



**PENGELOLAAN PENGADUAN DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA
PERUSAHAAN UMUM DAERAH PENGELOLA AIR LIMBAH
PERUMDA PALJAYA JAKARTA SELATAN 2023**

M. Rifki Rido

203515516088

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) dalam
Bidang Ilmu Administrasi Publik

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

JAKARTA

Februari, 2024



***COMPLAINT MANAGEMENT IN PUBLIC SERVICES AT REGIONAL PUBLIC
COMPANY WASTEWATER MANAGEMENT PERUMDA PALJAYA SOUTH
JAKARTA 2023***

M. Rifki Rido

203515516088

Bachelor Thesis

*Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor's Degree (S1) in the
Field of Public Administration*

***PUBLIC ADMINISTRATION SCIENCE STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
JAKARTA***

February, 2024



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : M. Rifki Rido
NPM : 203515516088

Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengelolaan Pengaduan Dalam Pelayanan Publik Pada
Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah
Perumda PALJAYA Jakarta Selatan 2023


Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk
memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,
Jakarta, 29 Januari 2024

Dosen Pembimbing


Dr. Chazali Husein Situmorang, Apt., M.Sc

Ketua Program Studi
Administrasi Publik


Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : M. Rifki Rido
 NPM : 203515516088
 Program Studi : Administrasi Publik
 Judul Skripsi : Pengelolaan Pengaduan Dalam Pelayanan Publik Pada
 : Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah
 : Perumda PALJAYA Jakarta Selatan 2023

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk
 : memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
 : Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu
 Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,

Dosen Pembimbing

Dr. Chazali Husni Sidiq, Apt., M.Sc., PH

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : M. Rifki Rido

NPM : 203515516088

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengelolaan Pengaduan Dalam Pelayanan Publik Pada Perusahaan
Umum Daerah Pengelola Air Limbah Perumda PALJAYA Jakarta
Selatan 2023

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr. Heru Dian Setiawan, ST.,M.Si

Penguji 1 : Drs. Suranto, M.Si.

Penguji 2 : Dr. Chazali Husni Situmorang Apt.,M.Sc.,PH

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26/Februari/2024



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi diajukan oleh:

Nama : M. Rifki Rido

NPM : 203515516088

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengelolaan Pengaduan Dalam Pelayanan Publik Pada
Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah
Perumda PALJAYA Jakarta Selatan 2023

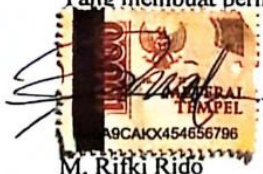
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.
Jakarta, 29 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,

Jakarta, 29 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,


M. Rifki Rido

ABSTRAK

Nama : M. Rifki Rido

NPM : 203515516088

Judul Skripsi : Pengelolaan Pengaduan Dalam Pelayanan Publik Pada Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Perumda PAL JAYA Jakarta Selatan 2023.

Penelitian ini mengeksplorasi terkait dengan pengelolaan pengaduan dalam pelayanan publik pada perusahaan umum daerah pengelola air limbah perumda PAL JAYA Jakarta Selatan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan cara mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dengan berbagai pihak terkait, observasi langsung, dan analisis dokumen yang berkaitan. Temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa Perumda PAL JAYA telah memiliki sistem yang terstruktur dan masif meskipun terdapat sedikit kendala dalam pelaksanaannya. Kendala yang dihadapi pada proses pelaksanaan pengelolaan pengaduan diantaranya seperti keterbatasan sumber daya manusia. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan dalam pelayanan publik pada perusahaan umum daerah pengelola air limbah Perumda PAL JAYA Jakarta Selatan juga termasuk peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan, serta peningkatan infrastruktur dan sumber daya manusia yang mendukung. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait pengelolaan pengaduan dalam pelayanan publik pada perusahaan umum daerah pengelola air limbah Perumda PAL JAYA Jakarta Selatan sudah terlaksana cukup baik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penyempurnaan kebijakan dan praktik pengelolaan pengaduan dalam pelayanan publik di Perumda PAL JAYA maupun entitas serupa lainnya.

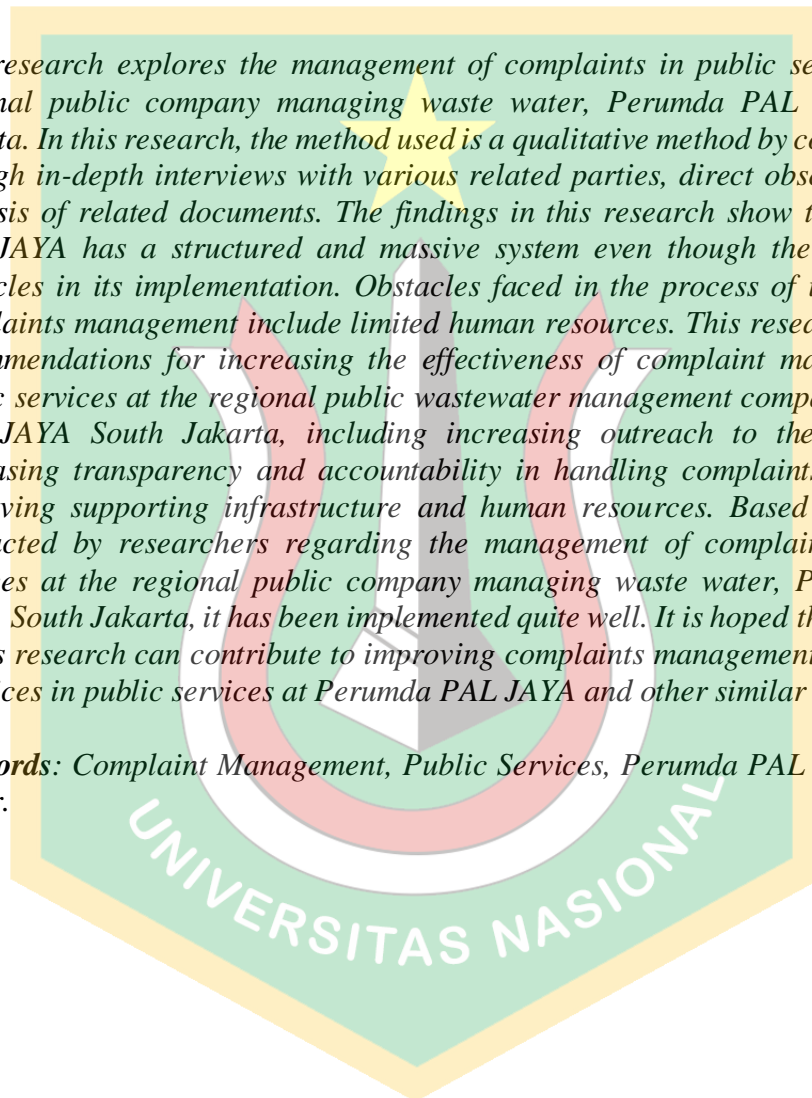
Kata Kunci : Pengelolaan Pengaduan, Pelayanan Publik, Perumda PAL JAYA, Air Limbah.

ABSTRACT

Name : M. Rifki Rido
NPM : 203515516088
Thesis Title : ***“Complaint Management in Public Services at the Regional Public Company Waste Water Management Perumda PAL JAYA South Jakarta 2023.”***

This research explores the management of complaints in public services at the regional public company managing waste water, Perumda PAL JAYA, South Jakarta. In this research, the method used is a qualitative method by collecting data through in-depth interviews with various related parties, direct observation, and analysis of related documents. The findings in this research show that Perumda PAL JAYA has a structured and massive system even though there are a few obstacles in its implementation. Obstacles faced in the process of implementing complaints management include limited human resources. This research provides recommendations for increasing the effectiveness of complaint management in public services at the regional public wastewater management company Perumda PAL JAYA South Jakarta, including increasing outreach to the community, increasing transparency and accountability in handling complaints, as well as improving supporting infrastructure and human resources. Based on research conducted by researchers regarding the management of complaints in public services at the regional public company managing waste water, Perumda PAL JAYA, South Jakarta, it has been implemented quite well. It is hoped that the results of this research can contribute to improving complaints management policies and practices in public services at Perumda PAL JAYA and other similar entities.

Keywords: *Complaint Management, Public Services, Perumda PAL JAYA, Waste Water.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat, karunia dan rahmat-Nya, sholawat dan juga salam tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan juga sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun hasilnya masih jauh dari kata kesempurnaan. Skripsi yang berjudul “Pengelolaan Pengaduan Dalam Pelayanan Publik Pada Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Perumda PAL JAYA Jakarta Selatan ” ditulis untuk dapat memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada tahap penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang cukup sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putra, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Akademik Dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto. S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional.
6. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Pascasarjana Universitas Nasional.
7. Bapak Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc.,PH selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga dan juga pikiran untuk dapat mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini. Saya juga mengucapkan terimakasih atas kesabaran serta keikhlasannya atas masukan dan juga motivasinya selama proses penyusunan skripsi ini sampai kepada tahap sidang skripsi.
8. Bapak Heru Dian Setiawan selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang memberikan dukungan serta support.
9. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
10. Seluruh staff bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional Jakarta yang telah banyak membantu saya dalam hal administrasi
11. Orang tua saya yang paling yang saya cintai dan juga saya sayangi dan juga kepada Abang, kakak saya dan keponakan saya yang lucu Bella dan Binar

atas segala kasih sayang, doa, nasihat, pengorbanan, serta dukungan baik secara moral dan materil yang selalu diberikan kepada saya hingga saat ini.

12. Terimakasih kepada Saudara Siti Zuhro selaku pacar saya dan pembimbing pribadi saya. Terimakasih atas segala bimbingannya, kesabarannya, dukungannya dan segala bentuk kebaikannya. Semoga semua kebaikan yang telah diberikan kepada saya berbalik sebagai sebuah kebaikan juga disuatu hari nanti untuk saudara.
13. Terima kasih juga kepada Seluruh staff Perumda PAL JAYA Jakarta Selatan, dan Masyarakat sekitar Perumda PAL JAYA yang telah bersedia meluangkan waktu kepada peneliti dalam memberikan informasi dan juga data-data yang diperlukan dengan ramah dan baik.
14. Keluarga besar yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada saya.
15. Untuk sahabat penulis dari awal perkuliahan di Universitas Nasional hingga penyusunan skripsi ini, yaitu Alwan Dwi Yanto, Taufik Hidayat dan Raplih serta teman-teman angkatan 20 Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis.
16. Dan seluruh pihak yang terlibat dalam proses penulisan skripsi ini tetapi tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu hingga proses penyelesaian. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya serta membalas seluruh kebaikan Bapak, Ibu dan SaudaraSaudara sekalian.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari

bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak terlepas dari adanya kekurangan serta kesalahan penulisan ataupun materi yang disajikan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya saran dan juga kritik yang bersifat membangun setelah penyusunan skripsi ini dapat memberikan kebermanfaatan untuk kita semua, Aamiin ya Allah.



Jakarta, 31 Januari 2024
Penulis,

M. Rifki Rido

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kerangka Teori	10
2.2.1 Teori Pengelolaan	10
2.2.2. Pelayanan publik.....	17
2.2.3. Konsep Pengaduan.....	24
2.2.4. Pengertian Air Limbah.....	27
2.2.5 Pengelolaan Air Limbah	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODELOGI PENELITIAN	35
3.1 Pendekatan Penelitian	35
3.2 Informan Penelitian.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan data.....	39
3.3.1 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.3.2 Sumber Data	40
3.4 Teknik Pengelolaan dan Analisis data	41

	3.4.1. Penyajian Data.....	41
	3.4.2. Reduksi Data.....	41
	3.4.3. Verifikasi Data/Interprestasi Data	42
	3.4.4. Penarikan Kesimpulan.....	42
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	42
	3.5.1. Lokasi Penelitian.....	42
	3.5.2. Waktu Penelitian.....	43
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1	Gambaran Umum Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Perumda PALJAYA	44
	4.1.1 Letak Geografis.....	49
	4.1.2 Topografi	49
	4.1.3 Batas Wilayah.....	49
	4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Perumda PALJAYA Jakarta Selatan.....	50
	4.1.5 Struktur Organisasi	52
4.2	Dasar Pembentukan Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Perumda PALJAYA Jakarta Selatan.....	55
4.3	Pengelolaan Pengaduan Dalam Pelayanan Publik Perumda PALJAYA Jakarta Selatan.....	56
	4.3.1 Planning (Perencanaan)	57
	4.3.2 Organizing (Pengorganisasian).....	60
	4.3.3 Actuating (Pelaksanaan)	63
	4.3.4 Controlling (Pengawasan).....	67
	4.3.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
BAB V	PENUTUP.....	77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran	78
	DAFTAR PUSTAKA	79
	LAMPIRAN.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Empat fungsi dasar pengelolaan.....	13
Gambar 2.2.	Pembuangan Air Limbah.....	31
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1	Hasil Observasi Lapangan PD PALJAYA Jakarta Selatan.....	49
Gambar 4.2	Peta Jakarta Selatan.....	51
Gambar 4.3	Struk Organisasi PD PAL JAYA.....	55



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.2	Daftar Informan pada pada penelitian Pengelolaan Pengaduan Dalam Pelayanan Publik Pada Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Perumda PALJAYA Jakarta Selatan 2023.....	38
Tabel 3.3	Jadwal Penelitian.....	44

