

ABSTRACT

Firmansyah, Public Administration Department, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Djuanda, Bogor, 2020. Analysis of Clean Water Distribution Service Standards for Tirta Pakuan Regional Drinking Water Company (PDAM) Bogor City. 1st Supervisor: R. Akhmad Munjin, Drs., M.Sc., 2nd Supervisor: Ginung Pratidina, Dra., M.Sc.

Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Pakuan Bogor City Is a regional company that has the authority to provide clean water consumption needs for people in the city of Bogor but in the process, judging from the quality, quantity and continuity standards, there are still many complaints from customers regarding distribution services. clean water.

The purpose of this study was to determine the standard of clean water distribution services for Tirta Pakuan Regional Drinking Water Company (PDAM) Bogor City.

The theory used by the researcher uses Public Service from one of Ridwan and Sudrajat's (2009:103) theories, namely public service standards through indicators of service procedures, completion time, service costs, service products, facilities and infrastructure, and the competence of service providers.

The method used in this study is descriptive analysis with a quantitative approach using the formula weight mean score (WMS). The sampling technique in this study uses Non-Probability Sampling with the type of sampling technique, namely Accidental Sampling.

The results of this study indicate that the Clean Water Distribution Service Standard of PDAM Tirta Pakuan Bogor City according to the respondents includes good criteria. This is explained in that clean water distribution services are optimal in terms of quality, quantity and continuity.

The standard of clean water distribution of PDAM Tirta Pakuan, Bogor City, is carried out well, with an average value of 3.78. The dimension with the highest rating on the dimensions of facilities and infrastructure is 4.46, this shows that the clean water distribution service has been supported by good and adequate facilities so that the clean water distribution service can run well and optimally, while the dimension with the lowest assessment is in the service cost dimension. with an average value of 3.73. This shows that the community/customers of clean water services are dissatisfied with the fees/tariffs set by PDAM Tirta Pakuan, Bogor City.

Keywords: Service, Distribution, Clean Water



ABSTRAK

Firmansyah, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda Bogor 2020. Analisis Standar Pelayanan Distribusi Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor. Pembimbing I R. Akhmad Munjin, Drs., M.Si., Pembimbing II Ginung Pratidina, Dra., M.Si.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor merupakan sebuah perusahaan daerah yang memiliki wewenang dalam penyediaan kebutuhan konsumsi air bersih bagi masyarakat di kota Bogor tetapi pada prosesnya dilihat dari standar kualitas, kuantitas dan kontinuitas masih banyak keluhan/pengaduan dari pelanggan terkait layanan distribusi air bersih.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar pelayanan distribusi air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor.

Teori yang dipakai peneliti menggunakan Pelayanan Publik dari salah satu teori Ridwan dan Sudrajat (2009:103) yaitu standar pelayanan publik melalui indikator prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan rumus weight mean score (WMS) teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Non Probability Sampling dengan jenis teknik sampling yaitu Accidental Sampling.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Standar Pelayanan Distribusi Air Bersih PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor menurut responden termasuk kriteria baik. Hal ini dijelaskan dalam pelayanan layanan distribusi air bersih sudah optimal dari segi kualitas, kuantitas dan kontinuitas.

Standar pelayanan Distribusi Air Bersih PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dilakukan dengan baik, dengan nilai rata-rata sebesar 3,78. Dimensi dengan penilaian tertinggi pada dimensi sarana dan prasarana 4,46 hal ini menunjukkan bahwa pelayanan distribusi air bersih telah didukung dengan fasilitas yang baik dan memadai sehingga pelayanan distribusi air bersih bisa berjalan dengan baik dan optimal, sedangkan dimensi dengan penilaian terendah ada pada dimensi biaya pelayanan dengan nilai rata-rata 3,73. Hal ini menunjukkan bahwa ketidakpuasan masyarakat/pelanggan layanan air bersih terhadap biaya/tarif yang telah ditetapkan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

Kata Kunci: Pelayanan, Distribusi, Air Bersih