

ABSTRAK

Pengembangan Pelayanan Publik Yang Diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang

Oleh : Jeany Febrina

Pengembangan Pelayanan Publik Yang Diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang ini diterapkan berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan diantaranya adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang adalah masih ditemukannya masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengembangan pelayanan publik yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang serta untuk mengetahui kendala yang ditemui dalam pengembangan pelayanan publik. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini hanya berusaha untuk membuat deskripsi, gambaran tentang suatu keadaan sebagaimana mestinya. Pemilihan informan dalam penelitian ini memakai teknik *purposive*. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui wawancara, studi dokumentasi. Teknik analisa data yang dipakai adalah model analisis interaktif (*interactive model of analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pengembangan pelayanan publik yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang belum sepenuhnya terlaksana karena masih ada indikator pelayanan publik yang belum terpenuhi dengan baik (2) Masih ada kendala dalam pengembangan pelayanan publik yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang baik dari segi waktu pelayanan, sarana dan prasarana serta produk pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Pengembangan pelayanan publik yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang diterapkan berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Komponen Standar Pelayanan Publik yang terdiri dari prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi karyawan.