

**KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) TIRTA DHARMA KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

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



Oleh:

ECKY DWI NOVIANTO

NPM: 1641010024

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2020**

**KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) TIRTA DHARMA KOTA PASURUAN**

Disusun Oleh:

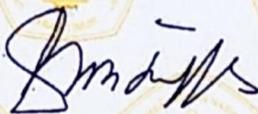
ECKY DWI NOVIANTO

NPM: 1641010024

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui

PEMBIMBING



Dr. DIANA HERTATI, MSi.

NIP. 196601031989032001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



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

NIP. 195007011987031001

**KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) TIRTA DHARMA KOTA PASURUAN**

Disusun Oleh :

ECKY DWI NOVIANTO
NPM: 1641010024

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

Menyetujui

PEMBIMBING

Dr. DIANA HERTATI, M.Si
NIP. 196601031989032001

TIM PENGUJI

1. Ketua

Dr. AGUS WIDIYARTA, M.Si
NIP. 371089500451

2. Sekretaris

Dr. DIANA HERTATI, M.Si
NPT. 196601031989032001

3. Anggota

Dr. ERTIEN RINING NAWANGSARI, M.Si
NIP.196902101993032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



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

**KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) TIRTA DHARMA KOTA PASURUAN**

Disusun Oleh :

ECKY DWI NOVIANTO
NPM: 1641010024

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal

Tim Penguji 1

Tim Penguji 2

Tim Penguji 3

Dr. Agus Wiliyarta, M.Si
NPT. 371089500451

Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP.196601031989032001

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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan ridho dan rahmat serta hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pengaduan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Kota Pasuruan”.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Dr. Diana Hertati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, nasehat, dan motivasi kepada penulis serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Ertien Rining N. M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Diana Hertati, M.Si selaku Dosen Pembimbing saya.
5. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa, nasehat dan dukungan serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

7. Teman-teman Administrasi Negara Angkatan 2016 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Teman-teman UK Pers Mahasiswa yang selalu mendukung penulis untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
9. Teman-teman mamino yang selalu menemani penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
10. Ahmad Fathi Robitul, Desra Rokhindra, Tegar Anugerah dan Ahmad Farkhan Bahari yang senantiasa mendukung, memotivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa didalam penyusunan penelitian ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan penelitian ini. Akhirnya, penulis berharap ini bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik sangat penulis harapkan demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga penelitian ini dapat bermanfaat untuk orang lain.

Surabaya, 14 Mei 2020

Penulis

ABSTRAKSI

ECKY DWI NOVIANTO, KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA DHARMA KOTA PASURUAN

Pelayanan pengaduan merupakan layanan atau sarana yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat yang mengalami keluhan atau komplain terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Keluhan yang dialami oleh pelanggan tidak bisa dihindari dan harus terselesaikan dengan baik sehingga dapat menjadi tolak ukur dalam pemberian kualitas pelayanan.

Tujuan dari pelayanan pengaduan untuk melakukan penanganan secara terstruktur dengan harapan pelanggan dapat memperoleh kepuasan yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, perlu diketahui dan menganalisis kualitas pelayanan pengaduan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Kota Pasuruan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus penelitian didasarkan pada teori dimensi kualitas pelayanan publik dari Zeitham, dkk dikutip oleh Hardiyansyah (2018:63) yaitu *tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan PDAM Tirta Dharma Kota Pasuruan telah berkualitas baik dan dapat meningkatkan kepuasan. Namun masih terdapat beberapa sasaran kajian yang perlu ditingkatkan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pengaduan Pelanggan, dan Layanan Publik

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	13
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1. Penelitian Terdahulu	16
2.2. Tinjauan Pustaka	22
2.2.1. Konsep Pelayanan	22
2.2.2. Konsep Pelayanan Publik.....	25
2.2.3. Konsep Kualitas Pelayanan Publik	30
2.2.4. Konsep Pengaduan	33

2.2.5. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	39
2.3. Kerangka Berpikir.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1. Jenis Penelitian.....	44
3.2. Lokasi Penelitian.....	45
3.3. Fokus Penelitian	46
3.4. Sumber Data.....	50
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.6. Teknik Analisis Data.....	55
3.7. Keabsahan Data.....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1. Gambaran Umum PDAM Tirta Dharma Kota Pasuruan	60
4.1.1. Sejarah PDAM Tirta Dharma Kota Pasuruan.....	60
4.1.2. Visi, Misi dan Motto PDAM Tirta Dharma Kota Pasuruan	61
4.1.3. Struktur Organisasi PDAM Tirta Dharma Kota Pasuruan.....	62
4.1.4. Komposisi Pegawai PDAM Tirta Dharma Kota Pasuruan	66
4.1.5. Jumlah Pelanggan di PDAM Tirta Dharma Kota Pasuruan.....	70
4.2. Hasil Penelitian	71
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	136
BAB V PENUTUP	148
5.1 Kesimpulan	148
5.2 Saran.....	150
DAFTAR PUSTAKA	152

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel Data 1.1. Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Dharma Kota Pasuruan	6
Tabel Data 1.2. Rekapitulasi Data Pengaduan Pelanggan Tahun 2017-2019 di PDAM Tirta Dharma Kota Pasuruan	8
Tabel Data 3.3. Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	19
Tabel Data 4.1. Komposisi Pegawai Berdasarkan Status Pegawai	67
Tabel Data 4.2. Komposisi Pegawai Berdasarkan Golongan/Ruang	68
Tabel Data 4.3. Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	69
Tabel Data 4.4. Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Dharma Kota Pasuruan	70
Tabel Data 4.5. Jadwal Seragam Petugas PDAM Kota Pasuruan.....	74
Tabel Data 4.6. Daftar Sarana dan Prasarana Pada Ruang Pelayanan PDAM	78
Tabel Data 4.7. Mekanisme Proses Pelayanan Pengaduan PDAM	93
Tabel Data 4.8. Daftar Penggunaan Alat Bantu Pelayanan Pengaduan PDAM	98
Tabel Data 4.9. Jumlah Laporan Keluhan Pelanggan Oktober-Desember	102
Tabel Data 4.10. Estimasi Penanganan Pengaduan	105
Tabel Data 4.11. Wadah Penyampaian Kritik dan Saran.....	114
Tabel Data 4.12. Reduksi Hasil Penelitian.....	132

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.3. Kerangka Berpikir	43
Gambar 3.1. Analisis Data Kualitatif	57
Gambar 4.1. Kantor PDAM Tirta Dharma Kota Pasuruan	60
Gambar 4.2. Struktur Organisasi PDAM Tirta Dharma Kota Pasuruan	63
Gambar 4.3. Penampilan Petugas PDAM Kota Pasuruan	75
Gambar 4.4. Ruang Tunggu Pelayanan di PDAM Kota Pasuruan	79
Gambar 4.5. Ruang Pelayanan Pengaduan di PDAM Kota Pasuruan	82
Gambar 4.6. Pelaksanaan Apel Pagi Petugas PDAM Kota Pasuruan.....	85
Gambar 4.7. Absensi Petugas PDAM Kota Pasuruan.....	86
Gambar 4.8. Petugas Teknik dalam Menangani Pengaduan Pelanggan	90
Gambar 4.9. Prosedur Pelayanan Pengaduan di PDAM Kota Pasuruan	94
Gambar 4.10. Petugas Pelayanan dalam Mempergunakan Alat Bantu	99
Gambar 4.11. Blanko Service Pengaduan	103
Gambar 4.12. Surat Perintah Kerja	108
Gambar 4.13. Jam Operasional PDAM Kota Pasuruan	111
Gambar 4.14. Sarana Penyampaian Kritik dan Saran PDAM Kota Pasuruan ...	114
Gambar 4.15. Respon Petugas Lapangan dalam Memperbaiki Pipa	119
Gambar 4.16. Pelanggan Mengambil Nomor Antrian	125