

ABSTRAK

HAMDANI, NPM. 2022461: Judul “KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) PT. TIRTA AGUNG AMUNTAI”. Dibimbing oleh Bapak **Dr. Irza Setiawan, S.Sos., M.AP** sebagai Pembimbing I dan Ibu **Anita Rahmayanti S.Sos., M.AP** Sebagai Pembimbing II.

PDAM Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai salah satu BUMD diharapkan mampu memberikan pemasaran yang memadai, permasalahannya adalah Lambatnya penanganan ketika adanya kebocoran, sering terjadi adalah meter air yang macet atau tidak berfungsi dengan baik dan kondisi di mana aliran air tidak mengalir deras. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) PT. Tirta Agung Amuntai serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data diambil melalui penarikan secara *Purposive sampling* berjumlah 12 orang, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data antara lain perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, dan mengadakan *membercheck*.

Hasil penelitian kurang baik, hal ini dapat dilihat dari indikator: *Pertama*, indikator pelayanan yang dijanjikan kurang optimal yang mana distribusi air sering tidak stabil. Indikator pelayanan yang diandalkan kurang optimal yang mana penanganan kebocoran pipa sering mengalami keterlambatan. Indikator pelayanan dengan benar cukup optimal yang mana proses pengaduan pelanggan hingga tindak lanjut di lapangan yang dilakukan secara bertahap. *Kedua*, indikator informasi pelayanan kurang optimal yang mana penjelasan yang diberikan sering tidak detail. Indikator kesediaan petugas kurang optimal yang mana respons petugas terhadap keluhan pelanggan masih tergolong lambat. *Ketiga*, indikator pelayanan merasa aman cukup optimal yang mana pelayanan yang disediakan memberikan rasa aman bagi pelanggan. Indikator konsisten dalam pelayanan cukup optimal yang mana konsistensi pelayanan terlihat dari upaya petugas yang terus menjaga alur kerja. *Keempat*, indikator pelayanan dalam memberikan perhatian kepada pelanggan kurang optimal yang mana banyak keluhan yang tidak segera ditanggapi secara serius. Indikator mengutamakan kepentingan kurang optimal yang mana belum menunjukkan prioritas yang kuat terhadap kepentingan pelanggan. *Kelima*. Indikator fasilitas dalam pemberian pelayanan sudah optimal yang mana kondisi fasilitas yang digunakan tergolong baik. Indikator peralatan moderen sudah optimal yang mana membantu mempercepat proses kerja di lapangan. Faktor penghambat adalah distribusi air sering tidak stabil di beberapa wilayah, keterlambatan penanganan kebocoran, kurangnya kejelasan informasi kepada pelanggan dan banyak keluhan yang tidak ditanggapi. Sedangkan faktor pendukung adalah proses pengaduan pelanggan dilakukan secara bertahap, pengawasan kualitas air dilakukan secara rutin dan pelayanan sesuai prosedur.

Disarankan Kepada Kepala PDAM agar meningkatkan pengawasan terhadap distribusi air agar pasokan air kepada masyarakat lebih stabil dan merata. petugas Lapangan agar meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam menangani kebocoran pipa maupun gangguan distribusi air dan Masyarakat agar menyampaikan keluhan atau gangguan pelayanan melalui prosedur pengaduan yang telah disediakan oleh PDAM agar dapat segera ditindaklanjuti.