

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNDANG-UNDANG  
REPUBLIK INDONESIA (UU RI) NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK.**

(Studi di Perusahaan Umum Daerah Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten  
Malang)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh

LAILA KURNIAWATI

NIM : 18031000135



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2022

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA (UU RI) NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.**  
(Studi di Perusahaan Umum Daerah Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang)

Disusun Oleh : LAILA KURNIAWATI

NIM : 18031000135

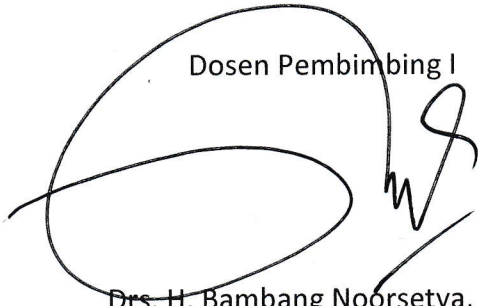
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Universitas : MERDEKA MALANG

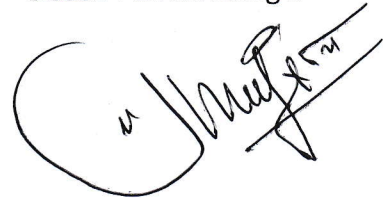
Disetujui pada tanggal :

Dosen Pembimbing I



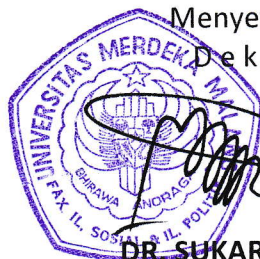
Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si

Dosen Pembimbing II



Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si

Menyetujui,  
Dekan



DR. SUKARDI, M.Si.

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh **LAILA KURNIAWATI** ini telah Dipresentasikan  
Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Jumat

Tanggal : 28 Desember 2021

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang

Susunan tim penguji

Ketua

Sekretaris,

Anggota,

  
Drs. H. Bambang Noorsetya  
Msi

  
Dra. Hj. Umi Chayatin,  
M.si

  
Dr. Sukardi, M.si

Mengesahkan  
Dekan FISIP Unmer Malang,

  
DR. SUKARDI, M.Si.

## PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Laila Kurniawati

NPM : 18031000135

Program Studi : S1 Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini :

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik sarjana strata 1.
2. Tidak memiliki keasamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain.
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar Pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila didalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas Pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan oleh lewat keputusan Dekan FISIP Unmer Malang No; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 Tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 28 Desember 2021.

Yang Menyatakan



Laila Kurniawati

## **Motto dan Persembahan**

“Be Yourself”

“Apapun Yang Menjadi Takdirmu, Akan Mencari Jalannya Menemukanmu” (Ali bin Abi Thalib)

“Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan Kesanggupannya” (QS Al Baqarah 286)

Kupersembahkan

Kepada:

Ayah, Ibu

Kakakku,

Tercinta

Almamaterku.

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (Studi di PERUMDA Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).**

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi Sarjana Strata Satu (S1) Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang sebagai tugas akhir untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan masih banyak kekurangan serta dalam proses penelitian berlangsung hingga selesai tidak terlepas dari bantuan baik dari segi materiil maupun non materiil yang dilakukan oleh beberapa pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Sukardi, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

2. Ibu Dra. Hj. Umi Chayatin, M.si Selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik sekaligus dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan bagi penulis.
3. Bapak Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si selaku Pembimbing I dan Dosen Senior Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang senantiasa telaten membimbing Peneliti.
4. Bapak ibu dosen serta Staff Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
5. Kepala Unit dan staff Perumda Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang yang telah membantu penelitian hingga selesai.
6. Bapak Agus Siswanto, S.Psi, M,Psi selaku Pembimbing di Perumda Tirta Kanjuruhan Pusat yang selalu membantu kelancaran dalam penelitian hingga selesai.
7. Ayah, Ibu dan Suami yang mendukung baik secara materiil maupun non materiil
8. Teman- teman seperjuangan skripsi (tim ujian daring)

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kasih sayang dan anugerah-Nya kepada semua pihak yang memberikan dedikasi dan semangat kepada penulis. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk menuju kesempurnaan. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kegunaan terutama bagi penulis.

Malang, 30 Januari 2022

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....          | i    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....           | ii   |
| <b>MOTTO</b> .....                               | iii  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                      | iv   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                          | vi   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                        | ix   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                       | x    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                     | xi   |
| <b>ABSTRAKSI</b> .....                           | xii  |
| <b>ABSTRACTION</b> .....                         | xiii |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....                   | 1    |
| <b>1.1. Latar Belakang</b> .....                 | 1    |
| <b>1.2. Perumusan Masalah.</b> .....             | 5    |
| <b>1.3. Tujuan penelitian.</b> .....             | 5    |
| <b>1.4. Manfaat penelitian.</b> .....            | 6    |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....             | 7    |
| <b>2.1. Pelayanan.</b> .....                     | 7    |
| <b>2.1.1. Pengertian Pelayanan.</b> .....        | 7    |
| <b>2.1.2. Bentuk-Bentuk Pelayanan</b> .....      | 8    |
| <b>2.1.3. Karakteristik Layanan.</b> .....       | 9    |
| <b>2.1.4. Tujuan pelayanan</b> .....             | 11   |
| <b>2.2. Pelayanan Publik</b> .....               | 12   |
| <b>2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.</b> ..... | 12   |
| <b>2.2.2. Ciri-ciri Pelayanan Publik.</b> .....  | 14   |
| <b>2.2.3. Indikator Pelayanan Publik.</b> .....  | 15   |
| <b>2.2.4. Asas-Asas Pelayanan Publik.</b> .....  | 17   |
| <b>2.3. Kualitas Pelayanan Publik.</b> .....     | 18   |



|   |  |    |
|---|--|----|
| 2.3.1.  | <b>Pengertian Kualitas Pelayanan Publik</b> .....  | 18 |
| 2.4.  | <b>Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik</b> .....   | 19 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....              |  | 22 |
| 3.1.  | <b>Jenis Penelitian</b> .....  | 22 |
| 3.2.  | <b>Fokus Penelitian</b> .....  | 22 |
| 3.3.  | <b>Informan Penelitian</b> .....   | 23 |
| 3.4.  | <b>Teknik Pengambilan Sampel</b> .....   | 24 |
| 3.5.  | <b>Teknik Pengumpulan Data</b> .....   | 24 |
| 3.6.  | <b>Analisis data</b> .....   | 25 |
| 3.7.  | <b>Lokasi Penelitian</b> .....   | 26 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> ..... |  | 28 |
| 4.1.  | <b>Gambaran Umum Lokasi Penelitian</b> .....   | 28 |
| 4.1.1.  | <b>Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang</b> . ....  | 28 |
| 4.1.2.  | <b>Perumda Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang</b> ...   | 35 |
| 4.2.  | <b>Penyajian Data</b> .....  | 41 |
| 4.2.1.  | <b>Persyaratan</b> .....   | 41 |
| 4.2.2.  | <b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b> .....  | 46 |
| 4.2.3.  | <b>Jangka Waktu Penyelesaian</b> .....   | 56 |
| 4.2.4.  | <b>Biaya atau Tarif</b> .....  | 59 |
| 4.2.5.  | <b>Sarana dan Prasarana atau Fasilitas Yang Ada</b> .....  | 63 |
| 4.2.6.  | <b>Kompetensi Pelaksana</b> .....  | 65 |
| 4.2.7.  | <b>Pengawasan Internal</b> .....   | 67 |
| 4.2.8.  | <b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Yang Diberikan Masyarakat</b> .....   | 69 |
| 4.2.10.   | <b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya dan Resiko Keragu-Raguan</b> ..... | 74 |
| 4.2.11.   | <b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b> .....  | 75 |
| 4.2.12.   | <b>Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Program Pelayanan Masyarakat</b> .....  | 77 |
| 4.3.  | <b>Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....   | 78 |

|                            |  |            |
|----------------------------|--|------------|
| 4.3.1.                     | Persyaratan pengajuan pemasangan sauran baru Perumda Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang.....  | 79         |
| 4.3.2.                     | Sistem, Mekanisme dan prosedur pemasangan saluran baru Perumda Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang. ....                                     | 82         |
| 4.3.3.                     | Jangka waktu penyelesaian pemasangan sambungan baru. ....  | 85         |
| 4.3.4.                     | Biaya Atau Tarif yang Diperlukan Untuk Pemberian Layanan.....  | 86         |
| 4.3.5.                     | Sarana, prasarana dan atau fasilitas yang ada di Perumda Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang dalam melaksanakan tugasnya.....                | 89         |
| 4.3.6.                     | Kompetensi pelaksana kegiatan Perumda Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang .....  | 90         |
| 4.3.7.                     | Pengawasan internal yang dilakukan oleh atasan kepada anggota Perumda Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang.....                               | 91         |
| 4.3.8.                     | Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan masyarakat. ....  | 92         |
| 4.3.9.                     | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. ....                           | 94         |
| 4.3.10.                    | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan masyarakat..... | 94         |
| 4.3.11.                    | Evaluasi kinerja pelaksana.....  | 95         |
| 4.3.12.                    | Faktor pendukung dan penghambat peningkatan kualitas pelayanan kantor Perumda Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang.....                       | 96         |
| <b>BAB V PENUTUP</b> ..... |  | <b>98</b>  |
| 5.1.                       | <b>Kesimpulan</b> .....  | <b>98</b>  |
| 5.2.                       | <b>Saran</b> .....   | <b>100</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Tabel 1. Unit Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang .....</b>  | <b>33</b> |
| <b>Tabel 2. Daftar Sumer Air Peruda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang..</b>   | <b>34</b> |
| <b>Tabel 3. Data Pegawai Perumda Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang.....</b>   | <b>38</b> |
| <b>Tabel 4. Program Kerja Perumda Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang Tahun 2022 .....</b>                            | <b>39</b> |
| <b>Tabel 5. Sumber Air Perumda Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang.....</b>   | <b>41</b> |
| <b>Tabel 6. Data Pengajuan Layanan Perumda Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang Periode Oktober-Desember 2021.....</b> | <b>45</b> |
| <b>Tabel 7. Daftar Pelayanan Tepat Waktu Perumda Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang.....</b>                         | <b>58</b> |
| <b>Tabel 8. Biaya dan Tarif Berdasar Keputusan Direksi Perumda Tirta Kanjuruhan Nomor 16 Tahun 2020 .....</b>                     | <b>60</b> |
| <b>Tabel 9. Biaya atau Tarif Penggunaan Air Per M<sup>3</sup>.....</b>  | <b>62</b> |
| <b>Tabel 10. Biaya atau Tarif Bagi Sambungan Rumah Baru .....</b>   | <b>63</b> |
| <b>Tabel 11. Sarana dan Prasarana Perumda Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang.....</b>                                | <b>64</b> |
| <b>Tabel 12. Pelatihan Kompetensi Pelaksana Perumda Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang.....</b>                      | <b>66</b> |
| <b>Tabel 13. Program Kerja Audit Internal Perusahaan Periode 2022 .....</b>   | <b>68</b> |
| <b>Tabel 14. Aduan Masyarakat periode 2021 .....</b>  | <b>70</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Gambar 1. Komponen-Komponen Analisis Data: Model Interaktif .....</b>  | <b>28</b> |
| <b>Gambar 2. Perumda Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang..</b>  | <b>31</b> |
| <b>Gambar 3. Struktur Organisasi Perumda Tirta Kanjuruhan Kabupaten Malang.....</b>   | <b>32</b> |
| <b>Gambar 4. Perumda Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang..</b>  | <b>36</b> |
| <b>Gambar 5. Struktur Organisasi Perumda Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang.....</b>                                     | <b>37</b> |
| <b>Gambar 6. Kartu Syarat Sambungan Baru .....</b>  | <b>44</b> |
| <b>Gambar 7. Banner Persyaratan Sambungan Baru.....</b>   | <b>44</b> |
| <b>Gambar 8. Sosialisasi sistem, mekanisme dan prosedur melalui media sosial Instagram.....</b>                                       | <b>53</b> |
| <b>Gambar 9. Sosialisasi Sistem, Mekanisme dan Prosedur Perumda Tirta Kanjuruhan .....</b>  | <b>54</b> |
| <b>Gambar 10. Sosialisasi Sistem, Mekanisme dan Prosedur SR Baru di Perumda Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang .....</b> | <b>54</b> |
| <b>Gambar 11. Penyelesaian Sambungan Rumah Baru Sesuai Jangka Waktu Penyelesaian 3 hari.....</b>                                      | <b>57</b> |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |            |
|---|------------|
| <b>Lampiran 1. Surat Izin Penelitian .....</b>  | <b>104</b> |
| <b>Lampiran 2. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Lokasi Penelitian</b>   | <b>105</b> |
| <b>Lampiran 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.....</b>   | <b>106</b> |
| <b>Lampiran 4. Peraturan Direksi Perumda Tirta Kanjuruhan Nomor 16 Tentang<br/>Standar Pelayanan Perumda Tirta Kanjuruhan .....</b> | <b>107</b> |
| <b>Lampiran 5. Cek Plagiasi Karya Tulis .....</b>   | <b>108</b> |
| <b>Lampiran 6. Berita Acara Bimbingan Skripsi .....</b>   | <b>109</b> |

## ABSTRAKSI

Karya Tulis Ilmiah Skripsi ini disusun oleh Laila Kurniawati dengan bimbingan dan dedikasi yang telah diberikan Pembimbing I Bambang Noorsetya serta kelengkapan dan ketelatenan dalam membantu kelengkapan penulis dalam menyusun dilakukan oleh Pembimbing II Umi Chayatin dengan judul: **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (Studi di PERUMDA Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Kabupaten Malang Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)**

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok yang tidak dapat tergantikan oleh hal lain. Tak heran bahwa keberadaannya sangat dibutuhkan oleh banyak orang. Salah satu badan usaha pemerintah yang bergerak pada bidang jasa penyediaan air bagi suatu wilayah adalah Perumda Tirta Kanjuruhan kabupaten Malang. Karena keberadaannya yang sering dicari oleh masyarakat maka diperlukan adanya standar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana peraturan yang berlaku. Pemberian layanan di Perumda Tirta Kanjuruhan dilakukan berdasar pada Peraturan Direksi Perumda Tirta Kanjuruhan Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Perumda Tirta Kanjuruhan berdasar pada Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Namun, pada faktanya pemberian layanan Perumda Tirta Kanjuruhan tergolong sangat lambat yang dibuktikan dengan banyaknya aduan yang masuk berkaitan dengan penanganan masalah dan keterlambatan respon dari Pihak Perumda terhadap aduan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan sekaligus memberikan saran serta rekomendasi perbaikan terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan di perumda Tirta Kanjuruhan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dan analisis data menggunakan metode miles huberman dalam bentuk reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan atau verifikasi. Data diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi serta kegiatan observasi untuk menemukan fakta yang terjadi di lapangan. Informan penelitian dalam penelitian ini berjumlah 2 orang pegawai Perumda Tirta Kanjuruhan 3 orang Pegawai perumda Tirta Kanjuruhan unit pakisaji dan 5 orang warga atau pengguna layanan Perumda Tirta Kanjuruhan.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa upaya peningkatan pelayanan perumda Tirta Kanjuruhan sudah dilaksanakan berdasar undang-undang dan ketetapan yang berlaku. Namun, beberapa hal masih belum diterapkan seperti ketepatan waktu atau komitmen waktu itu terhadap penyelesaian aduan dikarenakan keterbatasan alat dan prasarana yang digunakan untuk proses perbaikan.

## ABSTRACTION

Scientific Writing This thesis was prepared by Laila Kurniawati with the guidance and dedication given by Supervisor I Bambang Noorsetya as well as completeness and patience in helping the completeness of the author in compiling carried out by Supervisor II Umi Chayatin with the title: **EFFORTS TO IMPROVE THE QUALITY OF SERVICES (Study at PERUMDA Tirta Kanjuruhan Unit Pakisaji Malang Regency Based on the Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 concerning Public Services)**

Water is one of the basic needs that cannot be replaced by anything else. No wonder that its existence is needed by many people. One of the government business entities engaged in water supply services for an area is Perumda Tirta Kanjuruhan, Malang district. Because of its existence which is often sought after by the community, it is necessary to have standards in providing services to the community according to applicable regulations. The provision of services at Perumda Tirta Kanjuruhan is carried out based on the Regulation of the Board of Directors of Perumda Tirta Kanjuruhan Number 16 of 2020 concerning Service Standards of Perumda Tirta Kanjuruhan based on the Laws and Regulations of the Republic of Indonesia Number 25 of 2009 concerning public services. However, in fact the service delivery of Perumda Tirta Kanjuruhan is classified as very slow as evidenced by the large number of incoming complaints related to handling problems and the delay in responding to complaints from Perumda.

Based on these problems, this study aims to identify and describe as well as provide suggestions and recommendations for improvements to efforts to improve service quality at Perumda Tirta Kanjuruhan.

This study uses descriptive qualitative research methods and data analysis using the Miles Huberman method in the form of data reduction, data presentation and drawing conclusions or verification. Data obtained from interviews and documentation as well as observation activities to find facts that occur in the field. Research informants in this study amounted to 2 employees of Perumda Tirta Kanjuruhan, 3 employees of Perumda Tirta Kanjuruhan Pakisaji unit and 5 residents or service users of Perumda Tirta Kanjuruhan.

The results of the study illustrate that efforts to improve the service of Perumda Tirta Kanjuruhan have been carried out based on applicable laws and regulations. However, several things have not been implemented, such as the timeliness or commitment of that time to the resolution of complaints due to the limited tools and infrastructure used for the repair process.