

**MANAJEMEN KOMPLAIN PELAYANAN PUBLIK
PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA)
TIRTA MUSI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

TIANA LISA
07011381924206

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**MANAJEMAN KOMPLAIN PELAYANAN PUBLIK
PADAPERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA)
TIRTA MUSI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Menempuh Derajat Sarjana S-1 Administrasi Publik**

**Oleh :
TIANA LISA
07011281924206**

Telah disetujui oleh dosen Pembimbing 22 Februari 2023

Pembimbing

Tanda Tangan

**Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA
NIP.199310072019031012**



**Mengetahui
Ketua Jurusan**



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**MANAJEMEN KOMPLAIN PELAYANAN PUBLIK PADA
PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA)
TIRTA MUSI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji pada
Tanggal 01 Maret 2023
dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

TIM PENGUJI SKRIPSI

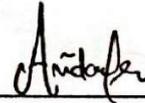
Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA
NIP. 199310072019031012
Pembimbing

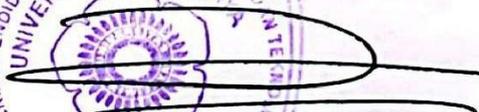


Dwi Mirani, S.IP., M.SI
NIP. 198106082008122002
Penguji



Annada Nasyaya, S.IP., M.SI
NIP. 198809062019032016
Penguji



Mengetahui	
Dekan FISIP UNRSI,  Prof. Dr. Alfitri, M. Si NIP. 196601221990031004	Ketua Jurusan  Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiana Lisa

NIM : 07011381924206

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Manajemen Komplain Pelayanan Publik Pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Musi Kota Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Palembang, 01 Maret 2023



Tiana Lisa
NIM.07011381924206

ABSTRAK

Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Musi merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan air bersih terhadap masyarakat. Namun dalam memberikan pelayanan masih terdapat permasalahan yang didapatkan, salah satunya tidak mengalirnya air ke pelanggan dan banyak kerusakan yang terjadi akibat bocornya pipa Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Musi Kota Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme komplain dan kendala yang dihadapi dalam penanganan komplain. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen komplain yang dilakukan oleh PERUMDA Tirta Musi Kota Palembang masih belum terlalu sesuai dengan mekanisme pelaksanaan pelayanan komplain yang baik. Masyarakat menyampaikan keluhannya secara langsung kepada Staf Kasir Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Musi Kota Palembang, yang mana pihak PERUMDA sendiri masih memiliki kurang baik dalam menjalankan visible, accessible, fairness dan sumber daya pihak perumda dalam melakukan proses penyelesaian komplain yang diberikan kepada pelanggan harusnya memenuhi semua aspek yang ada. Oleh karena itu perlunya penerapan manajemen komplain yang terstruktur dengan baik, sehingga keluhan pelanggan dapat segera diselesaikan serta mampu mewujudkan pelayanan yang prima di Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Musi Kota Palembang.

Kata kunci : Manajemen, Komplain, Mekanisme,Perumda

Dosen pembimbing,



Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA
NIP: 199310072019031012

Indralaya 01 Maret 2023
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Seriwijaya



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

Regional Public Company (PERUMDA) Tirta Musi is a company engaged in providing clean water to the community. But in providing services there are still problems that are obtained, one of which is not flowing water to customers and a lot of damage that occurs due to leaking pipes of the Regional General Company (PERUMDA) Tirta Musi Palembang City. This research aims to find out the complaint mechanism and the obstacles faced in handling complaints. This research uses qualitative research methods. The data collection techniques used were observation, interview, and documentation. The results showed that the implementation of complaint management carried out by PERUMDA Tirta Musi Palembang City was still not really in accordance with the mechanism for implementing good complaint services. The community submits their complaints directly to the Cashier Staff of the Regional General Company (PERUMDA) Tirta Musi Palembang City, which the PERUMDA itself still has less good in carrying out visible, accessible, fairness and resources of the perumda in carrying out the complaint resolution process given to customers should fulfill all existing aspects. Therefore, it is necessary to implement a well-structured complaint management, so that customer complaints can be resolved immediately and be able to realize excellent service at the Regional Public Company (PERUMDA) Tirta Musi Palembang City.

Keywords: Management, Complaint, Mechanism, Perumda

Dosen pembimbing,



Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA
NIP: 199310072019031012

Indralaya 01 Maret 2023
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Seriwijaya



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas semua nikmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan usulan skripsi ini tepat pada waktunya. Usulan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat pada kurikulum Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dalam proses menulis usulan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari banyak pihak, baik bersifat material maupun spiritual. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya;
2. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya;
3. Bapak Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA . selaku Dosen Pembimbing seminar usulan skripsi & teknik penulisan ilmiah;
4. Pipinan dan Staff Perumda Kota Palembang yang telah memebrikan data menegani penelitian yang di lakukan.
5. Pada kedua orang tua saya yaitu Mardiana dan Asnurajid serta Saudara saya yaitu Devi yang telah membantu saya baik dalam segi moral mau pun materi
6. Sahabat dekat saya yang selalu bersedia mendengarkan seluruh keluh kesah saya serta selalu mendukung saya dalam penulisan laporan, yaitu Tarisya Amanda dan Hozizah Erin Saputri ;

7. Seluruh rekan seperjuangan jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Angkatan 2019.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dan telah membantu dalam penulisan usulan skripsi ini, semoga seluruh keterlibatan dan bantuan yang telah diberi mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk mencapai kesempurnaan usulan skripsi ini. Penulis berharap usulan skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun pihak lain yang membutuhkan.

Palembang, 2023

Tiana Lisa

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAC.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan	8
1.5 Manfaat	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Manajemen Pelayanan Publik	10
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	10
2.1.2 Bentuk – Bentuk Pelayanan	11
2.1.3 Etika Pelayanan.....	12
2.1.4 Azas- Azas Pelayanan Publik	14
2.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.2.2 Penilaian dan Pengukuran Kualitas Pelayanan	16
2.2.3 Manajemen Komplain	18
2.2.4 Jenis – Jenis Komplain	23
2.2.5 Aspek-Aspek Penanganan Keluhan	24
2.2.6 Manfaat Keluhan yang Efektif	25

2.3 Kepuasan Pelanggan	26
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3.2 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.3 Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)	29
2.3.4 Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA).....	30
2.4 Penelitian Terdahulu.....	32
2.5 Kerangka Berfikir	47
BAB III	49
METODE PENELITIAN	49
3.1 Jenis Penelitian.....	49
3.2 Definisi Konsep.....	51
3.3 Fokus Penelitian.....	51
3.4 Informan Penelitian	55
3.5 Jenis dan Sumber Data	56
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.7 Teknik Analisis Data	58
3.8 Sistematik Penelitian	58
BAB IV	60
HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	60
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	60
4.1.2 Gambaran Umum atau Sejarah Singkat PDAM Tirta Musi Kota Palembang.....	60
4.1.3 Visi dan Misi PERUMDA Kota Palembang	61
4.1.4 Struktur Organisasi PERUMDA Kota Palembang	62
4.2 Hasil Penelitian	64
4.3 Diskusi	90
BAB V	99
PENUTUP	99
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	104

Daftar Gambar

4.1 SOP Mekanisme Pelayanan Kompalin Perumda	67
--	----

Daftar Tabel

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	35
2. 2 Tabel Kerangka Berfikir	48
3.1 Tabel Key Informan	55
4.1 Tabel Mekanisme Komplain.....	63
4.2 Tabel Keluhan Pelanggan	64

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

New Public Manajemen (NPM) terlalu menekankan pada efisiensi dan melupakan atau mengabaikan masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan publik. Menurut pendekatan NPS, administrasi tidak bisa dijalankan seperti perusahaan swasta sebagaimana yang dikehendaki dalam NPM karena administrasi Negara harus mampu menciptakan suasana demokratis dalam keseluruhan kebijakan publik, yaitu dengan memperhatikan kepentingan dan nilai-nilai yang hidup lingkungan masyarakat, pegawai pemerintah tidak melayani pelanggan, tetapi memberi pelayanan untuk kepentingan demokrasi. Setiap masyarakat dapat memberikan argumentasinya seperti nilai yang dianut dalam New Public Service (NPS) yang menekankan keikutsertaan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik, salah satunya dengan cara memberikan masukan dan kritikan terhadap pemerintah (komplain) terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, sehingga semakin tinggi demokrasi di suatu negara maka akan meningkatkan kualitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu manajemen komplain sangat penting dalam dunia pemerintah (Pela, 2019) .

Pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah dimanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Menurut undang undang tersebut pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik selain itu, Pelayanan publik juga memiliki pengertian berupa suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu selain itu (Yayat, 2017).

Manajemen komplain merupakan sebuah ilmu manajemen yang mempelajari tentang metode-metode atau strategi-strategi dalam menangani dan mengelola keluhan konsumen untuk menciptakan kepuasan serta kesetiaan konsumen tersebut atas jasa yang telah digunakan. Menurut Tjiptono (2007), manajemen komplain adalah bentuk penanganan atau penataan, pengaturan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam menyelesaikan atau mengatasi sanggahan atau reaksi ketidakpuasan atau ketidaksetujuan konsumen terhadap proses penggunaan sumber daya organisasi, pengkoordinasian kegiatan organisasi, dan terhadap kegiatan-kegiatan fungsi manajemen yang dilakukan tidak efisien dan efektif oleh organisasi tersebut. Secara umum yang dimaksud dengan manajemen keluhan menurut Wahjono adalah suatu sistem yang digunakan untuk memonitoring sikap dan kepuasan para pelanggan, penyaluran partisipan dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

Tingkat kepuasan masyarakat dibutuhkan sebagai respon untuk memperbaiki kinerja pemerintahan. Hasil pengukuran tingkat kepuasan dapat memberikan kritik dan saran, terutama untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Hasil pengukuran kepuasan kemudian digunakan dalam meningkatkan pelayanan, sehingga ketika kepuasan tercapai maka legitimasi

pemerintahan turut meningkat. Kepuasan masyarakat dapat dimaknai sebagai rasa percaya kepada pemerintah. Loyalitas masyarakat yang puas atas pelayanan pemerintahan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat sebagai mitra penyelenggara pemerintahan (Irawan & Komara, 2017).

Dalam Pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 disebutkan bahwa “Air, bumi dan kekayaan alam lainnya yang menyangkut hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. Berdasarkan pasal tersebut maka pemerintah memberikan perintah atau arahan kepada perusahaan daerah yang bergerak pada pengelolaan air bersih yang lebih dikenal dengan Perusahaan Umum Daerah (Perumda). Kehadiran PERUMDA berdasarkan Undang-undang No 5 Tahun 1962 sebagai kesatuan usaha milik Pemerintah Daerah yang memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan umum di bidang air minum, perusahaan tersebut hampir tersebar di seluruh wilayah Indonesia, dimana salah satunya adalah Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tira Musi Kota Palembang (Setiawati & Tjahjono, 2017).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 1405/Menkes/SK/XI/2002 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja Perkantoran dan Industri, Air bersih adalah air yang dipergunakan untuk keperluan sehari-hari dan kualitasnya memenuhi persyaratan kesehatan air sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dapat diminum apabila dimasak. Namun, yang mejadi kendala sekarang adalah pengelolaan sumber daya air yang buruk mengakibatkan tidak meratanya penyebaran air. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air

Minum yang mana disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pemerintah daerah. Serta mengacu pada Perda No. 9 Tahun 2020 Tentang Penambahan Penyertaan Modal Pemerintah Kota Palembang Kepada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Musi dengan dilakukannya penambahan Penyertaan Modal Daerah kepada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Kota Palembang adalah untuk meningkatkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan kepada masyarakat pelanggan PERUMDA Tirta Musi Kota Palembang serta meningkatkan pertumbuhan perekonomian dan mendayagunakan aset Pemerintah Kota dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

Pentingnya keikutsertaan warga negara dalam pelayanan publik salah satunya dengan adanya komplain, sehingga dapat memperbaiki sistem pelayanan publik yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kepuasan warga negara dapat didefinisikan sebagai kebahagiaan atau pemenuhan respon dari pemerintah bagi warga negara secara individual yang mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas,

dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (Taufana, 2014).

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (UU Pelayanan Publik, 2009).

Menurut Engel (2003), keluhan pelanggan dapat dilakukan secara langsung ataupun media tertentu. Secara langsung misalnya mengungkapkan secara lisan kepada perusahaan. Keluhan pelanggan dapat juga disampaikan melalui media

tertentu misalnya dengan menulis surat yang dimasukkan dalam kotak surat perusahaan, menulis pada media massa seperti koran dibagian kolom pembaca. Melalui komunikasi yang baik maka keluhan-keluhan yang disampaikan tersebut dapat dijadikan sebagai peluang untuk memperbaiki kinerja PERUMDA Tira Musi kedepannya. Dengan banyaknya keluhan-keluhan disampaikan pelanggan tentunya pihak PERUMDA Tirat Musi harus memikirkan bagaimana mengelola keluhan tersebut dengan penanganan komplain yang baik dan efektif. Sehingga informasi yang berasal dari keluhan pelanggan tersebut dapat dijadikan kesempatan dan peluang untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan usaha perusahaan selanjutnya. Penanganan komplain ini merupakan sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan (Pela, 2019).

Manajemen komplain adalah bentuk penataan, pengaturan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam menyelesaikan ketidak puasan pelanggan terhadap proses penggunaan sumber daya organisasi, pengkoordinasian kegiatan organisasi, dan terhadap kegiatan-kegiatan fungsi manajemen yang dilakukan tidak efisien dan efektif oleh perusahaan tersebut. Dengan demikian dapat diketahui bahwa manajemen komplain merupakan suatu cara atau strategi yang digunakan oleh perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan, yaitu memandang bahwa keluhan pelanggan merupakan suatu bagi pihak perusahaan untuk dapat mempertahankan pelanggan tersebut melalui proses penanganan keluhan yang efektif dan dapat menjadikan informasi-informasi yang berasal dari keluhan

pelanggan tersebut sebagai suatu landasan dalam mengembangkan usaha perusahaan selanjutnya .

Pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik harus memperhatikan masukan serta kritikan dari masyarakat seperti adanya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, sehingga pelaksanaan pelayanan menjadi berkualitas. Oleh karena itu Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Musi Kota Palembang dalam memenuhi kepuasan pelayanan harus memperhatikan harapan dan persepsi masyarakat atas barang dan jasa yang telah dikonsumsi. Dalam hal ini perusahaan wajib untuk mengetahui harapan konsumen atas barang atau jasa yang disediakan. Jika hal ini tercapai, maka perusahaan dapat membentuk sebuah persepsi tentang keinginan konsumen yang nantinya akan diwujudkan. Oleh karena itu apabila persepsi konsumen melebihi harapannya maka konsumen akan puas.

Dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik dapat menggunakan teori *exit* dan *voice* yang dikembangkan oleh Hirschman. Mekanisme '*exit*' yang berarti bahwa jika pelayanan publik tidak berkualitas maka konsumen atau pun pelanggan harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik yang lain yang disukainya, sedangkan mekanisme '*voice*' yang berarti bahwasannya memiliki kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan terhadap lembaga penyelenggara pelayanan publik". Berdasarkan uraian diatas maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian mengenai keluhan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Musi maka peneliti

mengangkat topik “Manajemen Komplain Pelayanan Publik Pada Perusahaan
Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirat Musi Kota Palembang”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diambil yaitu : Bagaimana Manajemen Komplain Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirat Musi Kota Palembang ?

1.3 Batasan Masalah :

Pada penelitian ini, penulis fokus pada manajemen komplain Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirat Musi Kota Palembang sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diatur dalam Perda Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirat Musi Kota Palembang melalui penelitian ini penulis ingin mengetahui sejauhmana penerapan penyelenggaraan manajemen komplain Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirat Musi Kota Palembang.

1.4 Tujuan :

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebai berikut: “Untuk mengetahui bagaimana Manajemen Komplain Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirat Musi Kota Palembang ?”

1.5 Manfaat :

1. Manfaat Akademis

Melalui penelitian ini dapat menambah wawasan penulis tentang pentingnya pengelolaan manajemen komplain dalam penyelenggaraan pelayanan publik,

khususnya Prodi Ilmu Administrasi Publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini dapat menggambarkan mengenai manajemen komplain dalam pelayanan publik.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

3. Manfaat Praktis

1. Bagi instansi Sebagai sarana untuk menyalurkan kritik dan saran terkait pelaksanaan pelayanan perusahaan daerah air minum (PERUMDA) Tirta Musi untuk lebih baik kedepannya. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan terkait manajemen komplain pelanggan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Bagi masyarakat luas Memberi pengetahuan terkait bagaimana pelaksanaan manajemen komplain dalam pelayanan publik di perusahaan daerah air minum (PERUMDA) Tirta Musi tersebut. Sehingga masyarakat dapat memberikan masukan terhadap pihak PERUMDA Tirta Musi berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Jakarta: Gadjah Mada University Press.
- Harwinditol, B., dkk. (2019). Penerapan Manajemen Komplain Pada Pelayanan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia. *Jurnal Manajemen Dirgantara*. **12**(1): 1-2.
- Hafizah, Z., dkk. (2022). Strategi Costumer Service dalam Manajemen Komplain Automatic Teller Machine (ATM) pada Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, Manajemen*. **1**(2): 1-2
- Irawan, A., & Komara, E. F. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*. **1**(2): 123.
- Ikhram., Z.Z. (2019). *Manajemen Penanganan Komplain Nasabah Berdasarkan Konsep Ekonomi Islam Di Bank Syariah Mandiri Kcp Sleman Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ilmianingsih, A.R. (2021). Manajemen Komplain Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana Jombang. Jombang: PGRI.
- Irfan, M., dkk. (2021). Workshop Strategi Komunikasi Mempertahankan Eksistensi Perusahaan Terhadap Manajemen Komplain Pada Karyawan Alfajri Creative Agency. *Pijar Mandiri Indonesia*. **1**(2): 1-2.
- Khairiah, S., dkk. (2019). Pengaruh Manajemen Komplain Dan Beban Kerja Terhadap Stress Dan Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Aceh Barat. *Journal Bidayah*. **10**(2): 1-2.
- Mursalim, S.W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*. **15**(1): 1-2
- Maghfirah, N. (2021) Manajemen Komplain Divisi Humas PT.Mubina Fifa Mandiri Sidoarjo dalam Menangani Keluhan jamaah Umroh. *Jurnal Communicator Sphere*. **1**(2): 1-2.
- Ningsih,W., dkk. (2022). Sistem Manajemen Komplain Menggunakan Metode Rapid Aplikasi Development PT. Binajasa Abadikarya. *Jurnal Swabumi*. **10**(2): 1-2.

- Nugraha, Y. E., dkk. (2020). Penerapan Manajemen Komplain Pada Pelayanan Penumpang Di PT. Transnusa Aviation Mandiri Kupang Pada Masa Pandemi. *JOURNEY*. 3(2): 1-2.
- Oktavian, E. (2018). *Manajemen Komplain Pelanggan Pada Pelayanan Di Perpustakaan Uin Sunan Ampel Surabaya*. Surabaya: UIN Sunan Ampel.
- Oliver, J. (2013). *Malayu Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan*. 53(9): 1689–1699.
- Pela, D., dkk. (2019). *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh 2019*. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*. 14(2): 94–101.
- Setiawati, L., & Tjahjono, J. K. (2017). Pengaruh Komitmen Manajemen Terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah. Disajikan dalam *Seminar Nasional dan Gelar Produk*. Surabaya: Universitas Pelita Harapan.
- Sinambela, L.P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Saputra, A.S., dkk. (2022). Strategi Penanganan Komplain Petugas Call Center untuk Mempertahankan Citra Transjakarta. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*. 4(4): 1-2.
- Taufana, V. A. (2014). Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Strategi Pelanggan di Bandara Sepinggan, Balikpapan. *Jurnal Pelayanan Publik*. 1(1): 1–12.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mawujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Jakarta: Sekretariat Negara.
- Wirman, S. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Wainel, I., dkk. (2020). Penanganan Komplain Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan*. 23(4): 1-2.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan

Di Kecamatan PasirJambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*.
11(2): 56–65.

Yulianto, M. B. (2020). Manajemen Komplain dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam di Kecamatan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*. **8**(3) : 691–704.