

---

---

## STRATEGI MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PDAM TIRTANADI CABANG PADANG BULAN

Wahyu Hamdani<sup>1</sup>, Muhammad Alfikri<sup>2</sup>  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan  
e-mail: wahyuhamdani2003@gmail.com

**Abstract:** *This study aims to analyze communication management strategies in improving customer satisfaction at PDAM Tirtanadi Padang Bulan Branch. The research employed a qualitative approach with a descriptive method. Informants were selected using purposive sampling, consisting of customer relations officers. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, and analyzed using the Miles and Huberman model, including data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that communication strategies are implemented through structured complaint-handling procedures, the use of communication media such as telephone, social media, and direct services, and improved responsiveness of officers in providing information. Customers perceive that response speed, clarity of information, and communicative attitudes of officers play an important role in shaping service satisfaction. This study concludes that effective communication management contributes to improving service quality and customer satisfaction.*

**Keywords:** *Communication Management, Public Service, Customer Satisfaction, PDAM.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi manajemen komunikasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan dipilih melalui purposive sampling yang terdiri dari petugas hubungan pelanggan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan melalui prosedur penanganan keluhan yang terstruktur, pemanfaatan media komunikasi seperti telepon, media sosial, dan layanan langsung, serta peningkatan responsivitas petugas dalam memberikan informasi. Pelanggan menilai bahwa kecepatan tanggapan, kejelasan informasi, dan sikap komunikatif petugas berperan penting dalam membentuk kepuasan terhadap layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan manajemen komunikasi yang efektif mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Manajemen Komunikasi, Pelayanan Publik, Kepuasan Pelanggan, PDAM.

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah proses memberikan layanan, termasuk layanan dasar seperti penyediaan air bersih, yang dapat memenuhi harapan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan. Pelayanan publik merupakan usaha PDAM Tirtanadi untuk memenuhi semua kebutuhan pelanggan dalam bentuk

barang dan jasa guna mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dijadikan sebagai patokan untuk memenuhi kepuasan pelanggan (Hidayat, 2023). Pelayanan publik mencerminkan seberapa besar atau kecilnya kepercayaan konsumen terhadap PDAM Tirtanadi. Sebagai Badan Usaha Milik Daerah, perusahaan daerah air minum bertugas untuk menyuplai air minum dengan fokus

tidak hanya pada teknik, tetapi juga pada kepuasan pelanggan (Rosmajudi, 2023).

Kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan, karena mencerminkan kesesuaian antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima (Dwi Prasetyo, Sugiharto, Achmad Daengs, Enny Istanti, 2023). Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, PDAM Tirtanadi dituntut untuk menerapkan komunikasi yang terorganisir dengan baik (Tira Fitriawardhani, Julyanto Ekantoro, 2024). Komunikasi yang terstruktur dan dikelola secara baik dapat membantu membangun kepercayaan, mempermudah penyampaian informasi, serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman antara penyedia layanan dan pelanggan. Oleh sebab itu, pendekatan manajemen komunikasi menjadi elemen vital dalam mendukung mutu pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan (Agung Anugrah, Silviana Purwanti, Kheyene Molekandella Boer, 2025). Dalam era pelayanan publik yang modern, komunikasi berfungsi sebagai penghubung penting antara organisasi yang menawarkan layanan dan masyarakat yang memanfaatkannya. Jika komunikasi tidak dikelola dengan baik, hal itu dapat menyebabkan salah paham, kurangnya kepercayaan, dan potensi konflik antara pelanggan dan penyedia layanan (Reskiyanti Nurdin, Zulfiani, 2024).

Meningkatkan kepuasan pelanggan tidak hanya tentang meningkatkan mutu air atau fasilitas, tetapi juga mengenai kemampuan PDAM Tirtanadi dalam menyediakan pelayanan yang jelas, cepat, dan sesuai dengan apa yang pelanggan butuhkan (Rahmatullah Rahmatullah, 2025). Manajemen komunikasi di sektor pelayanan publik meliputi penyusunan pesan, pemilihan saluran komunikasi, pengelolaan aliran informasi, dan penilaian terhadap tanggapan pelanggan. Melalui manajemen komunikasi yang efektif, organisasi dapat menjamin bahwa informasi yang diberikan memenuhi

kebutuhan pelanggan, mudah dimengerti, dan disampaikan lewat saluran yang sesuai. (Maharani Rizky Putri Siagian, 2022). Pemerintah daerah melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki tanggung jawab utama untuk menyediakan air bersih bagi masyarakat di area kerjanya (Nina Sa'idah Fitriyah, Siti Nur Latifa, Fajriyatin, 2025).

Seiring berkembangnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik, PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan menghadapi berbagai tantangan yang semakin rumit. Pelanggan kini tidak hanya menginginkan pasokan air bersih yang konsisten, tetapi mereka juga mendambakan pelayanan yang jelas, cepat, dan terbuka (Said Amirulkamar, Said Mayzar Mulya, Putri Rizki Rahmatillah, 2023).

Perkembangan di bidang teknologi informasi juga menyebabkan perubahan penting dalam cara berkomunikasi antara PDAM dan konsumennya. Penggunaan platform digital, seperti sosial media dan aplikasi pesan, memberikan kesempatan bagi lembaga untuk berhubungan dengan masyarakat secara lebih efisien dan luas (Yanti & Riofita, 2025). Namun, jika komunikasi tidak dikelola dengan baik, pemanfaatan berbagai saluran komunikasi bisa menyebabkan informasi yang tidak konsisten, terjadi kesalahpahaman pesan, serta ketidakjelasan mengenai tanggung jawab dalam memberikan pelayanan (Latip, Dede Mirza, Novelma Lastri, 2025). Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan komunikasi yang dapat menyatukan semua jalur komunikasi dengan cara yang efisien serta fokus pada tuntutan pelanggan (Timur Tumanggor, 2025). Manajemen komunikasi bukan hanya membantu dalam memberikan pelayanan, tetapi juga menjadi dasar penting dalam membangun hubungan yang baik dan bertahan lama antara lembaga pelayanan publik dengan masyarakat. Dengan mengelola komunikasi secara profesional dan terus-menerus, sebuah organisasi bisa menyampaikan informasi layanan dengan

baik, membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, meningkatkan kepercayaan, serta mendorong terciptanya kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.

Selain itu, karakteristik pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan dalam hal usia, tingkat pendidikan, dan latar belakang sosial memerlukan strategi komunikasi yang fleksibel dan mencakup semua kalangan. Pengelolaan komunikasi yang efektif menjadi sangat penting untuk mengatasi perbedaan tersebut, sehingga layanan yang diberikan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga dapat menciptakan hubungan jangka panjang antara PDAM dan pelanggan (Yumame, 2024).

Dalam pandangan Islam, penyediaan layanan publik yang baik adalah suatu tanggung jawab yang harus dilakukan dengan cara yang profesional dan adil. Ini sesuai dengan ayat Al-Qur'an QS. An-Nisa ayat 58 :

أَهْلِهَا إِلَى الْأُمَّلْتِ تُؤَدُّوْا أَنْ يَأْمُرْكُمْ اللهُ إِنَّ  
نِعْمًا اللهُ إِنَّ ۖ بِالْعَدْلِ تَحْكُمُوا أَنَّ النَّاسَ بَيْنَ حَكْمَتُمْ وَإِذَا  
٥٨ بَصِيرًا سَمِيْعًا كَانَ اللهُ إِنَّ ۖ بِهِ يَعِظُكُمْ

Artinya : Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.

Yang menekankan betapa pentingnya menyerahkan amanah kepada orang yang berhak serta bersikap adil dalam setiap layanan yang diberikan. Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah yang diangkat oleh penulis yaitu bagaimana strategi manajemen komunikasi yang diterapkan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen komunikasi yang diterapkan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami strategi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk mengamati objek dalam keadaan alami, dengan peneliti berperan sebagai alat utama dan fokus pada pengertian makna (Sugiyono, 2020). Penelitian ini dilaksanakan di PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan, Kota Medan, yang merupakan salah satu unit pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Informan yang terlibat dalam penelitian ini dipilih dengan metode purposive sampling, yang artinya pemilihan dilakukan secara sadar berdasarkan partisipasi dan pemahaman mereka mengenai layanan dan interaksi dengan pelanggan di PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan. Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data yang dilakukan melalui tiga cara utama yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Analisis informasi dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman dengan langkah-langkah pengurangan data, presentasi data, serta pembuatan kesimpulan. Proses analisis ini berlangsung secara terus-menerus sepanjang pengumpulan data sampai akhirnya memperoleh hasil penelitian. Usaha pengecekan data dilakukan melalui teknik triangulasi, yang meliputi pemeriksaan data dari berbagai sumber dan cara pengumpulan data.

Dalam penelitian ini, triangulasi yang diterapkan mencakup triangulasi sumber, dengan membandingkan data wawancara dari informan yang berbeda, dan triangulasi teknik, dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur penerimaan dan penanganan keluhan pelanggan telah dilakukan secara sistematis melalui tahapan penerimaan laporan, pencatatan keluhan, koordinasi dengan bagian teknis, serta pemberian umpan balik kepada pelanggan. Pelanggan dapat menyampaikan keluhan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti pelayanan langsung di loket, telepon, dan media sosial seperti Instagram. Keberadaan prosedur yang jelas ini menunjukkan bahwa organisasi telah menerapkan alur komunikasi formal dalam pelayanan pelanggan. Dalam praktiknya, media komunikasi yang paling dominan digunakan adalah tatap muka di loket karena dinilai cepat, praktis, dan mudah oleh pelanggan. Selain itu, telepon dan media sosial seperti Instagram masih digunakan sebagai alternatif komunikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan telah mengintegrasikan komunikasi digital dengan komunikasi konvensional dalam pelayanan pelanggan.

Tanggapan pelanggan terhadap pelayanan menunjukkan bahwa respons awal petugas dinilai cukup cepat dan informatif. Namun, dalam beberapa kasus, penyelesaian teknis di lapangan masih membutuhkan waktu yang relatif lebih lama akibat kendala operasional, seperti gangguan jaringan distribusi air dan tingginya jumlah keluhan yang diterima secara bersamaan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kecepatan komunikasi administratif dan kecepatan penyelesaian teknis.

Petugas pelayanan juga menghadapi berbagai kendala dalam berkomunikasi dengan pelanggan, terutama ketika pelanggan berada dalam kondisi emosional akibat gangguan layanan. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dan perbedaan pemahaman pelanggan terhadap prosedur pelayanan turut memengaruhi efektivitas komunikasi. Meskipun demikian, petugas berupaya menjaga sikap ramah dan empati dengan menggunakan bahasa yang sopan, mendengarkan keluhan secara

aktif, serta memberikan penjelasan yang jelas dan menenangkan.

Perusahaan juga melakukan tindak lanjut terhadap keluhan pelanggan melalui evaluasi internal, koordinasi lintas bagian, serta perbaikan sistem distribusi air. Data keluhan pelanggan dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang. Berdasarkan temuan penelitian, beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan meliputi kecepatan penyampaian informasi gangguan, penambahan media komunikasi digital, edukasi pelanggan terkait prosedur layanan, serta peningkatan jumlah petugas pelayanan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen komunikasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Prosedur penanganan keluhan yang sistematis menunjukkan adanya perencanaan komunikasi yang terstruktur dalam pelayanan publik. Kejelasan alur komunikasi memungkinkan pelanggan memperoleh kepastian informasi dan meningkatkan kepercayaan terhadap organisasi. Pemanfaatan media komunikasi digital, khususnya Instagram, menunjukkan adaptasi organisasi terhadap perkembangan teknologi komunikasi. Integrasi komunikasi digital dan komunikasi langsung memungkinkan perusahaan menjangkau pelanggan secara lebih cepat dan efisien. Hal ini memperkuat hubungan antara organisasi dan pelanggan serta meningkatkan kualitas pelayanan.

Kecepatan respons petugas dalam menerima keluhan terbukti menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif pelanggan. Meskipun demikian, keterlambatan penyelesaian teknis menunjukkan perlunya peningkatan koordinasi internal dan penguatan sumber daya operasional. Dengan demikian, efektivitas komunikasi tidak hanya ditentukan oleh penyampaian informasi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menindaklanjuti pesan tersebut secara nyata.

Pendekatan komunikasi empatik yang diterapkan petugas menjadi faktor penting dalam meredakan konflik dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Sikap ramah, kemampuan mendengarkan secara aktif, serta pemberian penjelasan yang jelas terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan meskipun terjadi gangguan layanan.

Tindak lanjut keluhan melalui evaluasi dan perbaikan pelayanan menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan bersifat berkelanjutan. Proses evaluasi tersebut mencerminkan adanya komitmen organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara terus-menerus. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen komunikasi yang meliputi prosedur pelayanan yang jelas, pemanfaatan media komunikasi digital, komunikasi empatik, respons cepat, serta evaluasi berkelanjutan berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Temuan ini sekaligus menjawab rumusan masalah penelitian bahwa manajemen komunikasi merupakan faktor penting dalam peningkatan kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan.

## SIMPULAN

Manajemen komunikasi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam menyampaikan informasi, menangani keluhan, serta memperkuat hubungan yang baik antara organisasi dan pelanggan. Prosedur menerima dan menangani keluhan telah dikerjakan dengan rapi melalui beberapa tahapan seperti menerima laporan, mencatat keluhan, berkoordinasi dengan tim teknis, hingga memberi informasi kembali kepada pelanggan. Ini menunjukkan bahwa meskipun media komunikasinya beralih ke digital, inti dari struktur formal tetap menjadi fondasi utama dalam menjaga kelancaran alur komunikasi pelayanan yang terorganisir. Dalam

penerapannya, penggunaan berbagai saluran komunikasi seperti pelayanan langsung di loket, telepon, dan media sosial menunjukkan adanya gabungan antara komunikasi konvensional dan digital dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun media komunikasi telah beralih ke digital, inti dari struktur formal tetap menjadi fondasi utama dalam memastikan petugas dianggap responsif, cepat, dan informatif, meskipun penyelesaian teknis di lapangan masih menghadapi hambatan operasional yang menyebabkan keterlambatan. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam berkomunikasi layanan tidak hanya tergantung pada cepatnya respons, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam menangani keluhan secara benar dan nyata. Masalah komunikasi yang dialami petugas, seperti ketidakcukupan tenaga kerja dan suasana emosional pelanggan, berhasil diatasi dengan menerapkan komunikasi yang penuh empati, sikap yang ramah, serta kemampuan mendengarkan secara aktif. Tindak lanjut atas keluhan tersebut melalui pengecekan internal dan perbaikan sistem pelayanan menunjukkan bahwa komunikasi dalam pelayanan dilakukan secara berkelanjutan. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa strategi manajemen komunikasi yang mencakup perencanaan pesan, pemilihan media komunikasi yang tepat, respons cepat terhadap keluhan pelanggan, komunikasi yang penuh empati, serta evaluasi yang terus menerus ternyata membantu meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, permasalahan yang diteliti telah terjawab, yaitu bahwa manajemen komunikasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan.

## DAFTAR PUSTAKA

Agung Anugrah, Silviana Purwanti, Kheyene Molekandella Boer, K. D.

- (2025). Kepercayaan Publik dan Kegagalan Komunikasi dalam Layanan Utilitas: Bukti dari Penyedia Air Lokal di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi Pattimura*, 4(1), 129–143. <https://doi.org/https://doi.org/10.30598/JIKPvol4iss1pp129-143>
- Andi Frishandani, Agustin HP, B. Q. R. E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PDAMBondowoso. *JURNAL ILMU EKONOMI DAN HUMANIORA*, 1(1), 58–82. <http://jurnal.stie-mandala.ac.id/index.php/makro>
- Dwi Prasetyo, Sugiharto, Achmad Daengs, Enny Istanti, B. K. (2023). Service Quality Relationship With Customer Satisfaction In Pdam. *InternationalJournalofEconomicsand ManagementResearch*, 2, 88–102. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/ijemr.v2i1.68>
- Gilang Widayas Prastika, Aditya Yoan Trisandi, K. I. (2025). Building Responsiveness and Customer Satisfaction : Communication Strategies of the Customer Service Unit of Perumda Tirta Giri Nata in Cirebon City. *Journal of Comprehensive Science*, 4(8), 2397–2405. <https://doi.org/https://doi.org/10.59188/jcs.v4i8.3524>
- HASIBUAN, J. Y. (2022). *STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA PDAM TIRTANADI CABANG TAPANULI SELATAN PADANGSIDIMPUAN*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY.
- Hidayat, A. F. (2023). Efek Size Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal Of Social Science Research*, 3, 4018–4025.
- Kurniawan, D., Waskito, B., & Verawati, N. (2025). Business Communication Strategy In Improving Customer Confidence Regarding The Quality of Drinking Water Companies For Regional Drinking Water. *Interaction Communication Studies Journal*, 2(1), 10. <https://doi.org/10.47134/interaction.v2i1.4225>
- Kusuma Noor Rezqi, & Haryanto Rudy. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PDAM Kabupaten Tapin. *BIMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2(2), 125–130. <https://ejournal.poliban.ac.id/index.php/JBM/article/view/1415>
- Latip, Dede Mirza, Novelma Lastri, V. A. (2025). Optimizing Digital Public Services for Enhanced Citizen Satisfaction and Transparent Governance. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(6), 4563–4574. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i6.4100>
- Maharani Rizky Putri Siagian, J. N. (2022). Pengaruh Layanan Komunikasi Bercorak Islami Pegawai Call Center Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirtanadi Kota Medan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, XVI(02), 48–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.31869/mi.v16i2.3138>
- Maulana, Y., Hurriyati, R., & Hidayat, F. (2023). Public Complaint Services: How Designing Integrated Services for Websites, Email and Social Media Can Increase Public Trust. *International Journal of Social Service and Research*, 3(9), 2287–2295. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v3i9.536>
- Mukti, I. J. (2025). PENGARUH SISTEM KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KOORDINASI KERJA TIM DI LINGKUP PERKANTORAN. *JURNAL KAJIAN EKONOMI DAN MANAJEMEN INDONESIA*, 2, 180–190. <https://doi.org/JURNAL>

- KAJIAN EKONOMI DAN MANAJEMEN INDONESIA
- Nabila, H. C., Verawati, N., & Pienrasmi, H. (2025). Digital Communication Feedback in Customer Complaint Service (Study at Perumda AM Way Rilau Via Whatsapp Messages). *Interaction Communication Studies Journal*, 2(2), 8. <https://doi.org/10.47134/interaction.v2i2.4391>
- Nina Sa'idah Fitriyah, Siti Nur Latifa, Fajriyatin, M. (2025). Kualitas Pelayanan Sebagai Kunci Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo. *Jurnal Penelitian*, 9, 349–356.
- Permana, A. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBAYARAN E-MONEY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PDAM TIRTANADI SUNGGAL* [Universitas Medan Area]. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/26060>
- Rahmatullah Rahmatullah, G. N. P. B. (2025). Optimalisasi Transparansi Penagihan Dan Penyelesaian Keluhan Dalam Layanan Pdam Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Law & Social Justice Journal*, 3, 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.61121/hzzd4p21>
- Reskiyanti Nurdin, Zulfiani, A. M. R. N. (2024). Evaluasi Layanan Publik Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar Berbasis Survei Pelanggan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(April), 29–35. <https://doi.org/10.24252/rkjpgm.v2i1.46590>
- Rosmajudi, A. (2023). Metaanalisis Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintahan. *Journal Of Social Science Research*, 3, 592–602.
- Said Amirulkamar, Said Mayzar Mulya, Putri Rizki Rahmatillah, D. (2023). Dinamika Pelayanan Publik Di Indonesia dalam Perspektif Responsibility Masyarakat Melalui Media Sosial. *TheJournalish: Social and Government*, 4(4), 351–361. <https://doi.org/https://doi.org/10.55314/tsg.v4i4.578>Hal. 351-361
- Sari, D. N., & Oktariyanda, T. A. (2023). Kualitas Pelayanan Pengaduan Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Surya Sembada Kota Surabaya. *Publika*, 1793–1808. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1793-1808>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Suherman, M. T. (2023). Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu Di Dinas Kesehatan Kota Sukabumi. *Jurnalika : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 1–10. <https://doi.org/10.37949/jurnalika7138>
- SYAHPUTRA, A. (2021). Strategi komunikasi perusahaan daerah air minum (pdam) tirtanadi cabang tapsel dalam menangani keluhan pelanggan di kota padang sidempuan provinsi sumut. In *Journal of Industrial and Manufacture Engineering* (Issue 4703). UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM.
- Timur Tumanggor, S. K. (2025). Reformasi Sistem Komunikasi Organisasi Pemerintah Indonesia dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 6(2), 1381–1391. <https://doi.org/https://doi.org/10.63447/jimik.v6i2.1427>
- Tira Fitriawardhani, Julyanto Ekantoro, N. F. A. K. (2024). Optimalisasi Komunikasi Pelayanan Publikdalam Meningkatkan Kepuasan Pelangganmelalui Aplikasi Transjatim Ajaib. *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, Dan Sosia*, 6(2).

- <https://doi.org/https://doi.org/10.51747/publicio.v6i2.2025>
- ULFA, T. T. (2022). *KOMUNIKASI ORGANISASI PDAM TIRTANADI CABANG TUASAN MEDAN DALAM MENGELOLA OPINI PELANGGAN (Studi Kasus: Kualitas Layanan Pada Masa Pandemi)*. Universitas Medan Area.
- Yanti, R., & Riofita, H. (2025). Efektifitas Media Sosial Pemerintah dalam Meningkatkan Akses dan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(1989), 17095–17097. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v9i2.28563>
- Yumame, J. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital: Implementasi dan Tantangan. *Bulletin of Community Engagement*, 4(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.512>
- Zahirah Zharfan, S., & Centia, S. (2024). Perencanaan Komunikasi Pemerintahan Dalam Pengelolaan Konten Media Sosial Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Diskominfo Jabar. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Pu*, 7, 241.