

SINOPSIS

Salah satu jenis pelayanan publik yang dilaksanakan oleh PDAM Kabupaten Temanggung adalah pelayanan air bersih. Secara umum pelayanan air bersih dinilai kurang berhasil oleh publik. Adapun berbagai keluhan dari masyarakat sebagai pelanggan. Indikasinya antara lain : kualitas dan kuantitas air secara umum menurun terkadang sampai tidak layak minum, distribusi air yang tidak tepat jumlah dan waktu, jaringan perpipaan kurang memadai, tingkat kehilangan air cukup tinggi. Ditambah lagi terjadinya kebocoran fisik, yang mencapai 31% dari total kapasitas produksi, kebocoran terjadi akibat pipa yang sudah tua. Kondisi semacam ini sangat merugikan PDAM Temanggung. Berdasar dari masalah tersebut, dalam skripsi ini akan dibahas lebih lanjut mengenai bagaimana Kinerja PDAM Kabupaten Temanggung Tahun 2006.

Penelitian menggunakan metode analisis kualitatif, dan didukung dengan menggunakan teknik kuesioner, wawancara/interview, observasi dan dokumentasi guna mendukung data yang lebih akurat terhadap bagaimana Kinerja PDAM Menurut Persepsi Pelanggan di Kabupaten Temanggung. Dalam pengambilan sampel, penulis mengambil sebanyak 150 responden. Kemudian untuk menganalisis penelitian, penulis berpedoman pada hasil kuesioner, kemudian dari hasil kuesioner akan dikuatkan dengan wawancara-wawancara dengan pihak-pihak yang terkait.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kinerja PDAM Menurut Persepsi Pelanggan Kabupaten Tahun 2006 kurang baik. Ini dapat dibuktikan pada nilai indeks rata-rata mencapai 2,40 yang berarti termasuk kategori kurang baik. Petugas PDAM Kabupaten Temanggung harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, agar dimasa yang akan datang kategori kurang baik tersebut bisa ditingkatkan menjadi kategori baik. Dan petugas PDAM lebih melihat apa yang menjadi keluhan dari masyarakat sebagai pengguna jasa layanan yang diberikan oleh petugas PDAM Kabupaten Temanggung. Hal ini bertujuan untuk lebih meningkatkan pelayanan yang pada akhirnya akan memberikan kepuasan pada pelanggan, dalam hal ini adalah masyarakat. Walaupun, ada beberapa hal yang masih harus diperbaiki diantaranya : masih kurangnya jumlah sarana penunjang pelayanan termasuk tidak tersedianya kotak saran, penambahan jumlah pegawai PDAM dan masih kurang sarana dan prasarana perkantoran yaitu komputer.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka ada beberapa yang masih harus diperbaiki diantaranya : penyediaan kotak saran yang berfungsi sebagai masukan dari masyarakat kepada PDAM Kabupaten Temanggung demi terciptanya pelayanan yang optimal dan prima, penambahan jumlah pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan, kursus dan penyuluhan untuk meningkatkan ketrampilan yang masih terbatas dan untuk meningkatkan sumber daya manusia yang profesional dan penambahan sarana dan prasarana perkantoran terutama komputer yang berguna untuk mendukung operasional pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.