

**PELAYANAN PELANGGAN TERHADAP PENANGGULANGAN KEBOCORAN
PIPA DI PERUSAHAAN AIR MINUM (PTAM) BANDARMASIH
KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik**

Konsentrasi: Manajemen Publik

NOOR HALIMAH

1710411320028



Program Studi Administrasi Publik

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Noor Halimah
NIM : 1710411320028
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 12 Mei 1999
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul Pelayanan Pelanggan Terhadap Penanggulangan Kebocoran Pipa di Perusahaan Air Minum (PTAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin. Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat di buktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut. Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 05 Januari 2023
Yang membuat pernyataan

Noor Halimah
NIM 1710411320028



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 Kamis tanggal 05 bulan Januari 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: 0054/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 5 Januari untuk menguji skripsi :

Nama : Noor Halimah
NIM : 1710411320028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Pelanggan Terhadap Penanggulangan Kebocoran Pipa Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian : 11.00 wita s/d selesai
Nilai : 79,3 A-
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

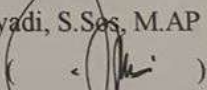
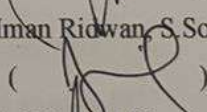
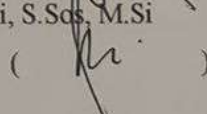
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 05 Januari 2023

Tim Penguji,

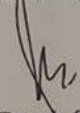
Mahasiswa yang diuji,

Noor Halimah

1. ketua : Sugeng karyadi, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Avela Dewi, S.Sos, M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. D e k a n

Koordinator Program Studi Administrasi Publik,



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PELAYANAN PELANGGAN TERHADAP PENANGGULANGAN KEBECORAN
PIPA DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PTAM) BANDARMASIH
KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Noor Halimah NIM: 1710411320028
- 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 : 05 Januari 2023
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
(Sugeng Karyadi, S.Sos, M. AP) (.....)
NIP. 19750118 200003 1 002
 - b. Sekretaris
(H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si) (.....)
NIP. 19770601 200212 1 001
 - Anggota
 - c. Avela Dewi, S.Sos, M.Si (.....)
NIP. 19750616 1999013 2 002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat

Banjarmasin, 05 Januari 2023
Koordinator Program Studi
Administrasi Publik



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001

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

ABSTRAK

NOOR HALIMAH, 1710411320028, 2022, *Pelayanan Pelanggan Terhadap Penanggulangan Kebocoran Pipa Di Perusahaan Daerah Air Minum (PTAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin, di Bawah Bimbingan Sugeng Karyadi.*

Penelitian ini di laksanakan di PTAM Bandarmasih Kota Banjarmasin sebagai salah satu Perusahaan Daerah yang berkomitmen untuk selalu meningkatkan pelayanannya. Tingkat kepuasan pelanggan diukur dengan indikator teori kepuasan pelanggan kotler, yaitu Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati.

Penelitian ini bertujuan untuk : 1) mengetahui Proses pelayanan terhadap penanggulangan kebocoran pipa pelanggan di perusahaan daerah air minum (PTAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin dan 2) menganalisis Faktor – faktor penghambat jalannya proses pelayanan penanggulangan kebocoran pipa pelanggan di perusahaan daerah air minum (PTAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin

Metode Penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi sedangkan Teknik analisis data yang digunakan adalah Teknik Triangulasi antara lain reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Proses Pelayanan terhadap penanggulangan kebocoran pipa pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PTAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin yang diatur dalam SOP adalah dimulai dengan Pelanggan dapat menghubungi PTAM melalui call center tentang keluhan yang dialami pelanggan, Petugas mengerjakan perbaikan ke lokasi setelah selesai membuat laporan pada SPK 2) Faktor – faktor yang menjadi penghambat jalannya proses pelayanan penanggulangan kebocoran pipa pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PTAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin dari faktor pelanggan yang kurang memperhatikan pemeliharaan fasilitas PTAM dan iuran pembayaran, adanya pencurian air, faktor dari PTAM Bandarmasih perencanaan pengembangan jaringan di evaluasi setiap 10 tahun sekali sehingga tidak dapat menyesuaikan dengan perkembangan jumlah pelanggan yang lebih besar dan jaringan pipa banyak yang berada dibawah jalan raya sehingga mudah pecah oleh beban kendaraan berat yang melintas diatasnya serta banyak jaringan yang sudah berusia tua dan menggunakan pipa logam sehingga perlu adanya peremajaan jaringan. Faktor lainnya adalah adanya proyek pelabaran jalan, pembuatan trotoar, pembuatan drainase, kendala cuaca seperti hujan serta pemasangan pipa air limbah PD. PAL yang tidak berkoordinasi dengan PTAM Bandarmasih serta lambatnya informasi dari masyarakat yang mengetahui kebocoran jaringan air PTAM Bandarmasih Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: Pelayanan, kebocoran pipa, PTAM Bandarmasih

ABSTRACT

NOOR HALIMAH, 1710411320028, 2023, *Customer Service for Pipe Leak Management at the Bandarmasih Regional Drinking Water Company (PDAM), Banjarmasin City, Under the Guidance of Sugeng Karyadi.*

This research was carried out at PTAM Bandarmasih, Banjarmasin City, as a regional company that is committed to always improving its services. The level of customer satisfaction is measured by indicators of Kotler's customer satisfaction theory, namely Direct Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy.

This study aims to: 1) determine the service process for customer pipe leak prevention at the regional drinking water company (PTAM) Bandarmasih City of Banjarmasin and 2) analyze the factors inhibiting the course of the customer pipe leak prevention service process at the regional drinking water company (PTAM) Bandarmasih Banjarmasin City

The research method used is a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. Data collection techniques are observation, interviews, documentation while the data analysis technique used is the Triangulation Technique including data reduction, presentation, and drawing conclusions.

The results showed that 1) The service process for dealing with customer pipe leaks at the Bandarmasih Water Company (PTAM) in Banjarmasin City which is regulated in the SOP starts with the customer being able to contact the PTAM through the call center about complaints experienced by customers, officers working on repairs to the location after finished making a report on SPK 2) Factors that hinder the process of customer pipe leak prevention services at the Bandarmasih Water Supply Company (PTAM) in Banjarmasin City from customer factors that pay little attention to maintenance of PTAM facilities and payment fees, the presence of water theft, factors from PTAM Bandar is still planning for network development to be evaluated once every 10 years so that it cannot adjust to the development of a larger number of subscribers and many pipelines are under the main road so that they are easily broken by the weight of heavy vehicles passing over it. Also, many networks are old and use metal pipes, so network rejuvenation is necessary. Another factor is the existence of road widening projects, making sidewalks, making drainage, weather constraints such as rain and installing PD wastewater pipes. PAL did not coordinate with PTAM Bandarmasih and information was slow from the public who knew about the leakage of the PTAM Bandarmasih water network, Banjarmasin City.

Keywords: Service, pipe leak, PTAM Bandarmasih

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat hikmat dan karunia nya jualah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, dengan judul Pelayanan Pelanggan Terhadap Penanggulangan Kebocoran Pipa di Perusahaan Daerah Air Minum (PTAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin. Penyusunan penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan mendapat Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan karena adanya bimbingan, arahan dan bantuan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Maka perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, sekaligus Dosen Penguji II
4. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos, M. AP selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan penulisan skripsi ini.

5. Bapak H.M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji/Penelaah II yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan penulisan skripsi ini.
6. Untuk kedua orangtua Bapak Amien Hasyim Thalib dan Ibu Mahda Awad Alkatiri yang telah mendoakan, mendidik dan membesarkan penulisan sehingga bisa menyelesaikan penyusunan penulisan skripsi ini.
7. Untuk teman-teman Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya angkatan 2017 yang telah mendukung dan menyemangati dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya penyusunan penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi orang banyak serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Banjarmasin, 05 Januari 2023

Penulis

NOOR HALIMAH
NIM 1710411320028

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	12
2.2.1. Pengertian Pelayanan dan Layanan.....	12
2.2.2. Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2.2.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	16
2.2.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	17
2.2.5. Kualitas Pelayanan Publik	18
2.3. Prosedur Keluhan (Komplain) Pelanggan.....	21
2.3.1. Pengertian Prosedur	21
2.3.2. Pengertian Keluhan (Komplain)	22
2.3.3. Jenis Keluhan Pelanggan	23
2.3.4. Katagori Komplain Konsumen	24

2.3.5.	Program Penanganan Keluhan Pelanggan	26
2.3.6.	Aspek Dalam Menangani Keluhan Pelanggan.....	28
2.4.	Tinjauan Tentang Pelanggan	33
2.4.1.	Pengertian Pelanggan	33
2.4.2.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	34
2.4.3.	Perilaku Konsumen	35
2.4.4.	Tipe-Tipe Pelanggan	35
2.5.	Strategi Kepuasan Pelanggan	37
2.6.	Kerangka Pemikiran	40
BAB III METODE PENELITIAN.....		41
3.1.	Pendekatan Penelitian	41
3.2.	Tipe Penelitian.....	41
3.3.	Lokasi Penelitian	42
3.4.	Informan Penelitian	42
3.5.	Sumber Data.....	43
3.6.	Teknik Pengumpulan Data	43
3.7.	Teknik Analisis Data.....	45
3.8.	Keabsahan Data.....	48
BAB IV GAMBARAN UMUM		49
4.1.	Gambaran Umum Kota Banjarmasin.....	49
4.1.1	Letak Geografis	49
4.1.2.	Batas Wilayah	49
4.1.3.	Visi Misi Kota Banjarmasin	50
4.1.4	Pendidikan	52
4.1.5	Jumlah Penduduk	53
4.2.	Sejarah PDAM Bandarmasih.....	54
4.3.	Sejarah PTAM Bandarmasih	54
4.3.1.	Visi Misi Bandarmasih	55
4.3.2	Struktur Organisasi.....	56

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
5.1 Hasil Penelitian	64
5.1.1. Prosedur Pelayanan Kebocoran Pipa Pelanggan	64
5.1.2. Pengaduan Gangguan Aliran Pelanggan	69
5.1.3. Penerima Pengaduan Call Center dan Bagian Transmisi/Distribusi	71
5.1.4. Surat Perintah Kerja (SPK) Dikerjakan Petugas Lapangan	73
5.1.5. Pelaporan	74
5.2 Pembahasan	77
5.2.1. Keandalan (<i>Realibility</i>)	77
5.2.2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	78
5.2.3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	79
5.2.4. Empati (<i>Empathy</i>)	80
5.2.5. Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	80
5.3 Faktor-faktor yang menjadi penghambat jalannya proses pelayanan terhadap penanggulangan kebocoran pipa pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasin Kota Banjarmasin	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	88
6.1. Kesimpulan	88
6.2. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PTAM Bandarmasih.....	56
Gambar 5.1	Aplikasi Simpadu 22.....	65
Gambar 5.2	Membuka Item Menu <i>Belling</i> 2022.....	65
Gambar 5.3	Aplikasi QGIS 2022	66
Gambar 5.4	Form Pembangun Queri 2022.....	68
Gambar 5.5	No SPK di Aplikasi Simpadu	68
Gambar 5.6	Media Pelaporan Keluhan Pelanggan PTAM Bandarmasih.....	71
Gambar 5.7	Menu Pelaporan PTAM Bandarmasih.....	72
Gambar 5.8	Perbaikan di Jalan Pramuka.....	75

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Pelanggan Perusahaan PTAM Bandarmasih Kota Banjarmasin Tahun 2020-2021	5
Tabel 1.2	Keluhan Pelanggan Perusahaan PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin Tahun 2020-2021	6
Tabel 2.2	Tipologi Perilaku Pelanggan	24
Tabel 4.1	Jumlah kecamatan serta luas wilayah Kota Banjarmasin	50
Tabel 4.2	Sarana Pendidikan di Kota Banjarmasin	52
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan tahun 2021.....	53

DAFTAR BAGAN

No	Judul	Halaman
Bagan 2.1	Strategi Kepuasan Pelanggan	37
Bagan 2.2	Kerangka Berpikir	40
Bagan 3.1	Model Miles dan Huberman.....	47
Bagan 4.1	Struktur Organisasi Tata Kerja PT. Air Minum Bandarmasih	55
Bagan 4.2	Prosedur Penanganan Gangguan Aliran.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
Lampiran 1	Surat Izin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	
Lampiran 2	Matriks Pedoman Wawancara	
Lampiran 3	Foto Dokumentasi	