

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA BETUAH
BANYUASIN**



LAPORAN AKHIR

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**ANGGA SAPUTRA
NPM 062130601630**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
2024**

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA BETUAH
BANYUASIN**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**ANGGA SAPUTRA
NPM 062130601630**

Menyetujui,

Palembang, Juni 2024

Pembimbing I,

**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M
NIP 196008061989101001**

Pembimbing II,

**Fernando Africano, S.E.I M.Si
NIP 198704292020121004**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi
D III Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angga Saputra
NPM : 062130601630
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Upaya Peningkatan Pelayanan Pada Perusahaan Dacrah
Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Banyuasin

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan ini saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juni 2024

  nyataan,
Angga Saputra
NPM 062130601630

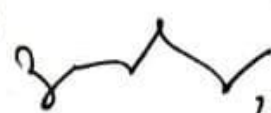
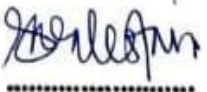
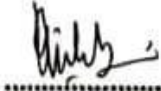
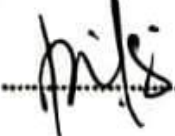
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Angga Saputra
NPM : 062130601630
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laperan Akhir : Upaya Peningkatan Pelayanan Pada Perusahaan Daerah
Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Banyuasin

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi D-III Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 02 Agustus 2024

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. A. Jalaludin Sayuti, SE., M.Hum.Res.M Ketua Penguji		25 Juli 2024
2.	Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE Anggota Penguji		25 Juli 2024
3.	Mariskha Z, S.E., M.M Anggota Penguji		25 Juli 2024
4.	Fetty Maretha, S.E., M.M Anggota Penguji		25 Juli 2024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Orang tua dirumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu”

“Tidak perlu terang biar dilihat banyak orang, cukup jadi awan hitam yang menyelimuti para bintang”

- Angga Saputra

Kupersembahkan Kepada:

- ❖ Kedua Orang Tuaku**
- ❖ Saudara-Saudaraku**
- ❖ Sahabat-Sahabatku**
- ❖ Teman-Teman Kelas 6 NO**
- ❖ Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan akhir ini dengan judul “Upaya Peningkatan Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Banyuasin”

Laporan ini disusun untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Laporan ini merupakan laporan penelitian yang dilakukan di PDAM Tirta Betuah Banyuasin dengan mata kuliah pelayanan prima yang membahas tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Betuah Banyuasin.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan akhir ini, oleh karena itu dibutuhkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam menyusun laporan ini.

Palembang, Juni 2024



Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Beny Bandanadjaja, S.T., M.T. selaku Plt Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CMPA. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi sAdministrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, SE., M.Hum.Res.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Fernando Africano, S.E.I, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Bapak Zainal Maknun, S.Sos., MH selaku direktur perusahaan serta semua karyawan PDAM Tirta Betuah Banyuasin.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Karyawan/karyawati Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat sehingga kami dapat menyelesaikan laporan ini.
9. Kedua orang tua, saudara dan keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan dengan baik.
10. Rekan-rekan mahasiswa, terkhusus kelas 6 NO yang telah sama-sama berjuang dan memberikan motivasi kepada penulis.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang ikut membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini, Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan karunia dan Rahmat-Nya kepada kita semua.

Palembang, Juni 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized 'A' followed by a cursive flourish.

Penulis

ABSTRAK

Laporan akhir ini membahas tentang "Upaya Peningkatan Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Banyuasin" yang dibuat dengan tujuan untuk mengetahui faktor penyebab masalah kualitas pelayanan PDAM Tirta Betuah Banyuasin, serta bagaimana upaya dan solusi PDAM dalam mengatasi keluhan dari masyarakat. Jenis data yang diperoleh pada laporan ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer data yang diperoleh langsung oleh penulis dari hasil wawancara kepada Kepala Bagian Hubungan Pelanggan dan Staff Bagian Pelayanan PDAM Tirta Betuah Banyuasin untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam penulisan laporan akhir ini. Sedangkan data sekunder data yang diperoleh penulis dari buku-buku dan jurnal. Analisa data pada laporan akhir ini menggunakan metode kualitatif, metode yang berfokus pada hasil pengamatan dan wawancara. Berdasarkan hasil dari data tersebut bahwa upaya peningkatan pelayanan pada PDAM Tirta Betuah Banyuasin belum dilaksanakan secara optimal dikarenakan banyaknya pelanggan yang mengajukan keluhan terkait layanan yang diberikan pihak PDAM, keluhan tersebut berupa air jarang hidup, air keruh, pipa bocor, dan meteran rusak. Oleh karena itu PDAM seharusnya berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar permasalahan yang dikeluhkan pelanggan dapat diatasi serta berkurangnya pelanggan yang mengajukan keluhan.

Kata Kunci: Keluhan, Kualitas, Pelayanan, Peningkatan, Upaya

ABSTRACT

This final report discusses about "Efforts to Improve Services at Tirta Betuah Banyuasin Regional Drinking Water Company (PDAM)" which was made with the aim of knowing the factors that cause problems in the quality of service of Tirta Betuah Banyuasin PDAM, as well as how PDAM's efforts and solutions in overcoming complaints from the public. The types of data obtained in this report are primary data and secondary data. Primary data is data obtained directly by the author from interviews with the Head of the Customer Relations Section and Staff of the Service Section of PDAM Tirta Betuah Banyuasin to provide information needed in writing this final report. While secondary data is data obtained by the author from books and journals. Data analysis in this final report uses qualitative methods, methods that focus on the results of observations and interviews. Based on the results of the data, the efforts to improve services at PDAM Tirta Betuah Banyuasin have not been carried out optimally due to the large number of customers who have filed complaints regarding the services provided by the PDAM, these complaints are in the form of rare water, cloudy water, leaking pipes, and damaged meters. Therefore, the PDAM should strive to improve the quality of service to the community so that the problems complained about by customers can be resolved and fewer customers file complaints.

Keywords: Complaints, Quality, Service, Improvement, Efforts

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	7
1.5.4 Teknik Analisa Data	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Pelayanan	12
2.1.1 Pengertian Kualitas	12
2.1.2 Sumber yang Menentukan Kualitas Jasa	12
2.2 Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.2.2 Asas Pelayanan Publik	14
2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.3.2 Kualitas Pelayanan (Jasa)	15
2.3.3 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan	17

2.3.4 Faktor-faktor Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan	17
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	19
3.1.1 Logo Perusahaan PDAM Tirta Betuah Banyuasin	20
3.2 Visi dan Misi PDAM Tirta Betuah Banyuasin	21
3.2.1 Visi Perusahaan	21
3.2.2 Misi Perusahaan	21
3.2.3 Tata Nilai PDAM Tirta Betuah Banyuasin	21
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	22
3.3.1 Struktur Organisasi	22
3.3.2 Pembagian Tugas	23
3.3.3 Tugas dan Fungsi Sub Bidang	23
3.4 Aktivitas Objek Perusahaan yang Terkait dengan Topik Penelitian....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil	31
4.1.1 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Betuah ...	31
4.1.2 Faktor Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan	37
4.1.3 Solusi PDAM Tirta Betuah Mengatasi Keluhan Masyarakat	39
4.2 Pembahasan	40
4.2.1 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Betuah ...	40
4.2.2 Faktor Penghambat Dalam Kualitas Pelayanan	44
4.2.3 Solusi PDAM Tirta Betuah Mengatasi Keluhan Masyarakat	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Mengenai Kinerja Pelayanan PDAM Tirta Betuah Banyuasin	3
Gambar 1.2 Komponen Analisa Data:Model Interaktif	9
Gambar 3.1 Logo PDAM Tirta Betuah	20
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PDAM Tirta Betuah Banyuasin	23
Gambar 4.1 Pegawai PDAM Tirta Betuah Menindaklanjuti Keluhan Pelanggan	42
Gambar 4.2 Perbaikan Pompa dan Perbaikan Pipa	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Pengaduan Pelanggan PDAM	2
Tabel 1.2 Daftar Nama-nama Informan	7

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar dan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan dari Perusahaan
- Lampiran 4 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 8 Dokumentasi
- Lampiran 9 Lembar Persetujuan Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Revisi Laporan Akhir