

## HASIL WAWANCARA

---

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

## HASIL WAWANCARA

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

## HASIL WAWANCARA

### 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 dibebberapa 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 kantornya saya tidak melihat keseluruhannya karena saya hanya melakukan pembayaran tagihan saja ke loket, kalau dilihat 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?                                                                              | Menurut saya tindakan dari pihak PDAM masih kurang ya sebab percuma melapor tetapi tetap tidak ada air saking lamanya tidak ada air saya akhirnya bolak-balik angkat air dari sumur belakang rumah                                                                                             |
|  | 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 |

## HASIL WAWANCARA

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

2809 19/3

Hal: Permohonan Surat Pengantar  
Pengambilan Data

Palembang, 14 Maret 2024

**Yth. Wakil Direktur I**  
Politeknik 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



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

Hormat saya,



**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](mailto: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/<br>Program Studi |
|----|---------------|----------------|-------|---------------------------|
| 1  | Angga Saputra | 0621 3060 1630 | 6 NO  | Administrasi Bisnis       |

Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

  
an. Plt. Direktur  
Wakil Direktur I,  
Carlos RS, S.T., M.T.  
NIP 196403011989031003

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 ☎ (0711) 891 464 Pangkalan Balai ✉ 30753  
E-mail : pdamtirtabetuahbanyuasin@yahoo.com



Pangkalan Balai, 26 Maret 2024

Nomor : 690.S2/PDAM-TB/BA/III/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
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 Sriwijaya 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**  
**Plt. Direktur,**



**Zainal Makmun, S.Sos., MH**  
**Nip. 196807061989031007**

Tembusan di Sampaikan kepada Yth.

1. Yang bersangkutan
2. Arsip





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](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto: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      |                      |
| 2. | 21 Maret 2024 | Mengantarkan Surat Izin Pengambilan Data |                      |
| 3. | 26 Maret 2024 | Menerima Surat Balasan Pengambilan Data  |                      |
| 4. | 14 Juni 2024  | Melakukan Wawancara                      |                      |
| 5. | 28 Juni 2024  | Pengambilan Data Pendukung               |                      |

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**

**Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139**

**Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918**

**Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)**

**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 Senin tanggal 16 Maret 2024 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Senin pukul 15.00, 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,

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

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)

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 : 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 2024*..... telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari *Senin dan Jum'at* 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 Setiawan, S.E., M.AB., CPMA  
NIP 197602222002121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



**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) Tirta Betuah Banyuwasin  
Pembimbing I : Dr. A. Jalaludin Sayuti, SE., M.Hum.Res.M

| No. | Tanggal       | Uraian Bimbingan                                           | Tanda Tangan Pembimbing |
|-----|---------------|------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1.  | 18 Maret 2024 | Pengajuan judul & draft proposal → lengkap & sudah dibekal |                         |
| 2.  | 25 Maret 2024 | Lengkap dgn lampiran & draft proposal yg digunakan         |                         |
| 3.  | 01 April 2024 | Ace proposal dgn perbaikan                                 |                         |
| 4.  | 29 April 2024 | Pengajuan Bab I                                            |                         |
| 5.  | 13 Mei 2024   | Ace Bab I lanjutkan Bab II & III                           |                         |
| 6.  | 20 Mei 2024   | Ace Bab II                                                 |                         |
| 7.  | 27 Mei 2024   | Ace Bab III, lanjutkan ke Bab IV                           |                         |



| No. | Tanggal      | Uraian Bimbingan                                               | Tanda Tangan Pembimbing                                                             |
|-----|--------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | 24 Juni 2024 | Revisi Bab IV Sedekah<br>Pitayya & jawabs mislaka ash<br>tabel |  |
| 9.  | 26 Juni 2024 | Ace Bab IV, lanjutkan<br>ke bab V (kesimpulan)                 |  |
| 10. | 27 Juni 2024 | Ace Bab V, siapakah<br>draft untuk draft ujian                 |  |
| 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 Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

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



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) Tirta Betuah Banyuwasin  
Pembimbing II : Fernando Africano, S.E.I, M.Si

| No. | Tanggal       | Uraian Bimbingan                                                                 | Tanda Tangan Pembimbing |
|-----|---------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1.  | 15 Maret 2024 | Kontrak Bimbingan<br>konsultasi Judul                                            |                         |
| 2.  | 18 Maret 2024 | tambahkan data pendukung terkait<br>masalah<br>sewaikan dgn panduan yg ada       |                         |
| 3.  | 25 Maret 2024 | sewaikan dgn format yg ada<br>informan kunci tambahkan juga dari<br>kasobah PDAM |                         |
| 4.  | 1 April 2024  | lengkap dengan lampiran<br>Daftar isi, Daftar pustaka                            |                         |
| 5.  | 4 April 2024  | Acc Proposal                                                                     |                         |
| 6.  | 2 Mei 2024    | sewaikan antara gambar dgn penjabaran<br>informan kunci                          |                         |
| 7.  | 8 Mei 2024    | tambahkan informan kunci<br>pakaian alur analisis data                           |                         |

| No. | Tanggal      | Uraian Bimbingan                        | Tanda Tangan Pembimbing                                                             |
|-----|--------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | 15 Mei 2024  | Ace Bab I-III<br>Lanjut Bab selanjutnya |  |
| 9.  | 24 Juni 2024 | Ace Bab IV & V<br>Lengkap, belanjutnya  |  |
| 10. | 28 Juli 2024 | Ace Slap diujikan                       |  |
| 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,<br>RISET, DAN TEKNOLOGI                                                                                      |   |
|                                                                                   | <b>POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA</b>                                                                                                               |                                                                                                                                                                         |
|                                                                                   | Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139<br>Telp. 0711-353414 fax. 0711-355918                                                                      |                                                                                                                                                                         |
|                                                                                   | Website : <a href="http://www.polisriwijaya.ac.id">www.polisriwijaya.ac.id</a> E-mail : <a href="mailto:info@polsri.ac.id">info@polsri.ac.id</a> |                                                                                                                                                                         |
| <b>REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR /SKRIPSI</b>                                   |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                         |

Pembimbing Laporan Akhir / Skripsi memberikan rekomendasi kepada,

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)  
Tirta Betuah Banyuwasin

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti Ujian Laporan Akhir (LA) pada Tahun Akademik 2024.....

Palembang, 1 Jul 2024

Pembimbing I,



(Dr. A. Jalmudin Sayuti, SE., M.HUM. Res.M  
NIP 196008061989101001.....

Pembimbing II,



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

## DOKUMENTASI PENELITIAN













REVISI LAPORAN AKHIR / SKRIPSI  
TAHUN AKADEMIK 2023/2024

HARI : Kamis  
TANGGAL : 18 Juli 2024  
RUANG : 2  
DOSEN PENGUJI :

| NO | NAMA PENGUJI     | TANDA TANGAN   |
|----|------------------|----------------|
| 1  | Manzka, 2        | 1. [Signature] |
| 2  | Fetty Maretha    | 2. [Signature] |
| 3  | Agilelusa Snythi | 3. [Signature] |
| 4  |                  | 4. [Signature] |
| 5  |                  | 5. [Signature] |
| 6  |                  | 6. [Signature] |

NAMA MAHASISWA : Angga Saputra KELAS : 6NO  
NPM : 062130601630  
JUDUL SKRIPSI : Upaya Peningkatan Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air  
Minum (PDAM) Tirta Betuah Banyuwangi

PERBAIKAN :

1. Tambahkan latar belakang
2. Data wawancara pindah ke lampiran
3. Tujuan penelitian
4. Perbaiki Pengetikan
5. Tambahkan teori di bab 2 mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan & pelayanan dan di bab 4, solusi &

Ketua Jurusan,

[Signature]

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

Hambatan. juga  
di bab 4 di perkuat lagi  
pembahasan.





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



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

**HARI** : Kamis

**TANGGAL** : 25 Juli 2024

**RUANG** : 2

**NAMA MAHASISWA** : Angga Saputra **KELAS** : 6 NO

**NPM** : 062130601630

**JUDUL SKRIPSI** : Upaya Peningkatan Pelayanan Pada Perusahaan Daerah  
Air Minum (PDAM) Tirta Betuah Banyuwasin

**DOSEN PENGUJI :**

| NO | NAMA PENGUJI                                 | TANDA TANGAN |
|----|----------------------------------------------|--------------|
| 1  | Mariska Z, S.E., M. M                        | 1.           |
| 2  | Fetty Maretha, S.E., M. M                    | 2.           |
| 3  | Dr. A. Jalaludin Sayuti, SE., M. Hum. Res. M | 3.           |
| 4  |                                              | 4. ....      |
| 5  |                                              | 5. ....      |
| 6  |                                              | 6. ....      |

Ketua Jurusan,

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