

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN AIR MACET/MATI

PADA PT. AIR MINUM BANDARMASIH (Perseroda) KOTA

BANJARMASIN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program

Studi Administrasi Publik

OLEH:

LUTHFIYA SAFITRI

1910411120001



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN AIR MACET/MATI
PADA PT. AIR MINUM BANDARMASIH (PERSERODA) KOTA
BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Luthfiya Safitri
NIM : 1910411120001
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi
Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 15 Mei 2023
- C. Tim Penguji
- a. Ketua
(Widyakanti, S.Sos, M.AP)
NIP. 196811021994032001
- b. Sekretaris
(Dr. Taufik Arbain, M. Si)
NIP. 197403072002121003
- c. Anggota
(Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP)
NIP. 197501182000031002

Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 15 Mei 2023
Koordinator Program Studi
Administrasi Publik



Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos., M.Si
NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 15 bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2476/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 12 Mei untuk menguji skripsi :

Nama : Luthfiya Safitri
NIM : 191041112001
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pelanggan Keluhan Air Macet/Mati Pada Pt. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin


Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.00 wita s/d selesai
Nilai : 83 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

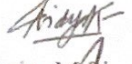
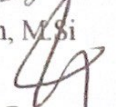
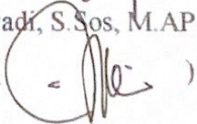
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 15 Mei 2023


Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Luthfiya Safitri

1. ketua : Widyakanti, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : Dr. Taufik Arbain, M.Si
()
3. Anggota : Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,


Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Luthfiya Safitri
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 29 Januari 2001
NIM : 1910411120001
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. H. Zafri Zam-Zam Komplek LLASDP 1 No.76

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 15 Mei 2023
Mahasiswa yang bersangkutan,



Luthfiya Safitri
NIM. 1910411120001

ABSTRAK

Luthfiya Safitri, 1910411120001, (2023). *Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Air Macet/Mati Pada PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan Widyakanti.*

Ketersediaan air bersih menjadi sebuah fenomena penting untuk diperhatikan dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari. PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) menjadi instansi yang bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan air bersih. Dalam menjalankan tugasnya, PTAM Bandarmasih tentu memiliki kendala, salah satunya ialah adanya keluhan dari pelanggan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya laporan keluhan yang masuk ke PTAM Bandarmasih tentang air macet/mati di Kota Banjarmasin. Di mana keluhan ini menyangkut ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PTAM Bandarmasih.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan teori dari Miles dan Huberman (2014).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keluhan pelanggan air macet/mati berdasarkan prosedur penanganan gangguan air minum yang terdiri dari laporan gangguan masuk melalui aplikasi lalu keluar SPP dan petugas mempersiapkan Alat Pelindung Diri (APD) sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Sedangkan, untuk mekanisme petugas mengidentifikasi penyebab kemacetan, mempersiapkan bahan yang diperlukan untuk penanggulangan, melakukan penanggulangan dalam 30 menit-24 jam, dan penanggulangan kemacetan secara sistem belum berjalan dengan baik sesuai SOP yang berlaku.

Dilihat dari dimensi *tangible*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* sudah baik. Sedangkan dilihat dari dimensi *responsiveness* masih kurang baik. Adapun faktor pendukung pelayanan yaitu tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan pegawai yang berkompeten. Selain itu, faktor penghambat pelayanan yaitu kurang optimalnya penggunaan layanan aplikasi berbasis *mobile*, kurangnya jumlah petugas lapangan, cuaca yang tidak bisa di prediksi, serta peralatan (pipa) yang tua. PTAM Bandarmasih sebaiknya menambah jumlah petugas lapangan dan dapat menemukan solusi untuk menghadapi cuaca yang tidak terduga di saat terjadi gangguan di lapangan. Selain itu, PTAM Bandarmasih sebaiknya melakukan peremajaan pipa atau pergantian pipa secara bertahap.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Keluhan Pelanggan, PTAM Bandarmasih.

ABSTRACT

Luthfiya Safitri, 1910411120001, (2023). “*Service Quality of Customer Complaints of Air Congestion/Dead at PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Banjarmasin. Under the guidance of Widyakanti.*”

The availability of clean water is an important phenomenon to pay attention to in order to meet daily needs. PT. Air Minum Bandarmasih is still the agency responsible for meeting clean water needs. In carrying out its duties, PTAM Bandarmasih still has obstacles, one of which is complaints from customers. This research was motivated by the many reports of complaints that came to PTAM Bandarmasih about water jammed/dead in Banjarmasin City. Where this complaint concerns customer dissatisfaction with the quality of service provided by PTAM Bandarmasih. This study aims to determine the quality of customer service for water jammed complaints at PTAM Bandarmasih.

This study used a qualitative approach with a descriptive research type. The data sources used are primary data and secondary data. Data collection techniques are by observation and interviews. Data analysis techniques use theory from Miles and Huberman (2014).

Judging from the tangible dimensions, reliability, assurance, and empathy are good. Meanwhile, seen from the responsiveness dimension, it is still not good. The service supporting factors are the availability of adequate facilities and infrastructure and competent employees. In addition, the inhibiting factors for service are the lack of field workers, unpredictable weather, and old equipment (pipes). PTAM Bandarmasih should increase the number of field officers and be able to find solutions to deal with unpredictable weather when disturbances occur in the field. In addition, PTAM Bandarmasih should do pipe rejuvenation or pipe replacement gradually.

Keywords: Service Quality, Customer Complaints, PTAM Bandarmasih.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah Subhana Wa Ta'ala yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Air Macet/Mati Pada PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin”**. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Pada penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan mengingat keterbatasan kesempatan dan pengetahuan peneliti. Oleh karena itu, peneliti sangat berharap kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan kemampuan peneliti. Peneliti juga berharap agar penelitian ini nantinya dapat bermanfaat bagi diri peneliti dan juga bagi orang lain.

Skripsi ini tidak akan pernah selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak baik berupa bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak baik orang tua dan lain-lain, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

3. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
4. Trisylyana Azwari, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan ilmunya kepada peneliti selama perkuliahan;
5. Ibu Widyakanti, S.Sos., M.AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar mengarahkan, membimbing, memberikan motivasi, dan ilmunya kepada peneliti selama proses penyusunan proposal skripsi ini;
6. Bapak Dr. Taufik Arbain, M.Si selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan banyak kritik dan saran;
7. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos, M. AP selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan kritik dan saran;
8. Seluruh Dosen dan Staf di Program Studi Administrasi Publik;
9. PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin beserta seluruh informan yang telah berkenan membantu peneliti dalam pengumpulan data penelitian;
10. Seluruh pengurus dan anggota LPM INTR-O FISIP ULM;
11. Kepada kedua orang tua yang sangat peneliti cintai. Bapak Syamsu Ma'sum, ST dan Ibu Rosalina yang memberi motivasi, segala bentuk dukungan, tenaga, usaha dan do'a. Terima kasih selalu ada;
12. Saudara tercinta Luthfi Al-Bashir yang sudah mendukung peneliti untuk menempuh perjalanan pendidikan dengan tepat waktu. Terima kasih atas dukungannya;

13. Teman-teman ew back to campus, Lisa dan Putri yang turut membantu dalam memberikan masukan hingga skripsi ini selesai;
14. Seluruh mahasiswa Administrasi Publik angkatan 2019;
15. Kepada diri sendiri, terima kasih telah berjuang sejauh ini dan tetap kuat melewati berbagai cobaan dan rintangan.

Demikianlah, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 6 Mei 2023

Peneliti

Luthfiya Safitri

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	19
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	19
2.2.2 Tujuan Pelayanan Publik.....	21
2.2.3 Standar Pelayanan Publik	23
2.3 Kualitas Pelayanan	24
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	24
2.3.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	27
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	29
2.3.4 Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Publik.....	34
2.3.5 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Publik	38
2.4 Keluhan Pelanggan.....	39
2.4.1 Definisi Keluhan Pelanggan	39
2.4.2 Jenis- Jenis Keluhan Pelanggan.....	41
2.4.3 Metode Penyampaian Keluhan.....	43

2.5	Kerangka Pemikiran	43
BAB III	46
3.1	Pendekatan Penelitian.....	46
3.2	Tipe Penelitian.....	46
3.3	Lokasi Penelitian	47
3.4	Sumber Data	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data	49
3.6	Teknik Analisis Data	52
BAB IV	56
4.1	Profil PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin.....	56
4.1.1	Sejarah PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin.....	56
4.1.2	Makna, Visi dan Misi PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin.....	59
4.1.3	Nilai-Nilai PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin.....	60
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin	61
4.1.5	Lokasi PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin	63
4.1.6	Wilayah Layanan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin.....	63
4.1.7	Jenis-Jenis Pelayanan Pada PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin	63
4.1.8	Struktur Organisasi PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin.....	64
4.1.9	Uraian Tugas Struktur Organisasi PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin.....	65
4.1.10	Syarat Menjadi Pelanggan & Prosedur Pemasangan Baru.....	79
4.1.11	Fasilitas Sarana dan Prasarana di PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin.....	81

4.1.12	Keadaan Pegawai PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin.....	84
BAB V	88
5.1	Hasil Penelitian.....	88
5.1.1	Kualitas Pelayanan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin.....	88
5.1.2	Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Air Mati/Macet Pada PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin.....	113
5.2	Pembahasan	122
5.2.1	Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Air Macet/Mati Pada PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin.....	122
5.2.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Air Macet/Mati Pada PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin.....	128
BAB VI	134
DAFTAR PUSTAKA	137

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda)	4
Tabel 1.2 Keluhan Pelanggan PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Tahun 2018-2022	5
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Informan di PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin	50
Tabel 4.1 Fasilitas Sarana dan Prasarana di PTAM Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin	81
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	84
Tabel 5.1 Kesimpulan Keseluruhan Hasil Penelitian	109
Tabel 5.2 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Air Macet/Mati Pada PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin.....	120
Tabel 5.3 Matriks Kualitas Pelayanan Pelanggan Keluhan Air Macet/Mati Pada PT. Air Minum Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin.....	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Kerangka Pemikiran	45
Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data (<i>Interactive Model</i>)	55
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PTAM Bandarmasih (Perseroda) Kota Banjarmasin 2023	65