

## ABSTRAK

### **Nurannisa Ahmad, Riska Sari, Rusliadi, Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dikantor Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen komplain dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Perumda Air Minum Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan informan kepala bagian Humas, petugas pengaduan/CS, teknisi lapangan, dan pelanggan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan analisis data melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan serta pengabsahan data menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen komplain dalam kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang diterapkan oleh petugas pengaduan cs pada kantor Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa dengan menggunakan teori Fandy Tjiptono yaitu aksesibilitas, kecepatan respons, dan kepuasan pelanggan dalam penyelesaian komplain di Perumda Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa telah berjalan optimal. Tersedianya saluran pengaduan yang mudah diakses, *respons* yang cepat sesuai tingkat kerusakan, serta penyelesaian komplain yang jelas dan transparan berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Setiap komplainan masyarakat di proses dan di tindaklanjuti melalui penyelesaian yang jelas, transparan dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Perumda sudah siap tanggap dalam memenuhi keluhan dengan layanan pelanggan yang responsif dan penyediaan saluran pengaduan yang inklusif.

**Kata Kunci :** Manajemen Komplain Kualitas Pelayanan Perumda Air Minum

## **ABSTRACT**

**Nurannisa Ahmad, Riska Sari, Rusliadi, *Customer Complaint Management in Improving Service Quality at the Regional Drinking Water Company Office Tirta Jeneberang, Gowa Regency.***

*The purpose of this study is to understand complaint management in improving the quality of public services at Perumda Air Minum Tirta Jeneberang in Gowa Regency. This study uses a qualitative method with informants including the Head of the Public Relations Department, complaint/customer service officers, field technicians, and customers. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation, with data analysis through reduction, presentation, and drawing conclusions, as well as data validation using triangulation of sources, techniques, and time.*

*The results of this study indicate that complaint management in service quality and customer satisfaction implemented by the complaint officers at the Tirta Jeneberang Office in Gowa Regency, using Fandy Tjiptono's theory—namely accessibility, response speed, and customer satisfaction in complaint resolution at Perumda Tirta Jeneberang in Gowa Regency has been running optimally. The availability of easily accessible complaint channels, quick responses according to the severity of the issue, as well as clear and transparent complaint resolution, contributes to increasing customer satisfaction and trust. Each public complaint is processed and followed up with clear, transparent solutions that are oriented towards customer needs. Perumda is ready to respond to complaints with responsive customer service and the provision of inclusive complaint channels.*

**Keywords :** *Management of Service Quality Complaints at the Regional Drinking Water Company*