

**SKRIPSI**

**PELAYANAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA  
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA PADANG**

*Diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam  
rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum*



**OLEH :**

**WILATIFURASIDIAH**  
**1810112054**

**PROGRAM KEKHUSUSAN: Hukum Administrasi Negara (PK VII)**

**PEMBIMBING :**

**Dr. Hengki Andora, S.H., M.H**

**Titin Fatimah, S.H., M.H**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANNG**

**2022**

## ABSTRAK

Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik. Salah satunya pelayanan publik yang diberikan kepada pelanggan yang diatur dalam UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik menyatakan penyelenggaraan kewajiban menyediakan sarana keluhan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan keluhan. BUMD Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintah Daerah dan PP Nomor 54 Tahun 2017 tentang BUMD. Salah satu jenis BUMD yaitu Perumda Air Minum. Banyaknya keluhan pelanggan yang melapor ke Perumda Air Minum kota Padang yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh Perumda Air Minum kepada pelanggan. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana penanganan dan kendala penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Padang? Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis karena dengan penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang menyeluruh. Dari hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan: (1) penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Padang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana Pelanggan yang melakukan pengaduan dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan. dan Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional dengan cara membuat mekanisme pengelolaan keluhan baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Mekanisme pengelolaan keluhan yaitu penerimaan keluhan, penelaahan dan pengklasifikasian, penyaluran pengaduan dan penyelenggaraan keluhan. (2) Kendala penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Padang yaitu (a) keterbatasan sumber daya manusia, (b) lamanya waktu penanganan keluhan, (c) kurangnya komunikasi, (d) kendala teknis, (e) kurangnya sarana dan prasarana, (f) ketidakpuasan pelanggan

**Kata Kunci: Pelayanan, Penanganan Keluhan, PDAM**

