

**KUALITAS PELAYANAN ADUAN PUBLIK DI KOTA BANJARMASIN  
(Studi Kasus Aduan Kebocoran Pipa di PT. Air Minum  
Bandarmasih)**

Muhammad Efril Rachman <sup>1)</sup>, Beni Akhmad <sup>2)</sup>, Sitna Hajar Malawat <sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin.  
Jalan Adyaksa No 2 Banjarmasin, Indonesia  
Email : muhammadefrilrachman@gmail.com

**ABSTRACT**

Muhammad Efril Rachman, (2023). Kualitas Pelayanan Aduan Publik Di Kota Banjarmasin (Studi Kasus Aduan Kebocoran Pipa di PT. Air Minum Bandarmasih). Pembimbing Utama Beni Akhmad dan Co Pembimbing Sitna Hajar Malawat.

Jumlah aduan kebocoran Pipa di PT. Air Minum Bandarmasih terus meningkat dari tahun ketahun sehingga diperlukan sebuah penelitian yang mendalam mengenai faktor penyebab dan solusinya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data wawancara dan observasi terhadap 5 orang informan dari petugas dan pelanggan sedangkan kesimpulan ditarik dengan teknik Triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan 1) Kualitas Pelayanan terhadap kebocoran pipa pelanggan di Perusahaan PT. Air Bandarmasih Kota Banjarmasin sudah baik, dimana pelayanan sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP PT. Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin. Dan 2) Faktor yang menjadi penghambat kualitas pelayanan kebocoran pipa di PT. Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin dari faktor pelanggan adalah kebiasaan menggunakan air dari kran air setelah meter air, sehingga klepnya menjadi rusak, adanya pencurian air, dan kurang memperhatikan pembayaran PDAM, sehingga jaringan yang sudah diperbaiki atau akan diperbaiki menjadi rusak kembali atau tidak dapat dilakukan perbaikan karena masih menunggak pembayaran

Kata kunci : Keluhan, kebocoran pipa, Kualitas Pelayanan

**ABSTRACT**

Muhammad Efril Rachman, (2023). Quality of Public Complaints Service in Banjarmasin City (Case Study of Pipe Leakage Complaints at PT. Air Minum Bandarmasih). Main Supervisor Beni Akhmad and Co-Supervisor Sitna Hajar Malawat.

The number of complaints of pipe leaks at PT. Air Minum Bandarmasih continues to increase from year to year so that an in-depth study is needed regarding the causal factors and solutions.

The research method used in this study is a qualitative descriptive method with a method of collecting interview data and observations of 5 informants from officers and customers while conclusions are drawn using the Triangulation technique.

The results of the study show 1) The quality of service for customer pipe leaks at PT. Air Bandarmasih, Banjarmasin City is good, where the service has been carried out in accordance with the SOP of PT. Air Minum Bandarmasih, Banjarmasin City. And 2) Factors that inhibit the quality of pipe leak services at PT. Drinking Water in Bandarmasih, Banjarmasin City from customer factors is the habit of using water from the tap after the water meter, so that the valve is damaged, there is water theft, and lack of attention to PDAM payments, so that the network that has been repaired or will be repaired becomes damaged again or cannot be repaired because there are still outstanding payments

Keywords: Complaints, pipe leaks, Service Quality

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU-BUKU:

- Arsyad, Azhar. 2019. Media Pembelajaran. Jakarta : Rajagrafindo Persada. Hariyono. 2017. Dasar-Dasar Akuntansi. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Hasibuan, Malayu S.P.2015. Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara. Kasmir.2015.Analisis Laporan Keuangan.Jakarta : Rajawali Pers.
- Moelong, Lexy J. 2017. Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Rosda karya
- Ndraha Talizidulu, 2011. Teori Budaya Organisasi. Cetakan Pertama, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Pamudji. 2017. Kepemimpinan Pemerintahan Di Indonesia. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber. 2017. Asas-Asas Manajemen. Jakarta : PT. Refika Aditama. Sinambela, Lijan, Poltak. 2014. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Dan Implementasi. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Siregar, Doli D. 2015. Manajemen Aset. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. Surjadi.2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Sugiama,Gima.2013.Metode Bisnis Dan Manajemen. Bandung: Guardaya Intimarta.
- Toha, Miftah. 2017. Dinamika Ilmu Administrasi Publik. Bandung: Prenada Media Grup.
- Usman, Husaini dan Akbar Purmono. 2019. Metode Penelitian Sosial.Jakarta : Bumi Aksara
- Wulandari, Nilam. 2020. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya. Fakultas Ilmu Sosiasl dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus1945 Surabaya

### UNDANG-UNDANG:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Undang – Undang No. 32 Tahun 2015 Tentang Kewenangan Pemerintah Daerah