

**KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN SECARA LANGSUNG
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DELTA TIRTA DI
KECAMATAN SIDOARJO KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

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



Disusun oleh :

REYNDI RUSMANJAYA

NPM: 17041010099

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

2021

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN SECARA
LANGSUNG PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
DELTA TIRTA DI KECAMATAN SIDOARJO KABUPATEN SIDORJO

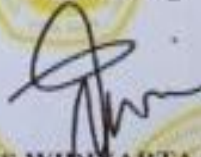
Disusun oleh :

REYNDI RUSMANJAYA
NPM.17041010099

Telah di uji kebenarannya oleh Tim Penguji pada 09 September 2021 dan
dipublikasikan pada Jurnal Administrasi Publik-DIA-Universitas 17
Agustus 1945 Surabaya (Terakreditasi Sinta 3)
Volume 19 Nomor 02
Pada bulan Desember 2021

Menyetujui,

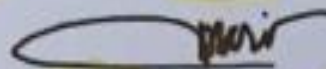
Pembimbing



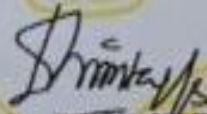
Dr. AGUS WIDIYARTA, S.Sos, M.Si
NPT. 371089500451

Tim Penguji

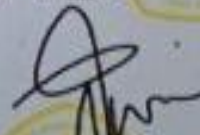
1. Ketua



Dr. LUKMAN ARIF, M.Si
NIP. 196411021994031001
2. Sekretaris



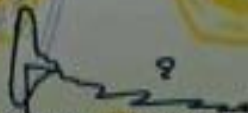
Dr. DIANA HERTATI, M.Si
NIP. 196601031989032001
3. Anggota



Dr. AGUS WIDIYARTA, S.Sos, M.Si
NPT. 371089500451

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR



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

LEMBAR PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN SECARA LANSUNG
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DELTA TIRTA DI
KECAMATAN SIDOARJO KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun Oleh:

REYNDI RUSMANJAYA
NPM. 17041010099

Telah di setujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui

PEMBIMBING


Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si
NPT. 371089500451

Mengetahui,

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


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

LEMBAR REVISI

**KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN SECARA
LANGSUNG PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
DELTA TIRTA DI KECAMATAN SIDOARJO KABUPATEN SIDORJO**

Disusun oleh :

REYNDI RUSMANJAYA

NPM. 17041010099

Telah di uji kebenarannya dan disahkan pada hari Kamis, 09 September 2021

Tim Penguji

Ketua



Dr. LUKMAN ARIEF, M.Si
NIP. 196411021994031001

Sekretaris



Dr. DIANA HERTATI, M.Si
NIP. 196601031989032001

Anggota



Dr. AGUS WIDIYARTA, S.Sos.
NPT. 371089500451

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : REYNDI RUSMANJAYA

NPM : 17041010099

Program Studi / Fakultas : ADMINISTRASI PUBLIK / FISIP

Judul skripsi :

KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN SECARA LANGSUNG PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DELTA TIRTA DI KECAMATAN SIDOARJO KABUPATEN SIDOARJO

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya saya atau merupakan hasil plagiarisme dan karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 9 September 2021
Yang membuat pernyataan



REYNDI RUSMANJAYA
NPM.17041010099

ABSTRAK

REYNDI RUSMANJAYA, KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN SECARA LANGSUNG PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DELTA TIRTA DI KECAMATAN SIDOARJO KABUPATEN SIDOARJO

Kualitas pelayanan publik dapat dijadikan sebagai tolak ukur hasil kinerja pemerintah sendiri sudah berjalan dengan baik atau masih ada hal-hal yang perlu ditangani. Pelayanan air bersih merupakan produk dari jenis barang jasa yang dikelompokkan dalam bentuk penyediaan atau pengelolaan suatu bentuk fisik termasuk distribusi dan pengiriman langsung ke konsumen dalam satu sistem. PDAM "Delta Tirta" Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sangat memperhatikan pelayanan aspek kinerja untuk menjaga kesinambungan layanan, tetapi masih ada keluhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan bagi pengaduan pelanggan langsung ke Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta di Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi dan studi literatur. Untuk menentukan kualitas pelayanan langsung di PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo ini waktu, peneliti memilih untuk menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang diusulkan oleh Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:4647), yaitu Tangibel, Keandalan, Responsiveness, Assurance, dan Empati. Sumber data yang digunakan adalah informan dan dokumen yang berhubungan dengan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, termasuk bukti fisik (berwujud), keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, maka dapat disimpulkan bahwa PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo Kabupaten telah memenuhi kelima dimensi tersebut dan memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Penyediaan Air Minum, Pengaduan*

ABSTRAK

The quality of public services can be used as a benchmark for the results of the government's performance itself has been going well or there are still things that need to be addressed. Clean water service is a product of the type of service goods are grouped in the form of provision or management of a physical form including distribution and direct delivery to consumers in one system. PDAM "Delta Tirta" Sidoarjo District, Sidoarjo Regency is very concerned about service performance aspects to maintain continuous service continuity, but there are still complaints. The purpose of this research is to find out how quality of service for customer complaints directly to the Regional Water Company (PDAM) Delta Tirta in Sidoarjo District, Sidoarjo Regency. The type of this research is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of interviews, observation, documentation and literature study. To determine the quality of service directly at PDAM Delta Tirta, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency at this time, researchers chose to use the 5 dimensions of public service quality proposed by Zeithaml et al 1990 in Hardiyansyah (2011:4647), namely Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Sources of data used are informants and documents related to research. The results of this study indicate that based on the five dimensions of service quality according to Parasuraman, including physical evidence (tangibles), reliability, responsiveness, assurance, and empathy, it can be concluded that PDAM Delta Tirta Sidoarjo District, Sidoarjo Regency has fulfilled these five dimensions and has good service quality.

Keyword: Service Quality, Water Supply, Complaints.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN SECARA LANGSUNG PADA PDAM DELTA TIRTA KECAMATAN SIDOARJO KABUPATEN SIDOARJO”**. Tak lupa sholawat dan salam penulis sanjungkan kepada baginda Rasulullah SAW yang telah meletakkan kerangka peradapan khoiruummah serta menerangi perjalanan hanif manusia.

Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan sesuai kurikulum Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Tersusunnya skripsi penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Agus Widiyarta, S.Sos. M.Si selaku dosen pembimbing yang saya hormati atas segala perhatian, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat, serta dengan rela meluangkan waktunya untuk penulis.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dr. Ertien Rining N., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran ” Jawa Timur;
5. Bapak Ir. Dwi Hari Soeryadi, M. MT selaku Direktur Utama PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo yang telah memberikan ijin penulis untuk melakukan penelitian skripsi;
6. Segenap Pegawai PDAM Delta Kabupaten Sidoarjo yang telah menerima penulis selama melakukan penelitian dengan ramah dan baik, serta informatif dan senantiasa membantu, sehingga penulis merasa nyaman dan dimudahkan dalam penyusunan skripsi;
7. Orang Tua dan Keluarga Penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tiada hentinya;
8. Teman-teman mabar mobile legend dan teman-teman remaja masjid di perumahan pabean asri Sidoarjo yang telah memberikan suatu masukan maupun saran dan semangat serta motivasi bagi penulis;
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2017 yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan saling mendoakan;

Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik sangat penulis harapkan untuk menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga skripsi ini dapat lebih bermanfaat lagi

Surabaya, 9 September 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
BAB II	20
KAJIAN PUSTAKA	20
2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Landasan Teori	25
2.2.1 Pelayanan Publik	25
2.2.2 Bentuk Pelayanan Publik.....	27
2.2.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	27
2.2.4 Standar pelayanan publik.....	29
2.2.5 Definisi Kualitas Pelayanan	30

2.2.6 Pelayanan Pengaduan	31
2.2.7 Model Manajemen Penerapan Pengaduan Masyarakat	34
2.2.8 Konsep Perusahaan Daerah Air Minum	34
2.3 Kerangka Berfikir	36
BAB III	37
METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Lokasi Penelitian.....	38
3.3 Fokus Penelitian.....	39
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
3.7 Keabsahan Data.....	48
BAB IV	52
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	52
4.1.1. Sejarah Singkat PDAM “ Delta Tirta” Sidoarjo.....	52
4.1.2. Perkembangan PDAM “ Delta Tirta” Sidoarjo	53
4.1.3. Visi dan Misi PDAM “Delta Tirta” Kabupaten Sidoarjo	55
4.1.4. Lokasi PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo	55
4.1.5. Struktur Organisasi	56
4.1.6 Komposisi Pegawai PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo	60
4.2 Hasil Penelitian	62
1. <i>Tangible</i> (Berwujud)	64
2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	78
3. <i>Responsiveness</i> (Respon)	87
4. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	98

5. <i>Emphaty</i> (Empati)	102
4.3 Pembahasan	110
1. <i>Tangible</i> (Berwujud)	111
2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	113
3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	114
4. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	116
5. <i>Emphaty</i> (Empati)	117
BAB V	119
5.1 Kesimpulan	119
5.2 Saran	121
DAFTAR PUSTAKA.....	122

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 SOP (Standar Operasional Prosedur) Pengaduan Pelanggan PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo	8
Tabel 1. 2 Jumlah Pengaduan Pelanggan PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo	10
Tabel 1. 3 Jenis Pengaduan Pelanggan Kabupaten Sidoarjo	12
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	22
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo Kecamatan Sidoarjo.....	61
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Pemasaran dan Pelayanan Kepelangganan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo Kecamatan Sidoarjo Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten sidoarjo Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	62
Tabel 4. 4 Jadwal Seragam Petugas PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo	66
Tabel 4. 5 Daftar Sarana dan Prasarana PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo	69
Tabel 4. 6 Daftar Jumlah Pengaduan Pelanggan PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.....	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Keluhan masyarakat.....	17
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 3. 1 Model Analisis Data Kualitatif.....	48
Gambar 4. 1 Kantor PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo	55
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PDAM “Delta Tirta” Sidoarjo	57
Gambar 4. 3 Penampilan Pegawai Menggunakan Atribut Yang Sesuai Dan Lengkap.....	66
Gambar 4. 4 Penampilan Petugas PDAM Delta Tirta Sidoarjo	67
Gambar 4. 5 Kondiri Ruang tunggu pelayanan Kantor PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo Kecamatan Sidoarjo	70
Gambar 4. 6 Contoh Informasi Prosedur Penyampaian Kebocoran Pipa untuk Pelanggan PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo	72
Gambar 4. 7 Pelaksanaan Apel Pagi Petugas PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo	74
Gambar 4. 8 Jam Operasional PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo	74
Gambar 4. 9 Petugas Teknik dalam Menangani Pengaduan Pelanggan	81
Gambar 4. 10 Prosedur Pelayanan Pengaduan PDAM Delta Tirta Sidoarjo	83
Gambar 4. 11 Data Pelayanan Pengaduan PDAM Delta Tirta Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo	85
Gambar 4. 12 Petugas Melayani Pelanggan dalam Pengaduan.....	86

Gambar 4. 13 Blanko Service Pengaduan.....	89
Gambar 4. 14 Blanko Service Pengaduan.....	92
Gambar 4. 15 Petugas dalam melayani pelanggan yang kesusahan dalam melakukan pengaduan.....	105