

**KUALITAS PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN
DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM)
MOJOPAHIT KABUPATEN MOJOKERTO**

SKRIPSI

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



OLEH :
ADINDA MAULINA KUSUMA WARDANI
NPM. 19041010081

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN
KUALITAS PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN DI
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) MOJOPAHIT
KABUPATEN MOJOKERTO

Disusun Oleh :

ADINDA MAULINA KUSUMA WARDANI
NPM. 19041010081

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

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



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196902101993032001

LEMBAR PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN DI
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) MOJOPAHIT
KABUPATEN MOJOKERTO**

Disusun Oleh :

ADINDA MAULINA KUSUMA WARDANI
NPM. 19041010081

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Jurnal Governansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Universitas
Djuanda Bogor
(Terakreditasi Sinta 4), Volume 11 Nomor 1 Bulan April 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

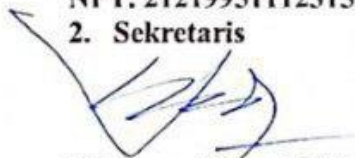
TIM PENILAI

1. Ketua




Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NPT. 21219951112315

2. Sekretaris



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

3. Anggota



Rosvidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

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



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**KUALITAS PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN DI
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) MOJOPAHIT
KABUPATEN MOJOKERTO**

Disusun Oleh :

ADINDA MAULINA KUSUMA WARDANI
NPM. 19041010081

Telah direvisi dan disahkan pada November 2024

Ketua



Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NPT. 21219951112315

Sekretaris



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

Anggota



Rosvidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama mahasiswa : Adinda Maulina Kusuma Wardani
NPM : 19041010081
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Penanganan Pengaduan Pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Mojopahit Kabupaten Mojokerto**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 11 November 2024



Adinda Maulina Kusuma Wardani
NPM. 19041010081

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Penanganan Pengaduan Pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Mojopahit Kabupaten Mojokerto”**. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Tukiman, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala kesabaran, perhatian, motivasi, serta telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis.

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

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Seluruh dosen program studi administrasi publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama proses perkuliahan;
5. Pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Mojopahit Kabupaten Mojokerto dan masyarakat yang telah berkenan memberikan informasi serta data yang dibutuhkan bagi penulisan skripsi ini;
6. Kedua orang tua penulis, kakak dan adik penulis, dan keluarga yang selalu mengiringi penulis dengan doa, nasehat, dukungan serta memberikan motivasi semangat dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan ini;
7. Estevani Lizuardy, Indie Nurul Fitri, Ayu Lintang Metasari, Kartika Dwijayanti selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
8. Teman-teman administrasi publik angkatan 2019 yang sama-sama berjuang menuju kelulusan.

Surabaya, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2. 2. Landasan Teori.....	16
2.2.1. Pelayanan Publik.....	16
2.2.2. Kualitas Pelayanan	18
2.2.3. Penanganan Pengaduan	20
2.3 Kerangka berpikir	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Lokasi Penelitian.....	25
3.3 Fokus Penelitian.....	26
3.4 Sumber Data	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Teknik Analisis Data.....	33

3.7 Keabsahan Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.2 Hasil Penelitian.....	46
4.3 Pembahasan.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Google Review Perumdam Mojopahit Mojokerto	9
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	23
Gambar 3. 1 Komponen Data Analisis Model Interaktif	33
Gambar 4. 1 Kantor PERUMDAM Mojopahit Mojokerto	37
Gambar 4. 2 Bagan Struktur Organisasi Perumdam Mojopahit Mojokerto.....	40
Gambar 4. 3 Sarana Pengaduan dan Informasi Perumdam Mojopahit Mojokerto	47
Gambar 4. 4 Ruang Pelayanan Pengaduan Perumdam Mojopahit Mojokerto	51
Gambar 4. 5 Sarana Anjungan Pelayanan Digital	54
Gambar 4. 6 Kursi Tunggu Pelayanan Perumdam Mojopahit Mojokerto	55
Gambar 4. 7 Dokumentasi Petugas Penanganan Pengaduan di Lapangan	59
Gambar 4. 8 Alur Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Pelanggan Perumdam Mojopahit Mojokerto	66
Gambar 4. 9 Jaminan Biaya Pelayanan Pengaduan dan Informasi Perumdam Mojopahit Mojokerto	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Aduan Pelanggan.....	7
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	14
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai Perumdam Mojopahit Mojokerto Berdasarkan Jabatan.....	42
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Perumdam Mojopahit Mojokerto Berdasarkan Jenjang Pendidikan	43
Tabel 4. 3 Penyelesaian Aduan Pelanggan Tahun 2023	45
Tabel 4. 4 Sarana dan Prasaran Penunjang Pelayanan Penanganan Pengaduan Pelanggan	49
Tabel 4. 5 Jumlah Petugas Pelayanan Penanganan Pengaduan Pelanggan.....	56
Tabel 4. 6 Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Pelanggan.....	65
Tabel 4. 7 Data Penanganan Pengaduan Pelanggan Tahun 2023	70
Tabel 4. 8 Reduksi Hasil Penelitian.....	92

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM)

MOJOPAHIT KABUPATEN MOJOKERTO

ADINDA MAULINA KUSUMA WARDANI

19041010081

Penilaian pelanggan terhadap pelayanan publik menjadi salah satu penentu kualitas pelayanan yang diberikan. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Mojopahit Kabupaten Mojokerto sebagai perusahaan pelayanan penyedia air bersih bagi masyarakat juga melayani pengaduan atas layanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Mojopahit Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini berfokus pada dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan observasi untuk memperoleh data kualitatif, serta dokumentasi untuk memperoleh gambaran valid yang ada di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan menggunakan dimensi kualitas pelayanan Parasuraman pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), dan *empathy* (empati) sudah berkualitas, sehingga perlu untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah diberikan, sedangkan pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dan *assurance* (jaminan) belum berkualitas, sehingga perlu ditingkatkan kualitas pelayanan yang belum dilaksanakan dengan maksimal.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Penanganan Pengaduan, Perumdam.

ABSTRACT

**THE QUALITY OF CUSTOMER COMPLAINT HANDLING SERVICES AT
THE PUBLIC DRINKING WATER COMPANY (PERUMDAM) MOJOPAHIT
MOJOKERTO DISTRICT**

ADINDA MAULINA KUSUMA WARDANI
19041010081

Customer assessment of public services is one of the determinants of the quality of services provided. The Mojokerto Regency Mojopahit Drinking Water General Company as a service company providing clean water for the community also serves complaints about the services provided. The purpose of this study is to describe and analyse how the quality of customer complaint handling services at the Mojokerto Regency Mojopahit Drinking Water General Company. This research focuses on the dimensions of service quality proposed by Parasuraman. The research method used is descriptive qualitative method. The data collection technique uses interview and observation techniques to obtain qualitative data, as well as documentation to obtain a valid picture in the field. The results showed that the quality of customer complaint handling services using Parasuraman's service quality dimensions in the dimensions of tangibles, reliability, and empathy is already qualified, so it is necessary to maintain the quality of service that has been provided, while the dimensions of responsiveness and assurance are not yet qualified, so it is necessary to improve the quality of service that has not been implemented optimally.

Keyword : Service Quality, Public Service, Complaint Handling, Perumdam.