

MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PDAM TIRTA MENDALO MUARO JAMBI)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



Oleh :

**ANDRI EKA SAPUTRA
NIM: 105180186**

Pembimbing:

**Wenny Dastina, S.Sos., M.Si
Masburiyah, S.Ag., M.Fil.I**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
1444 H / 2023 M**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) program studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Jika di kemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Jambi, 20 Februari 2023



Andri Eka Saputra
NIM: 105180389

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi berjudul, **MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi)** telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 14 Februari 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Pemeintahan.



Panitia Ujian:

- | | | |
|----------------------|--|---|
| 1. Ketua Sidang | : <u>Drs. H. Sulaeman, M.H.I</u>
NIP. 196110051995031001 |  |
| 2. Sekretaris Sidang | : <u>Awaludin., S.Ag</u>
NIP. 197603262002121002 |  |
| 3. Pembimbing I | : <u>Wenny Destina, S.Sos., M.Si</u>
NIP. 1978010900501006 |  |
| 4. Pembimbing II | : <u>Masburiyah, S.Ag., M.Fil.I</u>
NIP. 197201162000032003 |  |
| 2. Penguji I | : <u>Dr. Dedek Kusnadi, S.Sos, M.Si, MM</u>
NIP.198111072011011005 |  |
| 3. Penguji II | : <u>Unggul Suryo Ardi., M.H</u>
NIP. 199505272020121016 |  |

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultho Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultho Jambi

MOTTO

...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ...
(المائدة: ٢)

Artinya: “...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran....”.¹



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

¹Q.S; Al-Ma'idah (5): 2.

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah Kepada Allah SWT,

Skripsi ini merupakan upaya kecil dalam mengharapkan rahmat Allah SWT dan Ridho-nya, ku langkah kan kaki ku dalam dalam menuju kesuksesan, hambatan serta tantangan terus aku lalui demi untuk meraih citc-cita yang telah aku panjatkan.

Dengan hati yang tulus, dan penuh dengan kesabaranku persembahkan hasil karyaku skripsi ini sebagai bukti dan baktiku kepada kedua orang tua ku yang telah membesarkan, merawat dan mendidik ku untuk Ayahanda tercinta dan Ibunda tercinta dan untuk keluarga besar dari pihak Ayahanda dan Ibunda yang telah mendukung serta memberikan do'a restu dan juga memberikan motivasi-motivasi dukungan untuk kemajuan dalam skripsi ini secara moril maupun materil. Semoga Allah SWT membalas jasa budi kalian dan diberi kemudahan dalam segala hal dan semoga amal baik dibalas oleh Allah SWT.

Aamiin..



ABSTRAK

Nama : Andri Eka Saputra
Nim : 105180389
Judul : MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi)

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui manajemen komplain dalam pelayanan publik di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi. Skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian ini yaitu manajemen pelaksanaan komplain pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi kurang memperhatikan: a) Komitmen, kurangnya komitmen penyelenggara pelayanan publik dalam menyelesaikan masalah yang terjadi dilapangan. b) *Visible*, kejelasan dalam penanganan komplain masih minim. c) *Accessible*, akses pelanggan dalam menyampaikan komplain terhadap PDAM masih terbatas. d) Kesederhanaan, proses penyampaian komplain terhadap PDAM dilakukan secara langsung tanpa menggunakan situs maupun media lainnya. f) *Fairness*, setiap pelanggan yang melakukan komplain mendapatkan perlakuan sama. g) *Confidential*, pelanggan yang melakukan komplain terhadap PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi dijaga kerahasiaan identitasnya. h) *Records*, PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi tidak memiliki arsip/data pelanggan yang melakukan komplain. i) Sumber Daya, kurangnya sumber daya dan infrastruktur dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. j) *Remedy*, kurangnya tanggungjawab yang diberikan pegawai PDAM terkait masalah yang terjadi dilapangan.

Kata Kunci: Manajemen Komplain, Pelayanan Publik, PDAM

ABSTRACT

Name : Andri Eka Saputra
Nim : 105180389
Title : COMPLAINT MANAGEMENT IN SERVICE PUBLIC (Case ‘ Study of PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi) This thesis aims to find out the management of complaints in public services at PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.

This thesis uses a qualitative approach with data collection methods through observation, interviews, and documentation. The results of this study are that the management of the implementation of customer complaints about PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi services pays little attention to: a) Commitment, the lack of commitment of public service providers in solving problems that occur in the field. b) Visible, clarity in handling complaints is still minimal. c) Accessible, customer access in submitting complaints against PDAM is still limited. d) Simplicity, the process of submitting complaints to PDAM is carried out directly without using websites or other media. f) Fairness, every customer who makes a complaint gets the same treatment. g) Confidential, customers who make complaints against PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi are kept confidential. h) Records, PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi does not have archives/data of customers who make complaints. i) Resources, lack of resources and infrastructure in providing services to customers. j) Remedy, the lack of responsibility given by PDAM employees regarding problems that occur in the field.

Keywords: Complaint Management, Public Service, PDAM

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT berkat nikmat Iman, Islam dan Ihsan serta rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi)”**. Shalawat dan salam semoga tetap senantiasa dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari sepenuhnya, penyelesaian skripsi ini tidak mungkin tanpa adanya bantuan dari pihak lain. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dan sepenuh hati membimbing sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. H. Su'aidi Asy'ari, MA., Ph.D., selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H, selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Bapak Agus Salim, S. Th.I., MA., M.IR, selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghani, S.H., M.H selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. H. Ishaq, SH., M.Hum selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.



4. Ibu Dr. Irmawati Sagala, S.IP., M.Si dan Bapak Yudi Armansyah, S.Th.I., M.Hum, selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
5. Ibu Wenny Dastina, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing I dan dan Ibu Masburiyah, S.Ag., M.Fil.I, selaku Pembimbing II Penulis skripsi ini, terimakasih atas arahan dan bimbingannya semoga Allah senantiasa membalas kebaikannya.
6. Bapak-bapak dan Ibu-Ibu Dosen yang telah menebarkan Ilmu pengetahuannya kepada penulis di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
7. Seluruh staf pengajar di lingkungan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Semoga segala bantuan dan jasa yang diberikan kepada peneliti mendapat pahala yang setimpal di sisi Allah SWT, dan kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti semua pihak yang membaca dan membutuhkannya.

Jambi, 20 Februari 2023
Peneliti,

Andri Eka Saputra
NIM: 105180389

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Tinjauan Pustaka	6
E. Metode Penelitian.....	8
F. Unit Analisis.....	11
G. Teknik Pengumpulan Data.....	12
H. Teknik Analisis Data.....	13
I. Jadwal Penelitian.....	15
BAB II KERANGKA TEORI.....	
A. Manajemen.....	16
B. Manajemen Komplain.....	19
C. Pelayanan Publik.....	22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

D. Pelayanan Publik Pemerintah.....	25
-------------------------------------	----

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Profil Kabupaten Muaro Jambi	31
B. Sejarah PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi	36
C. Alamat PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.....	37
D. Visi dan Misi PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.....	37
E. Progam kerja PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.....	38
F. Struktur PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi	38
G. Tarif Air	39

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Manajemen Komplain dalam Pelayanan Publik di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.....	41
B. Kendala Manajemen Komplain dalam Pelayanan Publik di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi	60

BAB V PENUTUP.....

A. Kesimpulan	66
B. Saran-Saran	67

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
CURICULUM VITAE**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 2. Batas Wilayah Kabupaten Muaro Jambi.....	42
Tabel 3. Daftar Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Muaro Jambi	43
Tabel 4. Tarif Air pada PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi	52

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi

@ Hak cipta milik UIN Sulthha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthha Jambi



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Manajemen Komplain	17
Gambar 2. Denah Wilayah Kerja PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi	49
Gambar 3. Struktur PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi	51
Gambar 4. Alur Proses Penyampaian Komplain.....	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Pasal 23, Pasal 1 Ayat 5 Undang-Undang tentang Masalah Pemerintahan 2014, kewenangan pemerintahan berada di bawah Presiden yang pelaksanaannya oleh kementerian negara dan pejabat pemerintah daerah untuk perlindungan, pelayanan, dan penguatan akan dilakukan. Sejahterakan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan di bidang pekerjaan umum dilimpahkan kepada daerah, setelah itu pelayanan air minum diserahkan kepada pemerintah daerah. Selain itu, implementasi peraturan daerah akan diserahkan kepada semua otoritas. Salah satunya adalah perusahaan air minum negara.

Perusahaan air minum adalah perusahaan yang memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat dimana air merupakan sumber daya alam yang dibutuhkan bagi kehidupan banyak orang dan merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi semua makhluk hidup, baik manusia maupun hewan dan tumbuhan. Hal ini dikarenakan air merupakan kebutuhan yang esensial bagi kehidupan dan lingkungan, terutama bagi yang membutuhkannya untuk minum, mandi, mencuci dan keperluan lainnya.

Di Kabupaten Muaro Jambi sudah ada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yaitu PDAM Mendalo. Perusahaan ini sudah lama berdiri dan masih

beroperasi sampai kini yang bertugas mensuplai kebutuhan air bersih ke rumah-rumah warga di wilayah ini.²

PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air minum di Muaro Jambi. Salah satu tujuan didirikannya PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi adalah untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat, termasuk penyediaan, pembangunan, pelayanan sarana dan prasarana, serta pendistribusian air minum, sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta dalam pembangunan ekonomi dan mendukung pembangunan daerah dengan memperluas kesempatan kerja dan menjadikan keuntungan sebagai sumber utama pendanaan bagi daerah. Namun sejauh ini, ternyata PDAM masih banyak bermasalah. Berdasarkan pengamatan awal peneliti, PDAM mengatakan banyak keluhan masyarakat terhadap kinerja PDAM. Salah satu keluhan dari masyarakat adalah debit air. Aliran air dalam hal ini diorientasikan berdasarkan jumlah air yang disalurkan ke masyarakat. berdasarkan kualitas air dan volume air yang dialirkan. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.³

Berdasarkan fenomena yang terjadi di masyarakat, terdapat keluhan dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan PDAM seperti kualitas air yang berwarna kuning, keruh, air yang tersumbat tampak tidak layak untuk dikonsumsi. Ini adalah keluhan konsumen nomor satu. Ditambah lagi masalah pipa bocor/rusak, tingginya backlog dan keluhan masyarakat yang tidak ditanggapi serius oleh PDAM..

²Dokumentasi PDAM Tirta Mendalo, 2022

³Dokumentasi PDAM Tirta Mendalo, 2022



Pelayanan yaitu usaha kegiatan yang dilaksanakan organisasi/individu untuk konsumen (*customer*/yang dilayani) yang ada wujudnya dan tidak bisa dimiliki.⁴ Intinya, prinsip pelayanan pendidikan bagi Kementerian Agama adalah pelayanan yang manusiawi dan mengedepannya keramahan, senyuman, dan kelembutan sesama manusia. Hal ini sesuai dengan hadits Rasulullah SAW sebagai berikut:

وَعَنْهَا (عَائِشَةَ) رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا أَنَّ النَّبِيَّ ﷺ قَالَ : (إِنَّ اللَّهَ رَفِيقٌ يُحِبُّ الرَّفْقَ فِي الْأَمْرِ كُلِّهِ). مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ.

Artinya: Dari Aisyah r.a. ia berkata bahwa Rasulullah saw. Bersabda, “Sesungguhnya, Allah adalah Maha lembut. Dia mencintai kelembutan dalam segala urusan (Muttafaq alaih).⁵

Hadits berikutnya:

وَعَنْ أَنَسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ : (يَسِّرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا، وَبَشِّرُوا وَلَا تُنْفِرُوا). مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ.

Artinya: “Dari Anas r.a. bahwa Nabi saw. bersabda, “Berilah kemudahan dan janganlah mempersulit. Buatlah orang senang dan janganlah membuatnya lari dari kebaikan” (Muttafaq alaih).⁶

Dari Abu Umamah Al Bahiliy, Rasulullah *shallallahu ‘alaihi wa sallam* bersabda,

إِنَّ الْمَاءَ لَا يُنَجِّسُهُ شَيْءٌ إِلَّا مَا غَلَبَ عَلَى رِيحِهِ وَطَعْمِهِ وَلَوْنِهِ

⁴Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2006), hlm. 9.

⁵ Imam Nawawi, *Riyadhush Shalihin Jilid 1* (Jakarta : Bening, 2006), hlm. 627.

⁶ Imam Nawawi, *Riyadhush Shalihin....*, hlm. 628.



Artinya: “Sesungguhnya air tidaklah dinajiskan oleh sesuatu pun selain yang mempengaruhi bau, rasa, dan warnanya.”

Berdasarkan pengamatan awal di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi menemukan bahwa tentang pelayanan ini ada dua jenis yaitu pelayanan air bersih atau kelancarannya dan pelayanan adminitrasinya. Hanya saja komplain yang selama ini adalah penyaluran kelancaran air ke pelanggan yang sering tidak lancar hingga tahun 2022 ini. Keluhan lain yang disampaikan masyarakat adalah lambatnya penanganan komplain dari pihak perusahaan, jika aduan masuk tanggal 1 Maret 2022 maka aduan ditindak 7 hari kemudian. Keluhan selama ini disampaikan adalah temu langsung dengan petugas di kantor dan melalui nomor telepon kantor.⁷ Informasi yang didapat bahwa setiap bulan selalu ada kendala airnya tidak bersih dan pendistribusiannya tidak lancar, pemadaman PLN yang berdampak pada pemadaman PDAM, kebocoran pipa, kerusakan pada ampere meter.⁸ Keluhan yang banyak sekali ada air yang mati sampai sehari-hari, bahkan berminggu-minggu.⁹

Menurut penjelasan pihak PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi:

“Untuk wilayah Mendalo, masalah yang dominan adalah kebocoran, baik itu kebocoran pada pipa induk & pipa tersier ke pelanggan. Untuk pipa induk, tidak begitu banyak kendala. Justru pada pipa tersier ke pelanggan yang sering terjadi pada jaringan dalam rumah. Solusinya dengan memperbaiki pipa, namun harus harus merusak lantai/ dinding rumah atau solusi lain, buat jaringan baru, semua biaya menjadi tanggungan pelanggan.”¹⁰

⁷Observasi, 16 Maret 2022.

⁸Wawancara, Muklis, Kepala Bagian Adminitrasi dan Keuangan PDAM Tirta Mendalo, 16 Maret 2022

⁹Wawancara, Tiara Mulandari, Ayu Pranindya dan Erik Fahron, Konsumen PDAM Tirta Mendalo, 16 Maret 2022

¹⁰Wawancara, Muklis, Kepala Bagian Adminitrasi dan Keuangan PDAM Tirta Mendalo, 16 Maret 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Berdasarkan permasalahan yang peneliti uraikan diatas sangat penting bagi PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi untuk meningkatkan manajemen komplain dalam memberikan kualitas pelayanan publik. Hal ini dikarenakan selama ini masih banyak warga Muaro Jambi yang mengalami permasalahan dan komplain terhadap PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi. Oleh karena itu, penulis membuat judul: **MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI PDAM TIRTA MENDALO MUARO JAMBI.**

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manajemen komplain dalam pelayanan publik di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi?
2. Apa kendala manajemen komplain dalam pelayanan publik di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui manajemen komplain dalam pelayanan publik di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.
 - b. Untuk mengetahui kendala manajemen komplain dalam pelayanan publik di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.
2. Kegunaan Penelitian



- a. Sebagai upaya memberikan deskripsi tentang bagaimana manajemen komplain dalam pelayanan publik di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.
- b. Memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana prosedur Manajemen komplain dalam pelayanan publik di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.
- c. Penelitian ini juga merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah di Universitas Islam Negeri SulthanThaha Saifuddin Jambi.

D. Tinjauan Pustaka

Terdapat penelitian yang memiliki kesamaan tema penelitian seperti penelitian yang peneliti lakukan, yaitu:

Pertama, I Wayan Arsiawan Adi, dari menulis tesis berjudul: *Manajemen Komplain; Perspektif Komunikasi Petugas Rumah Sakit*. Akibatnya, tidak ada runbook pengaduan, tetapi dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan berat ringannya pengaduan, dan sesuai prinsip pemadam kebakaran, waktu tanggap sangat efektif dari sudut pandang penerima. pesan Komunikasi antar pemangku kepentingan selama 15 menit hingga 3 hari dapat dilakukan tanpa penundaan. Kesimpulan: Teknik komunikasi dalam penanganan keluhan di RSUD Karangasem sangat efektif, namun belum ada standar tertulis yang ditetapkan, seperti prosedur penanganan keluhan, SOP, dan pedoman



komunikasi efektif penanganan keluhan. Kata kunci: pengaduan, komunikasi, pelayanan medis, staf rumah sakit.¹¹

Kedua, Mulad Kusumo Nugroho menulis mengenai: “Menerapkan Manajemen Pengaduan Dalam Pelayanan PDAM Tirta Lawu Karanganyar”. Dari penelitian yang diperoleh, kami dapat menyimpulkan bahwa: (1) Pedoman penanganan pengaduan dalam menghadapi nasabah adalah sebagai berikut. a) Hubungan berlangganan bertindak sebagai perantara antara pelanggan dan karyawan. b) Hubungan Berlangganan akan berusaha memberikan pelayanan yang prima terhadap keluhan dan laporan agar dapat terus dipercaya PDAM. c) Anda bertanggung jawab untuk menangani keluhan tersebut dengan menerima dan mengidentifikasi masalah pelanggan dengan mengangkat masalah terkait dengan keluhan yang muncul. Pekerja sosial yang menerima keluhan melakukan penyelidikan untuk menyelidiki keluhan yang diajukan, dan personel lapangan yang sesuai melaporkan keluhan tersebut kepada Hubungan Pelanggan saat keluhan tersebut diselesaikan.¹²

Ketiga, Anita Ratna Komala,dkk., menulis mengenai *Pengaruh Kualitas Manajemen Komplain Terhadap Kinerja Pelayanan (Studi Kasus Pada Nasabah di Bank BJB Syariah KCP Karawang)*. Hasil survei menunjukkan bahwa: Penerapan manajemen pengaduan yang berkualitas sangat dihargai oleh pelanggan dengan total skor kumulatif 2373. Dalam hal ini, tingkat kinerja layanan yang diperoleh dari total skor kumulatif 2.206 juga akan

¹¹ I Wayan Arsiawan Adi, *Manajemen Komplain; Perspektif Komunikasi Petugas Rumah Sakit*, Tesis, prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat tahun 2014.

¹²Mulad Kusumo Nugroho, “Menerapkan Manajemen Pengaduan Dalam Pelayanan PDAM Tirta Lawu Karanganyar”. Program Penelitian Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Severa Smalet Surakarta menulis makalah pada tahun 2015.



tinggi. Penerapan manajemen pengaduan yang berkualitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan Bank BJB Syariah KCP Karawang. Berdasarkan analisis kuantitatif dengan menggunakan t hitung $(9,649) >$ dari t tabel $(2,01669)$ dan probabilitas $0,000 < \alpha < 0,05$. Hal ini menunjukkan sejauh mana dampaknya terhadap kualitas pengelolaan pengaduan, dan jika indikator tersebut mengalami peningkatan bobot maka dapat berdampak pada kinerja pelayanan sebesar 68,4%. Kedua, sisa 31,6% perubahan variabel Y atau kinerja layanan disebabkan oleh faktor lain yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.¹³

Berdasarkan 3 kajian di atas, maka dapat dibedakan dengan jelas. ketiganya hanya membahas pelayanan publik, sama dengan penelitian ini, hanya saja penelitian ini dikaitkan dengan kajian ini.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu proses penelitian atau pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Maka dalam penulisan ini penulis menggunakan metodologi sebagai berikut:

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambim Alo Jambi. Mempertimbangkan situs ini, mengingat sumber data situs ini sesuai dengan tujuan penyelidikan untuk menyelidiki lebih lanjut

¹³Anita Ratna Komala,dkk., *Pengaruh Kualitas Manajemen Komplain Terhadap Kinerja Pelayanan (Studi Kasus Pada Nasabah di Bank BJB Syariah KCP Karawang)*, SPESIA: Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah Vol 1, No 2, Prosiding Hukum Ekonomi Syariah (Agustus, 2015)



pengelolaan pengaduan di layanan publik PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dalam mengumpulkan dan menganalisis data tidak berdasarkan angka-angka, tetapi bukan berarti tidak boleh memakai angka dalam menerangkan gejala.¹⁴

3. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk menjawab penelitian ini adalah penelitian yang mengutamakan kualitas, dan yang terpenting adalah sifat produk atau jasa yang berupa suatu peristiwa, fenomena atau masalah sosial, yang nilai pentingnya bernilai bagi pengembangan konseptual.¹⁵ Survei ini merupakan survei kualitatif deskriptif, yaitu survei yang bertujuan untuk menggambarkan dan memberikan data seakurat mungkin tentang orang, situasi, atau masalah lain.¹⁶

Penerapan metode ini didasarkan pada pemikiran bahwa masalah-masalah yang muncul dalam bidang kajian adalah masalah-masalah sistem sosial, yaitu peristiwa-peristiwa yang ada di dalamnya secara keseluruhan. Oleh karena itu, untuk menyelesaikan survei, Anda perlu melakukan survei secara keseluruhan.¹⁷

¹⁴ Ishaq, dkk., *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial Fakultas Syariah UIN STS Jambi*, (Jambi: Fakultas Syariah, 2020), hlm. 46.

¹⁵ Djaman Satori, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 22.

¹⁶ Djaman Satori, *Metodologi Penelitian...*, hlm. 23.

¹⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosdakarya, 2000), hlm. 4.



Tipe yang digunakan adalah tipe studi yang diarahkan pada masalah-masalah alamiah dan naturalistik, dan hasil yang terkumpul dijelaskan dalam bentuk masalah, berupa pendapat, jawaban, informasi, konsep, dan penjelasan. Jenis penelitian ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh lebih banyak data sehingga dapat menemukan dan menyimpulkan jawaban dari rumusan masalah dalam penelitiannya..

4. Jenis dan Sumber Data

Data penelitian tersebut adalah inti dari penelitian yang dilakukan. Data penelitian merupakan segala bentuk fakta dan angka yang bisa dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi. Jenis dan sumber data yang diambil terdiri dari 2 jenis yaitu sebagai berikut:

a) Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan dari sumbernya langsung di lapangan.¹⁸ Data primer diambil langsung tanpa adanya perantara yaitu dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan kepala PDAM dan staf mengenai manajemen komplain dalam pelayanan publik di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi. Pada waktu penelitian yang sedang berlangsung berupa informasi keadaan wisata air panas.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung atau adanya perantara seperti dikumpulkan melalui buku-

¹⁸Ishaq, dkk., *Pedoman Penulisan*, hlm. 49-50.



buku, laporan dan hasil penelitian yang ada kaitannya dengan permasalahan penelitian. Data ini biasanya didapatkan dari perpustakaan atau dari lokasi peneliti, internet, maupun dari jurnal, majalah, makalah, buku-buku dan sebagainya.¹⁹ Adapun data yang diperoleh dari peneliti bersumber dari PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi dan peraturan seperti Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air, dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

F. Unit Analisis

Unit analisis adalah satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, menentukan informan penelitian (orang yang diwawancarai) merupakan kegiatan yang sangat penting. Salah satu teknik yang digunakan adalah purposive sampling atau teknik sampling non random. Di mana, peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menentukan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan dan untuk menjawab permasalahan penelitian. Ada dua kunci dalam dalam aspek ini yaitu, sampling non random dan menetapkan ciri khusus.²⁰

¹⁹Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Bandung: Gunung Persada Pers, 2009, hlm. 254.

²⁰Ishaq, dkk., *Pedoman Penulisan*, hlm. 55.



Para informan penelitian merupakan aktor-aktor kunci yang diperkirakan mengetahui dan bahkan terlibat dalam aktivitas yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Jumlah yang diwawancarai disesuaikan tergantung kebutuhan. Pada kajian ini sebagai informan adalah pihak PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi dan konsumen.

G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan mencari data yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian sosial. Data adalah sekumpulan fakta, angka, huruf, grafik, tabel, simbol, objek, keadaan, dan bahan informasi yang berbentuk situasi. Data adalah sumber informasi. Penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data ketika mengumpulkan data atau mengambil data yang mereka butuhkan.

a) Observasi

Observasi atau observasi adalah suatu rancangan sistematis tentang kapan dan apa arti suatu lokasi pengamatan sebagai suatu metode perolehan data yang memiliki metode tertentu dibandingkan dengan metode lain, seperti wawancara dan survei. Strisnohadi menjelaskan bahwa observasi merupakan proses yang kompleks. Suatu proses yang terdiri dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua yang paling penting adalah proses observasi dan memori.²¹

Observasi disini diartikan sebagai kegiatan mengamati secara langsung wacana yang terdapat di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.

²¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), hlm. 145.



Observasi merupakan teknik yang diperoleh dengan mengamati secara langsung keluasaan dan catatan yang ditemukan penulis mengenai penanganan manajemen komplain di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi..

b) Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan pembicara untuk mendapatkan informasi dari yang diwawancarai.²² Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dan informasi verbal dengan mencari informasi tentang masalah yang akan diselidiki dari pernyataan lisan dari seseorang yang disebut orang yang diwawancarai dan penjelasan yang disebut orang yang diwawancarai melalui percakapan.

c) Dokumentasi

Ini adalah kumpulan data berupa catatan peristiwa yang telah terjadi. Dokumen dapat berupa teks manusia, foto, atau karya monumental.²³ Dalam metode ini dapat memperkuat data dari hasil penelitian, maka akan menggunakan dokumentasi dari observasi dan wawancara.

H. Teknik Analisis Data

a) Reduksi data

Data kualitatif dapat disederhanakan dan diubah dalam berbagai cara, termasuk seleksi ketat, ringkasan atau deskripsi singkat, dan klasifikasi ke dalam pola yang lebih luas. Dimungkinkan untuk mengonversi data menjadi angka atau peringkat, tetapi itu tidak selalu berguna. Proses analisis data harus dimulai dengan memeriksa semua data yang tersedia

²²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 155.

²³Sugiono, *Metodologi Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 124.



dari berbagai sumber.²⁴ Penulis menekankan, menyederhanakan, membuat, memfokuskan, menghapus, dan mengumpulkan data dari bidang kajian, menyoroti, menyederhanakan, membuat, memfokuskan, dan menghapus hal-hal penting yang muncul dari memo. Proses ini berlanjut hingga laporan penelitian akhir selesai.

b) Penyajian Data

Disajikan dalam informasi dari data yang dikumpulkan dan direduksi, penulis menarik kesimpulan yang mencakup berbagai jenis keterampilan. Bentuk penyajian data yang biasa dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif yang merinci hasil penelitian.²⁵

c) Verifikasi Data

Verifikasi menarik kesimpulan, dan akhirnya penulis memberikan penjelasan akhir tentang apa yang sedang diselidiki. Menarik sebagian kesimpulan dan kegiatan dari komposisi yang lengkap. Kesimpulan diverifikasi dalam pikiran analis selama penelitian dengan menulis review di buku catatan.²⁶ Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan akhir dari proses analisis data. Artinya, baik kesimpulan awal maupun kesimpulan akhir digunakan untuk merumuskan kesimpulan penelitian. Kesimpulan sementara tentang data yang ditemukan dapat dibuat selama penyelidikan dan kesimpulan akhir dapat ditarik setelah semua data dianalisis.

²⁴Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif* Terj. Tjetjep Rohedi Rohidi (Jakarta: UI Press, 2014), 16-18.

²⁵Miles dan Huberman, *Analisis Data*, 18-19.

²⁶Miles dan Huberman, *Analisis Data*, 20-21.



I. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama enam bulan. Adapun jadwal kegiatan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																													
		Juli 2022					Agustus 2022					Sept 2022					Oktober 2022					November 2022					Desember 2022				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	Pembuatan Proposal	x	x	x																											
2.	Seminar dan Perbaikan Hasil Seminar				x																										
3.	Pengumpulan Data, Verifikasi dan Analisa Data						x	x	x	x	x	x																			
4.	Membuat Laporan Penelitian/Draf Skripsi											x	x	x	x	x															
5.	Konsultasi pembimbing															x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
6.	Perbaikan																												x		
7.	Penggandaan Laporan																												x		

Catatan: Jadwal Berubah Sesuai Waktu

BAB II

KERANGKA TEORI

Penelitian sangat memerlukan landasan berpikir, untuk itu, bagian ini akan dikemukakan teori dari sejumlah ahli:

A. Manajemen

Manajemen adalah pengaturan mencakup perencanaan, penyusunan, kepemimpinan dan pengontrolan penggunaan sumber daya untuk mencapai hasil yang maksimal bagaimana pun, kenyataannya fungsi fungsi inilah yang secara terus menerus yang mengikat seorang manajer untuk berpindah dari tugas satu ke tugas lainnya dan dari kesempatan satu ke kesempatan lainnya di dalam pekerjaannya.²⁷

Manajemen adalah suatu proses sosial yang direncanakan untuk menjamin, partisipasi dan keterlibatan sejumlah orang dalam mencapai sasaran dan tujuan tertentu yang ditetapkan secara efektif. Manajemen mengandung unsur pembimbingan, pengarahan dan pengelolaan sekelompok orang terhadap pencapaian sasaran umum.²⁸

Seorang harus memiliki kemampuan untuk merencanakan program kerja (*planing*) mewujudkan dan menjalankan kinerja suatu organisasi dalam struktur organisasi atau intansi yang dipimpinnya (*organization*) bergerak memberikan contoh kepada bawahan sebelum menggerakkan, mengerjakan, melaksanakan program kerja kantor yang dipimpinnya secara bersama (*actuating*) dan setelah semua berjalan dan terlaksana dengan baik sesuai

²⁷John R. Schermerhorn, *Introduction to Management: International Student Version*, Tenth Edition (USA: John Wiley & Sons, 2010), hlm. 17.

²⁸Veithzal Rivai Zainal, dkk., *Islamic Management*, hlm. 1.

yang diprogramkan maka sebagai seorang pemimpin haruslah mengontrol kinerja bawahannya apakah berjalan sesaat, atau berjalan biasa-biasa saja, atau tidak berjalan (*controlling*) dan sudah menjadi tugas seorang pemimpin untuk mengadakan kontrol/pengawasan sekiranya terdapat masalah di lapangan maka pemimpin juga berkewajiban mencari solusi/jalan keluarnya, dengan demikian kepemimpinan organisasi akan berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan bersama.

a. Kebijakan PDAM

Perusahaan Daerah Air Minum (disingkat PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat eksekutif maupun legislatif daerah.

Perusahaan air minum yang dikelola negara secara modern sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda pada tahun 1920-an dengan nama *Waterleiding* sedangkan pada pendudukan Jepang perusahaan air minum dinamai *Suido Syo*.²⁹

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air menjelaskan bahwa Pengelola Sumber Daya Air dapat berupa unit pelaksana teknis kementerian/unit pelaksana teknis daerah atau

²⁹ https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Daerah_Air_Minum, diakses 2 Oktober 2022



badan usaha milik negara/ badan usaha milik daerah di bidang Pengelolaan Sumber Daya Air. Sebagian tugas dan wewenang termasuk:

- a. Menetapkan kebijakan;
- b. Menetapkan Pola Pengelolaan Sumber Daya Air;
- c. Menetapkan Rencana Pengelolaan Sumber Daya Air;
- d. Menetapkan kawasan lindung Sumber Air;
- e. Menetapkan izin;
- f. Membentuk wadah koordinasi;
- g. Menetapkan norma, standar, prosedur, dan kriteria;
- h. Membentuk Pengelola Sumber Daya Air; dan
- i. Menetapkan nilai satuan BJPSDA.³⁰

Badan usaha milik negara/ badan usaha milik daerah di bidang Pengelolaan Sumber Daya Air harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Memiliki tugas menyelenggarakan sebagian fungsi Pengelolaan Sumber Daya Air, yaitu pembangunan, pengoperasian, dan pemeliharaan;
- b. Memiliki tugas penggunaan Sumber Daya Air untuk kebutuhan usaha hanya pada wilayah kerjanya;
- c. Melakukan pelayanan yang berkualitas dengan prinsip pengelolaan perusahaan yang sehat;
- d. Memiliki tugas memungut, menerima, dan menggunakan BJPSDA;

³⁰Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air



- e. Mendapat tugas khusus yang diberikan oleh Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah; dan
- f. Tidak semata-mata berorientasi untuk mengejar keuntungan.³¹

PDAM sebagai bertanggung jawab atas penyediaan air minum. penyediaan air minum adalah kegiatan menyediakan air minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif. Masyarakat yang dimaksud adalah pelanggan PDAM. Pelanggan adalah orang perseorangan, kelompok masyarakat, atau instansi yang mendapatkan layanan air minum dari Penyelenggara.³²

B. Manajemen Komplain

Pengaduan merupakan salah satu tanda kongkrit ketidakpuasan pelanggan yang diungkapkan kepada suatu perusahaan tentang pelayanan suatu produk atau jasa suatu perusahaan atau organisasi. Menurut Drajad Tri Kartono, keluhan pelanggan biasanya diselesaikan dengan 1) langsung ke penyedia layanan, 2) ke organisasi konsumen atau organisasi serupa lainnya, dan 3) mengambil tindakan hukum atau proses di pengadilan.³³

Manajemen keluhan umumnya merupakan sistem untuk memantau sikap dan kepuasan pelanggan, dealer, dan peserta lain dalam sistem pemasaran, di mana manajer mengambil langkah lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. Manajemen pengaduan yang efektif dicirikan oleh fungsi-fungsi utama berikut:

³¹Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air
³²Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum

³³Drajad Tri Kartono, *Manajemen Komunikasi: Jalan Keluar dari Dehumanisasi Pembangunan*, (Surakarta: Pustaka Cakra, 2004), hlm. 63.



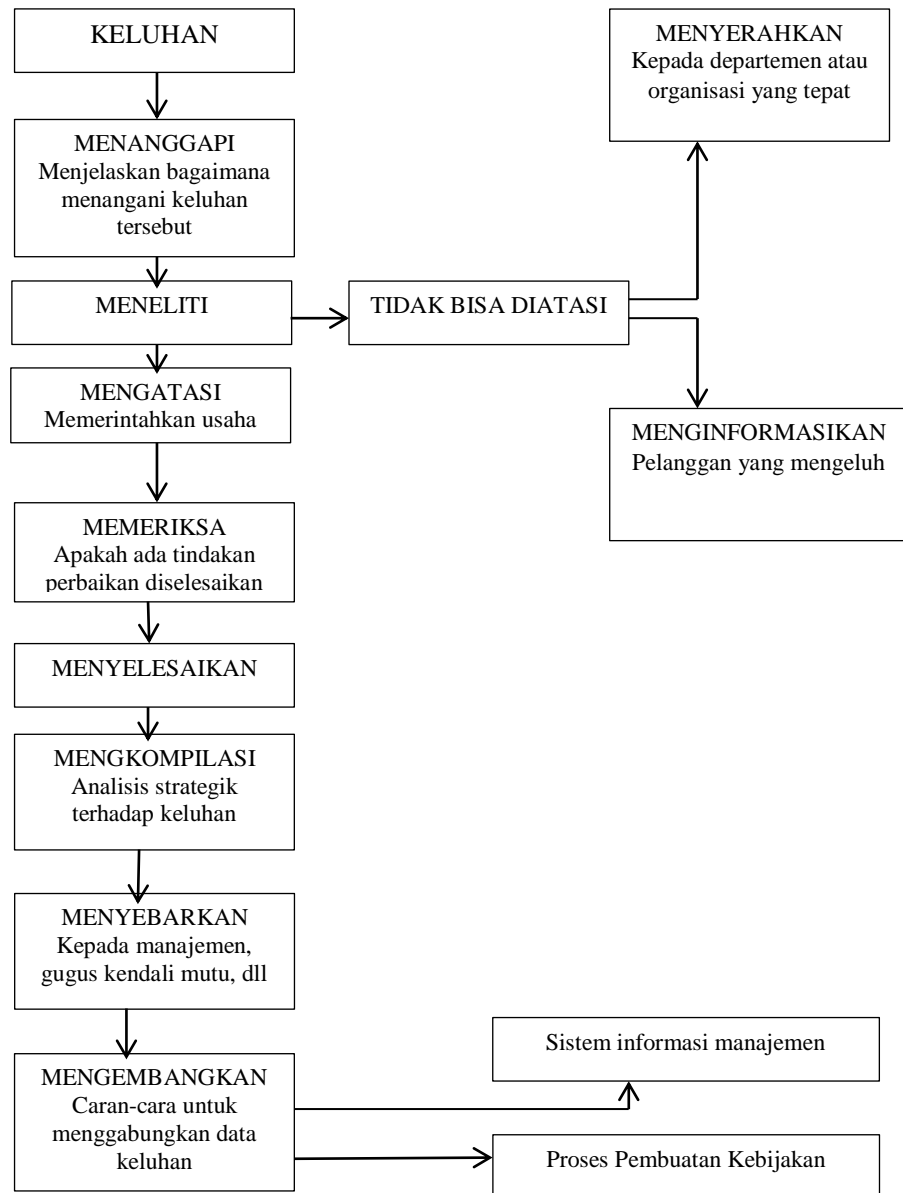
- a. Komitmen, Semua anggota organisasi, termasuk manajemen senior, sangat berkomitmen untuk mendengarkan dan menyelesaikan keluhan
- b. Dapatkan gambaran yang jelas dan akurat tentang cara mengajukan keluhan dan kepada siapa keluhan tersebut disampaikan.
- c. Dengan akses, perusahaan menjamin semua pelanggan dapat mengajukan keluhan dengan mudah dan gratis.
- d. Ini sederhana dan proses pengaduannya sederhana dan mudah dimengerti.
- e. Dengan cepat, semua pengaduan akan diproses secepat mungkin. Waktu pemrosesan yang realistis dikomunikasikan kepada pelanggan.
- f. Upaya hukum untuk setiap pengaduan, solusi dan solusi yang tepat (permintaan maaf, hadiah, ganti rugi, pengembalian uang, dll.).³⁴

Berbagai metode yang dapat dipakai untuk mengatasi keluhan konsumen adalah memberikan kepuasan optimal kepada pelanggan, meningkatkan loyalitas terhadap jasa, dan pada akhirnya memberikan keuntungan kepada kedua belah pihak.

Program investasi yang umumnya digunakan berupa nomor bebas pulsa, pelatihan intensif, kebijakan pengembalian, dan lain-lain. Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Seperti yang terlihat pada gambar 1 di bawah ini:

³⁴ Fandy Ciptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andy, 2000), hlm. 40.



Gambar 1: Manajemen Komplain³⁵

Langkah ini merupakan langkah yang sangat vital, karena menentukan efektifitas langkah-langkah selanjutnya. Sumber masalah ini perlu diatasi, ditindaklanjuti, dan diupayakan agar mendatang tidak timbul masalah yang sama. Dalam langkah ini, kecepatan dan ketepatan penanganan merupakan

³⁵Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), hlm. 140.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

hal yang krusial. Ketidakpuasan bisa semakin besar apabila pelanggan yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Kondisi ini dapat menyebabkan mereka berprasangka buruk dan sakit hati. Yang terpenting bagi pelanggan adalah bahwa pihak perusahaan harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan penyesalannya terhadap kecewanya pelanggan dan berusaha memperbaiki situasi. Oleh karena itu, para karyawan perusahaan (terlebih karyawan lini depan yang berhadapan langsung dengan pelanggan) perlu dilatih dan diberdayakan untuk mengambil keputusan dalam rangka menangani situasi-situasi seperti itu. Namun, hal tersebut tidak dapat dijadikan acuan.

C. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer/yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.³⁶ Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.³⁷ Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Oleh karena itu, setiap aparatur berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa pelanggannya, baik pelanggan internal maupun eksternal.³⁸

³⁶Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2006), hlm. 9.

³⁷Pasolong, *Teori...* hlm. 128.

³⁸Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima...*, hlm. 49.



Pelayanan adalah suatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat.³⁹ Allah SWT mendorong kita berbuat baik termasuk melayani sepenuh hati, seperti ayat berikut:

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا

Artinya: “*Sesungguhnya mereka yang beriman dan tentu Kami tidak menyia-nyiakan pahala orang-orang yang mengerjakan amalnya dengan baik (Q.S. 18: 30).*” (الكهف: ٣٠)

Pelayanan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁴⁰

Menurut Lovelock mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan, yaitu meliputi:⁴¹

a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan handal. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan menyediakan pelayanan dengan sikap simpatik, ketepatan waktu pelayanan, profesional dalam melayani, dan sistem pencatatan yang akurat.

b. Wujud Fisik (*Tangible*)

Berwujud diartikan sebagai tampilan fisik. Dimensi ini biasanya digunakan perusahaan untuk menaikkan *image* di mata konsumen yang

³⁹Vaithzal Rivai, *Bank And Financial Institution Management*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2007), hlm. 227.

⁴⁰Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 135

⁴¹Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan ...*, hlm. 146.



dapat digambarkan dengan kebersihan ruangan, kerapian berpakaian, dan penataan tempat.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan dengan segera dan tepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan dalam menghadapi permintaan, pernyataan, keluhan serta kesulitan pelanggan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, dan bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, sikap sopan dan kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan.

e. Kepedulian (*Emphaty*)

Empati adalah perhatian secara individu yang diberikan oleh penyedia jasa sehingga pelanggan merasa penting, dihargai dan dimengerti. Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaian pun akan mengenai *heartshare* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mindshare* konsumen. Dengan adanya *heartshare* dan *mindshare* yang tertanam, loyalitas



seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.⁴²

D. Pelayanan Publik Pemerintah

Krisis kepercayaan masyarakat yang semakin meningkat terhadap pemerintah seharusnya menjadi pendorong strategis bagi upaya pemerintah untuk melaksanakan reformasi organisasi, proses bisnis, dan pengembangan sumber daya manusia. Peran humas dalam proses reformasi birokrasi harus mampu membangun citra positif pemerintah, bangsa dan negara. Humas harus mampu berkomunikasi dengan berbagai pemangku kepentingan pemerintah dan membangun jembatan untuk menciptakan suasana yang memfasilitasi dalam konteks win-win solution. Berbagai persoalan yang menyangkut kehumasan perlu segera diselesaikan. Berawal dari struktur organisasi humas, budaya kerja dan kemampuan staf humas dalam semangat reformasi birokrasi, kami mendukung kegiatan kehumasan dengan pemahaman pejabat pemerintah akan pentingnya peran humas dalam mensukseskan kegiatan humas. organisasi dan infrastruktur.⁴³

Pada tingkat praktis, perbedaan latar belakang, status, fungsi, persepsi SDM terhadap pekerjaan, sumber daya teknikan lembaga dan kegaraman penerima jasa layanan memberi corak yang berbeda terhadap jenis dan mutu layanan yang ditampilkan.⁴⁴

⁴²Thorik Gunara& Utus Hardiono, *Marketing Muhammad*, (Bandung: Takbir PulishingHouse, 2006), hlm. 77.

⁴³Fisip Unila, *Revitalisasi Peran Humas Pemerintah*, (Lampung: D3 Humas Fisip Unila, 2013), hlm. 1.

⁴⁴Sudarwan Danim, *Kinerja Staf dan Organisasi* (Bandung: Pustaka Setia, 2008), hlm. 288.



Untuk meningkatkan mutu pelayanan, harus tersedia tenaga administrasi dalam jumlah besar dengan kualifikasi formal sesuai aturan yang telah ditetapkan. Tenaga administrasi sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik memenuhi persyaratan kualitatif, bukan hanya kuantitatif. Selain memenuhi syarat akademik, ditandai dengan pelayanan publik yang profesional dan prima.

a. Efektivitas Pelayanan Publik Pemerintah

Memahami dari pengertian di atas bahwa orang yang melakukan perbuatan atau pengaruh kepada orang lain adalah pemimpin. Bagaimana cara atau kiat dari orang yang memimpin dengan menggunakan kemampuan yang dimilikinya serta melalui orang yang dipengaruhinya berharap akan mencapai suatu tujuan yang diharapkannya bersama. Hal yang harus digaris bawahi bahwa kepemimpinan itu adalah kekuatan penting dalam rangka pengelolaan, oleh sebab itu kemampuan memimpin secara efektif merupakan kunci untuk menjadi seorang pemimpin yang efektif dengan gaya manajerial.

Pertama, perencanaan pelayanan publik. Perencanaan adalah kegiatan awal dalam sebuah pekerjaan dalam bentuk memikirkan hal-hal terkait dengan pekerjaan itu agar mendapat hasil yang optimal.⁴⁵ Perencanaan Staf Manajemen Aktivitas yang Anda lakukan memerlukan perencanaan yang matang. Tanpa perencanaan yang matang, kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tidak akan berjalan dengan lancar.

⁴⁵Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), hlm. 77.



Perencanaan adalah tahap persiapan untuk melakukan tugas-tugas untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Secara umum, perencanaan adalah upaya sadar dan keputusan yang diperhitungkan dengan baik tentang apa yang harus dilakukan oleh organisasi dan masa depan untuk mencapai tujuan tertentu. Proses perencanaan yang perlu diperhatikan mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan untuk mencapai tujuan, seperti pengumpulan data, pengumpulan dan analisis data, serta pengambilan keputusan.

Perencanaan adalah inti manajemen karena semua kegiatan organisasi yang bersangkutan didasarkan pada rencana. Dengan perencanaan itu, maka para pengambil keputusan bisa menggunakan sumber daya yang ada secara berdaya guna dan berhasil guna (secara efektif dan efisien). Demikian pula perencanaan sumber daya manusia (*human resources planning*) dalam pelayanan publik adalah merupakan inti dari manajemen sumber daya manusia, karena dengan adanya perencanaan maka kegiatan seleksi, pelatihan dan pengembangan, serta kegiatan-kegiatan lain yang berkaitan dengan sumber daya manusia lebih terarah.

Kedua, pengorganisasian pelayanan publik. Organisasi dalam pandangan Islam bukan semata-mata wadah, tetapi lebih menekankan pada bagaimana sebuah pekerjaan dilakukan secara rapi.⁴⁶ Pengorganisasian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

⁴⁶Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, hlm. 101.

merupakan prinsip keteraturan, seperti keteraturan alam yang dijelaskan oleh firman Allah SWT Surah Yasin ayat 38 yang berbunyi:

وَالشَّمْسُ تَجْرِي لِمُسْتَقَرٍّ لَهَا ذَٰلِكَ تَقْدِيرُ الْعَزِيزِ الْعَلِيمِ (يسى: ٣٨)

Artinya: “Dan matahari berjalan di tempat peredarannya. Demikianlah ketetapan Yang Maha Perkasa lagi Maha Mengetahui.”⁴⁷

Ayah ini menjelaskan bahwa Allah SWT menjelaskan bahwa seluruh alam dan jagat raya ini sudah diatur atau diorganisasikan sedemikian rupa untuk melaksanakan fungsinya. Demikian pula manusia perlu mengorganisasikan hidupnya agar lebih baik. Sejalan dengan syarat yang harus dipertimbangkan tersebut, organisasi pemerintah yang efektif membutuhkan ide realistik dan jelas atas tingkah laku orang dalam organisasi yang mengacu pada pengalaman dan pedoman tugas-tugas yang telah ditetapkan. Kesinergian antar personel dalam organisasi dapat menyeimbangkan legitimasi, keefisienan, keefektifan, dan keunggulan, sehingga satuan pendidikan menciptakan suasana yang penuh harapan dan meyakini bahwa semua program dapat dilaksanakan mencapai tingkat prestasi yang tinggi (berkualias).

Ketiga, penggerakan staf dalam pelayanan publik. Penggerakan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan usaha, cara, teknik dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien,

⁴⁷Yasin (36): 38.



efektif dan ekonomis.”⁴⁸ Cara terbaik untuk menggerakkan para anggota organisasi adalah dengan cara pemberian komando dan tanggung jawab utama para bawahan terletak pada pelaksanaan perintah yang diberikan itu. Penggerakan merupakan usaha yang dilakukan oleh seorang pimpinan kepada para bawahannya dengan jalan mengarahkan dan memberikan petunjuk agar mereka mau melaksanakan tugasnya dengan baik menuju tercapainya tujuan yang telah ditentukan bersama.

Penggerakan (*actuating*) dalam manajemen tenaga administrasi adalah kemampuan kepala organisasi menggerakkan semua tenaga administrasi untuk menyelesaikan tugas-tugas pemerintahan, meningkatkan hubungan kerja antar tenaga administrasi, membina kerja sama tenaga administrasi dan memberi motivasi kerja bagi tenaga administrasi.

Keempat, pengawasan staf dalam pelayanan publik. Pengawasan dalam Islam terbagi dua: dalam diri sendiri dan pengawasan dari luar diri (sistem).⁴⁹ Pelaksanaan pengawasan jelas dimaksudkan sebagai usaha untuk mendapatkan informasi (*monitoring*) mengenai pekerjaan yang sedang berlangsung dalam organisasi atau instansi tersebut, apakah sudah mencapai sasaran atau ada kendala-kendala dalam prosesnya. Oleh karena itulah pengawasan sangat diperlukan guna mendeteksi kesalahan sekecil mungkin (*zero defect*). Fungsi-fungsi pengawasan ini sesungguhnya

⁴⁸Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial* (Jakarta: Bina Aksara, 1989), hlm. 169.

⁴⁹Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, hlm. 157.



meminjam salah satu dari sifat Allah SWT Yang Maha Mengetahui. Allah SWT berfirman dalam surah Qaaf yang berbunyi:

مَا يَلْفُظُ مِنْ قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ ﴿١٨﴾ (ق: ١٨)

Artinya: *“Tiada suatu ucapan yang diucapkannya melainkan ada di dekatnya Malaikat pengawas yang selalu hadir.”*⁵⁰

Ayat ini menjelaskan bahwa Allah telah menempatkan malaikatnya menjadi pengawas untuk mengawasi perilaku manusia, artinya pengawasan merupakan hal hal mutlak ada pada setiap manusia yang hidup. Karyawan manajerial memerlukan pengawasan khusus oleh manajernya agar dapat menggunakan waktunya untuk melakukan tugas sesuai dengan kemampuannya. Organisasi perlu menghapus pengawasan untuk mencapai kepegawaian manajemen yang efektif dan efisien. Staf manajemen dapat kreatif dan inovatif untuk memajukan organisasi sesuai dengan harapan manajemen dan staf organisasi.

⁵⁰Qaaf (50): 18.



BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Profil Kabupaten Muaro Jambi

Muaro Jambi adalah kabupaten di provinsi Jambi, Indonesia. Kabupaten ini merupakan kabupaten dengan penduduk terbanyak di provinsi Jambi, dengan tingkat pertumbuhan 3,93% per tahun. Pada tahun 2021, jumlah penduduk kabupaten Muaro Jambi sebanyak 406.799 jiwa. Kota Jambi, yang merupakan ibu kota provinsi Jambi, merupakan enklave dari kabupaten yang beribukota di Sengeti ini.

Kabupaten Muaro Jambi adalah kabupaten pemekaran dari kabupaten Batanghari berdasarkan UU nomor 54 tahun 1999, dengan luas wilayah 5.246 km², secara administratif terdiri dari 11 kecamatan serta 150 desa dan 5 kelurahan. Batas Wilayah Kabupaten Muaro Jambi adalah:

Tabel 2
Batas Wilayah Kabupaten Muaro Jambi⁵¹

Utara	Tanjung Jabung Barat dan Tanjung Jabung Timur
Timur	Tanjung Jabung Timur
Selatan	Banyuasin dan Musi Banyuasin, Sumatra Selatan
Barat	Batanghari

⁵¹ Dokumentasi PDAM Tirta Muaro Jambi, 2022

Kabupaten Muaro Jambi memiliki 11 kecamatan, 5 kelurahan dan 150 desa (dari total 141 kecamatan, 163 kelurahan dan 1.399 desa di seluruh Jambi). Pada tahun 2017, jumlah penduduknya sebesar 235.735 jiwa dengan luas wilayahnya 3.355,27 km² dan sebaran penduduk 70 jiwa/km². di bawah ini daftar kecamatan dan kelurahan di Kabupaten Muaro Jambi, adalah sebagai berikut:

Tabel 3
Daftar Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Muaro Jambi⁵²

Kemendagri	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Jumlah Desa	Status	Daftar Desa/Kelurahan
15.05.10	Bahar Selatan		10	Desa	Adipura Kencana Bukit Jaya Bukit Subur Mekar Jaya Tanjung Baru Tanjung Lebar Tanjung Mulia Tanjung Sari Tri Jaya Ujung Tanjung
15.05.09	Bahar Utara		11	Desa	Bahar Mulya Bukit Mulya Markanding Matra Manunggal Mulya Jaya Pinang Tinggi Sumber Jaya Sumber Mulya Sungai Dayo Talang Bukit Talang Datar
15.05.01	Jambi Luar Kota	1	19	Desa	Danau Sarang Elang Kedemangan Maro Sebo Mendalo Darat Mendalo Indah Mendalo Laut

⁵² Dokumentasi PDAM Tirta Muaro Jambi, 2022

Kemendagri	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Jumlah Desa	Status	Daftar Desa/Kelurahan
					Muara Pijoan Muhajirin Pematang Gajah Pematang Jering Penyengat Olak Rengas Bandung Sarang Burung Sembubuk Senaung Simpang Limo Simpang Sungai Duren Sungai Bertam Sungai Duren
				Kelurahan	Pijoan
15.05.03	Kumpeh	1	16	Desa	Betung Gedong Karya Jebus Londerang Maju Jaya Mekar Sari Pematang Raman Petanang Puding Pulau Mentaro Rantau Panjang Rondang Seponjen Sogo Sungai Aur Sungai Bungur
				Kelurahan	Tanjung
15.05.06	Kumpeh Ulu		18	Desa	Pudak Muara Kumpeh Kota Karang Kasang Lopak Alai Kasang Pudak Solok Sakean Lopak Alai Tarikan Ramin Teluk Raya Pemunduran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Kemendagri	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Jumlah Desa	Status	Daftar Desa/Kelurahan
					Sipin Teluk Duren Arang Arang Sumber Jaya Sungai Terap Kasang Kumpeh Kasang Kota Karang
15.05.04	Maro Sebo	1	11	Desa	Bakung Baru Danau Kedap Danau Lamo Jambi Tulo Lubuk Raman Muaro Jambi Mudung Darat Niaso Setiris Tanjung Katung
				Kelurahan	Jambi Kecil
15.05.05	Mestong	1	14	Desa	Baru Ibru Muaro Sebapo Naga Sari Nyogan Pelempang Pondok Meja Sebapo Suka Damai Suka Maju Sungai Landai Tanjung Pauh KM.32 Tanjung Pauh KM.39 Tanjung Pauh Talang Pelita
				Kelurahan	Tempino
15.05.02	Sekernan	1	15	Desa	Berembang Bukit Baling Gerunggung Kedotan Keranggan Pematang Pulai Pulau Kayu Aro Rantau Majo Sekernan Suak Putat

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Kemendagri	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Jumlah Desa	Status	Daftar Desa/Kelurahan
					Suko Awin Jaya Tantan Tanjung Lanjut Tunas Baru Tunas Mudo
				Kelurahan	Sengeti
15.05.07	Sungai Bahar		11	Desa	Bakti Mulya Berkah Bukit Makmur Bukit Mas Marga Manunggal Jaya Marga Mulya Mekar Sari Makmur Panca Bakti Panca Mulya Suka Makmur Tanjung Harapan
15.05.08	Sungai Gelam		15	Desa	Sungai Gelam Gambut Jaya Kebon IX Ladang Panjang Mekar Jaya Mingkung Jaya Parit Petaling Jaya Sido Mukti Sumber Agung Talang Belido Talang Kerinci Tangkit Tangkit Baru Trimulya Jaya
15.05.11	Taman Rajo		10	Desa	Dusun Mudo Kemingking Dalam Kemingking Luar Kunungan Manis Mato Rukam Sekumbang Talang Duku Tebat Patah Teluk Jambu
	TOTAL	5	150		

Suku asli yang mendiami provinsi Jambi terdiri dari suku Jambi, Batin, Suku Anak Dalam atau Anak Rimba, Kerinci, Melayu, Kubu dan Pindah. Penduduk Kabupaten Muaro Jambi mayoritas berasal dari suku Jambi dan Jawa. Pendatang lainnya yang cukup signifikan adalah orang Batak, Minangkabau dan Bugis. Berdasarkan data Sensus Penduduk Indonesia 2010, dua suku bangsa yang mendominasi Kabupaten Muaro Jambi yakni suku Jambi sebanyak 139.029 jiwa atau 40,81%, dan Jawa sebanyak 131.220 jiwa atau 38,52%. Suku asal Sumatra di Muaro Jambi sebanyak 31.460 jiwa atau 9,23%, didominasi oleh orang Batak, selebihnya berasal dari Sumatra Selatan, dan Kerinci, Muaro Jambi, Nias, dan suku lainnya asal Sumatra lainnya. Sementara suku asal pulau Jawa selain orang Jawa kebanyakan adalah orang Sunda. Suku asal Kalimantan sebagian besar adalah suku Banjar, dan dari Sulawesi sebagian besar adalah orang Bugis. Suku lainnya, didominasi oleh warga keturunan Tionghoa.

B. Sejarah PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Muaro Jambi didirikan dengan maksud untuk menyelenggarakan pengelolaan air bersih dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek ekonomi, sosial dan kesehatan, dan untuk meningkatkan pelayanan umum yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu keberadaan PDAM ke depan juga diharapkan dapat menjadi salah satu penunjang pendapatan asli daerah (PAD). Wilayah Kabupaten Muaro Jambi dianugrahi kekayaan Sumber Daya Alam (SDA) yang cukup, salah satunya adalah

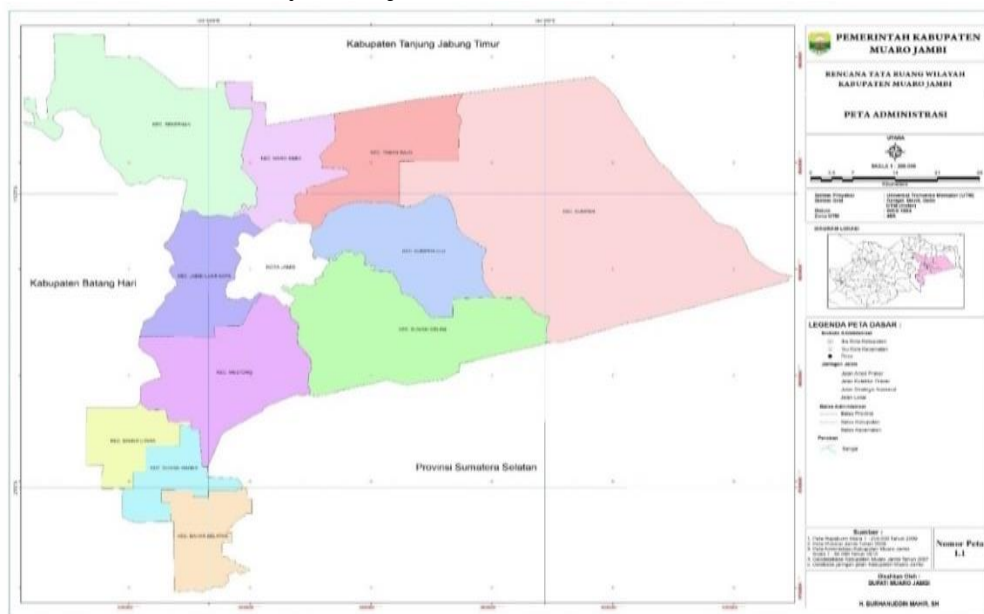


sumber daya air yang tersebar di penjuru wilayah dengan beragam sumbernya, yang dapat digunakan sebagai sumber air baku yang memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat.

C. Alamat PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi

Alamat PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi adalah Jalan Kemas Tabro Kel. Pasar Sengeti Kecamatan Sekernan Kabupaten Muaro Jambi Provinsi Jambi kode Pos. 36381. Di bawah ini adalah wilayah kerja perusahaan ini:

Gambar 2
Denah Wilayah Kerja PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi



D. Visi dan Misi PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi

Visi PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi adalah Menjadi Perusahaan Daerah yang Sehat, Mandiri, dan Profesional. Sedangkan misinya adalah:

1. Mengelola Perusahaan secara Profesional
2. Meningkatkan kualitas SDM dan Kesejahteraan Karyawan
3. Memberikan Pelayanan Yang Memenuhi Harapan Pelanggan

4. Menghasilkan Air Minum yang Memenuhi Persyaratan (Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas)
5. Meningkatkan cakupan pelayanan.⁵³

E. Program Kerja PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi

Program kerja PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi adalah:

1. Meningkatkan cakupan pelayanan air bersih.
2. Meningkatkan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas air bersih sampai ke pelanggan.
3. Meminimalkan tingkat kebocoran air.
4. Meningkatkan efisiensi penagihan pelanggan
5. Mempercepat penyelesaian pengaduan masyarakat.
6. Meningkatkan sarana dan prasarana kerja.
7. Meningkatkan kualitas pengelolaan anggaran dan pelaporan keuangan.⁵⁴

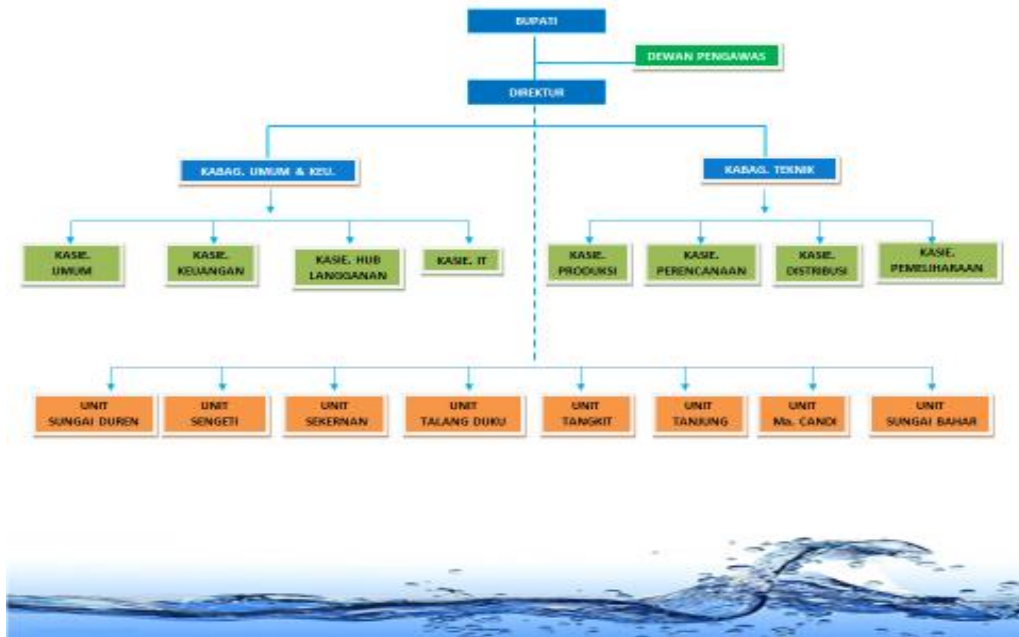
F. Struktur PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi

PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi merupakan bagian dari pemekaran PDAM Tirta Batanghari Kabupaten Batanghari yang semula bernama BPAMD Kabupaten Muaro Jambi yang terbentuk berdasarkan Keputusan Bupati Muaro Jambi Nomor: 24 tahun 2002. Pembentukan dan pendirian PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi berdasarkan PERDA Muaro Jambi No. 07 Tahun 2003 tanggal 13 Maret 2003. Di bawah ini adalah struktur organisasi PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi:

⁵³ Dokumentasi PDAM Tirta Muaro Jambi, 2022

⁵⁴ Dokumentasi PDAM Tirta Muaro Jambi, 2022



Gambar 3 Struktur PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi⁵⁵

G. Tarif Air

Adapun pada dasar kebijakan penetapan tarif pada PDAM didasarkan pada prinsip:

1. Keterjangkauan dan keadilan
2. Mutu pelayanan
3. Pemulihan biaya
4. Efisiensi pemakaian air
5. Transparansi dan akuntabilitas
6. Perlindungan air baku

Tarif untuk standar kebutuhan pokok air minum harus terjangkau oleh daya beli masyarakat pelanggan berpenghasilan sama dengan Upah Minimum Provinsi. Untuk tarif memenuhi prinsip keterjangkauan sebagaimana yang

⁵⁵ Dokumentasi PDAM Tirta Muaro Jambi, 2022

dimaksud adalah apabila pengeluaran rumah tangga untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum tidak melampaui 4% (empat perseratus) dari pendapatan masyarakat pelanggan. Sedangkan keadilan yang dimaksud adalah pengenaan tarif dicapai melalui penerapan tarif diferensiasi dengan subsidi silang antar kelompok pelanggan.

@ Hak cipta milik UIN Suntho Jambi

State Islamic University of Suntho Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J. A. M. N. I.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Manajemen Komplain dalam Pelayanan Publik di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi

Penanganan pengaduan (Komplain) dapat diartikan sebagai proses dimana kegiatan dimulai untuk memperoleh kembali kepercayaan pelanggan yang hilang karena kegagalan layanan dan sekaligus untuk memenuhi harapan pelanggan. Saat ini penanganan komplain di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi masih belum terstruktur dengan baik, karena masih kurangnya fasilitas yang mendukung dalam pelayanan publik yang diterapkan di Unit Mendalo dan kurangnya personil ataupun pegawai PDAM di Kecamatan Peunaron sebagaimana disebutkan oleh Muhammad nasir selaku Operator PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi Kabupaten Muaro Jambi.

Sampai dengan tanggal 8 Oktober 2022 pelanggan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi menyampaikan komplain kepada pihak PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi dilakukan dengan cara menyampaikan secara langsung baik melalui pegawai PDAM yang berada di lokasi maupun dapat menghubungi nomor telepon pegawai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi, hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh pelanggan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi sebagai berikut:

“Saya pernah melakukan komplain terhadap pelayanan yang diberikan PDAM, saya mengajukan komplain langsung kepada staf kasir PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi dikarenakan mudah untuk dijumpai. Tetapi tindak lanjut komplain tersebut staf kasir PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi hanya memberitahukan kepada operator PDAM Tirta Mendalo

Muaro Jambi terkait pelanggan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi yang melakukan komplain.⁵⁶

Penyampaian komplain kepada staf kasir PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi tersebut terdapat kelemahan dalam kepastian penanganan komplain pelanggan karena staf kasir PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi tidak dapat memberikan kepastian atau jawaban kepada pelanggan terkait waktu penyelesaian komplain untuk ditindaklanjuti.

Berikut hasil wawancara dengan staf di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi:

“Saya hanya membantu menampung, menyalurkan dan memberitahukan kepada manajemen dan/atau operator PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi terkait pelanggan yang melakukan komplain, yang untuk selanjutnya dapat ditangani dan diselesaikan.”⁵⁷

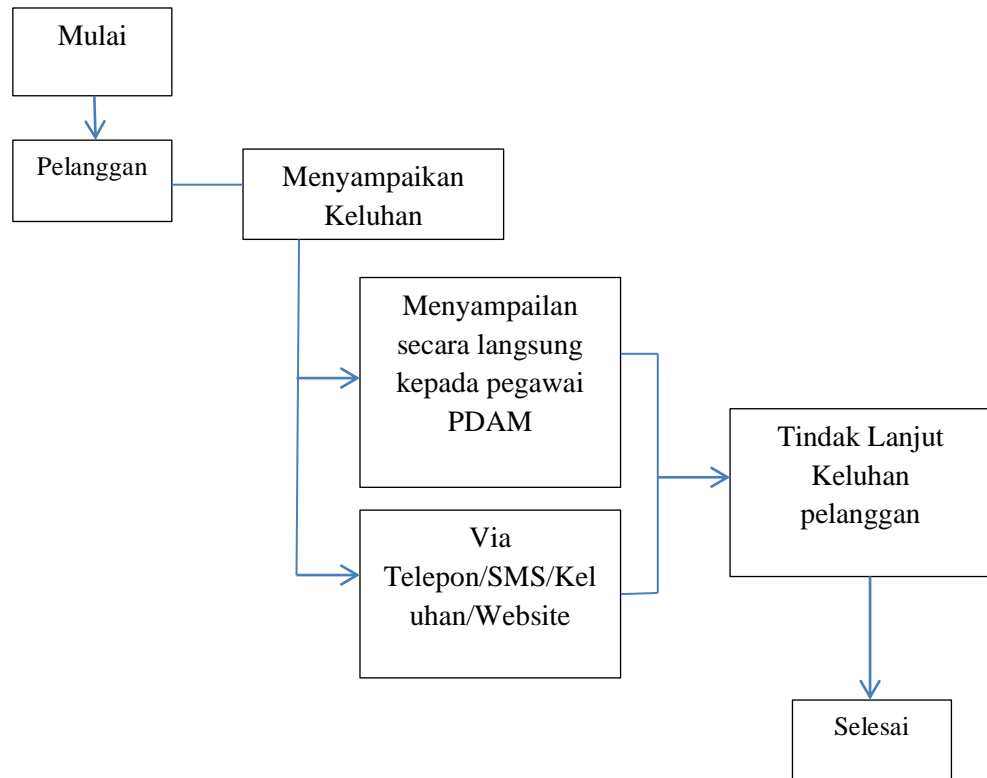
Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwasannya staf kasir hanya sebagai wadah pelanggan untuk menyampaikan komplain, dan terkait penyelesaiannya merupakan tanggung jawab manajemen dan/atau operator PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi. Adapun proses penyampaian keluhan/komplain pelanggan terhadap PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi sebagaimana disampaikan oleh kepala IKK PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi adalah sebagai berikut:

⁵⁶ Wawancara, Erik Fahron, Konsumen PDAM Tirta Mendalo, 1 Oktober 2022

⁵⁷ Wawancara, Muklis, Kepala Bagian Adminitrasi dan Keuangan PDAM Tirta Mendalo, 1 Oktober 2022



Gambar 4. Alur Proses Penyampaian Komplain



Alur tersebut diperoleh dari hasil wawancara, karena peneliti tidak menemukan alur penyampaian komplain yang terlampir di kantor PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi di Kabupaten Muaro Jambi. Penyampaian komplain yang dilakukan pelanggan berdasarkan alur di atas bahwasannya masyarakat bebas untuk menyampaikan masukan maupun komplain terhadap jalannya penyelenggaraan pelayanan air bersih terhadap masyarakat, yang dilakukan secara langsung terhadap penyelenggara pelayanan.

Manajemen komplain secara umum adalah suatu sistem untuk memonitor sikap dan kepuasan parapelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem

pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

Wawancara dengan Ibu Jui, petugas staf hubungan pelanggan di DPAM

Tirta Muaro Jambi Unit mendalo mengatakan bahwa:

Awal mula dilakukan rencana penerimaan complain dan setiap tahun direncanakan menyelesaikan complain lebih cepat. Lalu menunjuk petugas yang menerima complain dan petugas bagian perbaikan untuk mengatasi keluhan. pelanggan complain diterima dibagian hubungan pelanggan (unit pelayanan gangguan/upg). Pada pelaksanaan setiap keluhan yang diterima akan ditindak lanjutin. Jika masih bisa ditalangi diunit akan diselesaikan di unit juga. Pada evaluasi dilakukan dengan melibat banyaknya penyelesaian kelurahan setiap bulan dan tahun yang dibuatkan laporan.⁵⁸

Wawancara dengan Ibu Dela, petugas staf hubungan pelanggan di

DPAM Tirta Muaro Jambi Unit mendalo mengatakan bahwa:

Kemudian kebanyakan keluhan adalah air tidak lancar. Tindakan penyelesaian complain tergantung sifat pengaduannya baik secara adminitrasi maupun complain jaringan misalkan kebocoran atau kerusakan). rata rata pengaduan yang masuk aplikasi terdata sesuai dengan id pelanggan sedangkan yang tidak melalui aplikasi langsung ditindaklanjuti seperti contoh paling cepat 1 hari dalam konteks perbaikan jaringan rumah tangga. Penyelesaian pengaduan paling cepat paling lambat tergantung dengan besar kecilnya kerusakan yang dilaporkan bisa lebih dari 3 hari dilihat dari kerusakan yang terjadi. Tolak ukur kepuasan pelanggan berbeda beda dikarenakan situasi dan kondisi karena ada situasi wilayah ada yang dekat lancar airnya jika mati lampu dan jauh jalurnya tidak merata pendistribusinya.⁵⁹

Manajemen complain yang efektif menurut Fandy Tjiptono yaitu

manajemen complain yang memiliki karakteristik utama yaitu:

⁵⁸ Wawancara, Jui, Petugas Staf Hubungan Pelanggan di PDAM Tirta Mendalo, 1 Oktober 2022

⁵⁹ Wawancara, Dela, Petugas Staf Hubungan Pelanggan di PDAM Tirta Mendalo, 1 Oktober 2022



1. Komitmen

Komitmen merupakan suatu prinsip yang harus dimiliki setiap penyelenggara pelayanan publik, penyelenggara PDAM dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan harus memiliki komitmen yang tinggi terhadap penyelesaian masalah maupun komplain dari pelanggan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Sudah sepatutnya semua anggota organisasi termasuk pihak manajemen PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi di Kabupaten Muaro Jambi berkomitmen tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain.

Akan tetapi berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dilapangan bahwa komitmen pegawai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi masih sangat rendah. Sebagaimana hasil wawancara dengan pelanggan PDAM:

“Kerusakan yang terjadi akibat pipa bocor tidak segera diperbaiki sehingga tingkat kerusakannya semakin tinggi, seperti kasus lain yang terjadi yaitu banyak jalan yang rusak akibat bocornya pipa PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.”⁶⁰

Hal tersebut dapat dilihat dari tindak lanjut dan penanganan komplain yang dilakukan pegawai PDAM dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi di lapangan tidak langsung tanggap terhadap masalah yang terjadi.

Komitmen dapat menunjang peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan PDAM. Dengan adanya komitmen yang tinggi dari pegawai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi

⁶⁰ Wawancara, Ayu Pranindya, Konsumen PDAM Tirta Mendalo, 1 Oktober 2022



maka penanganan komplain pelanggan dapat diselesaikan dengan cepat dan baik.

Sebagaimana pernyataan salah satu staf PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi yaitu Haryanto yang menyebutkan bahwa:

“Kami disini dalam memberikan pelayanan sudah berusaha semaksimal mungkin supaya air tetap mengalir ke rumah warga, seperti kejadian pipa yang bocor akibat truk besar yang melintas diatas tanaman pipa PDAM yang mengakibatkan pecah pipa tersebut. Dan pada hari itu bukan jam kerja kami tetapi kami langsung turun lapangan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi karena ini sudah tugas kami.”⁶¹

Memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cara berkomitmen penuh terhadap tugas yang diemban oleh setiap unsur organisasi atau pegawai di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi dapat meningkatkan kualitas pelayanan PDAM sehingga komplain yang negatif dari pelanggan dapat berkurang, Kerjasama harus ditunjukkan melalui keterlibatan pimpinan puncak dalam melaksanakan tugas pokoknya, dengan mengarahkan, mempengaruhi, mendorong bawahannya kearah berbagai tujuan dalam organisasi termasuk program pengendalian kualitas.

Namun berbeda dengan yang disampaikan oleh pelanggan PDAM pada kutipan hasil wawancara terkait komitmen pegawai PDAM berikut ini:

“Seharusnya setiap kerusakan maupun perbaikan pada pelayanan PDAM mereka (pegawai PDAM) harus segera memperbaiki, tapi kenyataannya sampai berminggu-minggu bahkan berbulan-bulan kerusakan dibiarkan saja padahal kami sudah melapor terkait masalah yang terjadi.”⁶²

⁶¹ Wawancara, Ani, Bagian Hukum Pelanggan PDAM Tirta Mendalo, 2 Oktober 2022

⁶² Wawancara, Tiara Mulandari, Konsumen PDAM Tirta Mendalo, 2 Oktober 2022



Dari hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa masih kurangnya komitmen dan tanggung jawab yang kuat terkait tugas yang diembannya.

Hal senada juga disampaikan pada hasil wawancara berikut ini:

“Banyak sekali jalan yang rusak akibat pipa yang bocor, tetapi pegawainya hanya diam saja padahal mereka sudah melihat kelokasi bocornya pipa PDAM akan tetapi tidak segera diperbaiki, hingga berdampak pada genangan air bahkan jalan semakin rusak yang berada disekitar genangan air akibat pipa bocor tersebut.”⁶³

Namun berbeda halnya dengan yang disampaikan oleh pegawai PDAM yang menjelaskan bahwa:

“Masalah pipa yang bocor yang tidak segera kami perbaiki bukan karena tidak ingin memperbaikinya, tetapi masi ada tugas lain yang harus diselesaikan terlebih dahulu sehingga kami menunda perbaikan terkait bocornya air PDAM, kami disini kekurangan pegawai dalam proses penanganan masalah yang terjadi di lapangan, sehingga setiap masalah yang terjadi kami melihat mana yang harus segera diperbaiki.”⁶⁴

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa walaupun dengan keterbatasan personil sebagaimana disampaikan oleh salah satu pegawai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi dan berdasarkan keterangan salah satu pelanggan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi, bahwa sudah seharusnya pegawai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi memiliki komitmen dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga pelanggan PDAM merasakan dampak baik dalam pelayanan yang diberikan. Sehingga pelanggan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi tidak menilai bahwa pegawai PDAM belum berhasil memberikan pelayanan prima terhadap pelanggan.

⁶³ Wawancara, Ayu Pranindya, Konsumen PDAM Tirta Mendalo, 2 Oktober 2022

⁶⁴ Wawancara, Eprijal, Bagian Transmisi Distribusi (UPG) PDAM Tirta Mendalo, 4 Oktober 2022



2. Visible

Visible yaitu cara menyampaikan komplain dan kepada siapa akan ditunjukkan, diinformasikan secara jelas dan akurat. Artinya bahwa Visible merupakan proses penanganan komplain harus disampaikan atau diinformasikan secara jelas dan akurat oleh pelanggan kepada karyawan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi tentang objek yang disampaikan (komplain). Dengan adanya penanganan komplain yang jelas maka pelanggan akan lebih mudah dan jelas kepada siapa saja dan bagaimana prosedur komplain sehingga komplain yang disampaikan akurat, tepat sasaran dan tidak menghabiskan waktu dalam menyampaikan komplain, bahkan penyelesaian masalah akan lebih cepat diselesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf di PDAM menyebutkan bahwa:

“Setiap pelanggan PDAM yang hendak melakukan komplain atas setiap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi, baiknya disampaikan secara langsung kepada petugas PDAM, karena kami disini selalu menerima komplain pelanggan setiap waktu, jadi bisa menemui petugas PDAM ataupun bisa hubungi nomor telepon kami, karena nomor telepon kami terbuka untuk umum, semua pelanggan biasanya juga langsung telepon atau SMS. Jadi kami langsung menanggapi dalam menyelesaikan masalah yang terjadi pada pelanggan.”⁶⁵

Dalam pernyataan yang disampaikan sebagaimana disebutkan diatas, terdapat perbedaan yang terjadi di dalam pelaksanaannya dengan yang disampaikan oleh pihak PDAM, hal tersebut disampaikan oleh salah satu pelanggan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi terkait penanganan

⁶⁵Wawancara, Haryanto, Bagian Transmisi Distribusi (UPG) PDAM Tirta Mendalo, 6 Oktober 2022



komplain dari pelanggan, seperti yang disampaikan oleh pelanggan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi sebagai berikut:

“Kemarin pipa PDAM didepan rumah saya bocor, kami juga sudah menghubungi pegawai melalui staf kasir PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi terkait masalah yang terjadi, kata nya iya nanti kami perbaiki tetapi sampai beberapa minggu kami tunggu tidak ada diperbaiki, jadi kami tanyak lagi kalau gak segera diperbaiki biar saya pribadi yang perbaiki. Tetapi segala biaya operasional ditanggung oleh pihak PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi, karena katanya nanti akan diganti biaya perbaikannya oleh pihak PDAM, tapi sampai sekarang tidak ada diganti oleh pihak PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.”⁶⁶

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwasannya prosedur penanganan komplain belum berjalan dengan baik karena pegawai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi belum melakukan penanganan komplain pelanggan secara responsif dan tanggap dalam menyelesaikan masalah yang terjadi pada pelanggan.

3. Accessible

Accessible yaitu Perusahaan menjamin bahwa setiap pelanggan bisa dengan mudah dan bebas biaya menyampaikan komplainnya. Artinya bahwa akses pelanggan PDAM dalam menyampaikan komplain kepada manajemen PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi merupakan sesuatu yang sangat mendukung dalam perkembangan perusahaan kedepan, karena masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan komplain apabila kebutuhan fasilitas komplain dapat memadai. Seperti adanya saluran telepon bebas pulsa, kotak saran, website resmi PDAM, dan lain sebagainya.

⁶⁶Wawancara, Jhon Hendri, SP, Konsumen PDAM Tirta Mendalo, 2 Oktober 2022



Berdasarkan hasil wawancara pegawai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.

“Kita disinikan tidak memiliki fasilitas yang ada di kantor, jadi semuanya ada di kantor pusat, baik itu computer, print, maupun lainnya itu tidak ada di kantor kita sini. Yang ada hanya perlengkapan untuk perbaikan dan pemeliharaan PDAM saja. Terkait kotak saran pihak PDAM juga tidak ada pembuatan kotak saran seperti itu, kita menerima komplain/keluhan pelanggan secara langsung dan via telepon.”⁶⁷

Terkait penanganan dan percepatan penyelesaian komplain di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi berdasarkan hasil wawancara pelanggan PDAM menyatakan sebagai berikut:

“PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi tidak ada bagian/divisi khusus penerima komplain, kotak saran saja belum ada atau memang tidak disediakan sebagai sarana menampung komplain pelanggan, yang terjadi saat ini adalah penanganan komplain sangat lambat diselesaikan, seperti yang lokasi yang berada di jalan DUA, akibat penanganan yang lama dan berlarut atas kebocoran pipa, hal tersebut mengakibatkan lokasi bocor pipa tersebut mengalami genangan air dan tergerusnya tanah serta aspal sehingga tiang listrik di lokasi tersebut mengalami miring dan hampir roboh dan hingga sampai saat ini belum ditangani sehingga pipa tersebut masih bocor.”⁶⁸

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di lapangan ditemukan bahwa akses pelanggan PDAM dalam menyampaikan komplain kepada manajemen PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi masih sangat terbatas, hal tersebut dapat dilihat berdasarkan keterangan salah satu pelanggan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi yang menyampaikan bahwa, saat ini pelanggan masih terkendala untuk menyampaikan langsung kendala yang ada di lapangan, hal ini disebabkan keberadaan

⁶⁷Wawancara, Supriadi, Bagian Transmisi Distribusi (UPG) PDAM Tirta Mendalo, 6 Oktober 2022

⁶⁸Wawancara, Ayu Pranindya, Konsumen PDAM Tirta Mendalo, 5 Oktober 2022



kantor pusat PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi berada di luar daerah, di daerah peneliti lakukan hanya terdapat kantor pelayanan dengan fasilitas yang tidak memadai sebagaimana disebutkan.

4. Kesederhanaan

Kesederhanaan merupakan salah satu tindakan dan cara penanganan komplain yang efektif artinya prosedur komplain dilakukan dengan cara sederhana dan mudah dipahami. Prosedur komplain pelanggan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan dapat dilakukan dengan mudah dan tidak berbelit sehingga pelanggan berupaya untuk menyampaikan keluhan/komplain, apabila masyarakat ikut berpartisipasi dengan memberikan komplain terhadap perusahaan maka dapat menunjang keberhasilan perusahaan dan meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan PDAM.

Hal tersebut sebagaimana di ungkapkan pegawai PDAM melalui wawancara terkait penyampaian komplain dengan pola dan cara yang sederhana yaitu sebagai berikut:

“PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi saat ini tidak menggunakan situs ataupun media lainnya untuk penyampaian komplain selain media telepon/sms, faktor perkembangan teknologi di wilayah Unit Mendalo masih minim yang mengerti teknologi sehingga kami (PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi) kepada masyarakat hanya membuka peluang kepada pelanggan langsung-langsungan saja dalam menyampaikan komplain apabila ada masalah yang terjadi seperti pipa bocor, air tidak masuk, Sehingga prosesnya lebih cepat.”⁶⁹

⁶⁹Wawancara, Haryanto, Bagian Transmisi Distribusi (UPG) PDAM Tirta Mendalo, 6 Oktober 2022



Berikut hasil wawancara dengan pelanggan PDAM Tirta Mendalo

Muaro Jambi:

“Seharusnya setiap kantor pelayanan kepada masyarakat harus memiliki kotak saran atau media untuk penyampaian komplain, seperti kantor-kantor yang ada di Kota maupun provinsi, jadi lebih maju dan masyarakat lebih mudah untuk menyampaikan masukan atau kritiknya.”⁷⁰

Penyampaian komplain sederhana menurut pihak PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi adalah dengan menyampaikan langsung kepada pihak terkait yaitu PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi, sedangkan menurut peneliti bahwa dengan perkembangan teknologi diharapkan penyampaian komplain bisa lebih mudah sederhana bahkan efisien dan efektif waktu dengan menggunakan sarana dan prasarana teknologi dengan menggunakan media online yang berkembang saat ini, baik itu website media sosial dan lain sebagainya.

5. Kecepatan

Kecepatan, setiap komplain ditangani secepat mungkin. Rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada pelanggan. Artinya bahwa setiap komplain harus ditangani secepat mungkin dan diinformasikan kepada pelanggan kapan penyelesaiannya serta setiap perkembangan dalam penanganan komplain dapat diinformasikan kepada pelanggan.

Hal yang terjadi di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi terkait kecepatan dalam penanganan komplain masih kurang dari kata cepat,

⁷⁰ Wawancara, Henrita N., Konsumen PDAM Tirta Mendalo, 2 Oktober 2022



sebagaimana yang disampaikan oleh salah satu dan satu-satunya kasir PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi sebagai berikut:

“Saat ini pelanggan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi melakukan komplain sama saya (Kasir PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi) padahal saya hanya sebagai kasir PDAM jadi saya tidak mengetahui secara jelas dan pasti masalah air yang terjadi, tugas saya hanya menerima pembayaran dari biaya pemakaian pelanggan setiap bulannya, dan terkadang ada juga masalah yang terjadi terkait pencatatan meteran sehingga yang lebih mengetahui di bagian distributor PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi sebagai pencatat meteran air, dan pengelolaannya langsung kepada operatornya, terkait penyelesaian komplain nanti akan di beritahu oleh petugas operator kapan penyelesaiannya dilakukan dengan cara menelepon pelanggan yang melakukan komplain.”⁷¹

Berdasarkan keterangan yang disampaikan salah satu pelanggan dari hasil wawancara terkait kecepatan penanganan komplain yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi sebagai berikut:

“Bahwa dalam hal menyampaikan permasalahan/komplain sebenarnya lebih mudah datang langsung pada kasir PDAM dikarenakan aksesnya dekat, tetapi penyelesaian komplain yang saya sampaikan tidak segera diperbaiki, sehingga kami sebagai pelanggan hanya menunggu kapan penyelesaian komplain dapat segera diselesaikan. Seharusnya disampaikan berapa hari kedepan akan diselesaikan tapi pada kenyataannya kita harus menunggu sampai lama bahkan hingga kerusakannya semakin besar baru diperbaiki.”⁷²

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwasannya setiap pelanggan memiliki keinginan atas kejelasan kapan penyelesaian komplain dapat diselesaikan. Seharusnya pihak penyelenggara PDAM memberikan jangka waktu yang jelas dan kepastian terkait kapan proses penyelesaian komplain yang diberikan pelanggan terhadap pelayanan

⁷¹Wawancara, Jui, Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirta Mendalo, 6 Oktober 2022

⁷²Wawancara, Ani, Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirta Mendalo, 6 Oktober 2022



PDAM, sehingga pelanggan tidak terus menunggu kapan komplain tersebut dapat diselesaikan.

6. Fairness

Fairness, bahwa setiap pelanggan yang komplain mendapatkan perlakuan adil tanpa dibeda-bedakan. Artinya bahwa Setiap pelanggan yang melakukan komplain mendapatkan perlakuan sama, tidak pandang daerah, suku, budaya maupun lainnya. Kondisi saat ini di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi berdasarkan hasil wawancara terkait perlakuan adil tanpa dibeda-bedakan dalam penanganan komplain diketahui sebagai berikut.

“Semua pelanggan bebas untuk menyampaikan masukan dan menyampaikan permasalahan/komplain dalam pelayanan publik yang diselenggarakan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi, pada prinsipnya kami sebagai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi menerima semua permasalahan/komplain yang masuk kepada kami dan kami berusaha semaksimal mungkin untuk menangani permasalahan/komplain tersebut akan tetapi dengan terbatasnya fasilitas dan personil saat ini tidak semua permasalahan/komplain dapat diselesaikan dengan cepat.”⁷³

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa penyelenggara PDAM menerima semua keluhan yang diberikan pelanggan tanpa adanya deskriminasi, sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.

7. Confidential

Confidential, merupakan keinginan pelanggan akan privasi dan kerahasiaan dihargai dan dijaga. Artinya bahwa setiap pelanggan yang

⁷³Wawancara, Jui, Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirta Mendalo, 8 Oktober 2022



melakukan komplain terhadap kualitas pelayanan termasuk dalam permasalahan yang ada pada PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi harus bersifat privasi dan kerahasiaan identitas yang dijamin oleh pihak penyelenggara layanan.

Bahwa kondisi saat ini di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi berdasarkan hasil wawancara terkait privasi dan kerahasiaan dalam menyampaikan komplain di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi sebagai berikut:

“Pelanggan banyak menyampaikan permasalahan/komplain kepada PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi, setiap pelanggan yang memiliki problem terkait pelayanan PDAM selalu menyampaikan kepada kami. Dan hal tersebut merupakan hal yang wajar karna PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi bisa dikatakan sebagai PDAM yang masih terbilang baru, sehingga masih banyak kekurangan dalam memberikan pelayanan, penyampaian komplain pelanggan yang datang di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi tidak dilakukan pencatatan terkait identitas pelanggan yang komplain, tetapi hanya mencatat keluhan yang disampaikan saja dan kami menjaga kerahasiaan pelanggan yang komplain karena dengan menjaga kerahasiaan identitas pelanggan maka pelanggan tidak segan untuk memberikan masukan terhadap pelayanan yang kami berikan. Bagi kami sebagai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi sangat penting mendapatkan informasi tentang masalah yang terjadi pada pelanggan. Jadi bisa langsung kami selesaikan.”⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwasannya pihak PDAM memberikan pelayanan bagi setiap pelanggan dalam melakukan komplain sehingga data mengenai komplain belum disusun secara rinci dan jelas sehingga hal tersebut akan mengalami kendala ketika kebutuhan data komplain yang ada kurang memadai sebagai dasar kesinambungan proses perbaikan. Pihak PDAM hanya menerima

⁷⁴Wawancara, Leo, Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirta Mendalo, 8 Oktober 2022



informasi terkait keluhan pelanggan sehingga dapat memperbaiki pelayanan kepada pelanggan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.

8. Records

Records, bahwa data mengenai komplain disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan berkesinambungan. Artinya bahwa data komplain pelanggan dapat diarsip dengan baik sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan yang berkesinambungan kedepannya. Akan tetapi dalam prakteknya di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi Timur tidak ada arsip/data pelanggan yang melakukan komplain sebagaimana disebutkan oleh salah satu pegawai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi berdasarkan hasil wawancara berikut.

“Kami tidak ada melakukan pencatatan/arsip pelanggan yang melakukan komplain. Karena komplain pelanggan pasti masalah pipa bocor dan sejenisnya sehingga tidak adanya air yang mengalir. Jadi kami PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi langsung memperbaiki saja keluhannya tidak perlu catat mencatat lagi.”⁷⁵

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahasanya PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi Kabupaten Muaro Jambi tidak memiliki arsip terkait komplain pelanggan. Seharusnya apabila arsip/data komplain pelanggan disusun dengan baik maka akan mempermudah perbaikan yang terjadi kedepannya apabila problem yang terjadi memiliki kesamaan sehingga perbaikan kedepannya dapat merujuk pada masalah yang pernah terjadi.

⁷⁵Wawancara, Leo, Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirta Mendalo, 8 Oktober 2022



9. Sumber Daya

Sumber daya, perusahaan mengalokasikan sumber daya dan infrastruktur yang benar-benar memadai penanganan komplain. Artinya bahwa Perusahaan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi sebagai pemberi layanan kepada pelanggan harus memiliki sumber daya yang mendukung, serta memiliki sarana dan prasarana yang memadai sehingga masyarakat akan lebih mudah untuk memberikan masukan maupun komplain terhadap perusahaan.

Bahwa kondisi saat ini di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi berdasarkan hasil wawancara terkait sumber daya dan infrastruktur masih kurang, sebagaimana disampaikan oleh salah satu pegawai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi melalui wawancara sebagai berikut:

“PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi saat ini tidak ada saran prasarana seperti komputer, maupun data yang lengkap terkait profil maupun alat-alat yang lengkap dalam melaksanakan pelayanan. Jadi kalau perlu data bisa langsung ke kantor pusatnya, dan apabila alat perbaikan untuk pipa bocor maupun ada pelanggan baru jadi kalau ada barang yang tidak lengkap harus nunggu dari kantor pusat dulu untuk mengirim perlengkapannya. Hal tersebut juga senada dengan kondisi saat ini, dimana kondisi sumber dayanya juga masih kurang dari kata lengkap.”⁷⁶

Sumberdaya dan sarana prasarana merupakan suatu yang sangat menunjang keberhasilan dalam memberikan pelayanan PDAM, dengan kelengkapan sarana dan prasarana dapat meningkatkan eksistensi pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

⁷⁶Wawancara, Leo, Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirta Mendalo, 8 Oktober 2022



10. Remedy

Remedy merupakan pemecahan dan penyelesaian yang tepat (seperti permohonan maaf, hadiah, ganti rugi, refund) untuk setiap komplain. Sehubungan dengan hal tersebut, pelaksanaan manajemen komplain dapat dilaksanakan dengan adanya implementasi penyelesaian yang tepat bagi pelanggan PDAM yang melakukan komplain seperti adanya keinginan untuk memuaskan pelanggan dengan cara menerima komplain pelanggan dan segera memperbaiki masalah yang terjadi pada pelanggan serta adanya permohonan maaf maupun adanya kompensasi yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan PDAM.

Berikut hasil kutipan wawancara dengan pegawai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi:

“Terkait masalah yang terjadi dalam memberikan pelayanan yang kurang memuaskan kami hanya menyampaikan permohonan maaf terkait masalah yang belum bisa segera kami perbaiki. Jadi kami harapkan saling mengerti karena gaji kami juga tidak besar sehingga kami memiliki pekerjaan sampingan untuk memenuhi kebutuhan.”⁷⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasannya pegawai sudah berupaya untuk menyelesaikan persoalan yang terjadi, dan meminta maaf terkait pelayananan yang diberikan belum memuaskan, hal ini juga akibat faktor lain yang mengakibatkan pelaksanaan pelayanan belum berjalan dengan baik. Pelanggan berhak mendapatkan pelayanan yang baik terkait pemenuhan kebutuhan air.

⁷⁷Wawancara, Ani, Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirta Mendalo, 8 Oktober 2022



PDAM merupakan perusahaan daerah yang berkewajiban memberikan air bersih terhadap masyarakat untuk kebutuhan sehari-hari.

Sebagaimana keterangan yang disampaikan oleh salah satu masyarakat yang berada di Unit Mendalo dan menjadi pelanggan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi menyebutkan bahwa:

“Ketika sudah ada PDAM yang masuk di wilayah Unit Mendalo dan dapat di akses dari lokasi rumah saya, maka saya sangat terbantu dengan adanya PAM tersebut walaupun kondisinya terkadang airnya itu kurang baik (Keruh) bahkan sampai kuning ataupun bahkan tidak keluar air sampai berminggu-minggu. Bahkan ketika hidup dengan kondisi air yang kurang baik, saya terpaksa menggunakan air tersebut karna tidak ada sumur, kalau macet sampai berminggu-minggu saya numpang sama tetangga, masyarakat yang memiliki sumur bisa gunakan air sumur, ada juga yang menggunakan air kolam bahkan air sungai untuk keperluan sehari-hari.”⁷⁸

Hal serupa juga disampaikan oleh pelanggan PDAM ketika peneliti mewawancarai kondisi apabila dimusim kekurangan air.

“Kalau melakukan komplain petugas PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi, kondisi kualitas air ketika terjadi masalah sebagai pelanggan hanya bisa menunggu perbaikan kualitas air tersebut dan tidak ada pencatatan komplain pelanggan, hanya ketika bocor cuma dimintakan nomor telepon saja yang bisa dihubungi karna untuk diberikan informasi waktu diperbaikinya.”⁷⁹

Dari hasil wawancara diatas bahwa implementasi penyelesaian komplain pelanggan belum berjalan dengan baik. Karena masyarakat belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.

⁷⁸ Wawancara, Farida, Konsumen PDAM Tirta Mendalo, 2 Oktober 2022

⁷⁹ Wawancara, Wagiyo, Konsumen PDAM Tirta Mendalo, 2 Oktober 2022



Masyarakat ataupun pelanggan masih banyak mengeluh terhadap penanganan komplain yang dilakukan dan yang berikan oleh pegawai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.

B. Kendala Manajemen Komplain dalam Pelayanan Publik di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi

Dalam Penanganan Komplain Kendala yang dihadapi oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi di Unit Mendalo dalam menangani komplain pelanggan terkait pelaksanaan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan Fasilitas

PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi tidak memiliki fasilitas yang lengkap sebagai upaya dalam pelaksanaan pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan bahwasannya dikantor PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi tidak memiliki perlengkapan administrasi layaknya kantor perusahaan yang bergerak dibidang pengadaan dan pengelolaan air minum seperti komputer, printer, struktur organisasi, serta ruang khusus terkait pelaksanaan komplain. Komputer dan printer hanya terdapat di kasir PDAM yang lokasinya tidak berada di kantor PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi tersebut, hal tersebut juga disampaikan oleh salah satu pegawai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi ketika peneliti melakukan observasi lapangan.

Pelanggan PDAM yang melakukan komplain kepada PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi kebanyakan menyampaikan langsung kepada staf



kasir, karena PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi tidak memiliki fasilitas terkait fasilitas kantor yang memadai sebagai sarana dan prasarana untuk pelanggan dalam menyampaikan komplain kepada PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi. Sehingga pelanggan kesulitan untuk mengakses dan menyampaikan komplain tersebut sebagaimana disebutkan oleh supian ketika 62 peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada pelanggan tersebut .

Lain halnya seperti yang disampaikan kepada peneliti melalui wawancara terkait fasilitas yang ada di kantor PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.

“Saya pernah menyampaikan komplain kepada pihak PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi karena air yang digunakan tidak sesuai dengan tagihan setiap bulannya. Dan saya melakukan komplain langsung kepada kasir PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi karena tidak ada tempat dan fasilitas serta personil/pegawai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi yang berada di tempat untuk melakukan komplain.”⁸⁰

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi saat ini masih terkendala fasilitas yang memadai dalam operasional perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, hal tersebut dapat dilihat dari kurangnya fasilitas yang mendukung dalam operasional, bahkan dalam hal penanganan komplain dari pelanggan masih sangat kurang.

⁸⁰Wawancara, Leo, Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirta Mendalo, 9 Oktober 2022



2. Kurangnya Komitmen Dalam Penyelesaian Komplain

Dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggan, PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi sering menerima keluhan atau komplain dari para pelanggan yang merasa kurang puas terhadap produk dan pelayanan telah diberikan. Untuk menangani keluhan-keluhan tersebut, PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi harus berusaha maksimal untuk menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan tersebut demi menjaga kepercayaan pelanggan dan citra perusahaan itu sendiri, termasuk komitmen dalam penanganan komplain dari para pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, penanganan komplain yang selama ini dilakukan pelanggan terkait pelayanan PDAM menunjukkan bahwasannya kurangnya kecepatan dan ketepatan respon pegawai dalam penanganan komplain dari pelanggan, berikut hasil wawancara dengan pelanggan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi:

“Pegawai PDAM menerima setiap komplain pelanggan tetapi untuk penyelesaian komplain yang saya rasakan tidak tau kapan bisa diselesaikan karena pegawai tersebut tidak memberitahu kapan penyelesaian komplain akan dikerjakan. Jadi tidak ada kejelasan atau kepastian yang jelas terkait komplain yang saya sampaikan, saya hanya bisa menunggu.”⁸¹

Terkait ketidakjelasan atau ketidakpastian penanganan komplain yang dilakukan oleh para pelanggan, hal tersebut disampaikan oleh salah satu pegawai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai terkait komplain pelanggan sebagai berikut:

⁸¹ Wawancara, Boni Ernita, Konsumen PDAM Tirta Mendalo, 11 Oktober 2022



“Bahwa saat ini pelanggan banyak yang tidak mengetahui bagaimana cara menyampaikan komplain dengan baik, bahkan sampai ada yang menggunakan nada suara yang keras hingga memukul meja staf kasir PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi, hal tersebut kurangnya pemahaman dari masyarakat atas pengetahuan yang dimiliki oleh para pelanggan.”⁸²

Berdasarkan hasil wawancara diatas menyatakan bahwa masyarakat melakukan hal yang demikian karena kurangnya komitmen pegawai terkait komplain yang diberikan, sehingga pelanggan kehilangan kontrol dalam menyampaikan komplain. Akan tetapi beda halnya keterangan yang disampaikan oleh staf PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi yang menyatakan bahwasannya:

“Saat ini kami (PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi) tidak memiliki petugas/pegawai yang banyak, kita disini hanya memiliki 7 (Tujuh) petugas PDAM yang mana dalam menjalankan tugas kami membuat shift dan saling membantu dalam menyelesaikan tugas. Seperti penggalian pipa bocor yang kami gali, saya ikut berpartisipasi dalam hal ini, ikut turun menggali. Jadi kami disini walaupun memiliki tupoksi masing-masing tapi kami tetap bekerjasama dalam melalukan tugas sehingga dapat segera diselesaikan.”⁸³

Bahwa berdasarkan wawancara diatas penulis menilai bahwa kurangnya pegawai dalam melaksanakan pelayanan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi sehingga komplain pelanggan tidak bisa segera dapat diselesaikan yaitu kurangnya personil/petugas sehingga mengakibatkan ketidakpastian waktu penyelesaian dalam hal penanganan komplain dari para pelanggan.

⁸²Wawancara, Dela, Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirta Mendalo, 9 Oktober 2022

⁸³Wawancara, Dela, Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirta Mendalo, 9 Oktober 2022



3. Pegawai PDAM Tidak Berdomisili di Unit Mendalo

Kondisi saat ini di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi, bahwa pegawai yang ada dari tujuh pegawai yang aktif, hanya 2 (dua) orang yang berdomisili di daerah kecamatan tempat PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi beroperasi, dan selebihnya yaitu 5 (Lima) orang pegawai tidak berdomisili di Unit Mendalo, hal tersebut berdampak pada kemampuan Pegawai, dalam hal ini peranan pegawai sangat penting karena sebagai pelaku subyek utama dari segala aktivitas yang dilakukan dalam kegiatan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan peneliti, menunjukkan bahwasannya penyelenggara pelayanan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi mengalami keterbatasan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan, hal ini termasuk ketika adanya pekerjaan perbaikan ataupun pemasangan meteran, maka harus menunggu staf yang berdomisili diluar Unit Mendalo sebagaimana disebutkan oleh salah satu pegawai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi melalui wawancara dengan pernyataan sebagai berikut:

“Pegawai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi rata-rata berada ataupun berdomisili di luar daerah Unit Mendalo (bukan orang peunaron) jadi ada perbaikan harus menunggu staf/pegawai datang ke lokasi. Saat ini pegawai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi yang berdomisili di Unit Mendalo hanya 2 orang. Sehingga jika ada perbaikan ataupun pemeliharaan pelayanan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi harus menunggu pegawai datang dari luar daerah. Sehingga kalau kondisi cuaca kurang baik atau tidak memungkinkan pegawai yang dari luar daerah terkadang tidak datang ke kantor PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.”⁸⁴

⁸⁴Wawancara, Dela, Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirta Mendalo, 9 Oktober 2022



Dari hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa pegawai PDAM yang tidak berdomisili di Unit Mendalo dapat dikatakan sebagai kendala dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan PDAM, karena pegawai tidak selalu hadir ke kantor dan sulit untuk dijumpai sehingga dapat memperlambat memperbaiki komplain pelanggan.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwasannya manajemen komplain dalam melaksanakan pelayanan kepada pelanggan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari manajemen pelaksanaan komplain di PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi.

1. Manajemen pelaksanaan komplain pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi kurang memperhatikan: a) Komitmen, kurangnya komitmen penyelenggara pelayanan publik dalam menyelesaikan masalah yang terjadi dilapangan. b) Visible, kejelasan dalam penanganan komplain masih minim. c) Accessible, akses pelanggan dalam menyampaikan komplain terhadap PDAM masih terbatas. d) Kesederhanaan, proses penyampaian komplain dilakukan secara langsung dan menggunakan situs. e) Kecepatan, proses penyelesaian komplain tidak dapat diselesaikan dengan cepat. f) Fairness, setiap pelanggan yang melakukan komplain mendapatkan perlakuan sama atau adil. g) Confidential, pelanggan yang melakukan komplain dijaga kerahasiaan identitas. h) Records, PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi tidak memiliki arsip/data pelanggan yang melakukan komplain. i) Sumber Daya, kurangnya sumber daya dan infrastruktur dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. j) Remedy, kurangnya tanggungjawab yang diberikan pegawai PDAM terkait masalah yang terjadi dilapangan.

2. Kendala yang dihadapi Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi adalah kurangnya fasilitas yang memadai terkait operasional perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pegawai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi tidak memiliki komitmen yang tinggi dalam menyelesaikan masalah yang terjadi dilapangan dan pegawai tidak berdomisili di Unit Mendalo. Oleh karena itu pelanggan kesulitan dalam menyampaikan komplain, dan mengakibatkan lambannya pelaksanaan pelayanan PDAM di Unit Mendalo Kabupaten Muaro Jambi.

B. Saran

Berdasarkan permasalahan yang muncul di lapangan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya manajemen Kantor PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi harus menerapkan alur penyampaian komplain yang jelas, yang tertera di kantor PDAM, pegawai PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi harus terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan seperti adanya pencatatan terkait komplain pelanggan, serta adanya jangka waktu terkait penyelesaian komplain yang disampaikan oleh pelanggan. Sehingga proses pengelolaan komplain dapat segera diselesaikan.
2. Manajemen PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi sebaiknya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus menyediakan fasilitas yang lengkap terkait pelaksanaan pelayanan, karena dapat menunjang peningkatan kualitas pelayanan PDAM tersebut. Terkait sarana seperti kotak saran perlu disediakan untuk pelanggan yang merasa kurang puas



terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat dapat menyampaikan komplain baik berupa kritikan maupun saran serta menyediakan form mengenai kepuasan pelanggan PDAM yang keluhannya sudah selesai ditangani, untuk mengukur seberapa baik kinerja PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi yang selama ini sudah dilakukan, serta untuk memotivasi agar penanganan komplain selanjutnya bisa diatasi dengan lebih baik lagi.

@ Hak cipta milik UIN Suntho Jambi

State Islamic University of Suntho Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J. A. M. N. I.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

DAFTAR PUSTAKA

- Depag RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Departemen Agama RI, 2005.
- Adiwijaya, Michael, *8 Bisnis Jitu Mengelola Bisnis Ritel Ala Indonesia*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Asang, Sulaiman, *Membangun Sumber Daya Manusia Berkualitas*, Surabaya: Brilian Internasional, 2012.
- Ciptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andy, 2000.
- Danim, Sudarwan, *Kinerja Staf dan Organisasi*, Bandung: Pustaka Setia, 2008.
- Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset, 2003.
- Fisip Unila, *Revitalisasi Peran Humas Pemerintah*, Lampung: D3 Humas Fisip Unila, 2013.
- Gunara, Thorik & Utus Hardiono, *Marketing Muhammad*, Bandung: Takbir PublishingHouse, 2006.
- Hafidhuddin, Didin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2003.
- https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Daerah_Air_Minum
- Iksan, *Manajemen Strategis dalam Kompetisi Pasar Global*, Jakarta: Gaung Muaro Jambi Press, 2009.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan
- Ishaq, dkk., *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial Fakultas Syariah UIN STS Jambi*, Jambi: Fakultas Syariah, 2020.
- Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, Bandung: Gunung Muaro Jambi Pers, 2009.
- Kartono, Drajad Tri, *Manajemen komunikasi: jalan keluar dari dehumanisasi pembangunan*, Surakarta: Pustaka Cakra, 2004.



- Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan, 2005.
- Moleong, Lexy J., *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Nawawi, Imam, *Riyadhush Shalihin Jilid 1*, Jakarta : Bening, 2006.
- Pasolong, Harbani, *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta, 2010.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum
- Pramono, Oktavia, *Leadership Setengah Malaikat*, Yogyakarta: Syura Media Utama, 2013.
- Prawirosentono, Suyadi, *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Rivai, Vaithzal, *Bank And Financial Institution Management*, Jakarta: Rajagrafindo Muaro Jambi, 2007.
- Satori, Djaman. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Schermerhorn, John R., *Introduction to Management: International Student Version*, Tenth Edition, USA: John Wiley & Sons, 2010.
- Siagian, Sondang P., *Fungsi-Fungsi Manajerial*, Jakarta: Bina Aksara, 1989.
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: CV. Alfabeta, 2013.
- Susila, Linda Nur, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Keouasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta*, Surakarta: Jurnal of Rural and Development, Volume 1. Nomor 1. Februari 2010.
- Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2006.
- Undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009



Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air

Wibowo, *Perilaku dalam Organisasi*, Jakarta: RajaGrafindo Muaro Jambi, 2013.

Zainal, Veithzal Rivai, dkk., *Islamic Management*, Yogyakarta: BPFE, 2013.

@ Hak cipta milik UIN Suntho Jambi

State Islamic University of Suntho Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J. A. M. N. I.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Nomor : B- 4924/D.II.1/PP.00.11/9/2022
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 19 September 2022

Kepada Yth.
Directur PDAM Tirta Mendalo
Kabupaten Muaro Jambi
Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : **Andri Eka Saputra**
NIM : 105180186
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : **Manajemen Komplain dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi)**

Lokasi Penelitian : PDAM Tirta Mendalo Kabupaten Muaro Jambi
Waktu Penelitian : 19 September 2022 – 19 Desember 2022

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr. Wb



An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan

Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D.
8780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

Lampiran 2 : Data Informan

DAFTAR INFORMAN

No.	Nama	Keterangan
1.	Ani	Bagian Hukum Pelanggan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi
2.	Dela	Petugas Staf Hubungan Pelanggan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi
3.	Jui	Petugas Staf Hubungan Pelanggan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi
4.	Muklis	Kepala Bagian Adminitrasi dan Keuangan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi
5.	Eprijal	Transmisi Distribusi (UPG) PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi
6.	Haryanto	Transmisi Distribusi (UPG) PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi
7.	Supriadi	Transmisi Distribusi (UPG)
8.	Boni Ernita	Konsumen PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi
9.	Ayu Pranindya	Konsumen PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi
10.	Erik Fahron	Konsumen PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi
11.	Farida	Konsumen PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi
12.	Henrita N.	Konsumen PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi
13.	Tiara Mulandari	Konsumen PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi
14.	Wagiyo	Konsumen PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi
15.	Jhon Hendri, SP	Konsumen PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sullthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sullthan Jambi

Lampiran 3 : Instrumen Pengumpulan Data

WAWANCARA MENDALAM UNTUK PEGAWAI PDAM TIRTA MENDALO MUARO JAMBI

1. Bagaimana pelayanan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi selama ini?
2. Apakah selama ini terdapat kendala dalam melaksanakan pelayanan?
3. Apakah terdapat masyarakat yang komplain? Akibat permasalahan yang terjadi ketika terjadi ketidaksesuaian antara air dan bayaran yang harus diberikan pelanggan kepada PDAM? jadi bagaimana masyarakat mengajukan komplainnya pak?
4. Bagaimana penanganan keluhan di PDAM Tirta Muaro Jambi di Unit Mendalo Kabupaten Muaro Jambi?
5. Bagaimana mekanisme komplainnya?
6. Apakah terdapat bagian khusus dalam menangani keluhan?
7. Apakah ada prosedur maupun aturan yang ditetapkan pihak PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi dalam menangani keluhan pelanggan?
8. Bagaimana penanganan keluhan yang selama ini sudah berjalan?
9. Pernahkah ada pelatihan khusus dalam manajemen penanganan keluhan? (bagaimana prosesnya, dimana, berapa lama, siapa yang menyelenggarakan, siapa yang melatih, jika belum mengapa?
10. Menurut bapak/ibu bagaimana kemampuan petugas PDAM dalam menangani keluhan?
11. Apakah terdapat anggaran khusus dalam penanganan keluhan? Jika tidak ada mengapa? Bagaimana mengatasinya? Jika terdapat anggaran, darimana anggaran tersebut? Apakah mencukupi? Jika tidak bagaimana cara mengatasinya?
12. Sarana dan prasarana apa saja yang dapat digunakan dalam penanganan keluhan?
13. Sejauhmana penggunaan sarana dan prasarana selama ini dalam mendukung penanganan keluhan?
14. Bagaimana tentang pengelolaan kotak saran, apakah proses pengelolanya berjalan dengan baik?
15. Apakah terdapat target waktu dalam menangani keluhan?
16. Bagaimana cara melakukan penilaian atau pertimbangan dalam menyelesaikan komplain pelanggan?
16. Bagaimana kejelasan dan informasi yang diberikan pegawai PDAM terhadap keluhan?
17. Bagaimana proses penyimpanan dan pengumpulan berkas keluhan pelanggan?
19. Bagaimana PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi melakukan evaluasi kebijakan dan praktek penanganan keluhan?
18. Bagaimana penanganan masalah komplain? Kebijakan apa yang diambil terhadap komplain yang diberikan oleh masyarakat? apakah dibiarkan atau direspon?
19. Apakah dalam penanganan komplain pelanggan terdapat kendala?
20. Bagaimana kendala itu diselesaikan? Apa upaya yang dilakukan oleh PDAM?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

WAWANCARA MENDALAM UNTUK PELANGGAN

1. Apakah bapak/ibu merupakan pelanggan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi Kabupaten Muaro Jambi?
2. Sudah berapa lama bapa/ibu menjadi pelanggan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi Kabupaten Muaro Jambi?
3. Apakah bapak/ibu sudah puas terhadap pelaksanaan pelayanan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi Kabupaten Muaro Jambi?
4. Apakah selama ini dalam pelayanan PDAM terdapat masalah?
5. Bagaimana tindakan yang dilakukan PDAM Tirta Mendalo Muaro Jambi Kabupaten Muaro Jambi dalam menyelesaikan masalah yang terjadi?
6. Apakah terdapat kotak saran, formulir komplain pelanggan, website, maupun lainnya dalam penanganan komplain?
7. Apakah bapak/ibu pernah melakukan tindakan komplain?
8. Bagaimana pendapat bapak/ibu terhadap pegawai PDAM menangani komplain?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi

DOKUMENTASI PENELITIAN



@ Hak cipta milik UIN Suntho Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



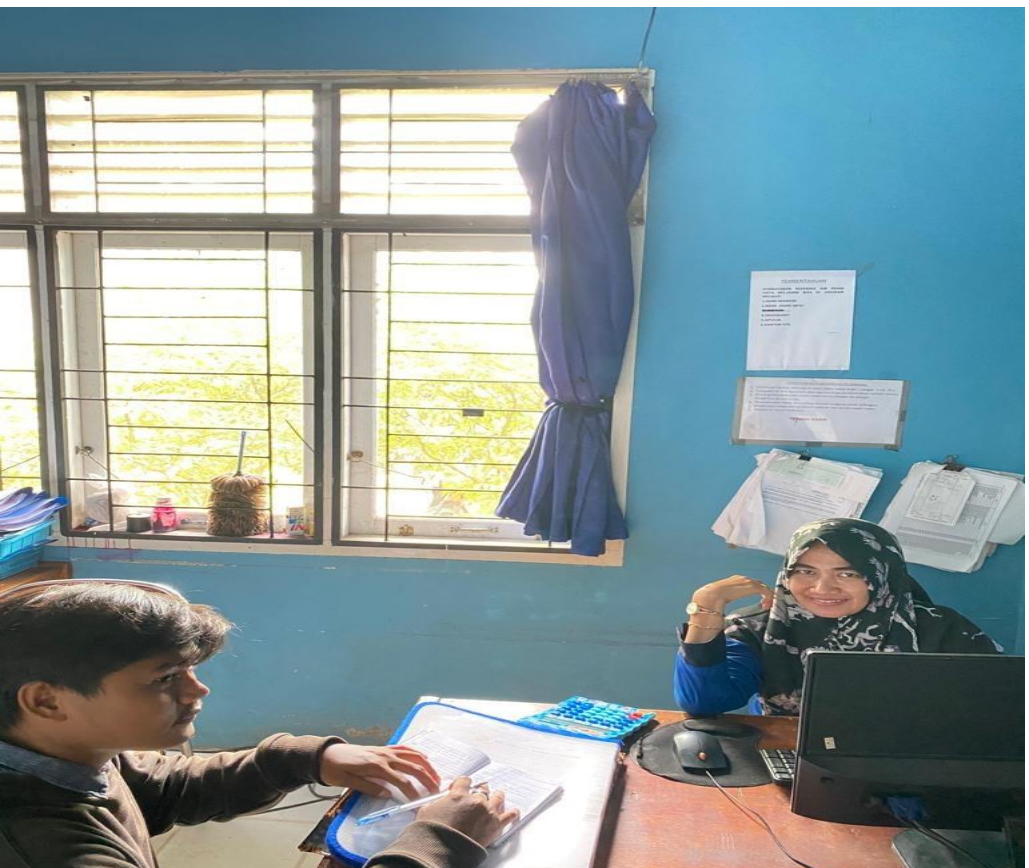
@ Hak cipta milik UIN Suttha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J. A. M. I.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi



@ Hak cipta milik UIN Suntho Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J. A. M. I.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

CURICULLUM VITAE



A. Informasi Diri

Nama : Andri Eka Saputra
Jenis Kelamin : Laki – Laki
Tempat & Tgl. Lahir : Jambi, 17 April 1999
NIM : 105180186
Alamat Sekarang : Kebon IX
No. Telp/HP : 085783573297
Nama Ayah : Syarifuddin
Nama Ibu : Diana

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD N 15 Muaro Jambi : Tahun 2011
 - b. SMP N 9 Muaro Jambi : Tahun 2014
 - c. SMA Yadika : Tahun 2017
 - d. UIN STS Jambi : Tahun 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi