

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN DALAM MENANGANI  
PENGADUAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
SUMBER POCONG KABUPATEN BANGKALAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi  
Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional  
“Veteran” Jawa Timur



Oleh:

**DESRA ROKHINDRA PRADANA**

**NPM :1641010013**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UPN “VETERAN” JAWA TIMUR**

**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN LESAN**

Disusun Oleh:

DESRA ROKHINDRA PRADANA

NPM: 1641010013

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

**PEMBIMBING**



Dr. ERTIEN RINING NAWANGSARI, M.Si

NIP. 196801161994032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Drs. Ec. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA

NIP. 195907011987031001

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN DALAM MENANGANI  
PENGADUAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
SUMBER POCONG KABUPATEN BANGKALAN**

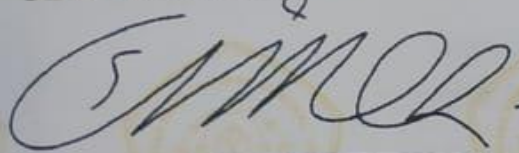
Disusun Oleh :

**DESRA ROKHINDRA PRADANA**  
NPM: 1641010013

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada  
Tanggal 15 Januari 2021

Menyetujui,

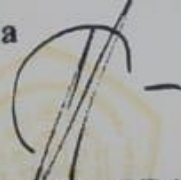
PEMBIMBING



Dr. ERTIEN RINING NAWANGSARI, M.Si  
NIP. 196801161994032001

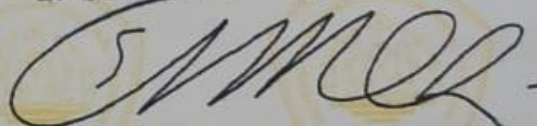
TIM PENGUJI

1. Ketua



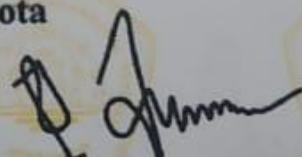
Drs. ANANTA PRATHAMA, M.Si  
NIP. 196004131990031001

2. Sekretaris



Dr. ERTIEN RINING NAWANGSARI, M.Si  
NPT. 196801161994032001


3. Anggota



ARIMURTI KRISWIBOWO, S.IP, M.Si  
NIP. 17119890722004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Drs. Ec. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA  
NIP.195907011987031001

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN DALAM MENANGANI  
PENGADUAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
SUMBER POCONG KABUPATEN BANGKALAN**

**Disusun Oleh :**

**DESRA ROKHINDRA PRADANA**  
**NPM: 1641010013**

**Telah direvisi dan disahkan  
pada tanggal 15 Januari 2021**

**Tim Penguji 1**

**Tim Penguji 2**

**Tim Penguji 3**

**Drs. Ananta Pratiama, M.Si**  
**NPT.196004131990031001**

**Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si**  
**NIP.196902101993032001**

**Arinurti Kriswibowo, S.IP, M.Si**  
**NIP.17119890722004**

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: “**(Strategi Peningkatan Pelayanan Dalam Menangani Pengaduan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan)**”. Skripsi ini ditulis oleh **DESRA ROKHINDRA PRADANA, NPM 1641010013**, Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional. Latar belakang penulis melakukan penelitian ini bertitik tolak dari permasalahan yang sering ditemui dilapangan yaitu proses penanganan dan pelayanan pengaduan pelanggan PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan yang masih dinilai kurang baik. Kemudian tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan pelayanan dalam menangani pengaduan yang harus dimiliki oleh perusahaan terutama PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini penulis dilakukan di kantor PDAM Sumber Pocong dan informan penelitian ini adalah Pegawai PDAM Sumber Pocong dan para pelanggan yang menggunakan jasa tersebut. Dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan, penulis menggunakan teknik wawancara. Sedangkan dalam pembahasannya digunakan metode dekskriptif yaitu metode yang menggambarkan keadaan yang terjadi di lapangan secara sistematis.

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang strategi meningkatkan pelayanan dalam menangani pengaduan pada PDAM sumber pocong kabupaten Bangkalan menunjukkan bahwa, Dimana monitoring adalah upaya PDAM Sumber Pocong Bangkalan yang secara rutin dilakukan bertujuan untuk mengidentifikasi pelaksanaan dari berbagai komponen program yang telah direncanakan, waktu pelaksanaan program yang telah dijadwalkan, dan kemajuan dalam mencapai tujuan program. Akan tetapi, sesuatu hal yang harus perlu dievaluasi kembali secara implementasi yaitu mengenai pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pegawai yang bekerja dilapangan masih dengan seragam yang tidak sesuai melainkan menggunakan seragam kantor sehingga hal itu kurang sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan pada PDAM Sumber Pocong Bangkalan. Serta dalam waktu penerapan program para petugas masih tidak sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan kepada pelanggan untuk menangani keluhan tersebut, banyak pelanggan yang merasa kecewa dengan perlakuan tersebut.

*Kata Kunci: Pelayanan Pengaduan PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Strategi Peningkatan Pelayanan Dalam Menangani Pengaduan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan”**.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, nasehat dan motivasi kepada penulis, serta semua pihak yang telah mendukung dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan lancar, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, M.S, CHRA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan.
4. Bapak Abdul Rasyid selaku Direktur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan.
5. Bapak Subairi, SE selaku Kepala Bagian Hubungan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan.

6. Ibu Dra. Sri Muryati Hariyani selaku Kasubbag Pelayanan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan.
7. Seluruh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan.
8. Kedua orang tua, saudara penulis dan keluarga besar yang telah mendukung penulis melalui Doa dan Motivasi semangat yang tiada henti selalu diberikan.
9. Sahabat, teman, kekasih penulis seperti Intan Mutiara Citra, Adit. D.F, S. Andre P.U, Dika ML, Ahmad Fathi, Ecky Dwi, Yariza Tasya, Cindi Ajeng yang selalu memberi dukungan, motivasi, semangat, dan saling mendoakan
10. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara 2016 yang selalu memberi dukungan dan motivasi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 02 Desember 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
BAB II .....	14
KAJIAN PUSTAKA .....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Tinjauan Pustaka .....	19
2.2.1 Pelayanan Publik.....	19
2.2.2 Konsep Pengaduan.....	26
2.2.3 Konsep Strategi .....	32
2.2.5 Strategi Kualitas Jasa/Layanan .....	36
2.3 Kerangka Berfikir .....	38
BAB III.....	40
METODE PENELITIAN .....	40
3.1 Jenis Penelitian .....	40
3.2 Lokasi Penelitian .....	41



3.3	Fokus Penelitian .....	42
3.4	Sumber Data .....	46
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.6	Teknik Analisis Data .....	51
3.7	Keabsahan Data.....	54
<b>BAB VI.....</b>		<b>58</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>58</b>
4.1.	Gambaran Umum PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan ....	58
4.1.1.	Sejarah PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan.....	58
4.1.2.	Visi, Misi dan Tujuan PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan .....	61
4.1.3.	Struktur Organisasi PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan .....	62
4.1.4.	Komposisi Pegawai PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan .....	66
4.1.5.	Jumlah Pelanggan di PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan .....	69
4.2.	Hasil Penelitian .....	70
4.3	Pembahasan .....	115
<b>BAB V.....</b>		<b>136</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>136</b>
5.1	Kesimpulan .....	136
5.2	Saran.....	138
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>140</b>

**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan .....</b>	<b>7</b>
<b>Tabel 1.2 Rekapitulasi Data Pengaduan Pelanggan .....</b>	<b>9</b>
<b>Tabel 2.1 Ikhtisar Matriks Peneliti Terdahulu .....</b>	<b>6</b>
<b>Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Status Pegawai .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Golongan/Ruang.....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4.4 Jumlah Pelanggan PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan.....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel 4.5 Daftar Penggunaa Alat Bantu dalam Pelayanan Pengaduan dan Penanganan Teknik.....</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 4.6 Estimasi Penanganan Pengaduan.....</b>	<b>88</b>
<b>Tabel 4.7 Wadah Penyapaian Kritik dan Saran.....</b>	<b>96</b>
<b>Tabel 4.8 Jam Operasional Pelayanan Pengaduan.....</b>	<b>102</b>
<b>Tabel 4.9 Reduksi Hasil Penelitian.....</b>	<b>119</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 3.1 Analisa Model Interaktif.....</b>	<b>55</b>
<b>Gambar 4.1 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bangkalan.....</b>	<b>56</b>
<b>Gambar 4.2 Struktur Organisasi PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan.....</b>	<b>60</b>
<b>Gambar 4.3 Petugas Pelayanan Pengaduan saat Melayani Pelanggan.....</b>	<b>74</b>
<b>Gambar 4.4 Petugas saar Bekerja Dilapangan.....</b>	<b>75</b>
<b>Gambar 4.5 Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pelanggan.....</b>	<b>77</b>
<b>Gambar 4.6 Proses Alur Pelayanan Pengaduan.....</b>	<b>79</b>
<b>Gambar 4.7 Daftar Harga PDAM Sumber Pocong.....</b>	<b>85</b>
<b>Gambar 4.8 Batasan Tanggung Jawab PDAM.....</b>	<b>85</b>
<b>Gambar 4.9 Fasilitas AC yang Berada diruang Tunggu Pengaduan...</b>	<b>89</b>
<b>Gambar 4.10 Budaya Karyawan PDAM Sumber Pocong.....</b>	<b>89</b>
<b>Gambar 4.11 Daftar Perencanaan dan Strategi PDAM Sumber Pocong.....</b>	<b>93</b>
<b>Gambar 4.12 Pemasangan Sambungan Baru.....</b>	<b>94</b>
<b>Gambar 4.13 Pegawai Teknik saat Memperbaiki Pipa Bocor.....</b>	<b>105</b>
<b>Gambar 4.14 Prosedur Pelayanan Pengaduan PDAM Sumber Pocong.....</b>	<b>108</b>
<b>Gambar 4.15 Surat Laporan Keluhan Pelanggan.....</b>	<b>109</b>