

RINGKASAN

Perusahaan air minum merupakan salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat, namun dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat masih banyak permasalahan diantaranya air keruh dan kekuning-kuningan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan pada PDAM Tirta Giri Nata Kota Cirebon.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas social, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling untuk memilih sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Giri Nata belum dikatakan baik karena masih rendahnya daya tanggap dan empati. Adapun permasalahan yang terdapat di PDAM Tirta Giri Nata diantaranya distribusi air macet, air keruh dan air bau, dimana permasalahan tertinggi adalah tidak ada air dan ini menunjukkan jumlah pelapor yang semakin tinggi. Upaya dalam meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh PDAM dalam bidang keluhan pelanggan yaitu menyediakan layanan pengaduan berupa media sosial resmi PDAM Tirta Giri Nata, melakukan pengecekan rutin sebulan sekali, menerapkan budaya disiplin pegawai serta menerapkan kebijakan *Distrik Meter Area* (DMA) untuk menghindari dan mendeteksi adanya pencurian air. Oleh karena itu dalam mengatasi permasalahan tidak ada air dan air keruh petugas PDAM Tirta Giri Nata dapat di selesaikan dengan melakukan pengawasan dan pengecekan rutin dengan benar dan merata, sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Perusahaan Daerah Air minum (PDAM)

SUMMARY

Drinking water companies are one of the companies that provide water services to the community, but in providing services to the community there are still many problems, including cloudy and yellowish water. This research aims to find out the quality of service and efforts made at PDAM Tirta Giri Nata, Cirebon City.

This research uses a qualitative descriptive research method. The qualitative descriptive method is a research method carried out to describe and analyze phenomena, events, social activities, attitudes, beliefs, perceptions, thoughts of people individually and in groups. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. This research uses a purposive sampling technique to select samples that suit the research objectives.

The results of this research indicate that the services provided by PDAM Tirta Giri Nata cannot be said to be good because responsiveness and empathy are still low. The problems at PDAM Tirta Giri Nata include jammed water distribution, cloudy water and smelly water, where the highest problem is no water and this shows that the number of complainants is getting higher. Efforts to improve services carried out by PDAM in the field of customer complaints include providing complaint services in the form of PDAM Tirta Giri Nata's official social media, carrying out routine checks once a month, implementing a culture of employee discipline and implementing the District Meter Area (DMA) policy to avoid and detect theft. water. Therefore, in overcoming the problem of no water and murky water, PDAM Tirta Giri Nata officers can solve it by carrying out routine supervision and checking correctly and evenly, thereby creating good quality service.

Keywords: Quality, Public Services, Regional Drinking Water Company (PDAM)

