

INTISARI

St.Khadijah. 2011.01.003

ANALISIS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN PADA KANTOR PELAYANAN WILAYAH III PDAM KOTA MAKASSAR

Tesis, 100 hlm

Penasehat : Prof.Amir Imbaruddin, MDA, Ph.D

Dr.Sulaeman Fattah, M.Si

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah pelayanan keluhan pelanggan pada Kantor Pelayanan Wilayah III PDAM Kota Makassar”. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan keluhan pelanggan pada Kantor Pelayanan Wilayah III PDAM Kota Makassar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan perspektif pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif, yaitu metode penelitian yang mendeskripsikan atau melukiskan secara terperinci mengenai pelayanan keluhan pelanggan pada Kantor Pelayanan Wilayah III PDAM Kota Makassar. Metode penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen. Yang menjadi aktor dalam unit analisis adalah 3 orang pejabat dan 2 orang staf Kantor Pelayanan Wilayah III PDAM Kota Makassar, serta 32 pelanggan Wilayah III PDAM Kota Makassar (masing-masing 10 orang yang pernah melaporkan keluhan tidak dapat air, pipa bocor dan air keruh/berbau, dan 2 orang dengan keluhan pembayaran tinggi). Dengan demikian maka aktor penelitian ini adalah berjumlah 37 orang.

Hasil penelitian menunjukkan, gambaran keluhan pelanggan masih didominasi oleh keluhan pelanggan tidak dapat air, pipa bocor dan air keruh/berbau. Dan jumlah ketiga keluhan ini dari bulan september-oktober tahun 2012 masih cukup banyak yaitu 233 keluhan. Untuk aspek pelayanan pihak Kantor Pelayanan Wilayah III PDAM Kota Makassar dalam menerima pelanggan yang melaporkan keempat keluhan (tidak dapat air, pipa bocor, air keruh/berbau dan pembayaran tinggi) berada pada kategori cukup baik. Untuk aspek media penyaluran keluhan pelanggan yang disediakan pihak kantor berada pada kategori masih kurang baik. Sedangkan untuk aspek penanganan keluhan pelanggan, berada pada kategori cukup baik.