



Analisis Efektivitas Pengelolaan Layanan Pelanggan, Pelayanan Pembayaran Rekening Air, serta Penyusunan Laporan Harian Kas

Jingga Arum Sari¹, Indah Respati Kusumasari²

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur ^{1,2}

e-mail: 23042010013@student.upnjatim.ac.id

Abstract

This study aims to evaluate the effectiveness of consumer service management, the water billing process, and the preparation of daily cash reports at the PUDAM Tegaldlimo Branch, Banyuwangi Regency. The research focuses on three main operational components of PUDAM, namely the consumer service management mechanism, which includes registration steps, complaint handling, and customer satisfaction levels; the water bill payment mechanism, billing issuance, and the daily cash report preparation mechanism related to daily income reporting. The study findings indicate that consumer service management at the PUDAM Tegaldlimo Branch has been operating quite effectively, characterized by an adequate response time. The water bill collection mechanism demonstrates a good level of effectiveness, with a collection success rate reaching the predetermined targets, despite challenges in some hard-to-reach locations. The preparation of daily cash reports has been carried out systematically and can be accounted for, but still requires improvements related to the digitization of the recording process.

Keywords: Management Effectiveness, Customer Service, Water Bill Collection.

Abstrak

Kajian ini dimaksudkan untuk mengevaluasi keefektifan manajemen layanan konsumen, proses tagihan rekening air, serta pembuatan laporan kas harian di PUDAM Cabang Tegaldlimo, Kabupaten Banyuwangi. Fokus penelitian meliputi tiga komponen operasional utama PUDAM, yakni mekanisme pengelolaan layanan konsumen yang mencakup tahapan registrasi, penanganan keluhan, dan tingkat kepuasan pelanggan; mekanisme pembayaran rekening air, penerbitan tagihan, serta mekanisme penyusunan laporan kas harian yang berkaitan dengan pelaporan pendapatan sehari-hari. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa pengelolaan layanan konsumen di PUDAM Cabang Tegaldlimo telah beroperasi dengan cukup efektif, ditandai oleh waktu respons yang memadai. Mekanisme tagihan rekening air menunjukkan tingkat keefektifan yang baik, dengan persentase keberhasilan penagihan yang mencapai sasaran yang ditentukan, walaupun ada kendala di beberapa lokasi yang sulit diakses. Pembuatan laporan kas harian telah dilaksanakan secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan, tetapi masih memerlukan perbaikan terkait digitalisasi proses pencatatan.

Kata Kunci: Efektivitas Pengelolaan, Layanan Pelanggan, Laporan Harian Kas.

PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air minum atau dikenal dengan PDAM menurut Undang Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah adalah suatu kesatuan usaha milik pemerintah Daerah adalah suatu kesatuan usaha milik Pemerintah Daerah yang memberikan jasa pelayanan dan penyelenggaraan kemanfaatan dibidang air minum. PDAM dibutuhkan masyarakat untuk mencukupi kebutuhan air bersih yang layak dikonsumsi, karena air tanah disebagaian daerah telah tercemar. Bentuk pelayanan jasa yang diberikan PDAM yaitu penyedia air bersih kepada masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang menggunakan jasa layanan dari PDAM. Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan kesatuan usaha milik pemerintah daerah yang memberikan jasa pelayanan air minum bagi masyarakat (Republik Indonesia, 1962). PDAM bertujuan memenuhi kebutuhan air bersih yang layak dikonsumsi serta menyediakan layanan publik yang efisien dan terjangkau, sambil tetap mengelola perusahaan secara profesional dan berorientasi pada prinsip ekonomi bisnis (Rahardjo, 2024).

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) merupakan institusi atau entitas milik pemerintah daerah yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola serta menyediakan layanan air bersih. Hal ini dilakukan melalui pengoperasian infrastruktur air bersih dan pengaturan mekanisme distribusi. Layanan yang diberikan harus memenuhi standar kualitas yang tinggi, yaitu layanan yang berkualitas dengan biaya yang terjangkau. Sebagai perusahaan penyedia layanan publik yang juga berorientasi pada keuntungan, PDAM perlu dikelola secara efektif berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi bisnis. Dengan demikian, perusahaan dapat mempertahankan keberlanjutannya, sambil tetap mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan, terutama dalam penyediaan air minum yang lancar dan dalam jumlah yang memadai.

Efektivitas operasional PDAM dapat dievaluasi melalui beberapa indikator kinerja yang saling berhubungan. Adapun tiga aspek utama diantaranya manajemen layanan konsumen, proses pembayaran rekening air, dan penyusunan laporan kas harian hal tersebut merupakan suatu elemen yang menggambarkan kapasitas PDAM dalam menyediakan layanan yang terbaik untuk masyarakat. Kualitas layanan terhadap konsumen ini dapat diukur melalui survei kepuasan pada pelanggan yang mana melibat 9 hal yang penting seperti persyaratan layanan, sistem, mekanisme, dan prosedur, durasi penyelesaian; biaya; spesifikasi produk dan jenis layanan; kompetensi penyedia layanan; perilaku penyedia layanan; penanganan keluhan; serta fasilitas dan infrastruktur. Penelitian (Nafi, 2022). Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan PDAM sangat dipengaruhi oleh responsivitas perusahaan dalam menangani keluhan dan kecepatan dalam menyelesaikan permasalahan teknis maupun administratif.

Sistem pembayaran rekening air ini telah mengalami perubahan seiring dengan kemajuan teknologi dalam beberapa waktu terakhir. Pada tahun 2024, pembayaran rekening air PDAM ini semakin beragam dan mudah diakses melalui aplikasi perbankan, platform perdagangan elektronik, dan sistem pembayaran online lainnya. Kemudahan pembayaran ini dapat memberikan kenyamanan pelanggan untuk melakukan transaksi tanpa datang langsung ke kantor PDAM, namun apabila masih ada pembayaran angsuran pasang baru dan mendapatkan surat memo keputusan atau melakukan tunggakan pembayaran maka tidak bisa melakukan pembayaran online. Efektivitas pembayaran ini tidak hanya dinilai dari kemudahan akses, tetapi juga kecepatan verifikasi, dan ketepatan waktu pembayaran.

Aspek pengelolaan keuangan, terutama penyusunan laporan kas harian, merupakan alat penting untuk menjaga akuntabilitas dan transparansi keuangan PDAM. Laporan keuangan PDAM disusun sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan untuk Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik merupakan suatu sistem akuntansi yang diterapkan oleh organisasi dengan tanggung jawab terbatas, yang bertujuan untuk menghasilkan laporan yang bermanfaat bagi masyarakat secara umum. Dengan menampilkan tiga laporan utama, yaitu Neraca, Laba Rugi, dan Arus Kas. Penyusunan laporan kas harian yang teratur dan akurat menjadi fondasi untuk menyusun laporan keuangan berkala serta pengambilan keputusan manajerial. Laporan keuangan yang transparan dan dapat dipercaya memberikan gambaran menyeluruh tentang kondisi keuangan entitas, yang merupakan hasil dari pengelolaan aset yang baik. Meskipun demikian, banyak PDAM cabang masih menghadapi kesulitan dalam digitalisasi sistem pencatatan serta risiko kesalahan manusia karena masih mengandalkan proses manual dalam penyusunan laporan kas harian.

PDAM Cabang Tegaldlimo, yang berlokasi di Kabupaten Banyuwangi sebagai salah satu unit pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di wilayah Jawa Timur, bertanggung jawab atas penyediaan air bersih bagi masyarakat di Kecamatan Tegaldlimo dan daerah sekitarnya. Sebagai entitas yang beroperasi di wilayah dengan karakteristik geografis spesifik, cabang ini dihadapkan pada berbagai tantangan operasional, termasuk luasnya cakupan wilayah layanan, serta kompleksitas dalam pengelolaan administrasi. Ketiga aspek yang menjadi fokus penelitian terkait layanan pelanggan, pelayanan pembayaran, dan penyusunan laporan harian kas merupakan sebuah indikator kinerja yang menggambarkan kapasitas cabang dalam memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

TINJAUAN LITERATUR

Perusahaan Umum Daerah Air minum

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan suatu badan usaha yang mengolah dan melayani kebutuhan air minum masyarakat. Salah satu

permasalahan yang telah dan akan timbul dalam pengelolaan air bersih adalah kemampuan PDAM sebagai penyedia air bersih pada umumnya masih terbatas baik jangkauan maupun mutu pelayanannya (Rawung, Sambiran and Sampe, 2023).

Penyediaan air yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) baik di daerah perkotaan maupun daerah pedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat untuk mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri, sehingga menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) pada umumnya juga sering memperlihatkan tenaga-tenaga kurang profesional dalam pendistribusian air bersih, kurangnya penguasaan teknologi, serta lemahnya manajemen PDAM, baik dalam sumber dana maupun sumber daya manusia (Sujastiawan ade, 2021).

Pengelolaan Layanan Pelanggan

Pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan lingkungannya. Sumber daya manusia merupakan sumber daya terpenting dalam suatu organisasi dimana orang-orang tersebut memberikan tenaga, kreativitas, dan usaha mereka kepada organisasi (Nurhadi, 2020). Menurut Kasmir (2017), pelayanan pelanggan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Definisi kepuasan pelanggan menurut kotler dalam (Tampanguma et al., 2022) ialah: perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan pelanggan dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka pelanggan tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan merasa puas, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka pelanggan akan merasa gembira dan sangat puas.

Pelayanan Pembayaran Rekening Air

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat

baku mutu pelayanan (Tampanguma et al., 2022). Penagihan adalah suatu proses kewajiban menagih pelanggan dari transaksi yang telah terjadi sebelumnya sesuai dengan dokumen yang ada, hal tersebut timbul karena adanya penjualan barang atau jasa secara kredit atau disebut dengan piutang atas jasa pemakaian air (Humairoh, Listari and Syarif, 2021).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu proses penelitian dalam memahami fenomena manusia maupun sosial dengan membuat gambaran yang komprehensif dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, sehingga memungkinkan pandangan terperinci mengenai sumber untuk dilaporkan dan diimplementasikan (Rijal Fadli, 2021). Metode analisis deskriptif kualitatif merupakan cara menganalisis masalah utama yang terkait dengan pengembangan ilmu dalam masyarakat dengan mengoptimalkan metode pengujian data penelitian ilmiah (Sofwatillah, 2024). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi langsung observasi langsung dilakukan secara sistematis untuk memantau proses pelayanan pelanggan, mekanisme pembayaran rekening air, dan prosedur penyusunan laporan harian kas di lapangan, guna memperoleh data faktual terkait operasional sehari-hari. Kedua, wawancara mendalam dengan staf pegawai tetap maupun kepala cabang. Ketiga, dokumentasi melibatkan pengumpulan dan analisis dokumen internal termasuk laporan harian kas, data pelanggan, catatan transaksi pembayaran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Kabupaten Banyuwangi merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pelayanan penyediaan air minum bagi masyarakat Kabupaten Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur. Sebagai entitas pelayanan publik, PUDAM Banyuwangi berperan strategis dalam pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat terhadap air bersih yang layak dan berkelanjutan. Kantor pusat PUDAM Banyuwangi berlokasi di Jalan Raya Jember KM 07 Banyuwangi, dengan jaringan kantor cabang yang tersebar di berbagai wilayah kecamatan, antara lain Rogojampi, Muncar, Wongsorejo, Genteng, dan Tegaldlimo. Keberadaan kantor cabang tersebut bertujuan untuk memperluas jangkauan layanan serta meningkatkan efektivitas dan responsivitas pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan data operasional terkini, PUDAM Banyuwangi melayani sebanyak 89 desa dan kelurahan yang tersebar di 15 kecamatan dengan total jumlah pelanggan mencapai 84.831 sambungan. Untuk menjamin kontinuitas pasokan air selama 24 jam, perusahaan mengelola 22 sumber air dan sumur bor yang dioperasikan secara optimal. Pengelolaan sumber daya air tersebut dilakukan

dengan mempertimbangkan aspek kuantitas, kualitas, dan keberlanjutan guna memastikan distribusi air minum yang andal bagi masyarakat.

PUDAM Banyuwangi berpedoman pada visi perusahaan yang menekankan terwujudnya perusahaan yang sehat dan profesional melalui penerapan prinsip *good corporate governance* serta pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Visi ini menjadi landasan filosofis yang mengarahkan seluruh jajaran manajemen dan karyawan dalam menentukan strategi dan arah pengembangan perusahaan. Adapun misi PUDAM Banyuwangi mencakup pemanfaatan teknologi tepat guna secara profesional dalam penyediaan air minum dengan kuantitas, kontinuitas, dan kualitas yang terjamin; pelestarian sumber-sumber air dan daerah tangkapan air untuk menjaga ketersediaan air baku; serta peningkatan kualitas dan kesejahteraan sumber daya manusia guna menciptakan hubungan kerja yang harmonis, baik secara internal maupun eksternal.

Struktur organisasi PUDAM Banyuwangi dirancang secara hierarkis dan terintegrasi untuk mendukung efektivitas pengelolaan perusahaan. Pada tingkat tertinggi, Dewan Pengawas bertugas melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi serta bertanggung jawab kepada Bupati. Direksi dipimpin oleh Direktur Utama yang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan perusahaan, dengan dukungan Direktur Administrasi dan Keuangan serta Direktur Teknik. Direktur Administrasi dan Keuangan mengelola aspek administrasi umum, keuangan, kepegawaian, dan hubungan pelanggan, sedangkan Direktur Teknik bertanggung jawab atas produksi, transmisi, distribusi, perencanaan, dan pemeliharaan infrastruktur teknis. Struktur ini diperkuat oleh beberapa bagian dan seksi yang menjalankan fungsi operasional secara spesifik, seperti keuangan, aset, pelayanan pelanggan, penagihan, serta operasional teknik.

Pengelolaan layanan pelanggan merupakan aspek krusial dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, mengingat kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Sistem pelayanan pelanggan PUDAM Banyuwangi dirancang untuk memberikan kemudahan, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap tahapan layanan. Pelayanan administrasi meliputi pendaftaran pelanggan baru, pembayaran rekening air, proses balik nama sambungan, penanganan pengaduan, serta pengurusan penutupan dan pemutusan sambungan. Seluruh proses administratif tersebut dilaksanakan secara terstandar dan didukung oleh sistem dokumentasi yang tertib, sehingga setiap transaksi dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan hukum.

Pelayanan teknis menjadi komponen penting yang secara langsung memengaruhi kenyamanan pelanggan. PUDAM Banyuwangi, termasuk unit

cabang seperti Tegaldlimo, didukung oleh petugas teknis lapangan yang bertanggung jawab menangani pemasangan sambungan baru, perbaikan dan penggantian meter air, penanganan kebocoran pipa, serta pemeliharaan rutin jaringan distribusi. Kesiapan teknis ini bertujuan untuk menjaga keandalan sistem distribusi air dan meminimalkan gangguan pelayanan. Pelayanan pembayaran rekening air diselenggarakan secara terstruktur dan berorientasi pada kemudahan akses bagi pelanggan. Proses ini diawali dengan pencatatan meter air secara berkala oleh petugas baca meter, yang kemudian diolah dalam sistem untuk menghasilkan rekening air bulanan. Rekening tersebut memuat informasi mengenai volume pemakaian, tarif yang berlaku, serta total tagihan yang harus dibayarkan, sehingga pelanggan memperoleh informasi yang transparan dan mudah dipahami. Pembayaran dapat dilakukan melalui berbagai saluran, baik secara langsung di loket pembayaran PUDAM maupun melalui kanal pembayaran daring dan kerja sama dengan perbankan, yang memungkinkan transaksi tercatat secara otomatis dan terdokumentasi dengan baik.

Sistem tarif air yang diterapkan mengikuti peraturan daerah dan disesuaikan dengan kategori pelanggan, seperti kelompok sosial, rumah tangga, instansi pemerintah, niaga, industri, serta kelompok khusus. Tarif dihitung menggunakan sistem progresif, di mana peningkatan volume pemakaian akan diikuti dengan kenaikan tarif per meter kubik. Penerapan sistem ini bertujuan mendorong efisiensi penggunaan air sekaligus menciptakan keadilan dalam penetapan tarif. Ketepatan waktu pembayaran juga menjadi perhatian utama, dengan penetapan tanggal jatuh tempo serta sanksi administratif berupa denda dan pemutusan sementara sambungan bagi pelanggan yang menunggak dalam jangka waktu tertentu.

PUDAM Banyuwangi menyusun laporan harian kas sebagai instrumen penting untuk memantau arus kas masuk dan keluar secara rutin. Laporan ini mencakup seluruh penerimaan kas dari pembayaran rekening air, biaya pemasangan sambungan baru, angsuran, denda, serta penerimaan lainnya. Penyusunan laporan kas diawali dengan pencetakan laporan penerimaan penagihan piutang harian yang kemudian dicocokkan dengan bukti transaksi dan setoran kas. Proses ini dilengkapi dengan pengecekan fisik kas dan rekonsiliasi dengan setoran bank untuk memastikan keseimbangan dan keakuratan data. Dengan demikian, laporan harian kas tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan, tetapi juga sebagai sarana pengendalian internal dan dasar pengambilan keputusan manajerial dalam menjaga stabilitas keuangan perusahaan.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, operasional perusahaan menunjukkan performa yang memadai. Efektivitas layanan pelanggan terlihat dari respons yang cukup baik,

meskipun ada hambatan di area terpencil yang sulit dijangkau, sehingga diperlukan pengembangan teknologi dan infrastruktur untuk meningkatkan aksesibilitas. Proses penagihan berjalan lancar, namun masih dihadapkan pada masalah terkait keterjangkauan dan efisiensi, sehingga digitalisasi sistem penagihan dan administrasi keuangan sangat direkomendasikan untuk memperbaiki akurasi serta kecepatan layanan. Penyusunan laporan kas harian dilakukan secara terstruktur, tetapi masih membutuhkan inovasi berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan ketepatan data. Lebih lanjut, analisis mengenai dampak kualitas layanan air bersih terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PDAM Instalasi Pengelolaan Air (IPA) Telaga Silaba menunjukkan bahwa perbaikan kualitas layanan secara signifikan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat memperkuat loyalitas dan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A., Amang, B. And Ramlawati, R. (2022) "Perbandingan Penetapan Tarif Pembayaran Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Baubau," *Ecotechnopreneur: Journal Economics, Technology And Entrepreneur*, 1(04), Pp. 343-355. Available At: <https://doi.org/10.62668/Ecotechnopreneur.V1i04.459>.
- Ekonomi Bisnis, J. Et Al. (No Date) "Analisis Perbedaan Penyusunan Laporan Keuangan Bumd Berdasarkan Sak Etap Dengan Sak Entitas Privat Di Perumda Tirta Uumbu Kabupaten Nias."
- Good Corporate Governance (No Date). Available At: <https://www.pudambanyuwangi.co.id/index.php?R=Artikel/Visi#Focus> (Accessed: December 27, 2025).
- Humairoh, A.P., Listari, S. And Syarif, R. (2021) "Sistem Penagihan Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor," *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(1), Pp. 41-50. Available At: <https://doi.org/10.37641/Jabkes.V1i1.566>.
- Nafi, Z. (2022) Kualitas Pelayanan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Quality Of Customer Service At The Regional Drinking Water Company (Pdam), *Jurnal Kebijakan Publik*. Available At: <https://jkp.ejournal.unri.ac.id><https://jkp.ejournal.unri.ac.id>.
- Nurhadi, N. (2020) "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah," *Ekbis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), P. 137. Available At: <https://doi.org/10.14421/Ekbis.2018.2.2.1100>.

- Rawung, C.R., Sambiran, S. And Sampe, S. (2023) "Efektivitas Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Dalam Peningkatan Pelayanan Kebutuhan Air Bersih Pada Masyarakat (Studi Kasus Pdam Kota Tomohon)," *Jurnal Governance*, 3(1), Pp. 1-8.
- Rijal Fadli, M. (2021) "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif," 21(1), Pp. 33-54. Available At: <https://doi.org/10.21831/Hum.V21i1>.
- Sofwatillah, R.J.M.S., & S.D.A. (2024) "Teknik Analisis Data Kuantitatif Dan Kualitatif Dalam Penelitian Ilmiah," *Journal Genta Mulia*, 15 (2), Pp. 79-91. Available At: <https://ejournal.uncm.ac.id/index.php/gm/article/view/> (Accessed: December 27, 2025).
- Sujastiawan Ade, Ardiyanyah, I.H. (2021) "Manajemen Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Dalam Pendistribusian Air Di Kecamatan Sumbawa (Studi Di Pdam Batu Lanteh)," *Jurnal Kapita Selekta Administrasi Publik*, Pp. 22-33.
- Syahrin Alfie, R.A.W.K.R. (2023) "Analisis Kinerja Pelayanan Pembayaran Rekening Air Secara Online Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Padang Panjang," *Jurnal Administrasi, Manajemen Dan Ilmu Sosial*, 2, Pp. 83-99.
- Tampanguma, I.K. Et Al. (2022) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado*.
- Zahrani, I. and Urahmah, N. (n.d.) *Pengaruh kualitas pelayanan air bersih terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Instalasi Pengelolaan Air (IPA) Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Amuntai: Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai*.