

**KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI
KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) DELTA TIRTA
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

DWI RETNO OKTAVIANI

NPM: 21041010198

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINITRASI PUBLIK
SURABAYA**

2025

KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DELTA TIRTA KABUPATEN SIDOARJO

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

DWI RETNO OKTAVIANI

NPM: 21041010198

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL BUDAYA DAN POLITIK**

PROGRAM STUDI ADMINITRASI PUBLIK

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI KELUHAN
PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
DELTA TIRTA KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun oleh:

Dwi Retno Oktaviani
NPM. 21041010198

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing**


Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 196801161994032001

Mengetahui,

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI KELUHAN
PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
DELTA TIRTA KABUPATEN SIDOARJO

Disusun Oleh:

Dwi Retno Oktaviani
NPM. 21041010198

Telah diuji kebenarannya oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal Ilmiah
Muqoddimah (Terakreditasi Sinta 4)
Volume 9 No. 4, November Tahun 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING

TIM PENGUJI

1. Ketua


Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 196801161994032001


Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

2. Sekretaris


Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 196801161994032001

3. Anggota


Rosydatuzzahro Anisykurillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Retno Oktaviani
NPM : 21041010198
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/ lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 1 Desember 2025
Yang membuat pernyataan



Dwi Retno Oktaviani
NPM. 21041010198

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas berkat, rahmat, dan nikmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DELTA TIRTA KABUPATEN SIDOARJO”**. Ini tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan kurikulum Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penelitian skripsi ini, tidak terlepas dari adanya arahan, bimbingan, dan pengajaran yang diberikan oleh **Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si** selaku dosen pembimbing yang sangat perhatian dalam meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti.

Pada kesempatan kali ini peneliti juga mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada semua pihak yang telah berkontribusi serta membantu langkah peneliti dalam penyelesaian skripsi ini, di antaranya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur periode 2018-sekarang;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Budaya dan 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. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
5. Ibu Laily Agustin, S.E., M.M. selaku Direktur Administrasi dan Keuangan serta para petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo
6. Kedua orang tua penulis Alm. Bapak Heru Setiyono dan Ibunda tercinta Tri Retno Anggraeni, atas doa, serta kasih sayang. Kepada kakak penulis Agam Eko, serta kakak ipar Evi Astuti penulis menyampaikan terima kasih atas dukungan, perhatian, dan semangat yang selalu mengiringi setiap proses.
7. Kepada teman-teman penulis, Shafira, Azizah, Sherly, Berlin, Monique, Fafa, Komang, Andin, Vira, Priza, Vanessa
8. Pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman dari Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2021 dan pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menuntaskan kewajiban penelitian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima kritik dan saran dari semua pihak yang dapat menambah kesempurnaan dari proposal skripsi ini. Akhir

kata peneliti menyampaikan terima kasih serta besar harapan peneliti, proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Sidoarjo, 12 Oktober 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRACT.....	x
ABSTRAK.	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2. Landasan Teori.....	18
2.2.1 Pelayanan Publik.....	18
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	20

2.2.3 Pelayanan Pengaduan	24
2.2.4 Keluhan Pelanggan	25
2.3 Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Lokasi Penelitian	29
3.3 Fokus Penelitian.....	29
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.4.1 Data Primer	33
3.4.2 Data Sekunder	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Teknik Penentuan Informan.....	37
3.7 Teknik Analisis Data	38
3.8 Keabsahan Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo	44
4.1.1 Profil Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo	44
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta.....	48
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta.	

.....	49
4.2 Hasil Penelitian.....	56
4.3 Pembahasan Penelitian.....	104
4.3.1 Tangible (Berwujud)	106
4.3.2 Realibility (Kehandalan)	108
4.3.3 Responsiveness (Daya Tanggap)	110
4.3.4 Assurance (Jaminan)	111
4.3.5 Emphaty (Empati).....	113
BAB V KESIMPULAN SARAN	117
5.1 Kesimpulan.	87
5.2 Saran.	89
DAFTAR PUSTAKA.....	121
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Survei Kepuasan Pelanggan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo	47
Tabel 4. 2 Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Pelanggan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo	47
Tabel 4. 3 Ketentuan Pemakaian Seragam/Pakaian Dinas Harian Pegawai PKWTT dan PKWT	51
Tabel 4. 4 Jumlah Pegawai PDAM Delta Tirta Berdasarkan Gender	53
Tabel 4. 5 Jumlah Pegawai PDAM Delta Tirta Berdasarkan Status Pegawai	53
Tabel 4. 6 Jumlah Pegawai PDAM Delta Tirta Berdasarkan Pendidikan	54
Tabel 4. 7 Jumlah Pegawai PDAM Delta Tirta Berdasarkan Jabatan	55
Tabel 4. 8 Ketentuan Waktu Jam Kerja Pegawai PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo	61
Tabel 4. 9 Pembahasan	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bukti Pengaduan.....	7
Gambar 1. 2 Diagram Aduan PDAM.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3. 1 Komponen dalam analisis data kualitatif/model Interaktif.....	41
Gambar 4. 1 PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo	44
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.....	49
Gambar 4. 3 Penampilan Petugas PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.....	58
Gambar 4. 4 Lobi PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.....	65
Gambar 4. 5 Keluhan Pelanggan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.....	69
Gambar 4. 6 Keluhan Pelanggan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.....	73
Gambar 4. 7 Keluhan Pelanggan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi	125
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	126
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi.....	130
Lampiran 4 Surat Izin.....	131
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian	132
Lampiran 6 Lampiran Informasi Pengaduan.....	134
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	136
Lampiran 8 LoA Artikel Ilmiah.....	137

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DELTA TIRTA KABUPATEN SIDOARJO

Dwi Retno Oktaviani

21041010198

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan di PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo. Latar belakang penelitian ini didasari oleh masih adanya keluhan masyarakat terkait air keruh, debit air kecil, tagihan yang melonjak, serta lambatnya respon terhadap pengaduan pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Delta Tirta belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan metode kualitatif pendekatan deskriptif yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Delta Tirta Sidoarjo dalam menangani keluhan pelanggan dinilai baik namun belum optimal. Berdasarkan lima dimensi Servqual menurut Zeithaml, aspek tangible dan empathy sudah terlaksana dengan baik melalui fasilitas yang memadai dan sikap petugas yang ramah. Aspek reliability dan assurance berjalan cukup baik, meskipun masih perlu peningkatan dalam ketepatan waktu penyelesaian keluhan. Sementara itu, aspek responsiveness masih menjadi tantangan utama karena keterbatasan sumber daya manusia dalam menanggapi keluhan pelanggan secara cepat dan konsisten. Secara keseluruhan, PDAM Delta Tirta perlu memperkuat sistem pengaduan berbasis digital, menambah personel pelayanan, dan meningkatkan kecepatan tanggapan agar kualitas pelayanan publik semakin optimal dan kepuasan pelanggan meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keluhan Pelanggan, PDAM Delta Tirta, Pelayanan Publik, Servqual.

ABSTRACT

SERVICE QUALITY IN HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS AT THE REGIONAL WATER COMPANY (PDAM) DELTA TIRTA

SIDOARJO REGENCY

Dwi Retno Oktaviani

21041010198

This study aims to analyze the quality of service in handling customer complaints at PDAM Delta Tirta, Sidoarjo Regency. The background of this research is based on the persistence of public complaints related to cloudy water, low water pressure, rising billing charges, and slow responses to customer reports. These conditions indicate that the service quality of PDAM Delta Tirta has not yet fully met public expectations. The study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. Data analysis was conducted using a descriptive qualitative method, consisting of data collection, data condensation, data presentation, and conclusion drawing. The results show that the service quality of PDAM Delta Tirta Sidoarjo in handling customer complaints is considered good but not yet optimal. Based on the five Servqual dimensions by Zeithaml, the tangible and empathy aspects have been implemented well through adequate facilities and friendly staff attitudes. The reliability and assurance aspects are fairly well executed, although improvements are still needed in the timeliness of complaint resolution. Meanwhile, responsiveness remains the main challenge due to limited human resources in responding to customer complaints quickly and consistently. Overall, PDAM Delta Tirta needs to strengthen its digital-based complaint system, increase service personnel, and improve response speed in order to optimize public service quality and enhance customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Complaints, PDAM Delta Tirta, Public Service, Servqual.