

## ABSTRAK

### **Dampak Kualitas Pelayanan Pdam Kota Padang Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Kuranji**

**Oleh : Ridha Apriyani**

Pemerintah Kota Padang berusaha memberikan pelayanan air bersih yang maksimal kepada masyarakat Kota Padang, sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan yang baik sebagaimana tercantum dalam KepMenPAN Nomor 63 Tahun 2003. Namun kualitas pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang masih belum sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan diantaranya adalah masih ditemukannya masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan air bersih dari PDAM Kota Padang serta masih kurang lancarnya penyaluran air tersebut ke rumah-rumah warga seperti air yang sering mati di beberapa wilayah yaitu wilayah Belimbing, Kuranji, Balaibaru dan sekitarnya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian melalui *purposive sampling* dan *snowbal sampling*. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang melalui studi dokumenter, wawancara dan observasi. Alat pengumpulan data yang digunakan berupa pedoman wawancara, kertas dan pena untuk mencatat, sedangkan dalam dokumentasi yang digunakan berupa kamera. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif. Sedangkan uji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi dan data dianalisis dengan langkah sebagai berikut pengumpulan data, reduksi data, klasifikasi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan/verifikasi data.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, dampak kualitas pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang dari tahun ketahun cukup mengalami peningkatan, jika dibandingkan dengan sebelum dan setahun setelah gempa di Padang pada tahun 2009 lalu dimana masyarakat hanya bisa menikmati air selama sehari 6-8 jam sehari. Namun pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya maksimal karena masih ditemukannya air yang berwarna kekuningan serta kurang cepat dan tanggapnya petugas dalam menangani keluhan pelanggan. Bahkan dalam pelayanan petugas juga mengalami berbagai kendala diantaranya fasilitas yang belum memadai, dan juga didukung oleh beberapa faktor lainnya seperti dana dalam memenuhi fasilitas yang memadai. Oleh karena itu, agar kualitas pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang dapat terlaksana dengan baik adalah dengan cara meningkatkan produk pelayanan serta fasilitas yang memadai sehingga pelayanan yang maksimal bagi masyarakat atau yang disebut pelayanan prima dapat tercapai.