

**PROSES ADMINISTRASI KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM TIRTA MUSI UNIT PELAYANAN 3 ILIR
PALEMBANG**



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

OLEH:

RIFNIDA SUSANTI

0611 3060 0522

Pembimbing I,

Menyetujui,

Pembimbing II,

**Trisilowati, S.E. M.M
NIP 196307301989112001**

**NirwanRasyid,S.E.,M.M.
NIP 195309211989101001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

JalanSrijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

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



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rifnida Susanti
NIM : 0611 3060 0522
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pengantar Ilmu Administrasi
Judul Laporan Akhir : Proses Administrasi Keluhan Pelanggan di
Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Unit
Pelayanan 3 Ilir Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan 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 sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juni 2014
Yang membuat pernyataan,

Rifnida Susanti
0611 3060 0522

Motto dan Persembahan:

"Tidak ada yang mustahil jika kita benar-benar berusaha dengan tekad yang kuat serta semangat dan di iringi dengan doa"

"Kesuksesan berawal dari mimpi, kejarlah itu sampai menggapai mimpi-mimpi yang indah di kemudian hari nanti"

- Kupersembahkan kepada:*
- ❖ *Kedua orang tua yang selalu memberi semangat*
 - ❖ *Kakak dan adik-adik yang tersayang*
 - ❖ *Sahabat-sahabat seperjuangan kelas 6 N^o 6*
 - ❖ *Dosen pembimbing dan staff Jurusan Administrasi Bisnis*
 - ❖ *Almamater Politeknik negeri sriwijaya*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan akhir ini tepat pada waktunya dengan judul “Proses administrasi keluhan pelanggan di perusahaan daerah air minum tirta musi unit pelayanan 3 ilir Palembang”.

Laporan Akhir ini dibuat untuk memenuhi kurikulum dalam menyelesaikan Program Diploma III pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Jurusan Administrasi Bisnis. Dalam penulisan Laporan Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan baik secara moril, maupun materil, bimbingan, saran dan petunjuk dari berbagai pihak.

Penulis menyadari, bahwa Laporan Akhir ini jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan ilmu yang dimiliki penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi memperbaiki di masa yang akan datang.

Akhirnya penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wasalamu'alaimum Wr. Wb

Palembang, Juli 2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis Laporan Akhir dapat terselesaikan karena berkat adanya bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis berterima kasih kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto S.T., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Palembang.
4. Ibu Trisilowati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bantuan, pengarahan, dan bimbingan di dalam penulisan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Nirwan Rasyid, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bantuan, pengarahan, dan bimbingan di dalam penulisan Laporan Akhir ini.
6. Jajaran dosen, karyawan, dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
7. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan dan telah memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Sahabat-sahabatku Kay rachma ulimaz, Maria selviana, Aji Kusuma dan lain sebagainya. Terimakasih atas support kalian semua yang telah banyak memberi masukan-masukan yang bermanfaat untuk menyelesaikan Laporan akhir ini dengan baik
9. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Administrasi Bisnis Kelas 6 NC dan almamater Politeknik Negeri Sriwijaya
10. Kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Laporan Akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua yang setimpal yang sesuai dengan amal perbuatan kita. Akhirnya, besar arpan penulis semoga Laporan Akhir yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan untuk kita semua.

Amin.

Palembang, Juli 2014

Penulis

ABSTRACT

This final report aims to determine how the administration process of the lamentation at Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Unit Pelayanan 3 Ilir Palembang by the student of business administration state polytechnic of Sriwijaya. The research methods used were interview, observation, and library research. From the research showed that the lamentation at a customer service division that the customer feels dissatisfied by the service. And from the diagram showed a 2012 the lamentation increased because there were so many repairs on the water pipes so many repairs on the water pipes so at that time the repairs were . So many customers did the lamentation to the company. The lamentations are the water didn't come out, leak and the cost overruns to the customer. It's better for the company to maintain the good image to the company and put the customer 1st as the precious asset and the employee should be thorough so there's no mistake in recording.

Keyword: Customer Lamentation, company image

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LatarBelakangPemilihanJudul	1
1.2 PerumusanMasalah	2
1.3 RuangLingkupPembahasan.....	2
1.4 TujuandanManfaatPenulisan.....	2
1.4.1 TujuanPenulisan	2
1.4.2 ManfaatPenulisan	2
1.5 MetodologiPenelitian	3
1.5.1 RuangLingkupPenelitian	3
1.5.2 JenisdanSumber Data.....	3
1.5.3 TeknikPengumpulan Data	3
1.5.4 Analisis Data.....	4
1.5.5 MetodeAnalisis	4
1.6 SistematikaPenulisan	4

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
2.1	Pengertian Pengantar Ilmu Administrasi	5
2.2	Tujuan Administrasi	8
2.3	Manfaat Administrasi	8
2.4	Kegiatan Administrasi	9
2.5	Fungsi Administrasi.....	9
2.6	Pengertian Ilmu Administrasi Publik	13
2.7	Kebutuhan dan motivasi Pelanggan/Konsumen	13
2.8	Ciri-Ciri yang baik.....	15
2.9	Pengertian Keluhan Pelanggan.....	17
2.10	Jenis-Jenis Keluhan	17
2.11	Cara menghadapi pelanggan	17
BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	19
3.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	23
	3.2.1 Visi Perusahaan	23
	3.2.1 Misi Perusahaan.....	24
3.3	Struktur Organisasi PDAM Rambutan	25
3.4	Pembagian Tugas.....	26
	3.5 Struktur Organisasi PDAM 3 Ilir	33
	3.6 Uraian Tugas	34
	3.7 Tabel keluhan pelanggan unit pelayanan 3 ilir	39
	3.8 Skema keluhan pelanggan dan pasang baru	43
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Proses administrasi keluhan pelanggan	45
4.2	Jenis-jenis keluhan pelanggan	47
4.3	Diagram keluhan pelanggan	51
	4.3.1 Diagram keluhan pelanggan tahun 2010	52
	4.3.2 Diagram keluhan pelanggan tahun 2011	52
	4.3.3 Diagram keluhan pelanggan tahun 2012	53
	4.3.4 Diagram keluhan pelanggan tahun 2013.....	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jumlah keluhan pelanggan pada tahun 2010-2013	39

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PDAM Rambutan.....	25
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PDAM 3 Ilir	33

DAFTAR LAMPIRAN

1. Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data
2. Surat Izin Pengambilan Data
3. Laporan Keluhan/Pengaduan Pelanggan
4. Rekaputilasi Keluhan Pelanggan Unit Pelayanan 3 Ilir
5. Pengolahan Data Pelanggan Pemasangan Baru
6. Keluhan Berat Bayar
7. Skema Prosedur Pemasangan Baru
8. Skema Keluhan Air Tidak Keluar
9. Kartu Kunjungan Mahasiswa
10. Data Jumlah keluhan pelanggan pada tahun 2010-2013