

KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMASANGAN SAMBUNG BARU  
DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA MOEDAL  
SEMARANG CABANG SELATAN JANUARI SAMPAI APRIL 2017

Tugas Akhir

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan  
Diploma III Administasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro

Penyusun:

Nama : Astiria Riski Amelia

NIM : 14020414060013

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI PERKANTORAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2017

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan dalam Pelaksanaan Sambung Baru di PDAM  
Semarang Cabang Selatan Januari sampai April Tahun 2017  
Nama Penyusun : Astiria Riski Amelia  
NIM : 14020414060013  
Program Studi : D III Administrasi Perkantoran

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Semarang, September 2017

Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si  
NIP. 19660727 199203 1 001

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si  
NIP. 19610510 198902 1 002

**Dosen Pembimbing :**

1. Dra. Nina Widowati, M.Si ( ..... )

**DosenPenguji :**

1. Dra. Hesti Lestari, MS ( ..... )

2. Dra. Nina Widowati, M.Si ( ..... )

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : AstiriaRiski Amelia
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020414060013
3. Program Studi : Administrasi Perkantoran
4. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul:

### **Kualitas Pelayanan dalam Pelaksanaan Sambung Baru di PDAM Semarang Cabang Selatan Januari sampai April Tahun 2017**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, September 2017

PembuatPernyataan

AstiriaRiski Amelia

NIM.14020424060013

## MOTTO

Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan-kekegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat.

Winston Churchill

Secara teoritis saya meyakini hidup harus dinikmati, tapi kenyataannya justru sebaliknya karena tak semuanya mudah dinikmati.

Charles Lamb

Lebih baik bertempur dan kalah daripada tidak pernah bertempur sama sekali.

Arthur Hugh Clough

Yang kalah adalah wujud hukuman atas kegagalan. Pemenang adalah penghargaan atas kesuksesannya.

Bob Gilbert

## PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini dipersembahkan kepada :

1. Orang tua yang selalu menyertakan nama Penulis dalam do'a.
2. Kakak yang sudah dengan ikhlas membiyai kehidupan di perantauan.
3. DR. Sunarto, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Dra. Nina Widowati, M.Si selaku dosen yang telah membimbing dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
5. Dra. Hesti Lestari, MS selaku Ketua Program Studi Dipoma III Administrasi Perkantoran
6. Dra. Menek Indrati selaku Kepala Cabang Selatan PDAM Tirta Moedal Semarang yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan Praktek Kerja/ Magang.
7. Bapak Parsuki, Amd , Bapak Ahmad Toib, Bapak Ngadiyono, Amd, Bapak Suharso, Bapak Warsono, Bapak Sunardi, Bapak Choirul, Ibu Isdiarti yang telah membantu dan membimbing penulis dalam melaksanakan tugas akhir ini.
8. Ibu Utari, Ibu Luluk, Mas Erik serta seluruh staff dan karyawan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, yang telah memberikan bantuan dan informasinya.
9. Teman –teman yang selalu meyemangati penulis, yaitu sarah, ayyas, tita, shofi
10. Teman-teman Administrasi Perkantoran 2014

## ABSTRAKSI

Nama : Astiria Riski Amelia  
NIM : 14020414060013  
Judul Tugas Akhir : Kualitas Pelayanan dalam Pemasangan Sambung Baru di PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Semarang Cabang Selatan Januari sampai April 2017  
Program Studi : DIII Administrasi Perkantoran

---

Kualitas pelayanan pada pemasangan sambung baru merupakan langkah awal sebelum menjadi pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Cabang Selatan. Pegawai terus meningkatkan kualitas pelayanan pada pemasangan sambung baru agar para pelanggan dapat merasa puas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Semarang Cabang Selatan. Kendala yang dihadapi dan solusinya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Hasil penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan pada pemasangan sambung baru di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Semarang Cabang Selatan belum baik dilihat dari bahan baku air yang kurang, pemasangan yang terlalu lama, serta lamanya aktivasi dalam pemasangan sambung baru.

Dilihat dari seluruh kendala yang terjadi, solusi yang dapat diambil yaitu : dari aspek *tangible* (berwujud) solusi dilakukan dengan cara menambah sumber air lagi agar air dapat mengalir selama 24 jansaat kemarau. Dari aspek *reliability* yaitu dengan memberitahu dulu kepada pelanggan dan pegawai maupun pelanggan jangan menunda pemasangan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Respon, Empati.

## ABSTRACT

Name : Astiria Riski Amelia  
Student Number : 14020414060013  
Title of Final Project : Quality of service the implementation sambungbau in PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Semarang Cabang Selatan January to April 2017  
Program of Study : Diploma III Office Administration

---

Quality of service in the installation of new connections is the first step before becoming a customer in the Regional Water Supply Company (PDAM) Tirta Moedal South Branch. employees continue to improve the quality of service in the installation of new connections in order to satisfy the customers. The purpose of this study is to describe the quality of service in water utility company (PDAM) Tirta Moedal Semarang South Branch. Constraints faced and the solution. This research uses qualitative research method.

The result of this research is that the quality of service in the installation of sambung baru in Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Semarang Cabang Selatan. still not well seen from the raw water raw material, the installation is too long, and the duration of activation.

Seen from all constraints that occur, the solution can be taken is: tangible (tangible) solution is done by adding water source again so that water can flow for 24 hours and when dry can still be done installation so no delay in installation again. The solution to reliability is by first notifying customers and employees and customers do not delay installation.

Keyword :Quality of service, Responsiveness, Empathy.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan pada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan ini dengan baik dan tepat waktu. Dan tak lupa penulis hadiahkan salawat beriring salam kepada Nabi Muhammad SAW. Tugas akhir yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMASANGAN SAMBUNG BARU DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MUNUM (PDAM) TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG CABANG SELATAN JANUARI SAMPAI APRIL 2017.”

Tugas ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi DIPLOMA III dan untuk mengikuti ujian Komprehensif guna meraih gelar Ahli Madya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Diploma III Universitas Diponegoro.

Semarang, September 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Landasan Teori.....	7
1.4.1 Pengertian Pelayanan.....	7
1.4.2 Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.....	7

1.4.3	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
1.4.4	Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	9
1.5	Metode Penelitian.....	11
1.5.1	Fokus dan Lokus Penelitian.....	12
1.5.1.1	Fokus Penelitian.....	12
1.5.1.2	Lokus Penelitian .....	12
1.5.2	Teknik Pengumpulan Data .....	13
1.5.3	Sumber Data.....	14
1.5.4	Fenomena Penelitian .....	15
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PDAM CABANG SELATAN.....</b>		<b>18</b>
2.1	Sejarah PDAM Kota Semarang.....	18
2.2	Visi dan Misi.....	22
2.2.1	Visi.....	22
2.2.2	Misi.....	22
2.3	Bidang Usaha Dan Wilayah Kerja.....	22
2.3.1	Bidang Usaha.....	22
2.3.2	Wilayah Kerja.....	23
2.3.3	Nilai-nilai organisasi perusahaan.....	23
2.4	Struktur Organisasi PDAM Kota Semarang.....	24

2.5 Tugas Pokok dan Fungsi.....	28
2.5.1 KepalaCabang .....	28
2.5.2 Seksi Perencanaan .....	29
2.5.3 Seksi Administrasi dan Keuangan .....	29
2.5.4 Seksi Teknik .....	30
2.5.5 Seksi Hubungan Langganan.....	30
2.5.6 Seksi Penertiban Pelanggan .....	30
2.6 Lokasi Pelayanan .....	31
2.7 Tenaga Kerja .....	32
<b>BAB III HASIL PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Informan.....	35
3.2 Hasil Penelitian .....	36
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Kesimpulan .....	47
4.2 Saran .....	48

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PDAM .....	33
Gambar 2.2 Peta Pelayanan .....	33
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PDAM Cabang Selatan .....	35

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Proses Sambung Baru Cabang Selatan .....	5
Tabel 2.1 Tenaga Kerja pada PDAM Cabang Selatan .....	33
Tabel 3.1 Identitas Informan Penelitian .....	37