

## Pedoman Observasi

Objek yang di observasi	Keterangan
Gambaran Lokasi penelitian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Letak Lokasi</li><li>2. Keadaan Geografis</li><li>3. Keadaan Demografi</li></ol>
Strategi Kepemimpinan Pimpinan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cara Pemimpin dalam meningkatkan kepuasan pelanggan<ol style="list-style-type: none"><li>a. Melakukan Pelayanan dengan baik</li><li>b. Menjalin komunikasi</li><li>c. Menjalin Hubungan</li><li>d. Memantau Pelayanan</li><li>e. Melakukan perubahan</li></ol></li><li>2. Kendala dalam Meningkatkan kepuasan<ol style="list-style-type: none"><li>a. Kesalahan dan kekelalaian dari diri sendiri</li></ol></li></ol>

## Transkrip wawancara

Hari /Tanggal : 12 Juni 2025

Informan : Daniel Payung

Jenis kelamin : Laki-laki

Keterangan : Pegawai PDAM

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana strategi Bapak dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?	Strategi yang dilakukan antara lain memperbaiki kebocoran jaringan distribusi air secara cepat agar tidak mengganggu distribusi ke pelanggan, membangun kapasitas petugas, dan menyiapkan pasokan air yang memadai.
Bagaimana strategi dalam meningkatkan komunikasi kepada karyawan agar mereka memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan?	Strategi dilakukan dengan memastikan karyawan mendapatkan data pelanggan, terutama dari daerah yang sulit air. Karyawan perlu menjalin komunikasi emosional dengan pelanggan agar memahami kendala yang dihadapi pelanggan.
Jika ada pelanggan menyampaikan keluhan, apakah mereka merespon	Ya, keluhan pelanggan ditangani dengan cepat. Jika ada laporan seperti

dengan baik?	air tidak mengalir, pipa bocor, atau air keruh, PDAM langsung meninjau dan memperbaikinya agar pelanggan merasa diperhatikan.
Bentuk pelayanan seperti apa yang diberikan PDAM kepada pelanggan?	Pelayanan diberikan dalam bentuk kuantitas, kualitas, dan kontinuitas. Kuantitas disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan dan kualitas dijaga agar pelanggan merasa nyaman.
Bagaimana cara meningkatkan kualitas pekerjaan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?	Dilakukan melalui pertemuan antara karyawan dan pimpinan untuk membahas tugas masing-masing dan membicarakan pelayanan kepada pelanggan.
Apakah ada pelatihan yang dilakukan oleh pemimpin kepada karyawan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?	Ya, ada pelatihan rutin setiap tahun, seperti pelatihan dari Dinas PUPR di luar provinsi. Karyawan dikirim sesuai bidangnya untuk meningkatkan kompetensi pelayanan.
Upaya pemimpin dalam	PDAM mulai menggunakan teknologi

<p>mengembangkan strategi baru dalam pembaruan sistem kerja?</p>	<p>digital, misalnya pembacaan meter air yang difoto dan langsung dikirim untuk pencatatan rekening, sehingga meminimalkan kesalahan.</p>
<p>Strategi apa yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan?</p>	<p>Dengan memperhatikan keluhan pelanggan dan cepat menanggulangi masalah yang dihadapi pelanggan.</p>
<p>Adakah tantangan terbesar yang dihadapi dalam menjaga kepuasan pelanggan?</p>	<p>Ada, tapi tidak terlalu besar dan masih bisa ditanggulangi.</p>
<p>Bagaimana menyampaikan informasi kepada pelanggan, apakah langsung atau melalui media?</p>	<p>Informasi disampaikan baik secara langsung maupun melalui media seperti telepon dan bagian pengaduan di PDAM.</p>
<p>Apakah ada perubahan yang dilakukan oleh pemimpin selama menjalankan tugas tanggung jawabnya?</p>	<p>Banyak perubahan, seperti peningkatan jumlah sumber air, jumlah pelanggan hingga 9.000 KK, dan peningkatan infrastruktur sejak PDAM berdiri tahun 1981.</p>
<p>Bagaimana PDAM menjamin bahwa pelayanan air yang diberikan sudah</p>	<p>Melalui pemeriksaan terhadap air yang didistribusikan untuk</p>

sesuai?	memastikan sudah memenuhi syarat.
Sejauh ini apakah pemimpin sudah bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya?	Ya, pemimpin sudah bertanggung jawab baik kepada karyawan maupun terhadap pelayanan pelanggan.

### Transkrip wawancara

Hari /Tanggal : 13 Juni 2025

Informan : Markus

Jenis kelamin : Laki-laki

Keterangan : Pelanggan

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Informan
1	Apa harapan Bapak terhadap pelayanan PDAM sebelum menggunakan air dari PDAM?	Mengharapkan pelayanan yang baik.
2	Bagaimana kualitas air yang diterima dari PDAM sejauh ini?	Kualitas air sejauh ini sudah baik.
3	Apakah tarif yang dikenakan oleh PDAM sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan?	Tarif saat ini sudah sesuai. Bahkan diharapkan bisa naik agar karyawan juga sejahtera, dan itu sudah mendapat persetujuan dari Bupati.

4	Apakah Bapak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM?	Sudah puas, karena air tidak pernah putus-putus. Kebetulan rumah dekat dari sumber, jadi air lancar terus.
5	Jika terjadi gangguan, apakah PDAM memberikan informasi sebelumnya dan apakah dilakukan penanganan cepat?	Tidak sempat memberikan informasi karena kebocoran biasanya terjadi tiba-tiba dan tidak langsung diketahui. Tapi penanganannya cepat.
6	Bagaimana Bapak menilai kualitas air yang disalurkan oleh PDAM?	Sudah baik karena air menggunakan bahan kimia dan tidak ada rasa atau bau.
7	Apakah aliran air dari PDAM sudah lancar atau masih ada kerusakan?	Di daerah saya sudah lancar, tidak tahu di daerah lain kecuali jika ada kerusakan mendadak.

8	Seberapa sering Bapak mengalami gangguan aliran air? Jika ada, berapa lama biasanya gangguan tersebut?	Tergantung tingkat kerusakan Kalau besar bisa 2–3 hari, kalau kecil biasanya cepat ditanggulangi.
9	Pernahkah Bapak menyampaikan keluhan ke kantor PDAM jika ada kerusakan?	Tidak pernah mengeluh karena di daerah saya air selalu tersedia Semua pelanggan mendapatkan air dengan baik.

## Transkrip wawancara

Hari /Tanggal : 13 Juni 2025

Informan : Pak Rusgan

Jenis kelamin : Laki-laki

Keterangan : Pelanggan

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Informan
1	Bagaimana kualitas air yang diterima dari PDAM?	Kualitas air yang diterima sudah bagus. Kalau setelah pencucian, mungkin kaporit masih tercium karena air baru dari sumbernya.
2	Apakah Bapak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari PDAM dibandingkan sebelumnya?	Lebih puas, karena air dari PDAM lancar dibandingkan sebelumnya.
3	Apakah tarif yang dikenakan oleh PDAM sudah sesuai dengan pelayanan yang	Sudah sesuai, tarif standar juga dirasa cukup sesuai.

	diberikan?	
4	Jika terjadi gangguan, apakah PDAM memberikan informasi sebelumnya atau melakukan penanganan lebih cepat?	Kami sebagai konsumen yang menghubungi PDAM. Kalau perbaikan di tempat lain terlalu banyak, jadwal perbaikannya tidak pasti, bisa satu atau dua hari.
5	Apakah air yang diterima dari PDAM sudah bersih atau selalu mengalir?	Pelayanan bergiliran. Misalnya hari ini tidak mengalir, besok baru jalan karena ada sistem giliran jalur depan rumah.
6	Seberapa sering Bapak mengalami gangguan air?	Tergantung musim. Saat musim hujan, desa bisa mengalami kekurangan air sampai berbulan-bulan. Kadang kami harus ambil air dari

		<p>mobil tangki depan rumah.</p>
7	<p>Apakah aliran air dari PDAM lancar dan konsisten?</p>	<p>Lancar, yang penting jangan terjadi pemadaman panjang.</p>
8	<p>Apakah Bapak puas dengan pelayanan yang diberikan?</p>	<p>Secara pribadi saya sudah puas dengan pelayanan dari PDAM.</p>
9	<p>Pernahkah Bapak menyampaikan keluhan kepada pihak PDAM jika ada masalah dengan air?</p>	<p>Sering mengeluh, terutama soal biaya dan saat air tidak mengalir.</p>
10	<p>Apakah tarif PDAM sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan menurut Bapak?</p>	<p>Sudah puas dengan tarif, tapi saat musim kemarau, kapasitas air tidak sesuai kebutuhan karena pelampung juga tidak memadai.</p>

## Transkrip wawancara

Hari /Tanggal : 13 Juni 2025  
Informan : Natan Rongre  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Keterangan : Pelanggan

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Informan
1	Apakah Bapak puas dengan pelayanan yang diberikan dari PDAM?	Sudah puas.
2	Apakah sering terjadi kerusakan atau lambatnya aliran air dari PDAM?	Biasanya putus, kadang lambat baru dibagi.
3	Apakah pelayanan air dari PDAM lancar dan konsisten setiap hari?	Ya, lancar.
4	Apakah ada kendala yang Bapak sampaikan langsung ke PDAM?	Tidak ada kendala yang disampaikan.
5	Bagaimana kualitas air	Sudah bersih.

	yang diterima dari PDAM?	
6	Apakah tarif yang dikenakan oleh PDAM sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan?	Sudah sesuai dengan pelayanan. Biasanya naik tergantung dari pemakaian.
7	Jika terjadi gangguan, apakah PDAM memberikan informasi sebelumnya atau melakukan penanganan?	Ya, mereka melakukan penanganan dengan cepat.
8	Apakah Bapak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dibanding sebelumnya?	Sudah puas.
9.	Apakah dengan adanya pelayanan yang diberikan sudah membuat bapak merasa nyaman	kendala ada tetapi tidak sering Cuma pembagian yang biasanya lama biasa lama baru

	tanpa adanya gangguan	mengalir ke sini
--	-----------------------	------------------

## Transkrip wawancara

Hari /Tanggal : 13 Juni 2025  
Informan : Pak Agustinus  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Keterangan : Pelanggan

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Informan
1	Apakah aliran air dari PDAM konsisten?	Paling jalan hanya satu hari.
2	Seberapa sering Bapak mengalami gangguan aliran air?	Semua yang pakai PDAM begitu, digilir bagiannya. Kadang pagi jalan, siangnya tidak jalan lagi.
3	Apakah sering terjadi kerusakan atau air jarang mengalir?	Bukan kerusakan, tapi memang debit air tidak cukup. Jadi petugas menggilir bagian, hari ini jalur sini, besok jalur sebelah.
4	Apakah air yang diterima sudah bersih?	Tidak pernah kita periksa secara pasti.

		<p>Kalau sudah lama tidak mengalir, mungkin jadi keruh. Karena digilir, air yang lama disimpan bisa berubah.</p>
5	<p>Apakah Bapak puas dengan pelayanan yang diberikan dari PDAM?</p>	<p>Sudah cukup lumayan. Kalau telat bayar 1 bulan, tidak langsung ditagih. Kadang PDAM juga menjemput pembayaran. Kalau lambat 3 bulan, masih bisa diberi air, kecuali sampai 1 tahun.</p>
6	<p>Apakah tarif dari PDAM sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan?</p>	<p>Tarif dihitung dari 0–10 kubik tetap sama, walau hanya pakai 1 kubik. Kalau pemakaian di atas 10 kubik, tarif bertambah. Untuk rumah tangga kecil,</p>

		pembayaran kecil.
7	Jika terjadi gangguan, apakah PDAM memberikan informasi sebelumnya atau penanganan cepat?	Penanganannya cepat. Kadang juga diinformasikan lewat media sosial jika ada kebocoran pipa besar yang mempengaruhi jalur tertentu.

## Transkrip wawancara

Hari /Tanggal : 20 Juni 2025

Informan : Maria Tangke Limbong

Jenis kelamin : Perempuan

Keterangan : Pelanggan

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana kualitas air yang diterima dari PDAM?	Air yang saya terima dari PDAM ini agak kurang baik. Kadang airnya sedikit bau amis, mungkin karena kaporitnya terlalu banyak. Ada juga air yang keruh, biasanya kalau di dalam bak penampungan di rumah saya.
Bagaimana tarif yang dikenakan dari PDAM? Apakah sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan?	Menurut saya, tarifnya masih tergolong tinggi. Tapi ya, itu tergantung dari kebijakan PDAM juga.
Apakah Ibu puas dengan pelayanan yang diberikan?	Ya, dipuaskan saja. Karena sebelum ada PDAM, kami sangat menderita karena tidak ada sumber air yang bisa kami dapatkan. Jadi sekarang ini sudah lumayan walaupun belum maksimal.

<p>Apa saja kendala yang Ibu alami selama mengambil air dari PDAM?</p>	<p>Kadang air tidak jalan, dan biasanya itu karena sistem giliran. Tapi ada juga saat air benar-benar tidak mengalir karena mungkin ada pipa yang bocor atau putus. Itu sering menjadi kendala di sini.</p>
<p>Apa yang sudah dilakukan oleh pihak PDAM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?</p>	<p>Kalau saya lihat, sudah cukup baik. Saya sudah merasa cukup puas walaupun masih ada yang perlu diperbaiki.</p>
<p>Apa saran Ibu untuk PDAM ke depannya?</p>	<p>Kalau bisa, airnya mengalir setiap hari, jangan sampai hanya mengalir sore hari. Kaporitnya juga mohon dikurangi karena terlalu menyengat dan bisa merusak kulit. Selain itu, kalau ada pipa bocor, tolong segera ditangani karena biasanya sampai dua hari baru diperbaiki.</p>

## Transkrip wawancara

Hari /Tanggal : 20 Juni 2025

Informan : Serviani

Jenis kelamin : Perempuan

Keterangan : Pelanggan

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Informan
1	Bagaimana kualitas air yang diterima dari PDAM?	Pelayanannya sudah bagus dan puas.
2	Apakah selama ini pelayanan hanya bagus dari segi fasilitas?	Ya, karena tidak pernah mengalami kendala.
3	Apakah harga sesuai dengan pelayanan yang diberikan dari PDAM?	Sudah sesuai karena pelayanannya bagus.
4	Apakah PDAM menjaga hubungan baik dengan pelanggan?	Ya, hubungan baik dijaga dengan pelanggan.
5	Bagaimana pandangan Ibu dalam menilai seorang pemimpin	Pelayanan PDAM sangat baik, mereka memperhatikan

	dalam memperhatikan pelanggan dan menyelesaikan masalah?	kebutuhan konsumen.  Jika ada kerusakan, cepat ditangani karena air yang terbuang sayang untuk dibiarkan.
6	Bagaimana sistem pengawasan mutu air yang diterapkan oleh PDAM?	Pengawasan dilakukan setiap bulan dan tetap ada pengawasannya.
7	Bagaimana menjamin bahwa pelayanan air yang diberikan kepada pelanggan sudah sesuai?	Air selalu mengalir, tidak pernah dikeluhkan tidak ada air. Kebutuhan selalu tercukupi.
8	Apa harapan Ibu terhadap PDAM ke depan?	Selama ini sudah bagus dan semoga ke depannya semakin bagus dan lancar.

## Transkrip wawancara

Hari /Tanggal : 20 Juni 2025

Informan : Fransiska D.L.

Jenis kelamin : Perempuan

Keterangan : Pelanggan

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Informan
1.	Bagaimana kualitas air yang diterima dari PDAM?	Kalau dibilang, kualitas air masih kurang karena air yang dipakai sering berkapur.
2.	Bagaimana harga yang dikenakan dari PDAM? Apakah sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan?	Biaya yang dikenakan kurang seimbang dengan pelayanan karena air mengalir hanya satu hari, lalu beberapa hari baru mengalir kembali. Kami sering kehabisan air dan tidak ada sumber lain selain PDAM.
3.	Jika terjadi gangguan, apakah PDAM	Mereka memberikan

	memberikan informasi sebelumnya atau melakukan penanganan lebih cepat?	pelayanan dengan melakukan penanganan yang lebih baik.
4.	Apa saran Ibu terhadap pelayanan PDAM?	PDAM perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan dan memiliki respon yang cepat serta tepat terhadap keluhan. PDAM perlu memperbaiki distribusi dan kualitas air, memastikan tekanan air merata, serta air tidak berbau, tidak keruh, dan layak digunakan oleh semua pelanggan.

## Transkrip wawancara

Hari /Tanggal : 20 Juni 2025

Informan : Hermin Enni

Jenis kelamin : Perempuan

Keterangan : Pelanggan

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Informan
1.	Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan dari PDAM?	Kualitas pelayanan belum memuaskan karena air sering bau mungkin dari sumber atau kurang bersihnya bak Pipa juga kurang diperhatikan dan sering bocor.
2.	Bagaimana pelayanan yang diberikan dari PDAM? Apakah sudah puas atau belum?	Belum puas karena sering mengalami masalah seperti pipa bocor banyak air terbuang dan keran bocor yang menyebabkan air lebih

		banyak terbuang daripada digunakan.
3.	<p>Bagaimana tarif yang dikenakan dari PDAM?</p> <p>Apakah sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan?</p>	<p>Sudah sesuai dan puas karena tarifnya murah dan terjangkau. Sebagai anak kos tarif ini memberikan kenyamanan dalam penggunaan air.</p>
4.	<p>Apa yang sudah dilakukan pemimpin dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?</p>	<p>Belum maksimal karena pipa masih sering bocor dan penanganannya kurang cepat Yang sering menangani justru tuan rumah bukan dari PDAM secara langsung.</p>
5.	<p>Apa saran saudara terhadap PDAM?</p>	<p>PDAM harus benar benar dalam bertanggung jawab dan memperhatikan sehingga kita juga</p>

		merasakan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.
--	--	--

## Data Informan

No.	Nama	Keterangan
1.	Daniel Payung	Pegawai PDAM
2.	Pak Ta'dung	Pegawai PDAM
3.	Markus	Pelanggan
4.	Pak Rusgan	Pelanggan
5.	Natan Rongre	Pelanggan
6.	Mince Tandi Angin	Pelanggan
7.	Pak Agustinus	Pelanggan
8.	Maria tangke Limbong	Pelanggan
9.	Ibu Servianti	Pelanggan
10.	Fransiska D.L.	Pelanggan
11.	Leony	Pelanggann
12.	Hermin Enni	Pelanggan

## Istrumen Wawancara

No.	Variabel	Indikator	Pertanyaaan
1.	Strategi Kepemimpinan Pimpinan	1. Berorientasi pada Tugas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Apa strategi bapak dalam menetapkan target pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?</li><li>- Bagaimana bapak mengorganisir tugas karyawan agar pelayanan air bersih berjalan optimal?</li><li>- Bagaimana Bapak menangani kendala teknis atau operasional yang berdampak pada layanan pelanggan?</li><li>- Apa langkah evaluasi yang di lakukan untuk memastikan pelayanan PDAM sesuai harapan</li></ul>

			<p>pelanggan?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana cara bapak mengontrol atau mengevaluasi kinerja staf bagian pelayanan?</li> </ul>
		2. Hubungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apa yang bapak lakukan untuk memotivasi staf agar lebih peduli pada pelayanan pelanggan?</li> <li>- Bagaimana bapak menjaga komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan?</li> <li>- Apa pendekatan bapak untuk membangun kepercayaan dan dan kerja sama dalam tim ?</li> <li>- Apakah ada upaya membangun hubungan emosional dan kepercayaan dengan pelanggan?</li> </ul>
		3. Perubahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah bentuk perubahan yang bapak pernah lakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat?</li> <li>- Apakah bapak memiliki visi jangka panjang dalam peningkatan mutu pelayanan PDAM?</li> <li>- Bagaimana cara bapak mendorong inovasi atau ide baru dari karyawan dalam pelayanan pelanggan?</li> <li>- Jika ada resistensi terhadap perubahan, bagaimana bapak mengatasinya?</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana bapak menilai keberhasilan strategi perubahan terhadap kepuasan pelanggan?</li> <li>- Apakah terdapat pelatihan atau pembinaan yang di sediakan bagi karyawan untuk meningkatkan kemampuan kerja?</li> <li>- Apa upaya Pemimpin dalam mengembagkan strategi baru dalam memperbaharui sistem kerja?</li> <li>- Bagaimana proses evaluasi dan perbaikan pelayanan dilakukan secara rutin?</li> </ul>
2.	Kepuasan Pelanggan	1. Kualitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana bapak menjaga kontensi keamanan dan mutu produk?</li> <li>- Bagaimana sistem pengawasan mutu air diterapkan ?</li> <li>- Apakah PDAM melakukan edukasi kepada pelanggan tentang penggunaan air yang aman dan sehat?</li> <li>- Apa upaya bapak dalam menajaga kualitas air agar tetap di minati pelanggan?</li> </ul>
		2. Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana bentuk pelayanan yang di berikan PDAM kepada pelanggan ?</li> <li>- Bagaimana PDAM</li> </ul>

			<p>menjamin bahwa pelayanan air yang di berikan kepada pelanggan sudah sesuai?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apa saja bentuk inovasi atau pengembangan pelayanan yang telah di lakukan oleh PDAM untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?</li> </ul>
		3. Harga	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana kebijakan PDAM dalam menetapkan tarif air untuk pelanggan ?</li> <li>- Apakah PDAM memberikan subsidi atau tarif khusus untuk kelompok pelanggan tertentu?</li> <li>- Apakah ada keluhan dari pelanggan terkait harga yang mungkin naik ?</li> </ul>
		4. Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana pelayanan yang di berikan kepada pelanggan apakah sudah sesuai dengan harapan?</li> <li>- Bagaimana PDAM menjaga kenyamanan pelanggan dalam interaksi langsung dengan petugas lapangan?</li> <li>- Apa upaya PDAM dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang menyenangkan yang tidak membuat pelanggan merasa terbebani?</li> </ul>

		<p>5. Respon terhadap keluhan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana proses PDAM dalam merespon keluhan pelanggan , berapa lama waktu di butuhkan?</li> <li>- Apa langkah-langkah yang di lakukan PDAM untuk memastikan solusi atas keluhan benar-benar menyelesaikan masalah pelanggan?</li> <li>- Apakah PDAM pernah melakukan penilaian atau survei untuk mengetahui apakah pelanggan puas terhadap penanganan keluhan mereka?</li> </ul>
		<p>6. Hubungan emosional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana PDAM menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan dalam pelayanan sehari-hari?</li> <li>- Apakah PDAM melihat adanya ikatan emosional atau loyalitas pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan ?</li> <li>- Pernakah PDAM memberikan penanganan secara personal terhadap kasus pelanggan tertentu yang unik?</li> </ul>

## **Wawancara dengan Pegawai PDAM**

1. Apa strategi bapak dalam memastikan pelayanan air bersih berjalan dengan efektif dan efisien?
2. Bagaimana cara bapak mengawasi dan mengevaluasi kinerja staf?
3. Bagaimana Peran bapak dalam membina dan memotivasi karyawan agar bekerja secara maksimal dalam melayani pelanggan?
4. Apakah bapak pernah melakukan, mengadakan pelatihan kepada masyarakat dalam bidang pelayanan publik?
5. Apa upaya PDAM dalam menciptakan pelayanan yang nyaman dan mudah di akses pelanggan?
6. Bagaimana komunikasi PDAM dilakukan agar pelanggan merasa di perhatikan dan di hargai ?
7. Bagaimana penyesuaian tarif PDAM dilakukan agar tetap terjangkau dan sebanding dengan kualitas?
8. Apakah PDAM memiliki strategi khusus untuk menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan?
9. Bagaimana pemimpin mendorong anggota tim untuk melihat diri mereka sebagai bagian dari perubahan dalam organisasi ?

## **Wawancara dengan Pelanggan**

1. Bagaimana Kualitas pelayanan air yang di terima dari PDAM?

2. Apa yang sudah di lakukan pemimpin dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?
3. Apakah menurut bapak tarif PDAM sudah sesuai dengan kualitas air dan pelayanan yang di terima?
4. Apakah keluhan bapak di tangani dengan cepat dan sesuai harapan?
5. Apakah bapak merasa PDAM memperhatikan kebutuhan pelanggan secara personal?
6. Menurut bapak apakah PDAM menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan?
7. Bagaimana pandangan bapak/ibu dalam menilai ketekunan seorang pemimpin dalam memperhatikan pelangganya dalam mengatasi berbagai masalah yang terjadi ?
8. Apa harapan Bapak terhadap pelayanan PDAM sebelum menggunakan layanan ?