

ABSTRAK

MIKE RAHMI: 2009/12948. PELAKSANAAN PELAYANAN AIR MINUM OLEH KANTOR PDAM KABUPATEN SOLOK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya permasalahan yang ditemukan dalam pelaksanaan yang diberikan oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok kepada pelanggan. Permasalahan yang ditemukan antara lain: air sering mati sehingga mengganggu seluruh aktivitas masyarakat yang menggunakan air bersih, terjadinya kenaikan tarif pada meteran baru, respon dari pihak PDAM agak lambat untuk memperbaiki permasalahan pipa pendistribusian air ke rumah warga, dan kualitas air yang tidak baik, berwarna dan berbau sehingga tidak layak untuk digunakan dan dikonsumsi oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan air minum yang diberikan oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok, dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan air minum oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok. Pelayanan yang disediakan oleh kantor PDAM Kabupaten Solok yaitu: pelayanan pasang baru, pelayanan pembuatan rekening dan pelayanan hubungan langganan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh Kantor PDAM Kabupaten Solok yaitu faktor sumber daya manusia, faktor sarana, prasarana dan fasilitas, faktor prosedur yang dilaksanakan, dan faktor jasa yang diberikan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian melalui *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara terstruktur dan studi dokumentasi. Untuk menguji keabsahan data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dan analisis dengan menggunakan teknik analisa deskriptif kualitatif menurut Lexy J. Moleong (2006:190).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan air minum yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Solok belum optimal. Hal ini karena masih ditemukan berbagai permasalahan dalam pemberian pelayanan seperti kualitas sumber daya manusia yang kurang baik, sarana, prasarana dan fasilitas yang masih terbatas dan belum dikelola dengan baik, dan prosedur pelayanan yang diberikan tidak jelas. Akan tetapi biaya pelayanan pada setiap pelayanan yang disediakan sudah sesuai dengan ketentuan biaya dalam prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh PDAM Kabupaten Solok.