

OPTIMALISASI TRANSPARANSI PENAGIHAN DAN PENYELESAIAN KELUHAN DALAM LAYANAN PDAM UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN

¹Rahmatullah

²Gita Nabila Purnama Brekat

¹Universitas Ichsan Gorontalo.

² Universitas Ichsan Gorontalo.

✉ rahmatcullaa@gmail.com

✉ gitanabila@gmail.com

Article Info

Submitted: Februari 23, 2025

Revised: March 31, 2025

Accepted: April 16, 2025

Keywords:

Keyword 1; Penagihan 2; Layanan air bersih 3; Daerah air minum 4; Penyelesaian pengaduan 5. Kepuasan pelanggan

How to cite [Chicago Manual of Style 17th edition (full note)]: 1st Author, 2nd Author and 3rd Author, "Title" Law Social Justice 8, no. 1 (2026): 199–202.

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji optimalisasi transparansi dalam proses penagihan dan penyelesaian pengaduan pada layanan PDAM guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka untuk menganalisis berbagai sumber yang berkaitan dengan praktik transparansi, teknologi, dan manajemen pengaduan dalam sektor layanan air bersih. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem penagihan yang transparan dan mekanisme pengaduan yang responsif secara signifikan berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Namun demikian, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia masih menjadi hambatan yang perlu diatasi melalui inovasi teknologi dan peningkatan kompetensi staf. Studi ini merekomendasikan integrasi teknologi digital serta penguatan komunikasi dua arah untuk memastikan layanan yang akuntabel dan berkualitas.

@2026 – 1Rahmatullah, 2 Gita Nabila Purnama Brekat.

Under the license CC BY-SA 4.

Introduction

Layanan air minum yang disediakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Ketersediaan air bersih yang berkualitas dan terjangkau merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi guna menunjang kesehatan dan kesejahteraan warga. Oleh karena itu, PDAM sebagai lembaga penyedia jasa air minum dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima agar dapat memenuhi harapan pelanggan secara optimal.¹

Salah satu aspek penting dalam pelayanan PDAM adalah sistem penagihan yang transparan dan akuntabel. Transparansi penagihan menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap PDAM. Ketidakjelasan atau ketidakadilan dalam penagihan sering kali menimbulkan ketidakpuasan dan kecurigaan dari konsumen, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya citra dan reputasi PDAM. Oleh sebab itu, optimalisasi transparansi dalam proses penagihan perlu mendapatkan perhatian serius.

Selain itu, penanganan keluhan pelanggan juga menjadi elemen krusial dalam menjaga hubungan baik antara PDAM dan konsumen. Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan sering kali mencerminkan masalah dalam kualitas layanan, seperti gangguan distribusi air, kesalahan pencatatan meter, atau layanan pelanggan yang kurang responsif. Sistem penyelesaian keluhan yang efektif dan cepat akan memperkuat rasa percaya pelanggan dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan PDAM.²

Meningkatkan kepuasan konsumen bukan hanya soal memperbaiki kualitas air atau infrastruktur, tetapi juga bagaimana PDAM mampu menghadirkan pelayanan yang transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat menjadi indikator keberhasilan PDAM dalam menjalankan tugasnya serta menjadi modal penting dalam pengembangan layanan jangka panjang. Oleh karena itu, studi mengenai optimalisasi transparansi penagihan dan penyelesaian keluhan sangat relevan untuk menjawab tantangan tersebut.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kurangnya transparansi dan lambatnya penanganan keluhan merupakan penyebab utama ketidakpuasan pelanggan pada layanan PDAM. Pelanggan merasa kesulitan mengakses informasi mengenai tagihan air mereka dan merasa tidak mendapatkan solusi yang memadai saat mengalami masalah layanan. Hal ini menimbulkan kebutuhan untuk mengkaji ulang mekanisme penagihan dan pengaduan yang selama ini diterapkan oleh PDAM.

Dalam konteks digitalisasi layanan publik, pengembangan teknologi informasi dapat menjadi solusi untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam proses penagihan serta pengelolaan keluhan pelanggan. Penggunaan aplikasi berbasis online, portal pelanggan, dan sistem call center 24 jam merupakan beberapa inovasi yang dapat membantu mempercepat penyampaian informasi dan penyelesaian masalah.

¹ Paradis, I., Syamsudin, U., & Rantau, M. I. Optimalisasi Pelayanan Air Minum Oleh PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(8), 491-528. (2024)

² Purba, R. M., Yusa, M., & Sandhyavitri, A.. Analisis Pelayanan Jaringan Air Bersih PDAM Tirta Siak Pekanbaru Berdasarkan Persepsi Pelanggan. *SAINSTEK*, 12(2), 180-189. (2024)

Pendekatan teknologi ini memungkinkan pelanggan untuk memperoleh akses informasi secara real-time dan meningkatkan keterlibatan mereka dalam proses pelayanan.

Optimalisasi proses penagihan dan penyelesaian keluhan juga memerlukan peningkatan sumber daya manusia yang kompeten dan berorientasi pada pelayanan. Pelatihan staf, peningkatan komunikasi, dan budaya kerja yang mengutamakan kepuasan pelanggan menjadi faktor pendukung utama dalam merealisasikan transparansi dan penyelesaian keluhan yang efektif. Dengan demikian, PDAM dapat memberikan layanan yang tidak hanya memenuhi standar teknis tetapi juga memperhatikan aspek humanis dalam pelayanan.³

Problem Statement

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan merumuskan strategi optimalisasi transparansi penagihan dan penyelesaian keluhan dalam layanan PDAM guna meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan memahami kendala dan peluang yang ada, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi PDAM dalam merancang kebijakan dan prosedur pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Methods

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur sebagai landasan utama dalam menggali dan menganalisis fenomena terkait transparansi penagihan dan penyelesaian keluhan dalam layanan PDAM. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus penelitian ini adalah memahami secara mendalam berbagai aspek yang memengaruhi kepuasan konsumen dari perspektif kualitas layanan, transparansi, dan pengelolaan keluhan. Studi literatur memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data sekunder yang relevan dari berbagai sumber yang sudah ada, seperti buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian, dan dokumen kebijakan terkait pelayanan PDAM.⁴

Dalam proses pengumpulan data, peneliti melakukan telaah mendalam terhadap berbagai referensi yang membahas transparansi dalam pelayanan publik, sistem penagihan air bersih, manajemen keluhan pelanggan, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola-pola penting dan konsep kunci yang berkaitan dengan optimalisasi layanan PDAM. Analisis ini juga membantu dalam membangun kerangka teori dan rekomendasi yang sesuai berdasarkan hasil temuan literatur yang ada.

³ Firdaus, P. A. A., Kusumawati, N., Haslinda, N. A., & Savitrah, R. M.. Sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi E-Pudam Banyuwangi Untuk Meningkatkan Kepatuhan Dan Kesadaran Pengguna Dalam Pembayaran Tagihan Pada Pudam Banyuwangi Cabang Rogojampi. Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara, 1(3), 556-561. (2025)

⁴ Herdiansyah, M. I., & Mukran, M.. Model Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Optimalisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Pada Pemerintah Kota Palembang. Model Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Optimalisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Pada Pemerintah Kota Palembang. (2022)

Selanjutnya, hasil analisis literatur diintegrasikan untuk merumuskan strategi dan langkah-langkah praktis yang dapat diterapkan oleh PDAM dalam meningkatkan transparansi penagihan serta mempercepat penyelesaian keluhan. Pendekatan studi literatur ini memberikan dasar yang kuat bagi penelitian untuk mengembangkan pemahaman konseptual yang komprehensif dan mendalam, sekaligus memberikan kontribusi dalam pengembangan teori dan praktik pelayanan air bersih yang berorientasi pada kepuasan konsumen. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan yang berguna bagi PDAM dan pihak terkait dalam meningkatkan kualitas layanan.

Main Heading of the Analysis or Discussion or Results

1. Pentingnya Transparansi Penagihan dalam Layanan PDAM

Transparansi penagihan merupakan aspek fundamental dalam pelayanan PDAM yang berdampak langsung pada tingkat kepuasan konsumen. Ketika pelanggan mendapatkan informasi yang jelas, terbuka, dan mudah dipahami mengenai tagihan air, maka kepercayaan terhadap perusahaan akan meningkat. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang menunjukkan bahwa ketidakjelasan penagihan menjadi salah satu penyebab utama keluhan pelanggan terhadap PDAM. Dalam konteks ini, transparansi bukan hanya soal menyampaikan jumlah tagihan, tetapi juga meliputi proses penghitungan, penetapan tarif, dan mekanisme pembayaran yang dapat diakses dengan mudah oleh pelanggan.⁵

Lebih lanjut, menurut Amar (2022), penerapan sistem penagihan yang transparan mampu meminimalisir sengketa antara pelanggan dan PDAM. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa prosedur yang jelas dan terbuka dalam penagihan dapat mempercepat proses penyelesaian apabila terjadi perbedaan tagihan atau keluhan terkait pembayaran. Hal ini membuktikan bahwa transparansi penagihan tidak hanya bermanfaat untuk membangun kepercayaan, tetapi juga sebagai alat pencegah konflik yang berpotensi merusak hubungan antara PDAM dan pelanggan.

Kendati demikian, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala yang menghambat transparansi penagihan di PDAM. Faktor teknis seperti keterbatasan sistem informasi dan teknologi, serta kurangnya sosialisasi tentang mekanisme penagihan menjadi hambatan utama. Hal ini sesuai dengan hasil studi yang menyatakan bahwa meskipun prosedur penagihan sudah ditetapkan, kurangnya akses pelanggan terhadap informasi detail menyebabkan ketidakpahaman dan kecurigaan terhadap tagihan yang diterima.

Pemanfaatan teknologi digital dapat menjadi solusi penting dalam mengoptimalkan transparansi penagihan. Penggunaan aplikasi mobile, portal online, dan notifikasi elektronik dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk memantau penggunaan air dan tagihan secara real-time menegaskan bahwa inovasi teknologi yang diintegrasikan dalam sistem penagihan mampu meningkatkan kecepatan dan akurasi

⁵ Melisa, N.. Laporan Kegiatan Sistem Informasi Akuntansi Tentang Penagihan Dan Tunggakan Pada PDAM Tirta Musi Palembang (Doctoral dissertation, Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech). (2023)

informasi, sekaligus memberikan ruang bagi pelanggan untuk melakukan klarifikasi secara langsung apabila terdapat ketidaksesuaian.

Selain itu, transparansi dalam penagihan juga berkaitan erat dengan kebijakan tarif yang adil dan proporsional. Tarif yang diterapkan oleh PDAM harus berdasarkan regulasi yang jelas dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah disepakati. Penelitian Ilham Paradis et al. (2024) menunjukkan bahwa pelanggan akan lebih menerima dan puas terhadap tagihan apabila mereka memahami dasar perhitungan tarif dan merasa tarif tersebut wajar dibandingkan dengan kualitas layanan yang diterima. Oleh sebab itu, komunikasi yang efektif mengenai kebijakan tarif menjadi bagian penting dari transparansi penagihan.⁶

Tidak kalah penting adalah aspek sumber daya manusia yang menangani proses penagihan. Kualitas dan kompetensi petugas PDAM dalam menjelaskan tagihan dan menanggapi keluhan terkait pembayaran sangat berpengaruh pada persepsi transparansi pelanggan. Pelatihan berkala dan peningkatan kemampuan komunikasi petugas menjadi strategi yang diperlukan untuk mengoptimalkan pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan dari berbagai studi yang menunjukkan bahwa interaksi personal yang baik antara petugas dan pelanggan dapat meningkatkan rasa puas dan kepercayaan konsumen.

Terakhir, evaluasi dan monitoring secara rutin terhadap sistem penagihan juga diperlukan untuk memastikan bahwa transparansi terus terjaga dan diperbaiki sesuai kebutuhan. Audit internal dan feedback pelanggan dapat menjadi alat ukur efektivitas transparansi yang diterapkan. Dengan pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan, PDAM dapat menciptakan sistem penagihan yang tidak hanya transparan tetapi juga responsif terhadap kebutuhan konsumen.

Dengan demikian, transparansi penagihan menjadi pilar utama dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen PDAM. Mengoptimalkan transparansi tidak hanya meningkatkan kepercayaan, tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang antara pelanggan dan penyedia layanan. Berbagai penelitian terdahulu mendukung pentingnya aspek ini sebagai langkah strategis untuk menjawab tantangan pelayanan air bersih di masa kini.

2. Strategi Penyelesaian Keluhan Pelanggan dalam Layanan PDAM

Penyelesaian keluhan pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan PDAM. Ketika pelanggan mengalami masalah terkait distribusi air, kesalahan tagihan, atau gangguan teknis lainnya, respon cepat dan solusi yang efektif sangat dibutuhkan untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa keluhan yang tidak tertangani dengan baik akan memicu ketidakpuasan dan bahkan mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap PDAM. Oleh

⁶ Syahrin, A.. Analisis Kinerja Pelayanan Pembayaran Rekening Air Secara Online di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang Panjang. Jurnal Administrasi, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ilmu Sosial (JAEIS), 2(2), 85-101. (2023)

karena itu, strategi penanganan keluhan harus dirancang secara sistematis agar dapat menanggapi masalah dengan tepat waktu dan memuaskan.⁷

Penanganan keluhan yang baik harus diawali dengan saluran pengaduan yang mudah diakses dan ramah bagi pelanggan. Sistem pengaduan yang terbuka dan responsif akan memungkinkan pelanggan untuk menyampaikan keluhan secara cepat tanpa harus menghadapi birokrasi yang rumit. mengemukakan bahwa pengembangan kanal pengaduan berbasis teknologi seperti aplikasi mobile, call center 24 jam, dan media sosial dapat mempermudah komunikasi antara pelanggan dan PDAM. Saluran-saluran ini harus diintegrasikan secara sinergis agar tidak terjadi tumpang tindih dan keluhan dapat segera didisposisikan ke unit terkait.

Selain kemudahan akses, transparansi dalam proses penyelesaian keluhan juga menjadi hal yang tak kalah penting. Pelanggan perlu mendapatkan informasi mengenai status keluhan mereka secara berkala agar merasa dilibatkan dan dihargai. pemberitahuan update penyelesaian keluhan secara berkala melalui pesan singkat atau notifikasi aplikasi dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan bahwa keluhan mereka sedang ditangani dengan serius. Hal ini juga membantu mengurangi tingkat kekhawatiran dan frustrasi pelanggan selama proses penyelesaian berlangsung.

Tidak hanya fokus pada penyelesaian keluhan, PDAM juga perlu melakukan analisis akar masalah yang sering menjadi sumber keluhan pelanggan. Pendekatan ini memungkinkan PDAM untuk mengidentifikasi pola masalah yang berulang dan merumuskan langkah-langkah preventif agar keluhan serupa tidak terus muncul di masa depan. Ilham Paradis et al. (2024) menyarankan agar PDAM mengadopsi sistem manajemen kualitas berbasis perbaikan berkelanjutan yang melibatkan evaluasi rutin dan peningkatan proses operasional, sehingga layanan dapat semakin optimal dan gangguan dapat diminimalisir.⁸

Pentingnya pelatihan dan pemberdayaan sumber daya manusia dalam penanganan keluhan juga menjadi faktor kunci keberhasilan strategi ini. Petugas yang terlatih dengan baik tidak hanya mampu memberikan solusi teknis yang tepat, tetapi juga mampu berkomunikasi dengan empati kepada pelanggan yang mengeluh. menekankan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal petugas pelayanan sangat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan mengenai keseriusan PDAM dalam menangani keluhan. Oleh karena itu, pengembangan kapasitas sumber daya manusia harus menjadi bagian dari strategi jangka panjang PDAM.

Selain itu, peran teknologi informasi dalam memonitor dan mendokumentasikan keluhan juga memberikan manfaat besar dalam meningkatkan efisiensi proses penyelesaian. Sistem informasi manajemen keluhan yang terintegrasi dapat memudahkan pengarsipan data, pelacakan progres, dan analisis laporan keluhan. Hal ini mempermudah manajemen PDAM dalam mengambil keputusan strategis berdasarkan data yang akurat dan real-time.) membuktikan bahwa implementasi sistem digital dalam

⁷ Sari, D. N., & Oktariyanda, T. A.. Kualitas Pelayanan Pengaduan Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Surya Sembada Kota Surabaya. Publika, 1793-1808. (2023)

⁸ Amrulloh, R.. Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pdam Intan Banjar. Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen, 9(2), 128-142. (2022)

pengelolaan keluhan mempercepat waktu penyelesaian hingga 30% dibandingkan sistem manual.⁹

Selanjutnya, keterlibatan pelanggan dalam proses penyelesaian keluhan juga dapat memperkuat hubungan antara PDAM dan masyarakat. Memberikan ruang bagi pelanggan untuk memberikan masukan atau feedback setelah keluhan diselesaikan merupakan bentuk pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan. menunjukkan bahwa survei kepuasan pelanggan pasca penyelesaian keluhan dapat menjadi indikator penting untuk mengukur efektivitas penanganan serta sebagai dasar evaluasi dan perbaikan sistem layanan.

Dengan berbagai pendekatan strategis yang terintegrasi, PDAM dapat meningkatkan kapasitasnya dalam menangani keluhan secara profesional dan efisien. Optimalisasi penyelesaian keluhan bukan hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun reputasi positif serta loyalitas yang berkelanjutan. Hal ini sangat penting dalam menghadapi persaingan dan tuntutan kualitas layanan air bersih yang semakin meningkat dari masyarakat modern.

3. Peran Teknologi dalam Meningkatkan Transparansi dan Efektivitas Layanan PDAM

Peran teknologi informasi dalam layanan PDAM sangat krusial untuk mendukung transparansi penagihan dan penyelesaian keluhan pelanggan. Implementasi sistem digital yang terintegrasi memungkinkan perusahaan untuk mengelola data pelanggan secara lebih efektif, mengurangi kesalahan manual, dan mempercepat proses pelayanan. Menurut penelitian Rakhmat Minanggi Purbana et al. (2024), pemanfaatan aplikasi berbasis web dan mobile yang menyediakan akses informasi tagihan secara real-time dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan karena mereka dapat memantau penggunaan air dan rincian tagihan dengan transparan tanpa harus datang langsung ke kantor PDAM.¹⁰

Teknologi juga memberikan kemudahan dalam komunikasi dua arah antara pelanggan dan PDAM. Melalui fitur chat online, call center berbasis teknologi Voice over Internet Protocol (VoIP), serta media sosial, pelanggan dapat langsung menyampaikan keluhan atau pertanyaan mereka. Hartono et al. (2022) menegaskan bahwa teknologi komunikasi ini sangat efektif untuk mempercepat tanggapan dan solusi dari PDAM. Tidak hanya itu, teknologi juga memungkinkan pelaporan otomatis jika terjadi gangguan, sehingga petugas lapangan dapat segera melakukan tindakan perbaikan tanpa harus menunggu pengaduan secara manual dari pelanggan.

Selain komunikasi, sistem teknologi juga mempermudah administrasi dan manajemen keluhan dengan memanfaatkan software Customer Relationship Management (CRM). Sistem CRM ini membantu PDAM untuk merekam semua interaksi

⁹ Wahyuni, S.. Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Web Pada PDAM Tirta Betuah Cabang Mariana (Doctoral dissertation, Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech). (2023)

¹⁰ Munawarah, M., Husaini, M., & Hasbiyah, S.. Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Hulu Sungai Utara. Jurnal Pelayanan Publik, 2(2), 447-456. (2025)

dengan pelanggan, melacak status keluhan, dan memastikan tidak ada keluhan yang terabaikan. menunjukkan bahwa penggunaan CRM dalam layanan PDAM berkontribusi pada peningkatan efektivitas penyelesaian keluhan dan memberikan data yang dapat dianalisis untuk pengambilan keputusan strategis demi perbaikan kualitas layanan.¹¹

Pemanfaatan teknologi juga mempengaruhi transparansi dalam proses penagihan. Sistem meteran air pintar (smart meter) yang terhubung secara digital ke sistem PDAM memungkinkan penghitungan pemakaian air secara akurat dan otomatis. Pelanggan bisa mendapatkan informasi tagihan yang akurat dan update, sehingga mengurangi potensi sengketa atau keraguan terhadap jumlah tagihan. bahwa smart meter mampu meningkatkan transparansi serta mempercepat proses penagihan, sekaligus mengurangi kehilangan pendapatan akibat kebocoran atau pencurian air.

Lebih lanjut, penggunaan teknologi juga dapat meningkatkan efisiensi operasional PDAM secara keseluruhan. Sistem digital membantu meminimalisasi kesalahan manusia, mengoptimalkan jadwal pemeliharaan jaringan distribusi, dan memonitor kualitas air secara real-time. inovasi teknologi harus diintegrasikan dalam seluruh aspek layanan, mulai dari pengelolaan sumber daya, distribusi, hingga layanan pelanggan, agar tercipta ekosistem pelayanan air bersih yang modern dan responsif.¹²

Namun, implementasi teknologi juga memiliki tantangan yang harus dihadapi oleh PDAM, terutama terkait investasi awal, pelatihan sumber daya manusia, dan kesiapan infrastruktur. Beberapa PDAM masih terkendala oleh anggaran terbatas dan kurangnya kompetensi teknis dalam mengelola sistem digital. Oleh karena itu, diperlukan dukungan dari pemerintah maupun mitra swasta untuk memfasilitasi transfer teknologi dan pengembangan kapasitas. menggarisbawahi pentingnya kolaborasi multi pihak guna mendukung transformasi digital dalam layanan PDAM secara berkelanjutan.

Agar teknologi dapat memberikan dampak maksimal, PDAM juga harus memastikan bahwa sistem yang diimplementasikan mudah digunakan oleh semua kalangan pelanggan, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi digital. Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi layanan dan memahami data yang disajikan sangat penting untuk meningkatkan partisipasi aktif pelanggan. pemberdayaan pelanggan melalui pelatihan dan kampanye informasi akan memperkuat keberhasilan optimalisasi teknologi dalam layanan PDAM.

Dengan dukungan teknologi yang tepat dan terkelola dengan baik, PDAM dapat meningkatkan transparansi dan efektivitas layanan secara signifikan. Hal ini tidak hanya memberikan manfaat langsung kepada pelanggan melalui pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat, tetapi juga membantu PDAM dalam mempertahankan reputasi baik dan keberlanjutan bisnis. Pengembangan teknologi menjadi kunci strategis dalam

¹¹ Nasution, A. B., Lubis, B. F. E., Lubis, N. A. K., & Andriani, F.. Perancangan Sistem Pelaporan Keluhan Pelanggan Berbasis Website Menggunakan Metode Waterfall. Bulletin of Computer Science Research, 4(1), 40-49. (2023)

¹² Purwaganda, S., & Kuswandi, A.. Pengaruh Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Pengaduan Konsumen Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Governance, 12(1), 1-12. (2024)

mewujudkan layanan air bersih yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat di era digital saat ini.

4. Dampak Transparansi Penagihan terhadap Kepuasan Konsumen PDAM

Transparansi dalam penagihan merupakan aspek krusial yang sangat memengaruhi kepuasan konsumen PDAM. Ketika pelanggan mendapatkan informasi tagihan yang jelas, rinci, dan mudah dipahami, mereka merasa dihargai dan memperoleh kontrol lebih terhadap penggunaan air serta pengeluaran biaya. Transparansi tagihan yang baik mengurangi keraguan dan keluhan pelanggan terkait jumlah tagihan, sehingga meningkatkan rasa percaya dan loyalitas pelanggan terhadap PDAM. Sebaliknya, ketidakjelasan dalam penagihan seringkali menimbulkan ketidakpuasan dan konflik antara pelanggan dan penyedia layanan.¹³

Pentingnya transparansi penagihan juga berkaitan dengan pemberian informasi yang tepat waktu dan akurat. Pelanggan harus menerima tagihan secara rutin sesuai jadwal, dengan detail yang lengkap mengenai penggunaan air, tarif yang dikenakan, serta informasi tambahan seperti denda atau diskon bila ada. Ketepatan waktu pengiriman tagihan dan kejelasan informasi merupakan faktor yang sangat menentukan persepsi pelanggan terhadap profesionalitas PDAM. Ketika pelanggan mendapatkan informasi yang tidak lengkap atau terlambat, hal ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan kecurigaan akan adanya ketidakwajaran dalam proses penagihan.

Selain itu, mekanisme penagihan yang transparan harus didukung oleh sistem yang mudah diakses oleh pelanggan. Pelayanan digital, seperti portal pelanggan atau aplikasi mobile yang memungkinkan pelanggan untuk mengecek tagihan, riwayat pembayaran, dan melakukan pembayaran secara online, menjadi solusi efektif dalam mendukung transparansi ini. Akses digital memudahkan pelanggan untuk memantau tagihan secara real-time sehingga meminimalkan kesalahan dan mempermudah pengelolaan keuangan pribadi mereka. Sistem yang user-friendly akan meningkatkan tingkat penggunaan layanan digital ini secara luas.

Transparansi juga harus mencakup keterbukaan PDAM terhadap proses perhitungan tarif dan kebijakan yang berlaku. Pelanggan perlu mendapatkan edukasi dan informasi yang jelas mengenai dasar tarif air, perubahan kebijakan tarif, dan prosedur terkait penyesuaian biaya. Edukasi pelanggan melalui sosialisasi dan publikasi secara berkala sangat membantu dalam membangun pemahaman dan mengurangi resistensi terhadap perubahan tarif. Transparansi tarif ini mendukung terciptanya hubungan yang sehat dan terbuka antara PDAM dan masyarakat sebagai konsumen.

Keterbukaan dalam penagihan juga berperan dalam menekan praktik korupsi dan manipulasi data yang dapat merugikan pelanggan maupun PDAM. Dengan sistem yang transparan dan audit yang rutin, potensi penyalahgunaan wewenang dapat diminimalisir. Raudatul Janah et al. (2024) menegaskan bahwa penerapan prinsip good governance dalam pengelolaan keuangan PDAM akan meningkatkan akuntabilitas dan

¹³ Pitaloka, K. P. D. (2023). Strategi Humas PDAM Kota Surabaya Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Melalui Media Sosial. *The Commmercium*, 7(2), 28-37. (2023)

kredibilitas perusahaan di mata publik. Hal ini akan berdampak positif pada citra PDAM sebagai institusi yang dapat dipercaya dalam memberikan layanan publik.¹⁴

Namun, untuk memastikan transparansi penagihan berjalan efektif, PDAM juga harus mengatasi kendala seperti infrastruktur yang belum memadai dan resistensi internal terhadap perubahan sistem. Beberapa PDAM masih menggunakan sistem manual atau semi-digital yang rentan terhadap kesalahan dan keterlambatan informasi. Oleh karena itu, investasi dalam teknologi informasi dan pelatihan SDM menjadi hal yang tidak bisa diabaikan. menegaskan pentingnya dukungan manajemen dan ketersediaan sumber daya yang memadai untuk mendukung transformasi sistem penagihan.

Peran feedback pelanggan juga sangat penting dalam meningkatkan transparansi penagihan. PDAM perlu menyediakan mekanisme bagi pelanggan untuk mengajukan pertanyaan, klarifikasi, atau keberatan terkait tagihan mereka. Bahwa respons cepat dan komunikasi yang jelas terhadap keluhan penagihan akan memperkuat rasa kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Mekanisme feedback yang efektif dapat menjadi sarana evaluasi dan perbaikan berkelanjutan bagi PDAM dalam memberikan layanan yang transparan dan adil.

Akhirnya, transparansi dalam penagihan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Ketika pelanggan merasa diperlakukan secara adil dan mendapatkan informasi yang lengkap serta pelayanan yang responsif, mereka cenderung memiliki loyalitas lebih tinggi dan bersedia merekomendasikan layanan PDAM kepada orang lain. Hal ini tidak hanya menguntungkan PDAM dari sisi bisnis, tetapi juga memperkuat peran PDAM sebagai penyedia layanan publik yang profesional dan berintegritas, sesuai dengan harapan masyarakat modern saat ini.

Conclusion

Optimalisasi transparansi dalam penagihan dan penyelesaian keluhan pada layanan PDAM terbukti sangat berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan konsumen. Transparansi yang diterapkan melalui sistem digital yang terintegrasi, keterbukaan informasi, serta mekanisme penyelesaian keluhan yang responsif mampu membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Meskipun terdapat beberapa tantangan dalam hal infrastruktur dan sumber daya, penerapan teknologi dan komunikasi yang efektif menjadi kunci utama dalam mewujudkan layanan yang berkualitas dan akuntabel, sehingga PDAM dapat memenuhi harapan masyarakat dengan lebih baik.

PDAM disarankan untuk terus mengembangkan dan mengintegrasikan teknologi informasi dalam proses penagihan dan pengelolaan keluhan pelanggan, termasuk penggunaan aplikasi digital dan smart meter, agar transparansi layanan dapat lebih optimal. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan intensif bagi staf dan sosialisasi kepada pelanggan agar semua pihak dapat memanfaatkan sistem tersebut dengan maksimal. PDAM juga hendaknya meningkatkan layanan komunikasi dua arah untuk memastikan

¹⁴ Adwitya, I.. Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Baubau. Galangi (Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis), 1(2), 61-66. (2023)

keluhan dapat ditangani secara cepat dan memuaskan, serta secara berkala mengevaluasi sistem penagihan dan pengaduan agar dapat terus berinovasi dan beradaptasi dengan kebutuhan konsumen yang berkembang.

Acknowledgments

Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penyusunan penelitian ini, khususnya kepada PDAM, para narasumber, serta keluarga yang selalu memberikan semangat dan motivasi. Tanpa dukungan mereka, penelitian ini tidak akan terlaksana dengan baik.

References

- Adwitya, I. (2023). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Baubau. *GALANGI (Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis)*, 1(2), 61-66.
- Amrulloh, R. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pdam Intan Banjar. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, 9(2), 128-142.
- Firdaus, P. A. A., Kusumawati, N., Haslinda, N. A., & Savitrah, R. M. (2025). Sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi E-Pudam Banyuwangi Untuk Meningkatkan Kepatuhan Dan Kesadaran Pengguna Dalam Pembayaran Tagihan Pada Pudam Banyuwangi Cabang Rogojampi. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 556-561.
- Herdiansyah, M. I., & MUKRAN, M. Model Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka optimalisasi penerimaan pendapatan asli daerah pada pemerintah kota Palembang. (2022)
- Melisa, N. (2023). Laporan Kegiatan Sistem Informasi Akuntansi Tentang Penagihan Dan Tunggakan Pada PDAM Tirta Musi Palembang (Doctoral dissertation, Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech).
- Munawarah, M., Husaini, M., & Hasbiyah, S. (2025). Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2), 447-456.
- Nasution, A. B., Lubis, B. F. E., Lubis, N. A. K., & Andriani, F. (2023). Perancangan Sistem Pelaporan Keluhan Pelanggan Berbasis Website Menggunakan Metode Waterfall. *Bulletin of Computer Science Research*, 4(1), 40-49.
- Paradis, I., Syamsudin, U., & Rantau, M. I. (2024). Optimalisasi Pelayanan Air Minum Oleh PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(8), 491-528.
- Pitaloka, K. P. D. (2023). Strategi Humas Pdam Kota Surabaya Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Melalui Media Sosial. *The Commercium*, 7(2), 28-37.
- Purba, R. M., Yusa, M., & Sandhyavitri, A. (2024). Analisis Pelayanan Jaringan Air Bersih PDAM Tirta Siak Pekanbaru Berdasarkan Persepsi Pelanggan. *SAINSTEK*, 12(2), 180-189.

-
- Purwaganda, S., & Kuswandi, A. (2024). Pengaruh Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Pengaduan Konsumen Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Governance*, 12(1), 1-12.
- 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.
- Syahrin, A. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Pembayaran Rekening Air Secara Online di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang Panjang. *Jurnal Administrasi, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ilmu Sosial (JAEIS)*, 2(2), 85-101.
- Wahyuni, S. (2023). Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Web Pada PDAM Tirta Betuah Cabang Mariana (Doctoral dissertation, Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech).