

Abstrak

Kalimatus Sa' Diah. NIM: 202002010027. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PDAM (PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM) KOTA KEDIRI.

Pembimbing I: Dr. M. Daimul Abror, S.IP., M.Si Pembimbing II: Dr. Suwarno, M.Si

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu bentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Kediri yang merupakan alat kelengkapan Otonomi Daerah yang sekaligus merupakan wujud pelayanan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Kediri. Berdasarkan Peraturan Daerah (PAD) Kota Kediri Nomor 2 Tahun 2015 PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri memiliki peran sebagai penyedia air bersih serta air minum dan mendistribusikannya kepada seluruh pelanggan. PDAM Tirta Dhaha merupakan salah satu perusahaan pemerintah yang bergerak di bidang penyelenggaraan air bersih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kediri dan untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kediri. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis data Miles and Huberman dalam (sugiyono, 2008:237). Hasil penelitian berdasarkan indikator Parasuraman (Hardiyansyah, 2018) yaitu tangible, realibility, responsiviness, assurance, emphaty. Berdasarkan indikator Pelayanan PDAM belum baik karena rendahnya daya tanggap dan empati petugas dalam menyelesaikan masalah di lapangan, yang seharusnya bertujuan meningkatkan produksi air untuk memenuhi kebutuhan pelanggan setiap hari. Masalah distribusi air seperti macet, keruh, bau, dan kotor belum terselesaikan dengan baik. Masalah terbesar adalah tidak adanya air sama sekali, dan banyak pelanggan yang belum mendapat solusi meskipun telah melapor, dengan keluhan yang terus meningkat menurut data dari Kediri. Upaya PDAM untuk meningkatkan pelayanan termasuk menerapkan disiplin kerja, menyediakan layanan pengaduan melalui media sosial resmi dan nomor telepon, serta melakukan penyuluhan sebulan sekali.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan

Abstract

Kalimatus Sa' Diyah. Student ID: 202002010027. Analysis of the Service Quality of PDAM (Regional Drinking Water Company) in Kediri City.

Advisor I: Dr. M. Daimul Abror, S.IP., M.Si Advisor II: Dr. Suwarno, M.Si

The Regional Drinking Water Company (PDAM) is a form of Regional Owned Enterprise (BUMD) in Kediri City, which serves as a component of Regional Autonomy and simultaneously represents the government's service to meet the clean water needs of the people of Kediri City. Based on Kediri City Regional Regulation Number 2 of 2015, PDAM Tirta Dhaha Kediri City has the role of providing clean water and drinking water and distributing it to all customers. PDAM Tirta Dhaha is one of the government companies engaged in the provision of clean water. This research aims to determine the service quality of the Regional Drinking Water Company (PDAM) in Kediri City and to identify the supporting and inhibiting factors of the service quality of the Regional Drinking Water Company (PDAM) in Kediri City. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques use Miles and Huberman's data analysis (Sugiyono, 2008:237). The research results are based on Parasuraman's indicators (Hardiyansyah, 2018), namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Based on these indicators, PDAM's service is not yet good due to the low responsiveness and empathy of the officers in solving problems in the field, which should aim to increase water production to meet customers' daily needs. Distribution issues such as blockages, murky, smelly, and dirty water have not been well resolved. The biggest problem is the complete lack of water, and many customers have not received solutions despite reporting, with complaints continuing to increase according to data from Kediri. PDAM's efforts to improve services include implementing work discipline, providing complaint services through official social media and phone numbers, and conducting monthly outreach.

Keywords: Service Quality