIM : E011201005
Program Studi : Administrasi Publik
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) Universitas Hasanuddin
Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan Km 10, Makassar
Judul : **"EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PROGRAM RUANG PEDULI PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA MAKASSAR "**

Sehubungan dengan hal tersebut kami dari Perumda Air Minum Kota Makassar bersedia menerima Mahasiswa Saudara untuk melaksanakan Penelitian dalam rangka Penyusunan Skripsi sesuai Judul diatas yang dilaksanakan pada Tanggal **15 Februari s/d 15 Maret 2024**.

Demikian disampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

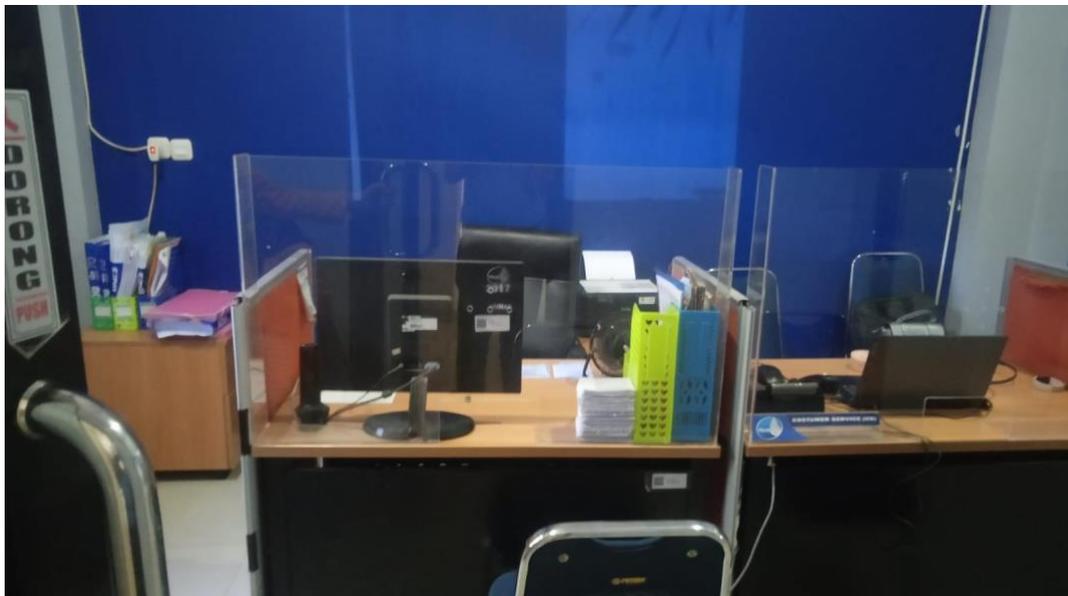
BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN

DANIEL S. PALALLO, SE.,MM.,Ak
Kepala Bagian

Tembusan
1.Yth. Direksi Perumda Air Minum Kota Makassar;
2.Kepala Bagian / Kepala Wilayah Perumda Air Minum Kota Makassar;
3.Mahasiswa yang Bersangkutan;
4.Arsip.

 pusat.pdammk@gmail.com
 (0411) 850381
 Jalan Dr. Sam Ratulangi No.3
Mangkura, Kec. Ujung Pandang,
Kota Makassar, Sulawesi Selatan

Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara









Lampiran 5 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PROGRAM PENGADUAN *RUANG PEDULI* PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA MAKASSAR

A. KABAG HUMAS DAN KARYAWAN PENGELOLA PROGRAM RUANG PEDULI

Pemahaman Program

1. Kapan program *Ruang Peduli* hadir?
2. Apakah PDAM Kota Makassar telah melakukan sosialisasi mengenai program pengaduan *Ruang Peduli*?
3. Bagaimana sosialisasi program pengaduan Ruang Peduli ini dilakukan agar masyarakat luas mengerti keberadaan program pengaduan ini?
4. Bagaimana bentuk peningkatan yang dilakukan Bapak/Ibu agar jika masyarakat ingin melakukan pengaduan tetap melalui program *Ruang Peduli*?
5. Darimana masyarakat mengetahui tentang jenis program pengaduan *Ruang Peduli*, khususnya masyarakat yang tidak memiliki akun media social lainnya (seperti instagram)?
6. Dalam melakukan penanganan pengaduan masyarakat, apakah semua penanganan pengaduan tersebut diselesaikan oleh bagian HUMAS? Atau penanganan pengaduan dilemparkan ke bagian atau seksi lain?

Tepat Sasaran

1. Apa yang melatarbelakangi adanya program pengaduan *Ruang Peduli*?
2. Bagaimana mekanisme dan alur pengelolaan program pengaduan ini?
3. Menurut Bapak/Ibu, apa sasaran dari program pengaduan ini?

4. Apakah setiap tahunnya terdapat rekapitulasi data terkait program pengaduan ini?
5. Apakah sudah banyak masyarakat yang mengetahui adanya program pengaduan ini?
6. Bagaimana bentuk koordinasi yang dilakukan pihak terkait jika terdapat pengaduan yang masuk?
7. Apakah dengan adanya program ini memudahkan masyarakat dan karyawan dalam penanganan pengaduan?

Tepat Waktu

1. Apakah program pengaduan *Ruang Peduli* dapat digunakan kapan saja?
2. Apakah ada SOP mengenai jangka waktu dalam penyelesaian setiap pengaduan yang masuk?
3. Bagaimana kecermatan petugas dalam menanggapi pengaduan yang masuk?
4. Apakah setiap ada pengaduan yang masuk direspon oleh petugas? Berapa lama proses penanganan pengaduan yang masuk melalui *Ruang Peduli*?
5. Apakah petugas merespon pengaduan yang masuk dengan cepat dan tepat waktu?
6. Apakah dalam pelaksanaan program pengaduan terdapat fitur komunikasi dua arah untuk memudahkan masyarakat pengadu dengan admin pengelola?
7. Apakah Bapak/Ibu selalu dalam keadaan standby, yang selalu siap melayani di sub bagian pelayanan masing-masing?

Tercapainya Tujuan

1. Apakah tujuan dari diadakannya program pengaduan *Ruang Peduli*?
2. Apakah pelayanan pengaduan masyarakat melalui program *Ruang Peduli* sudah memiliki standar operasional pelayanan?

3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kegagalan dan keberhasilan dari penanganan pengaduan melalui program *Ruang Peduli*?
4. Apakah karyawan pengelola program pengaduan *Ruang Peduli* mampu menjalankan prosedur dan mekanisme dengan baik dalam menangani setiap pengaduan yang masuk?
5. Bagaimana alur penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh Bapak/Ibu?
6. Dalam melakukan penanganan pengaduan via program *Ruang Peduli*, aduan masyarakat yang diterima pada hari itu apakah langsung ditangani atau ada penundaan penanganan? Jika ada penundaan, apakah pertimbangan atas penundaan pengaduan itu?

Perubahan Nyata

1. Apakah semua pengaduan yang masuk melalui program *Ruang Peduli* sudah ditindaklanjuti?
2. Selama program ini berlangsung, apa yang menjadi kendala yang menghambat adanya pengaduan yang belum teratasi?
3. Bagaimana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program ini dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya?
4. Apakah dengan hadirnya program pengaduan ini, masyarakat sudah tidak melakukan pengaduan ditempat lain yang dimana dapat dilihat oleh public dan dapat merusak citra dari PDAM Kota Makassar?
5. Bentuk perubahan apa saja yang terjadi selama ini setelah hadirnya program pengaduan Ruang Peduli?

B. Masyarakat

Pemahaman Program

1. Dari manakah anda mengetahui adanya program pengaduan ini?

2. Menurut anda, apakah kegiatan sosialisasi program ini berjalan dengan efektif dan mudah dipahami?
3. Sebagai pengadu, apakah anda mengetahui prosedur jika ingin melakukan pengaduan?
4. Apa sajakah kendala yang dihadapi saat melakukan pengaduan?

Tepat Sasaran

1. Bagaimana bentuk respon yang diterima oleh pengadu dari admin pengelola jika telah melakukan pengaduan?
2. Menurut anda apakah program pengaduan ini sudah tepat sasaran?
3. Bagaimana tanggapan anda mengenai program pengaduan Ruang Peduli?

Tepat Waktu

1. Bagaimana dengan kepastian waktu penanganan pengaduan? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya?
2. Bagaimana kecermatan petugas dalam menanggapi pengaduan yang masuk?
3. Apakah setiap ada pengaduan yang masuk direspon oleh petugas? Berapa lama proses penanganan pengaduan yang masuk melalui *Ruang Peduli*?
4. Apakah petugas merespon pengaduan yang masuk dengan cepat dan tepat waktu?

Tercapainya Tujuan

1. Apakah karyawan sudah bersikap tanggap dalam merespon pengaduan kepada masyarakat?
2. Menurut pendapat anda, apakah program ini sudah berhasil atau belum??

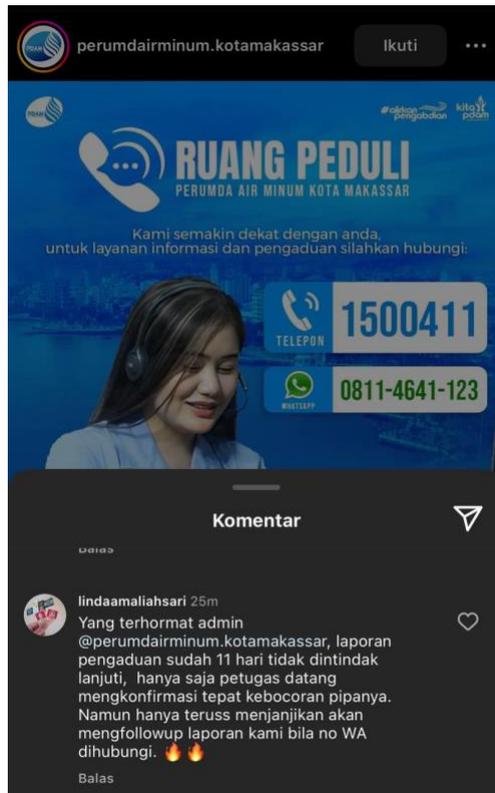
3. Menurut pendapat anda, apakah program pengaduan ini sesuai dengan prosedur yang ada?

Perubahan Nyata

1. Apakah penanganan pengaduan melalui program Ruang Peduli ini sudah sesuai dengan kebutuhan anda?
2. Sebagai pelanggan yang melakukan pengaduan, apakah anda merasakan keberhasilan dari hadirnya program pengaduan ini?
3. Berdasarkan hal tersebut, apa saja yang perlu diperbaiki kedepannya?

Lampiran 6 Dokumentasi Pendukung

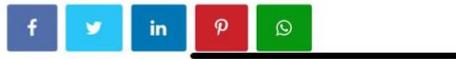






Program Ruang Peduli dan KabarAirTa di Launching Bertepatan Malam Puncak HUT ke-97 PDAM

M.Alif Agustus 26, 2022



 perumdairminum.kotamakassar Ikuti ...



RUANG PEDULI
PERUMDA AIR MINUM KOTA MAKASSAR

Kami semakin dekat dengan anda,
untuk layanan informasi dan pengaduan silahkan hubungi:

1500411
TELEPON

0811-4641-123
WHATSAPP

311 suka
perumdairminum.kotamakassar Layanan... selengkapnya
21 Januari 2023

PDAM Makassar Buka Ruang Peduli. Memudahkan