

**PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN DI PDAM TIRTA LAWU
KARANGANYAR**



Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam
Memperoleh Sebutan Vokation Ahli Madya (A.Md.)
Dalam Bidang Manajemen Administrasi

OLEH :

VITA AGUNG PURNAMA SARI

D1512088

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS
SURAKARTA**

2015

commit to user

PERSETUJUAN

**PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN DI PDAM TIRTA LAWU
KARANGANYAR**

Disusun Oleh :

VITA AGUNG PURNAMA SARI

D1512088

Disetujui Untuk Dipertahankan Di Hadapan Tim Penguji
Pada Program Diploma III Manajemen Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pembimbing,



Drs. Sudarto, M.Si
NIP. 195502021985031006

PENGESAHAN**PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN DI PDAM TIRTA LAWU
KARANGANYAR**

Disusun Oleh :

VITA AGUNG PURNAMA SARI

D1512088


Disetujui Untuk Dipertahankan Di Hadapan Tim Penguji

Pada Program Diploma III Manajemen Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari : *Kamis*Tanggal : *28 Mei 2015*


Tim Penguji	Nama	Tanda Tangan
Penguji 1	Drs. Ali, M.Si NIP. 195408301985031002	
Penguji 2	Drs. Sudarto, M.Si NIP. 195502021985031006	

Mengetahui,

Dekan,

**Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti N., M.Si**
NIP. 19610825 198601 2 001

Ketua Program


Drs. Sudarto, M.Si
NIP. 19550202 198503 1 006

SURAT PERNYATAAN

Nama : VITA AGUNG PURNAMA SARI

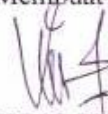
Nim : D1512088

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir berjudul **“PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN DI PDAM TIRTA LAWU KARANGANYAR”** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam tugas akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima saksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh dari tugas akhir tersebut.

Surakarta, 28 Mei 2015

Yang Membuat Pernyataan,



VITA AGUNG PURNAMA SARI

MOTTO

“Barangsiapa sungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan itu adalah untuk dirinya sendiri”

(QS Al-Ankabut [29]:6)



PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan kepada :

Ayah dan Ibu tercinta yang selalu mendoakanku dalam penyelesaian Tugas Akhir dan semoga aku tidak mengecewakan kalian.

Adikku Eriska dan Adikku Rizky yang selalu memberikan semangat agar aku bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Seluruh teman-teman Manajemen Administrasi 2012, khususnya untuk kelas B yang telah menghiasi hari-hari kuliah.

Dan tidak lupa terima kasih untuk seluruh pegawai Bagian Hubungan Langgan atas keramahannya selama saya magang disana dan juga terima kasih atas bimbingan dan bantuannya.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Pelayanan Keluhan Pelanggan di PDAM Tirta Lawu Karanganyar” yang disusun untuk memenuhi sebagian syarat dalam memperoleh sebutan vokasi Ahli Madya Manajemen Administrasi di Universitas Sebelas Maret Surakarta.

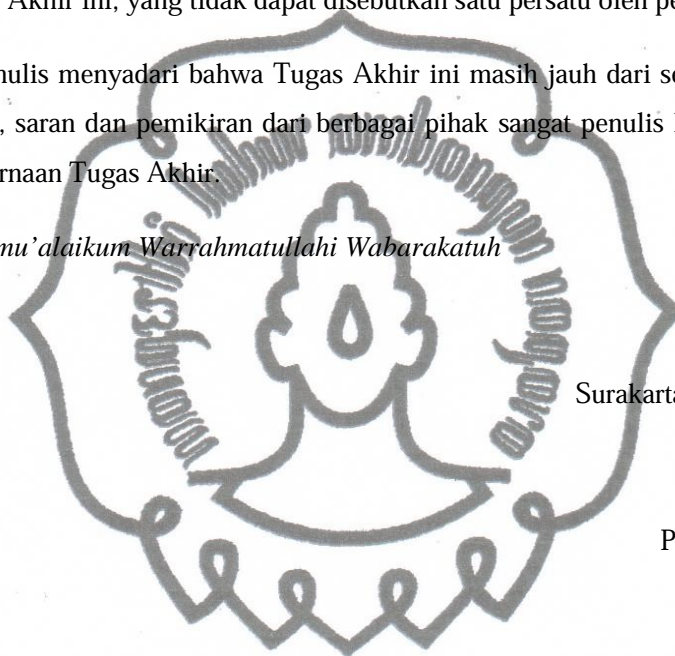
Penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini banyak mendapat bimbingan, petunjuk, serta dorongan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Sudarto, M.Si. selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk sehingga penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Suwarno, S.E., M.Si . Selaku Kepala Bagian Hubungan Langgan PDAM Tirta Lawu Karanganyar yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan kerja praktek (magang).
3. Seluruh Pegawai Bagian Hubungan Langgan PDAM Tirta Lawu Karanganyar yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Drs. Ali, M.Si. selaku Penguji Tugas Akhir.
5. Ibu Faizatul Ansoriyah, S.Sos., M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang selama ini telah membimbing penulis
6. Ayah dan ibuku yang selalu memberikan dorongan dan semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.

7. Adik-adikku sayang Eriska dan adikku Rizky yang memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
8. Teman-teman kampus manajemen administrasi A dan B yang selalu memberiku dukungan dalam tugas akhir.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan sarana selama pembuatan Tugas Akhir ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna untuk itu kritik, saran dan pemikiran dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh



Surakarta, Mei 2015

Penulis

DAFTAR ISI

commit to user

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Pengamatan.....	4
D. Manfaat Pengamatan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Pengertian Pelayanan.....	6
1. Pelayanan Umum Yang Prima.....	6
2. Tujuan Pelayanan.....	8
3. Unsur-Unsur Pelayanan	9
4. Prinsip Pelayanan.....	9
B. Keluhan Pelanggan	11
1. Pengertian Keluhan.....	11
2. Pengertian Pelanggan.....	11
3. Keluhan Pelanggan	11
4. Jenis Keluhan Pelanggan	12
5. Faktor Terjadinya Keluhan	12
6. Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan.....	13
7. Manfaat Penanganan Keluhan	13

8. Tipe-tipe pelanggan mengajukan keluhan	14
9. Harapan Konsumen Atas Penanganan Keluhan	14
METODE PENGAMATAN.....	18
A. Lokasi Pengamatan	18
B. Jenis Pengamatan	18
C. Sumber Data.....	18
D. Teknik Pengumpulan Data.....	19
E. Teknik Analisis Data.....	19
BAB III DESKRIPSI PERUSAHAAN.....	21
A. Profil Perusahaan	21
B. Susunan Organisasi Perusahaan.....	22
C. Kantor Pelayanan PDAM Tirta Lawu	30
D. Klasifikasi Pelanggan	32
BAB IV Hasil Pengamatan dan Pembahasan	37
A. Hasil Pengamatan	37
B. Pembahasan	37
BAB V PENUTUP.....	39
A. Kesimpulan.....	39
B. Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi 23



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Keluhan Pelanggan 3

Tabel 3.1 Tabel Jumlah Pegawai 22

Tabel 3.2 Tarif Air 35



ABSTRAK

Vita Agung Purnama Sari. D1512088. Pelayanan Keluhan Pelanggan Di PDAM Tirta Lawu Karanganyar. Tugas Akhir Program Diploma III Manajemen Administrasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret.

Pelayanan air bersih merupakan komponen pelayanan publik yang sangat penting. Air merupakan kebutuhan dasar yang tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia. Penyediaan air bersih menjadi perhatian khusus setiap Negara di dunia tidak terkecuali di Indonesia. Sebagaimana tercantum dalam pasal 33 ayat 3 yang berbunyi “Bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya harus dapat dipergunakan untuk menjamin kemakmuran dan kesejahteraan seluruh rakyat”. Hal ini menjadikan kualitas layanan perusahaan penyedia dan pengelola air bersih sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Kegiatan pelayanan keluhan pelanggan di PDAM Tirta Lawu Karanganyar tidak memiliki SOP terkait pelayanan keluhan pelanggan.

Untuk menjelaskan pengertian pelayanan yaitu menurut Ratminto dan Atik (2005), H.A.S Moenir (1995), PP Menpan (2003), pengertian keluhan menurut Lupiyoadi (2013), pengertian pelanggan menurut Zulian Yamit (2001)

Pengamatan ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan lebih jelas tentang Pelayanan Keluhan Pelanggan di PDAM Tirta Lawu Karanganyar. Metode pengamatan yang digunakan bersifat diskriptif kualitatif. Sedangkan sumber data yang digunakan adalah dokumen dan pengamatan langsung di lokasi.

Berdasarkan hasil pengamatan dapat disimpulkan bahwa pelayanan keluhan pelanggan di PDAM Tirta Lawu Karanganyar belum memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait pelayanan keluhan, akan tetapi berdasarkan pengamatan penulis pelanggan dapat menyampaikan keluhan dengan datang langsung maupun melalui via komunikasi. Pelayanan keluhan di PDAM tidak sesuai dengan praktek bisnis yang baik, hal ini karena belum ada SOP sehingga tidak bisa menilai baik buruknya pelayanan. Untuk itu pelayanan keluhan di PDAM seharusnya segera membuat SOP pelayanan keluhan pelanggan agar kualitas pelayanan dapat terpantau baik.

ABSTRACT

Vita Agung Purnama Sari. D1512088. The Customer Grievance Service in PDAM Tirta Lawu Karanganyar. Final Project. Administrative Management Undergraduate Program. Social and Political Sciences. Sebelas Maret University.

Clean water service is a very important component of public service. Water is one of basic needs inseparable from human life. Clean water provision becomes special attention of every state, including Indonesia. As included in article 33 clause 3 reading "Earth, water, and natural resource contained within them should be able to be used to ensure all people's prosperity and welfare". It makes the service quality of clean water providing and managing company is desirable to the society. The activity of customer grievance service in PDAM Tirta Lawu Karanganyar did not SOP regarding the customer grievance service.

The definition of service used in this research was that suggested by Ratminto and Atik (2005), H.A.S Moenir (1995), and PP Menpan (2003), the definition of grievance used was that suggested by Lupiyoadi (2013), and the definition of customer used was that suggested by Zulian Yamit (2001).

This observation aimed to find out and to describe more clearly the customer grievance service in PDAM Tirta Lawu Karanganyar. The observation method employed was descriptive qualitative one. Meanwhile, the data source employed was document and direct observation on the location.

Considering the result of observation, it could be concluded that the customer grievance service in PDAM Tirta Lawu Karanganyar had not had SOP (Standard Operating Procedure) yet related to grievance service. However, from the observation, it could be found that customers could convey their complaint (grievance) by coming directly or via communication. The grievance service in PDAM was not consistent with good business practice; it was because there was no SOP by which the quality of service could be assessed. For that reason, the PDAM should developed SOP of customer grievance service to monitor the service quality well.