

ABSTRAK

Bashar, Dr. Abdul Mahsyar, M.Si dan Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si. Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Publik Studi Kasus Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Sinjai Bersatu.

Perusahaan PERUMDA tirta sinjai bersatu merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan air bersih terhadap masyarakat. Namun dalam memberikan pelayanan masih terdapat permasalahan yang didapatkan, salah satunya tidak mengalirnya kurangnya fasilitas yang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme komplain dan kendala yang dihadapi dalam penanganan komplain. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen komplain yang dilakukan oleh PERUMDA tirta sinjai bersatu belum sesuai dengan mekanisme pelaksanaan komplain yang baik. Masyarakat menyampaikan keluhannya secara langsung kepada Staf Kasir PERUMDA tirta sinjai bersatu tidak ada pencatatan terkait keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, proses penyelesaian komplain yang diberikan kepada pelanggan tidak ada kejelasan kapan akan diselesaikan, serta perusahaan tidak memiliki akses yang lengkap terkait pelaksanaan komplain baik itu berupa kotak saran, media online pengaduan khusus pengaduan masyarakat. Oleh karena itu perlunya penerapan manajemen komplain yang terstruktur dengan baik, sehingga keluhan pelanggan dapat segera diselesaikan serta mampu mewujudkan pelayanan yang prima di Perusahaan PERUMDA tirta sinjai bersatu.

Kata Kunci : Manajemen Komplain, Pelayanan Publik, (PERUMDA TIRTA SINJAI BERSATU)