

**KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA BETUAH DI
KECAMATAN BETUNG KABUPATEN BANYUASIN**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Diajukan Oleh :

**Yudha Utama
NIM. 07011381520146**

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM di KECAMATAN BETUNG
KABUPATEN BANYUASIN**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**

Oleh:


YUDHA UTAMA

07011381520146

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, 2021

Pembimbing I

**Drs. Mardianto, M.Si.
NIP. 196211251989121001**



Pembimbing II

**Dra. Martina, M.Si.
NIP. 196603051993022001**



HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul “*Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin*” telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 02 Desember 2020.

Palembang, 02 Desember 2020

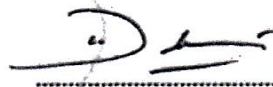
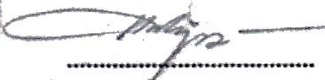
Ketua :

1. Dr. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989112001



Anggota :

1. Dra. Martina, M.Si
NIP. 196603051993022001
2. Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP. 196511171990031004
3. Dwi Mirani, S.IP., M.Si
NIP. 198106082008122002



MUJALAT PENGABDIAN

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196509051990031001

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

MOTTO

“Usaha, do’a dan kesabaran adalah kunci untuk mendapatkan hasil yang terbaik ”

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikanku segalanya dan semua kemudahan dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi saya persembahkan untuk :

- 1. Kedua orang tua khususnya almarhum ayah saya tercinta Eddy Pawadi dan ibu tercinta Bartiana, S.Pd yang selalu memberikan dukungan serta semangat tiada henti.**
- 2. Kakak saya dan semua saudara yang telah memberikan saran dan kritik positif dan membangun.**
- 3. Kepada seluruh dosen FISIP unsri khususnya prodi Ilmu Administrasi Publik dan kedua dosen pembimbing saya yang telah membimbing dari awal sampai akhir.**
- 4. Kepada teman-teman jurusan Ilmu Administrasi Publik 2015 yang selalu membantu serta memberikan kritik yang baik.**
- 5. Almamater Kehormatan dan kebanggan saya.**

ABSTRACT

The research background is many complaints of citizens about service that is not optimal and customer complaints as users are not well accommodated and water flows are not scheduled and tends to very rarely flow to customers' homes. The research purpose was to determine public perceptions of the service quality complaints. The research method is quantitative method. The data collection technique used is by distributing questionnaires to 100 respondents who are customers of the Tirta Betuah Regional Drinking Water Company in Betung District, Banyuasin Regency. The dimensions used to measure the quality of customer service at the Tirta Betuah Regional Drinking Water Company in Betung Sub-district, Banyuasin Regency are 1. commitment, 2. justice, 3. visibility, 4. responsiveness, 5. assurance. From all these dimensions it can be concluded that the Customer Complaint Service of the Tirta Betuah Regional Drinking Water Company in Betung District, Banyuasin Regency, with an average score of 525.4 or 50.4%. The average value according to the community's perception can be said to be of sufficient quality.

Keywords: *Service Quality, Complaint Service*

Advisor I



Drs. Mardianto, M.Si

NIP.196211251989112001

Advisor II



Dra. Martina, M.Si

NIP.196603051993022001

Palembang, March 2021

Head of the Public Administration Department

Faculty of Social and Political Science

Sriwijaya University



Zailani Surya Marpaung S.Sos., MPA

NIP. 198108272009121002

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya keluhan warga tentang pelayanan yang tidak maksimal serta keluhan pelanggan sebagai pengguna tidak terakomodir dengan baik dan air yang mengalir tidak terjadwal dan cenderung sangat jarang mengalir ke rumah-rumah pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengaduan. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara penyebaran kuisisioner kepada 100 orang responden yang merupakan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin. Dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin adalah 1. komitmen, 2. keadilan, 3. visibilitas, 4. Daya tanggap, 5. jaminan. Dari semua dimensi tersebut dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pengaduan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin, dengan nilai rata-rata skor 525,4 atau 50,4%. Nilai rata-rata menurut persepsi masyarakat dapat dikatakan kualitasnya cukup.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pengaduan

Pembimbing I



Drs. Mardianto, M.Si

NIP.196211251989112001

Pembimbing II



Dra. Martina, MSi

NIP.196603051993022001

Palembang, Maret 2021

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung S.Sos., MPA

NIP. 198108272009121002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah swt karena berkat rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) Universitas Sriwijaya. Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan, saran dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Orang tua saya, ayah alm. Eddy Pawadi, dan Ibu Bartiana, S.Pd yang selalu senantiasa memberikan do'a, semangat, dan dukungan serta memotivasi saya dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Kakak-kakak saya dan sepupu yang telah memberikan masukan kritik dan saran dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Seluruh Keluarga Besar Alm. Barlian, baik keluarga besar maupun keluarga jauh, yang ikut mendoakan dan memberikan saran secara langsung maupun tidak langsung.
5. Bapak Prof. Dr.Kgs. Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
7. Ibu Ermanovida, S.Sos., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
8. Bapak Drs. Mardianto, M.Si., selaku Pembimbing I yang selalu senantiasa membimbing dan memberikan saya pengetahuan serta kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
9. Ibu Dra. Martina, MSi., selaku Pembimbing II yang selalu senantiasa membimbing dan memberikan saya pengetahuan serta kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
10. Bapak Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si dan Ibu Dwi Mirani, S.IP., M.Si, selaku dosen penguji skripsi I dan II saya, yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun saat Ujian Komprehensif Skripsi saya.

11. Ibu Sylvie Agustina, S.IP., M.AP, selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang senantiasa membantu saya dalam proses akademik serta memberikan do'a, dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan Tata usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Kampus Palembang.
13. Bapak Agus Riwahyu, selaku Kepala Cabang dan Bapak Erwan Kuswari sebagai Pembimbing yang telah membantu saya dalam penelitian dan telah memberikan bantuan, kritik dan juga saran serta izin untuk dapat melaksanakan penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin.
14. Ibu Umiati, yang menjadi key informan yang senantiasa sabar dan telah meluangkan waktu dalam memberikan informasi pengaduan pelanggan dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Seluruh Pekerja di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin, yang sudah memberikan bantuan dan informasi yang dibutuhkan oleh penulis, sehingga penulis terbantu dalam penyelesaiannya skripsi ini.

Palembang, 21 Januari 2019

Penulis,

Yudha Utama

NIM.07011381520105

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.2. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	11
2.1.3. Faktor Utama dalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	12
2.1.4. Faktor-faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Buruk	13
2.1.5. Pengukuran Kualitas Pelayanan	14
2.1.6. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.7. Standar Pelayanan Publik.....	16
2.1.8 . Definisi Komplain.	17
2.1.9. Komplain.....	17
2.1.10. Perilaku Komplain.	18
2.1.11. Keluhan Pelanggan.	19
2.1.12. Manajemen Komplain.	19
2.1.13. Prinsip-prinsip Manajemen Komplain.....	20
2.1.14. Dimensi Manajemen Komplain.....	21

2.1.15. Penanganan Keluhan.	22
2.1.16. Cara Menghadapi Keluhan Konsumen.	23
2.1.17. Kepuasan Pelanggan.	23
2.1.18. Penelitian Terdahulu.	26
2.2. Kerangka Pemikiran.	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.	30
3.1. Jenis Penelitian.	30
3.1.1. Definisi Konsep.	31
3.1.2. Penskalaan.	33
3.2. Populasi dan Sample.	34
3.2.1. Populasi.	34
3.2.2. <i>Sample</i>	34
3.3. Uji Validitas dan Reabilitas.	35
3.3.1. Uji Validitas.	35
3.3.2. Uji Reabilitas.	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data.	37
3.4.1. Kuesioner.	37
3.4.2. Dokumentasi.	39
3.5. Teknik Analisis Data.	39
3.5. Sistematika Penulisan.	42
1. BAB I PENDAHULUAN.	42
2. BAB II LANDASAN TEORI.	42
3. BAB III METODE PENELITIAN.	42
4. BAB IV PEMBAHASAN.	42
5. BAB V PENUTUP.	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.	43
4.1. Gambaran Umum.	43
4.1.1. Deskripsi Wilayah Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin.	43
4.1.2. Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah	

Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin.	44
4.1.3. Tugas dan Fungsi PDAM.	44
4.1.4. Visi, Misi dan Moto PDAM.	46
4.1.4.1. Visi	46
4.1.4.2. Misi.....	46
4.1.4.3. Moto.....	46
4.1.5 Tabel Jumlah Pegawai Tetap (PNS) dan Non Tetap.	46
4.1.6 Struktur Organisasi.....	47
4.2. Pembahasan.	50
4.2.1. Distribusi Jawaban Responden Pada Tiap Dimensi	50
4.2.2. <i>Commitment</i>	51
4.2.2.1. Komitmen Untuk Menangani Keluhan.....	52
4.2.2.2. Efektif Dalam Menangani Keluhan.....	53
4.2.2.3. Efisien Dalam Menangani Keluhan.....	54
4.2.2.4. Kualitas Pelayanan Parameter <i>commitment</i> secara Keseluruhan.....	55
4.2.3. <i>Fairness</i>	55
4.2.3.1. Penanganan Keluhan Secara Adil Kepada Pelanggan.....	56
4.2.3.2. Kewajiban Penanganan Keluhan pada Pelanggan.....	57
4.2.3.3. Kualitas Pelayanan Parameter <i>Fairness</i> Secara Keseluruhan.....	58
4.2.4. <i>Visibility</i>	58
4.2.4.1. Keluhan di Publikasikan Kepada Pelanggan dan Staff.....	58
4.2.4.2. Informasi Mengenai Cara dan Hak Menyampaikan Keluhan.....	59
4.2.4.3. Kualitas Pelayanan Parameter <i>Visibility</i> Secara Keseluruhan.....	61
4.2.5. <i>Responsiveness</i>	61
4.2.5.1. Merespon Setiap Pelanggan/Pemohon yang Ingin Mendapat Pelayanan.....	62
4.2.5.2. Petugas Melakukan Pelayanan dengan Cepat.....	63

4.2.5.3. Petugas Melakukan Pelayanan dengan Waktu yang Tepat.....	64
4.2.5.4. Kualitas Pelayanan Parameter <i>Responsivness</i> secara Keseluruhan.....	65
4.2.6. <i>Assurance</i>	65
4.2.6.1. Jaminan Kemudahan Pelanggan dalam Menyampaikan Keluhan.....	66
4.2.6.2. Jaminan Kemudahan Pelanggan Untuk Menghubungi Perusahaan dalam Menyampaikan Kritik dan Saran.	67
4.2.6.3. Kualitas Pelayanan Parameter <i>Assurance</i> Secara Keseluruhan.....	68
4.2.7. Seluruh Parameter.....	69
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1. KESIMPULAN.....	71
<i>Commitment</i>	71
<i>Fairness</i>	71
<i>Visibility</i>	71
<i>Responsivness</i>	72
<i>Assurance</i>	72
5.2. SARAN.....	72
<i>Commitment</i>	72
<i>Fairness</i>	73
<i>Visibility</i>	73
<i>Responsivness</i>	73
<i>Assurance</i>	74
 DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nama-nama Cabang PDAM Tirta Betuah.....	2
Tabel 1.2 Daftar Jumlah Konsumen Pengguna PDAM Cabang Kecamatan Betung	5
Tabel 1.3 Tabel Laporan Penanganan Pengaduan Pelanggan	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	31
Tabel 3.2 Butir Dimensi Kualitas Layanan	38
Tabel 3.3 Skor Skala <i>Likert</i>	38
Tabel 4.1 Jmlah Pegawai Tetap (PNS) dan Non Tetap	46
Tabel 4.2 Komitmen Untuk Menangani Keluhan	52
Tabel 4.3 Efektif Dalam Menangani Keluhan.....	53
Tabel 4.4 Efisien Dalam Menangani Keluhan	54
Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan Parameter <i>Commitment</i> Secara Keseluruhan	55
Tabel 4.6 Penanganan Keluhan Secara Adil Kepada Pelanggan.....	56
Tabel 4.7 Kewajiban Penanganan Keluhan pada Pelanggan.....	57
Tabel 4.8 Kualitas Pelayanan Parameter <i>Fairness</i> Secara Keseluruhan	58
Tabel 4.9 Keluhan di Publikasikan Kepada Pelanggan dan Staff	59
Tabel 4.10 Informasi Mengenai Cara dan Hak Menyampaikan Keluhan	60
Tabel 4.11 Kualitas Pelayanan Parameter <i>Visibility</i> Secara Keseluruhan.....	61
Tabel 4.12 Merespon Setiap Pelanggan/Pemohon yang ingin Mendapatkan Pelayanan	62
Tabel 4.13 Petugas melakukan Pelayanan dengan Cepat.....	63
Tabel 4.14 Petugas Melakukan Pelayanan dengan Waktu yang Tepat	64
Tabel 4.15 Kualitas Pelayanan Parameter <i>Responsivness</i> Secara Keseluruhan	65

Tabel 4.16 Jaminan Kemudahan Pelanggan dalam Menyampaikan Keluhan.....	66
Tabel 4.17 Jaminan Kemudahan Pelanggan Untuk Menghubungi Perusahaan dalam Menyampaikan Kritik dan Saran.....	67
Tabel 4.18 Kualitas Pelayanan Parameter <i>Assurance</i> Secara Keseluruhan	68
Tabel 4.19 Kualutas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin Berdasarkan Seluruh Parameter.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gambar Kantor PDAM Cabang Kecamatan Betung	4
Gambar 1.2 Gambar Ruang Depan Kantor	4
Gambar 1.3 Gambar Ruang Pembukuan/Pencatatan.....	4
Gambar 2.2 Gambar Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 Gambar Kantor Daerah Air Minum Tirta Betuah di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin	44
Gambar 4.2 Gambar Ruang Administrasi dan Ruang Kepala Cabang.....	44
Gambar 4.3 Gambar Tower Air	45
Gambar 4.4 Gambar Diagram Seluruh Parameter Kualitas Pelayanan	69

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Air minum merupakan kebutuhan pokok bagi setiap makhluk hidup di dunia ini termasuk manusia. Tanpa air, manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan kehidupannya, maka dari itu pengolahannya harus di atur sedemikian rupa sehingga dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya di atur dan di pegang oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 ayat (3), yang berbunyi sebagai berikut “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”.

Di Pasal 10 UU No. 22 Tahun 1999 tentang pemerintah daerah menyatakan bahwa daerah berwenang untuk mengelola sumber regional yang tersedia di wilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai bentuk penyerahan sebagian urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada Pemerintah daerah. Selanjutnya , melalui peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi. Dalam hal ini instansi yang mengenai instansi tersebut adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih. Salah satu tujuan di bentuknya PDAM adalah mencukupi kebutuhan akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan

memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah.

PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin sebagai salah satu BUMD diharapkan mampu memberikan pemasaran yang memadai. Hanya perusahaan yang memiliki keunggulan pada tingkat global yang mampu dan memenuhi kebutuhan konsumen serta mampu menghasilkan produk yang bermutu serta *cost effective* (Mulyadi,2001).

PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin memiliki beberapa cabang yang meliputi tujuh cabang di setiap kecamatan, yaitu cabang Pangkalan Panji, cabang Hublang, cabang Betung, cabang Mariana, cabang Sei pinang, cabang Sembawa, cabang Talang kelapa, cabang Kenten Laut dan cabang Pengumbuk. Berikut adalah tabel pelanggan dari ketujuh cabang tersebut.

Table 1.1

NAMA-NAMA CABANG PDAM TIRTA BETUAH

CABANG PDAM	JUMLAH PELANGGAN
PANGKALAN BALAI	4.890
BETUNG	2.941
MARIANA	2.114
SEI PINANG	2.009
SEMBAWA	2.530
TALANG KELAPA	4.924
KENTEN LAUT	5.348

(Sumber : PDAM Tirta Betuah)

Dalam hal ini saya lebih tertarik membahas cabang yang berada di kecamatan betung dikarenakan dari berbagai cabang yang ada di kecamatan betung yang paling buruk kualitas pelayanannya mulai dari banyaknya keluhan warga tentang pelayanan yang tidak maksimal serta keluhan pelanggan sebagai pengguna tidak terakomodir dengan baik dan

air yang mengalir tidak terjadwal dan cenderung sangat jarang mengalir ke rumah-rumah pelanggan.

Bisa terbilang bahwa Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin merupakan perusahaan BUMD yang sangat besar dengan memegang tujuh cabang di setiap daerahnya maka manajemen pengoperasian di setiap daerah haruslah maksimal agar dapat memuaskan dan memberikan pelayanan yang terbaik dalam pemenuhan kebutuhan air bersih ke setiap daerahnya masing-masing.

Dengan besarnya cakupan PDAM Tirta Betuah Banyuasin maka harus memiliki pelayanan yang baik di setiap cabangnya sehingga pemenuhan atas kebutuhan seluruh pengguna yang termasuk di wilayah PDAM Tirta Betuah Banyuasin dapat dipenuhi, kepuasan pelanggan pastinya akan menentukan seberapa besar keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya serta berkontribusi dalam membantu pendapatan daerah. Oleh karena itu pelayanan menjadi prioritas utama dalam sebuah perusahaan agar konsumen selaku pengguna merasakan dan menerima manfaat dari adanya perusahaan dimana tempatnya berada dan juga suatu keberhasilan perusahaan diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya di setiap cabang dimanapun.

Dalam hal ini fokus penelitian tertuju pada PDAM cabang Kecamatan Betung yang merupakan salah satu bagian dari BUMD milik Kabupaten Banyuasin, PDAM Tirta Betuah telah lama berdiri dan sempat bertahun-tahun tidak beroperasi setelah beberapa tahun terakhir PDAM Tirta Betuah cabang Kecamatan Betung memiliki sejumlah wilayah yang sangat luas dan memiliki banyak konsumen berikut adalah tampilan fisik dari kantor cabang Betung :

Gambar 1.1

Gambar kantor PDAM Cabang Kecamatan Betung

**Gambar 1.2**

Gambar ruang depan kantor

**Gambar 1.3**

Gambar ruang pembukuan/pencatatan



Dan berikut adalah tabel konsumen sebagai pengguna jasa PDAM Tirta Betuah cabang Kecamatan Betung :

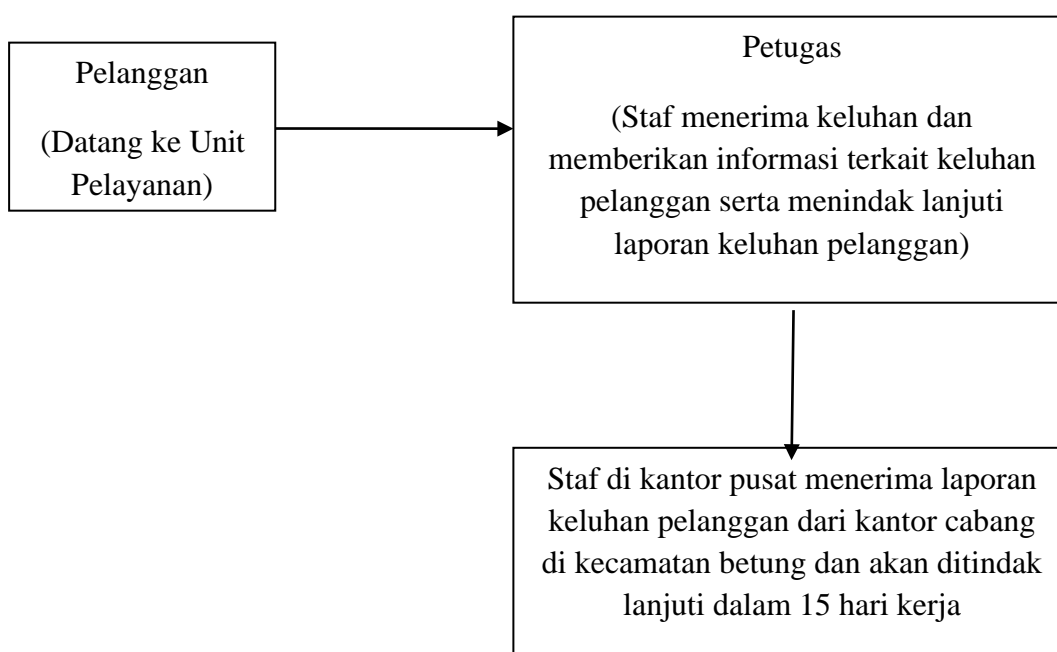
Tabel 1.2

Daftar Jumlah Konsumen Pengguna PDAM cabang Kecamatan Betung

GOL	URAIAN	AKTIF	NON AKTIF
1	KELOMPOK I	22	-
2	KELOMPOK II	28	-
3	KELOMPOK III	2.738	-
4	KELOMPOK III KHUSUS	-	-
5	KELOMPOK IV	150	-
6	KELOMPOK V	3	-
7	LAIN-LAIN/TENGI		-
	JUMLAH BULAN INI	2.941	-
	JUMLAH S/D BULAN LALU	2.941	
	JUMLAH S/D BULAN INI	2.941	-

(Sumber : PDAM Tirta Betuah cabang Kecamatan Betung)

Dari tabel tersebut bisa terlihat bahwa pengguna jasa PDAM Tirta Betuah cabang Kecamatan betung memiliki pengguna yang bisa dikatakan banyak cukup banyak data tabel tersebut terbilang dari januari sampai oktober tahun 2018, dalam hal ini maka PDAM harus mampu menyediakan pasokan kebutuhan air masyarakat di Kecamatan Betung. Berikut adalah alur penanganan pengaduan pelanggan dari tingkat kecamatan hingga ke pusat :



Berkaitan dengan menjalankan pelayanan secara prima maka penanganan keluhan dari masyarakat harus dengan cepat dilakukan tindakan. Berikut tabel keluhan pengaduan pelanggan :

Tabel 1.3

Tabel Laporan Penanganan Pengaduan Pelanggan

URAIAN	S.D BULAN INI	
	JUMLAH PENGADUAN	SELESAI DILAKSANAKAN
I. Sambungan Pelanggan	0	0
a. Meteran Air		
- Angka meteran tidak sesuai	0	0
b. Pipa Dinas dan Asesoris	19	19
c. Air tidak mengalir	1.224	0
II. Pipa Distribusi	0	0
a. Pipa Hydran		
b. Valve	2	2
c. Pipa Distribusi	7	7
JUMLAH	1.257	28

(Sumber : PDAM Tirta Betuah cabang Kecamatan Betung)

Dilihat dari tabel diatas maka dengan adanya pengaduan pelanggan tersebut masih perlu perbaikan dalam pelayanan terutama keluhan masyarakat yang belum terakomodir terhadap distribusi air PDAM yang tidak menentu dan tidak terjadwal kepada pelanggan dan tidak adanya post pengaduan konsumen di kantor tersebut sehingga masyarakat selaku pengguna jasa merasa belum puas. Dalam rangka mencapai pelayanan yang prima, akan dijadikan landasan dan kerangka untuk mewujudkan sasaran-sasaran kerja yang ditentukan oleh manajemen. Oleh karena itu suatu alat untuk menentukan strategi pelayanan sehingga dapat diketahui sejauh mana strategi dan yang telah ditentukan dapat tercapai. Penilaian target pelanggan memegang peranan penting dalam dunia usaha, dikarenakan dengan

dilakukannya penilaian strategi pelayanan dapat diketahui efektivitas dan penetapan suatu strategi serta penerapannya dalam kurun waktu tertentu. Strategis pelayanan dapat mendekati kelemahan dan kekurangan yang masih terdapat dalam perusahaan, untuk selanjutnya dilakukan perbaikan dimasa mendatang.

Yang menjadi masalah berdasarkan fenomena yang ada adalah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan terhadap konsumen PDAM cabang Kecamatan Betung adalah sebagai berikut :

Pertama, seringnya air tidak mengalir ke konsumen ketika musim kemarau maupun pada saat musim hujan sekalipun, sepertinya PDAM tidak mempersiapkan kemungkinan terjadinya kelangkaan air bagi masyarakat atau konsumen, sehingga terjadi banyaknya komplain terhadap pelayanan PDAM tentang kesiapan air bagi masyarakat. (sumber : <http://sriwijayaonline.com/47055-warga-betung-geruduk-kantor-pdam-tirta-betuah.html>)

Kedua, mengalirnya air ke pelanggan tidak terjadwal dan seringkali air berminggu-minggu tidak mengalir ke rumah-rumah konsumen sehingga konsumen tidak terpenuhi kepuasannya akan pelayanan yang diberikan. (sumber : <https://koranindonesia.id/pelanggan-pdam-betung-mengeluh-air-tidak-mengalir/>)

Ketiga, masyarakat mengeluh akan masih adanya penagihan biaya air yang sangat mahal tiap bulannya meskipun air yang mengalir tidak terjadwal dan lebih sering tidak mengalirnya ke rumah-rumah konsumen serta tidak terdapatnya post pengaduan konsumen dimana post tersebut sangat berguna untuk konsumen memberikan saran dan keluhan terhadap pihak PDAM. (sumber : <http://www.sigerindo.com/2019/01/warga-protas-air-pdam-tak-mengalir.html>)

Oleh karena itu, menjadi motivasi untuk meneliti Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin sehingga dapat menjadi masukan yang mungkin bisa diterapkan agar kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum nantinya akan menjadi lebih baik lagi di masa yang akan datang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat maka yang menjadi masalah utama dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana tingkat kualitas layanan pengaduan kepada masyarakat yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah pada pelanggan di Kecamatan Betung Kabupaten banyuasin?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pengaduan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin dan untuk mengetahui seberapa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengaduan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Betung Kabupaten Banyuasin.

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan karena akan memperkaya pengetahuan dalam dunia akademis khususnya ilmu Administrasi Publik, terutama yang berkaitan dengan Pelayanan Sektor Publik.

2. Secara Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi dan referensi bagi pembaca dan peneliti selanjutnya serta menjadi masukan saran ke Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Betuah di Kecamatan Betung untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler , Amstrong. 2004. *Dasar-dasar pemasaran*. Alih Bahasa Oleh Alexander sindoro dan Tim Mark Plus. Jilid 1. Edisi Kesembilan. Jakarta : PT. Indeks
- Lewis, Booms.2018. *Kualitas Pelayanan publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Riduwan dan Akhan. 2010. *Rumus Dan Data Dalam Analisis Statistik*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. dan Chandra, G, *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta :Penerbit ANDI, 2007
- Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia
- Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta : Andi
- Tukiran, T. Dan Mustafidah, H. *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta

Jurnal :

- Ni Nyoman Yuliarni dan Putu Riyasa,. 2007 Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Denpasar. *Jurnal Jurusan Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Udaya Denpasar*. (Diakses pada Tanggal 24 oktober 2018)
- Laurensius Boro Kereta,. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi* Volume. 1 No 3 (Diakses pada Tanggal 24 oktober 2018)
- Sudirman. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan PDAM Makassar, (online) Jurnal Speard-April 2012, Volume 2 Nomor 1. Diakses tanggal 24 Oktober 2018