



**PROSEDUR PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PDAM
TIRTO NEGORO KABUPATEN SRAGEN**

Tugas Akhir

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Diploma III

Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Ega Dirda Nugraha

14020312060032

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2017

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ega Dirda Nugraha
NIM : 14020312060032
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul :

**Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Negoro Kabupaten
Sragen.**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Tugas Akhir atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, Juni 2017

Pembuat Pernyataan,

Ega Dirda Nugraha

NIM : 14020312060035

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL : **Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PDAM Tirta
Negoro Kabupaten Sragen**

Nama : Ega Dirda Nugraha

Nim : 14020312060032

Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan
Diploma III

Semarang ,

Dekan

Wakil Dekan 1

Drs. Sunarto, M.Si

Dr. Hedi PudjoSantosa, M.Si

NIP. 19660727.199203.1.001

NIP.19610510.198902.1.002

Dosen Pembimbing

1. Drs. Handojo Djoko W, M.Si

NIP. 1958011.7198710.1.001

(.....)

Dosen Penguji

1. Drs. Saryadi, M.Si

NIP. 1960111.6199001.1.001

(.....)

2. Agung Budiarmo, Sos, M.M

NIP. 19711230.200112.1.001

(.....)

MOTTO

- 1. Wani ngimpi kudu wani ngelakoni*
- 2. Tidak ada hasil yang mengkhianati proses. Sekuat apapun usaha yang dilakukan akan pasti setimpal dengan hasil yang didapatkan*
- 3. Brace your self*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Allah S.W.T yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak dan Ibu terimakasih atas dukungan moril dan materilnya, ini semua berkat doa kalian. Apapun yang penulis lakukan tidak akan pernah cukup membalas semua jasmu pada anakmu ini.
3. Seluruh dosen Manajemen Pemasaran serta para kakak - kakak senior Manajemen Pemasaran yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Keluarga besar Manajemen Pemasaran Universitas Diponegoro Angkatan 2012.

Judul TA : Prosedur Pelayanan Pada Pelanggan PDAM Tirto Negoro
Kabupaten Sragen
Nama Penulis : Ega Dirda Nugraha
NIM : 14020312060032

Abstraksi

Pada zaman yang semakin maju seperti sekarang ini, memaksa berbagai perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas produknya atau pelayanannya sesuai dengan apa yang diberikan perusahaan tersebut guna dapat menyanggupi berbagai macam keperluan utama masyarakat yang salah satunya adalah air bersih, dengan diikuti tingginya pemakaian air bersih. Dengan melihat keadaan tersebut, untuk menyanggupi keperluan masyarakat akan air bersih diperlukan keberadaan sebuah perusahaan yang mempunyai kapasitas serta profesional untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas yang kaitannya dengan penyediaan air bersih kepada khalayak luas dan diperlukan untuk memperkenalkan pelayanan dari perusahaan dengan harapan masyarakat mau menggunakan pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan.

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui bentuk-bentuk pelayanan apa saja yang diberikan oleh PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen, untuk mengetahui kemampuan PDAM Tirto Negoro dalam memberikan pelayanan dan bagaimana langkah-langkah pelayanan pada PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen, untuk mengetahui komplain yang ada pada PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen dan Permasalahan atau hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen dalam memberikan pelayanan, untuk mengetahui langkah – langkah atau upaya penanggulangan hambatan yang ada pada PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen. Sistem pelayanan yang ada pada PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen bertujuan untuk mengatur, memberikan kemudahan perusahaan dalam menyampaikan pelayanan yang diberikan, serta memberikan pelayanan sesuai dengan kualitas standar pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai sistem pelayanan pada PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen dapat disimpulkan, PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen sudah memberikan pelayanan yang baik. Akan tetapi masih adanya keluhan yang cukup banyak dari pelanggan tentang pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen.

Kata Kunci :Pelayanan Jasa ,Kualitas Jasa ,Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis naikkan kepada Allah yang telah melimpahkan rahmat-Nya serta berkah-Nya yang berkelimpahan kepada hamba-Nya yang penuh kelemahan. Engkau melancarkan untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ Prosedur Pelayanan Pada Pelanggan PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen ”.

Penulis sangat menyadari bahwa penulis tidak akan mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini perkenankanlah penulis untuk mengucapkan Terima Kasih kepada :

1. Dr. Sunarto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Agung Budiarmo, S.sos, MM selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran.
3. Drs. Handojo Djoko W, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran dan perhatian sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
4. Terima kasih kepada Drs.Saryadi, M.Si, sebagai dosen penguji yang telah memberikan masukan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Bapak - Ibu pegawai Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirto Negoro Kabupaten Sragen atas bantuannya dalam membantu penelitian ini.

6. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini, mohon maaf penulis tidak dapat menuliskan satu-persatu.

Harapan penulis adalah Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan, Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna. Sehingga penulis sangat berharap mendapat masukan.

Semarang,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Kerangka Teori.....	9
1.5.1 Pengertian Sistem.....	9
1.5.2 Pengertian Jasa	10
1.5.3 Bentuk-bentuk Pelayanan	10
1.5.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
1.5.5 Pengertian Pelanggan	12
1.6 Metode Penelitian.....	12
1.6.1 Metode Analisis Data	13

1.6.2	Jenis Data.....	13
1.6.3	Tehnik Pengumpulan Data.....	14
BAB II GAMBARAN PERUSAHAAN PDAM TIRTO NEGORO KABUPATEN SRAGEN		
2.1	Topografi, Geologi dan Klimatologi.....	16
2.1.1	Geologi.....	17
2.1.2	Klimatologi.....	17
2.2	Area Pelayanan PDAM Kabupaten Sragen.....	18
2.2.1	Kecamatan yang telah terlayani PDAM Kabupaten Sragen.....	18
2.2.2	Kecamatan yang belum terlayani.....	19
2.3	Visi dan Misi PDAM Kabupaten Sragen.....	19
2.4	Sejarah Singkat PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen.....	20
2.5	Dasar Hukum.....	22
2.6	Struktur Organisasi dan Kepegawaian.....	22
2.7	Hasil Usaha.....	24
2.8	Organisasi dan Perusahaan.....	25
2.8.1	Bentuk-bentuk Organisasi.....	25
2.9	Deskripsi Kerja PDAM Kabupaten Sragen Dan Klasifikasi Pelanggan	29
BAB III PEMBAHASAN		
3.1	Jenis Keluhan Pelanggan PDAM Tirto Negoro.....	40
3.2	Prosedur Penyelesaian keluhan pelanggan PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen.....	45
3.2.1	Sarana Untuk Pelanggan Dalam Menjelaskan Keluhan Ke PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen.....	46
3.3	Kendala PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen Dalam Memberikan Pelayanan.....	49

3.4	Langkah atau Upaya PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen Dalam Menanggulangi Kendala dalam Memberikan Pelayanan	51
-----	--	----

BAB IV PENUTUP

4.1	Kesimpulan	53
4.2	Saran	58

DAFTAR TABEL

Tabel

- 1.1 Tabel Jumlah Keluhan Pelanggan PDAM Kabupaten Sragen 3
- 1.2 Tabel Jenis Keluhan Pelanggan PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen..... 4

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Gambar Struktur Organisasi	28
3.1 Gambar Alur Penyelesaian Pengaduan	48