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

(Kepada Kepala Bagian Hubungan Pelanggan)

Identitas Diri

Nama : Ibu Rina Freelia Busnan

Jabatan : Kepala Bagian Hubungan Pelanggan

Hari, Tanggal : 14 Juni 2024

Narasumber	Pertanyaan	Jawaban
Kepala Hubungan Pelanggan	Bagaimana upaya PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan?	Jadi kalo untuk meningkatkan pelayanan kita sudah mencoba banyak ini ya banyak cara ya mulai dari kita tu sekarang lagi coba untuk kalo dari pendistribusian itu dengan banyak cara yaitu misal meminta proposal bantuan dari pemerintah daerah untuk menambah wtp, pompa terus menambah unit baru. Dari segi pembayaran rekening kita sudah mencoba bekerja sama dengan pihak ketiga kalo dulu kan loketnya cuman ada loket dikantor tapi sekarang sudah ada dikantor pos, shopee, indomaret, tokopedia, dan mungkin akan segera ke Bank Mandiri.
	Faktor/Penyebab yang menjadi masalah dalam kualitas pelayanan di PDAM Tirta Betuah Banyuasin?	Yang pertama itu tadi sarana dan prasarana kita tu minim dari segi mesin-mesin sudah tua seperti pompa perlu di upgrade perlu diperbarui dan kita juga sedang usahakan untuk minta bantuan ke pemerintahan kemana gitu dari direktur.
	Apa solusi dari PDAM apabila mengatasi keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan?	Kalau misalnya pengaduannya air tidak mengalir, kita cek dulu pertama itu bikin pengaduan kan kita lapor dulu ke bagian lapangan dari lapangan itu di cek dulu apakah ada memang pipa

Narasumber	Pertanyaan	Jawaban
		yang tersumbat atau pipa yang bocor atau apa. Misalnya memang ada pipa yang tersumbat itu biasanya langsung di perbaiki sama petugasnya tapi kalo ada pipa yang bocor yaitu dikoordinasikan lagi untuk perbaikan gitu.
	Apakah fasilitas yang ada pada PDAM dapat mendukung aktivitas pelayanan terhadap pelanggan	Kita juga lagi usahakan untuk membuat pengaduan online nah tapi disitu kan disetiap cabang ada grupnya grup wa misalnya setiap pengaduan itu bisa lakukan dari grup wa. Dan fasilitas kami menyediakan fasilitas berupa meja, kursi serta pendingin ruang tunggu demi kenyamanan pelanggan.
	Apakah pada PDAM Tirta Betuah memiliki prosedur/proses pelayanan?	Tentu misalkan ada pelanggan yang mengantri untuk mengajukan keluhan didahulukan yang datang terlebih dahulu, ya kalo untuk dibedakan kalau pelanggan mengadu masalah tagihan ya mungkin dia ke bagian administrasinya kalo masalah teknis, distribusi, kualitas air apa segala macam itu kebagian teknik.
	Bagaimana tindakan/respon PDAM apabila pelanggan mengajukan keluhan?	Ya langsung direspon, itu langsung direspon sebisa mungkin langsung direspon kalau memang perlu di cek langsung di cek karena kita juga disini kan teterbatasan personil dan terkadang itu misalnya masalah tagihan rekening kebesaran itu mungkin langsung bisa diproses tapi kalau misalnya teknis kita liat dulu misalnya si petugas ini sedang ada perbaikan pelanggannya datang ya otomatis dah harus menyelesaikan perbaikannya itu dulu pipa bocor jadi mungkin agak sedikit lebih lama daripada yang kalau misalnya pengaduannya administrasi karena kalau di administrasi bisa langsung direspon ditempat itu juga.
	Apakah pegawai PDAM Tirta Betuah telah	Ya kita sudah sosialisasikan ke pegawai apalagi kalau misalnya

Narasumber	Pertanyaan	Jawaban
	memberikan pelayanan	pelanggan yang marah-marah terkait
	terbaik kepada	air yang tidak hidup atau apa, tetap kita
	pelanggan PDAM	tidak boleh balik marah ke pelanggan
	sebagai standar	kita berusaha tetap sopan
	pelayanan seperti	
	kemampuan, kesopanan?	
	Bagaimana	Nah itu tadi dibuatkan akun, grub wa
	sikap/perhatian PDAM	langsung kirim langsung terbaca terus
	mengenai seringnya	kita juga sedang mengupayakan untuk
	keluhan dari pelanggan	membuat pengaduan online dari web,
	PDAM terkait keluhan	ini kita kan disini masih belajar jadi
	kualitas air?	proses nya masih lama jadi yang ada
		dimaksimalkan semua.

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

(Kepada Staff Bagian Pelayanan)

Identitas Diri

Nama : Ibu Dewi

Jabatan : Staff Bagian Pelayanan

Hari, Tanggal : 14 Juni 2024

Narasumber	Pertanyaan	Jawaban
Staff Bagian Pelayanan	Bagaimana upaya PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan?	Ada, dari SDM terutama SDM nya terus misalnya bagian teknik mengganti yang rusak-rusak dan diperbarui supaya meredakan komplain-komplain dari masyarakat tapi yang yang terpenting yaitu SDM nya.
	Faktor/Penyebab yang menjadi masalah dalam kualitas pelayanan di PDAM Tirta Betuah Banyuasin?	Kendalanya terdapat di pipa atau pompa yang sering rusak dan air yang lambat hidup
	Apa solusi dari PDAM apabila mengatasi keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan?	Misal pipa yang rusak atau air yang lambat hidup itu biasa nya dikoodinasikan lagi sama bagian lapangan itu merupakan kendalanya.
	Apakah fasilitas yang ada pada PDAM dapat mendukung aktivitas pelayanan terhadap pelanggan?	Fasilitasnya cukup memadai untuk mendukung proses pelayanan ke pelanggan misal disediakan kursi, meja untuk pelanggan serta juga ada pendingin ruangan agar pelanggan tidak kepanasan apabila pelanggan mau bayar tagihan atau mengajukan keluhan.
	Apakah pada PDAM Tirta Betuah memiliki	Punya ada prosedur layanan baik dari sosmed maupun kalau mau langsung

prosedur/proses	kekantor, tapi kalau mau dari sosmed	
pelayanan?	ya dari ig, facebook, wa bisa semua.	
Bagaimana	Tentu kami respon cepat misal pipa	
tindakan/respon PDAM	yang rusak atau air yang lambat hidup	
apabila pelanggan	itu biasa nya dikoordinasikan lagi sama	
mengajukan keluhan?	bagian lapangan itu apa kendalanya.	
Apakah pegawai PDAM	Tentu, saya selaku staff berusaha	
Tirta Betuah telah	memberikan standar pelayanan yang	
memberikan pelayanan	terbaik kepada pelanggan agar	
terbaik kepada pelanggan	pelanggan tidak kecewa dan merasa	
PDAM sebagai standar	puas.	
Pelayanan seperti		
kemampuan, kesopanan?		
Bagaimana	Kami sudah mencoba yang terbaik	
sikap/perhatian PDAM	untuk menyelesaikan keluhan apapun	
mengenai seringnya	dari pelanggan namun balik lagi ke	
keluhan dari pelanggan	pelangganya sudah puas atau belum	
PDAM terkait keluhan	dari pelayanan dan solusi yang kami	
kualitas air?	berikan.	

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

(Untuk Masyarakat)

Identitas Diri

Nama : Bapak Arlani

Jabatan : Kepala Dusun Desa Lubuk Saung III

Hari, Tanggal : 5 Juni 2024

Narasumber	Pertanyaan	Jawaban
Arlani/Pelanggan	Bagaimana upaya PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan?	Tidak ada peningkatan, malah semakin menurun.
	Faktor/Penyebab yang menjadi masalah dalam kualitas pelayanan di PDAM Tirta Betuah Banyuasin?	Dibagi aliran pam nya dibeberapa daerah/dusun sehingga aliran air jarang hidup
	Apa solusi dari PDAM apabila mengatasi keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan?	Ga ada solusi dari keluhan dan kritik yang diajukan.
	Apakah fasilitas yang ada pada PDAM dapat mendukung aktivitas pelayanan terhadap pelanggan?	Kalau kekantornya saya tidak melihat keseluruhannya karena saya hanya melakukan pembayaran tagihan saja ke loket, kalau dilihat lihat dari loket, fasilitasnya sudah cukup oke misal saya mau bayar langsung dicek dari komputer dan langsung keluar nama serta tagihannya dan juga disediakan kursi didepan loket agar pelanggan tidak capek berdiri sewaktu-waktu antre.
	Apakah pada PDAM Tirta Betuah memiliki	Untuk pelayanan kurang karena saya telah melapor air jarang hidup tetapi tidak ada respon menurut saya

prosedur/proses pelayanan?	pelayanan tidak ada peningkatan malah hari demi hari malah semakin turun.	
Bagaimana tindakan/respon PDAM apabila pelanggan mengajukan keluhan?		
Apakah pegawai PDAM Tirta Betuah telah memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan PDAM sebagai standar Pelayanan seperti kemampuan, kesopanan?	Pegawainya ramah-ramah berusaha profesional ya balik lagi ke solusinya atau tindakan mereka yang agak kurang cepat tanggap menyelesaikan keluhan saya	
Bagaimana sikap/perhatian PDAM mengenai seringnya keluhan dari pelanggan PDAM terkait keluhan kualitas air?	untuk tingkat kepedulian mereka kurang sebab airnya hidup 2 jam sekali dalam 2 minggu itupun kadang hidupnya dini hari, saya tidak sanggup kalau bergadang dini hari. Kami biasanya kalau tidak ada air sama sekali pergi ke sumur belakang rumah untuk nyuci baju, piring dan lain sebagainya	

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

(Untuk Masyarakat)

Identitas Diri

Nama : Ibu Doli Aprilina Jabatan : Ibu Rumah Tangga

Hari, Tanggal : 6 Juni 2024

Narasumber	Pertanyaan	Jawaban
Doli Aprilina/Pelanggan	Bagaimana upaya PDAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan?	Nihil upaya warga disini banyak protes bayar tagihan tiap bulan tapi air jarang hidup.
	Faktor/Penyebab yang menjadi masalah dalam kualitas pelayanan di PDAM Tirta Betuah?	Faktor penyebab pam jarang hidup karena banyak aliran, mesin rusak, kendala nya mesin rusak di desa Lebung dikarenakan satu sering banjir, kedua air keruh karena penampungan air tidak dikuras.
	Apa solusi dari PDAM apabila mengatasi keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan?	Saya sering melapor tapi hari ke hari tidak ada solusi dari pihak PDAM terkait keluhan dari masyarakat, saya harap pihak PDAM dapat memberikan solusi karena warga resah air yang jarang hidup ini.
	Apakah fasilitas yang ada pada PDAM dapat mendukung aktivitas pelayanan terhadap pelanggan?	Kalau menurut saya sarana dan prasarana cukup lengkap seperti komputer, pendingin ruangan dan disediakan juga meja kursi.
	Apakah pada PDAM Tirta Betuah memiliki prosedur/proses pelayanan?	Kalau pegawainya ramah-ramah tapi tindak lanjutinya tidak ada kata pegawainya ya nanti kami kesana kami perbaiki kami cek dahulu memang pam kita ini kurang deras, air keruh memang seperti itu dikarenakan aliran kita ini

Narasumber	Pertanyaan	Jawaban	
		banyak katanya tapi tidak kerumah untuk	
		ngecek.	
	Bagaimana	Respon pegawai ya masih kurang karena	
	tindakan/respon PDAM	tidak cepat menindaklanjuti keluhan	
	apabila pelanggan	pelanggan	
	mengajukan keluhan?		
	Apakah pegawai PDAM	Kalau sikapnya pegawainya sopan apa	
	Tirta Betuah telah	yang saya keluhan juga didengar dengan	
	memberikan pelayanan	baik ya tetapi itu tak ada tindakan lebih	
	terbaik kepada pelanggan	lanjut sama sekali.	
	PDAM sebagai standar		
	Pelayanan seperti		
	kemampuan, kesopanan?		
	Bagaimana	Sikap kepedulian sangat kurang sekali,	
	sikap/perhatian PDAM	saya sering melapor ke PDAM bahkan	
	mengenai seringnya	sekalinya hidup cuman satu jam paling	
	keluhan dari pelanggan	lama itupun airnya keruh dan tidak	
	PDAM terkait keluhan	mengalir dengan deras.	
	kualitas air?		

Hal: Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data Palembang, 14 Maret 2024

Yth.Wakil Direktur IPoliteknik Negeri Sriwijaya
Palembang

Dengan hormat,

Berdasarkan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya bahwa Laporan Akhir merupakan mata kuliah yang wajib dilaksanakan pada semester VI (enam). Untuk itu saya akan segera melakukan penelitian ke perusahaan/instansi guna melaksanakan pembuatan Laporan Akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan.

Sehubungan dengan hal tersebut saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angga Saputra NPM : 062130601630

Semester/Kelas : VI / 6 NO

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis

Mata Kuliah yang di ambil : Pelayanan Prima

Mohon kepada Bapak/Ibu agar dapat membuatkan Surat Pengantar Pengambilan Data yang diajukan kepada perusahaan/instansi tempat saya melakukan penelitian. Adapun Surat Pengantar tersebut diajukan kepada:

Nama : PDAM Tirta Betuah Banyuasin Tujuan : Kepala Bagian Operasional

Alamat : Jalan Palembang-Betung Km.46, Pangkalan Balai, Kec. Banyuasin III, Kab.Banyuasin, Sumatera Selatan

Besar harapan saya agar Bapak/Ibu dapat menerima permohonan ini, Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Hormat saya,

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA

VNIP 197602222002121001

Angga Saputra NPM 062130601630



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414 Laman: http://polsri.ac.id, Pos El: info@polsri.ac.id

Nomor: 2809/PL6.3.1/SP/2024 Perihal: Izin Pengambilan Data 19 Maret 2024

Yth. Kepala Bagian Operasional PDAM Tirta Betuah Banyuasin Jalan Palembang Betung Km.46 Pangkalan Balai Kecamatan Banyuasin III Kabupaten Banyuasin Sumatera Selatan

Dengan hormat,

Sesuai dengan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Sriwijaya, Laporan Akhir merupakan mata kuliah wajib pada semester 6 (enam). Untuk itu mahasiswa kami memerlukan data untuk penyusunan Laporan Akhir tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberikan izin dan membantu mahasiswa kami ini untuk mengumpulkan data.

Mahasiswa kami yang akan mengumpulkan data tersebut adalah:

No	Nama	NPM	Kelas	Jurusan/ Program Studi
1	Angga Saputra	0621 3060 1630	6 NO	Administrasi Bisnis
tas per	rhatian dan bantuannya diucapkan ter	rima kasih.		
			WEGEN	n, Rt. Direktur Vakik Direktur I.
		RIAN PEN	MEGEN	

Tembusan:

- 1. Plt. Direktur
- 2. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
- 3. Yang bersangkutan
- 4. Arsip

MS. Word/D/AD /Dw





PEMERINTAH KABUPATEN BANYUASIN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA BETUAH

JL.Palembang-Betung Km. 46 **1** (0711) 891 464 Pangkalan Balai 2 30753 E-mail: pdamtirtabetuahbanyuasin @ yahoo.com



Pangkalan Balai, 26 Maret 2024

Nomor

: 690.52/PDAM-TB/BA/III/2024

Sifat

: Biasa

Lampiran

٠ _

Perihal

: Pemberian izin pengambilan data

Kepada Yth,

Plt. Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya

Di

Tempat

Menindaklanjuti Surat dari Bapak Plt. Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Nomor 2809/PLG.3.1/SP/2024 Tanggal 19 Maret 2024, Perihal Izin Pengambilan Data.

Sehubungan dengan perihal di atas, pada prinsipnya kami mengizinkan Mahasiswa Politeknik Negeri Śriwijaya untuk melakukan pengambilan data di PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin Pusat adapun nama mahasiswa yang di izinkan :

No.	Nama Mahasiswa	NPM	Kelas	Jurusan/Program Studi
1	Angga Saputra	062130601630	6 NO	Administrasi Bisnis

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuasin

Zainat Makmun, S.Sos., MH

Tembusan di Sampaikan kepada Yth.

Yang bersangkutan

2. Arsip



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA



Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website: www.polisriwijaya.ac.id E-mail: info@polsri.ac.id



LEMBAR KUNJUNGAN MAHASISWA

Nama

: Angga Saputra

NIM

: 062130601630

Jurusan/Program Studi

: Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis

Mata Kuliah

: Pelayanan Prima

Pembimbing I

: Dr. A. Jalaludin Sayuti, SE., M.Hum.Res.M

Pembimbing II

: Fernando Africano, S.E.I, M.Si Nama Perusahaan/Instansi : PDAM Tirta Betuah Banyuasin

No	Tanggal Keterangan		Cap dan Tanda Tangan	
1.	05 Maret 2024	Meminta Izin untuk Pengambilan Data	Manna	
2.	21 Maret 2024	Mengantarkan Surat Izin Pengambilan Data	Magaba	
3.	26 Maret 2024	Menerima Surat Balasan Pengambilan Data	(Ji-May)	
4.	14 Juni 2024	Melakukan Wawancara	(Manth)	
5.	28 Juni 2024	Pengambilan Data Pendukung	Tourse	

Pembimbing I,

Dr. A. Jalaludin Sayuti, SE., M.Hum.Res.M NIP 196008061989101001

Palembang, Maret 2024 Pembimbing II,

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

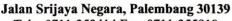
Mengetahui Ketua Jurusan,

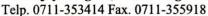
Dr. Heri Setiawan, S.E. MAB., CPMA NIP 197602222002121001

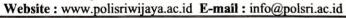


KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA







KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama

: Angga Saputra

NIM

: 062130601630

Jurusan

: Administrasi Bisnis

Program Studi

: D-III Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama

: Dr. A. Jalaludin Sayuti, SE., M.Hum.Res.M

NIP

: 196008061989101001

Jurusan

: Administrasi Bisnis

Program Studi

: D-III Administrasi Bisnis

Pada hari ini ben'in tanggal 16 Maret 7024 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari ... Sprin pukul ... pukul ... pukul ... tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,

NIM 062130601630

Palembang, 13 Maret 2024

Pihak Kedua,

Dr. A. Jalaludin Sayuti, SE., M.Hum.Res.M

NIP 196008061989101001

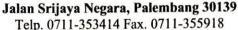
Mengetahui, Ketua Jurusan

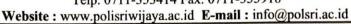
Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA NIP 197602222002121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA







Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pih	ak	Pe	rta	ma
	CL IN		ı ta	1114

Nama

: Angga Saputra

NIM

: 062130601630

Jurusan

: Administrasi Bisnis

Program Studi

: D-III Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama

: Fernando Africano, S.E.I, M.Si

NIP

: 198704292020121004

Jurusan

: Administrasi Bisnis

Program Studi

: D-III Administrasi Bisnis

Pada hari ini Jum at tanggal 15 Maret 7024 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Servin Ann Jun'nt pukul 10:00, tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,

Angga Saputra NIM 062130601630 Palembang, 13 Maret 2024

Pihak Kedua

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

Mengetahui, Ketua Jurusan

Dr. Heri \$etiawan, S.E., M.AB., CPMA

NIP 197**6**02222002121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918





LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Nama

Angga Saputra

NPM

062130601630

Jurusan/Program Studi

Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis

Judul Laporan Akhir

Upaya Peningkatan Pelayanan Pada Perusahaan Daerah

Air Minum (PDAM) Tirkn Betuah Banyuasin

Pembimbing I

Dr. A. Jalaludin Sayuti, SE., M.Hum.Res.M

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing	
1.	18 Maret 2021	Reggion Jardul & dreft Praposil - laglage totarbelling	1300	
2.	25 Moret 2024	Loghops ogn lapro des defta protoke og digunke	~ ·	
3.	01 April 2012	Ace proposal dem Predaile	3	
4.	29 April 2024	Pengaja, Gib I	8	
5.	13 Mei 2024	Ace Ind I high them	3	
6.	do Mei 2024	Ace Onle I	3	
7.	27 Mei 2024	tee bob II, lagenten, 1	3	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	24 Juni 2024	Redles bel IV Sedecherses, Petagg & gawds minkes on	3
9.	26 Juni 2024	Ace Osb TV. lajates be bib V (lessipals)	2
10.	27 Juni 2024	Ace Isb V, Siaplealely draft untile defter ujians	3
11.			
12.			

Palembang, 13 Maret 2024

Ketua Jurusan/KPS,

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

Catatan:

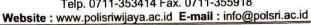
*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini. Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918





LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Nama

Angga Saputra

NPM

062130601630

Jurusan/Program Studi

Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis

Judul Laporan Akhir

Upaya Peningkatan Pelayanan pada Perusahaan Daerah

Air Minum (PDAM) Tirth Betunh Banyunsin

Pembimbing II

Fernando Africano, S.E.I, M.Si

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	15 Maret Zozy	Kontrak Bimbingan Consultar Sudil	
2.	18 Maret Zozy	tambablean Data penduang terbait Masalah Segvallean Dyn pardian yy aslo	
3.	25 Mard Zozy	Sepvailean agn format yay asl Informan bune tambahlan Juga Dan Nasobah PDAM	
4.	April 2009	Ceryleap dengan Compiran Dapter 181, dapter pittable	
	. ,	Acc Proposed	
6.	2 Nes Zony	Sepvaileen antour gambor Ogn penjokes Informan hunai	
7.	8 Her rory	tanbabban Informan buney parthen alur analisis Data	(

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	15 Wel wa	Are Bab 1-111 Cargut tab Selanguanya	
9.	24 Orming	Acc Bab IV & V Vroghap, be/englupanoy.	
10.	28 Ju South	Ace Stap Diyuean	
11.			
12.			

Palembang, 13 Maret 2024

Ketua Jurusan/KPS,

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

Catatan:

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.
Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.



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



REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR /SKRIPSI

Pembimbing Laporan Akhir / Sk	ripsi memberikan rekomendasi kepada,
Nama	Angga Saputra
NPM	062130601630
Jurusan/Program Studi	Administrasi Bienis/D-111 Administrasi Bieni
Judul Laporan Akhir	Upaya Peningkatan Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Cpoam) Tirta Betuah Banyuasin
Mahasiswa tersebut telah me Laporan Akhir (LA) pada Tahui	menuhi persyaratan dan dapat mengikuti Ujian n Akademik2024
	Palembang, Juu 2014
Pembimbing I,	Pembimbing II,
(Dr. A. Jananyain Sayuti, SE., MHI NIP 196008061989101001	M. Res.M (Fernando Africano, S.E.I., M.Si) NIP 198704292020 121 004

DOKUMENTASI PENELITIAN















KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS Jalan Srijaya Negara Bukit Besar, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 fax, 0711-355918 Website: www.polisriwijaya.ac.id E-mail: info@polsri.ac.id

REVISI LAPORAN AKHIR / SKRIPSI TAHUN AKADEMIK 2023/2024

HARI	. Kamis	
TANGGAL	18 Juli 2029	
RUANG	2	,
DOSEN PENO	GUJI:	
NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN
2 Fetty	Maretha Maretha Lelus, Snynthi	1. (h) 2
PERBAIKAN	AM) Tirta Betuah Banyuasiri	ayanan Pada Perusahaan Daerah Air
3. Tuguar A. Perbo 5. tamb	n penelition whi penegetiloun alkan teom dibab 2	Ketua Jurusan,
Ham L. Pas	batan. diga y di perbuat la fi bahasan.	



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA





Jalan Srijaya Negara Bukit Besar, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 fax, 0711-355918

Website: www.polisriwijaya.ac.id E-mail: info@polsri.ac.id

TANDA PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR / SKRIPSI **TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

HARI	. Kamis		
TANGGAL	25) 11 2024		
RUANG	. 2		
NAMA MAHASISWA	. Anoga Saputra	KELAS 6 NO	
NPM	062130601630		
JUDUL SKRIPSI	. Upaya Peninakatan Pez	ayanan Pada Perusahaan Daei	rah
Air Minum CPOF	IM Tirta Betuah Banyua	6iM	
DOSEN PENGUJI :	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN	
1 Mariskna 2,	5.E., M.M	1. Hwy	•
2 Fetty Mareth	a, S.E., M.M	2 (Y)	<i>(</i>
	din Sayuti, SE., M. Hum. Res.M	3	
4		5	
5		1	

Ketua Jurusan,

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