

## ABSTRAK

**Iqbal Apryadi 1158010133** : Kinerja Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang melaksanakan fungsi pelayanan menghasilkan kebutuhan air minum/air bersih bagi masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana kualitas PDAM yang dilihat dari proses kerjanya dalam kegiatan penyediaan air bersih. Penilaian terhadap kinerja pelayanan PDAM dalam kegiatan penyediaan air bersih dapat dilakukan dengan melihat indikator-indikator yang berkaitan dengan aktifitas yang dilakukan oleh PDAM yaitu dari sisi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas sebagai tolak ukur untuk menilai kinerja PDAM Tirtawening Kota Bandung baik dari sisi internal maupun eksternal.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima indikator yang dilakukan untuk mengukur kinerja pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung dalam kegiatan penyediaan air bersih adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Untuk produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas di PDAM sudah optimal. Akan tetapi untuk kualitas layanan dan responsivitas masih belum optimal karena masih rendahnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh PDAM sehingga masih belum memenuhi harapan pelanggan dan masih menemukan beberapa keluhan-keluhan yang belum dilayani atau diatasi dengan maksimal sehingga informasi yang didapat pelanggan masih belum jelas akan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan, Publik

## **ABSTRACT**

**Iqbal Apryadi 1158010133** : *Service Performance Of Regional Water Supply Company (PDAM) In Tirtawening Bandung City.*

*Regional Water Supply Company (PDAM) Tirtawening Bandung City is a Regional-Owned Enterprise (BUMD) that carries out the service function to produce drinking water / clean water for the community. The purpose of this study is to see the extent to which the quality of the PDAM can be seen from the process of its performance in water supply activities. An assessment of the performance of PDAM services in clean water supply activities can be done by looking at indicators related to the activities carried out by the PDAM, in terms of productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability as benchmarks for assessing the performance of PDAM Tirtawening Bandung City, both from internal and external side.*

*The research method used is a qualitative research method with a descriptive approach. In collecting data, researchers used interview, observation and documentation techniques.*

*The results showed that the five indicators carried out to measure the service performance of the Tirtawening Regional Water Company (PDAM) in the city of Bandung in the provision of clean water were productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. For productivity, responsibility and accountability at the PDAM is optimal. However, service quality and responsiveness are still not optimal because of the low quality and quantity of human resources owned by the PDAM so that it still does not meet customer expectations and still finds some complaints that have not been served or addressed to the maximum so that the information obtained by customers is still not clear about the services provided by PDAM Tirtawening Bandung City.*

**Keywords:** *Performance, Service, Public*