

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH DI UPT AIR MINUM KOTA METRO

Oleh

Oriza Agustin

Unit pelaksanaan dalam sebuah pemerintah daerah seperti (UPT) pada dasarnya dibebani misi sosial dalam menjalankan usahanya. Namun berdasarkan permasalahan di lapangan, observasi dilingkup kerja UPT Air Minum Kota Metro dan masyarakat pengguna jasa layanan ditemukan berbagai permasalahan antara lain;Persediaan air bersih yang masih terbatas, kualitas air bersih yang masih belum memenuhi standar, waktu penyediaan air bersih yang dibatasi pemakaiannya

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal tersebut terlihat dari masih adanya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa.Seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan (UPT) Air Minum Kota Metro terhadap masyarakat pengguna jasa layanannya. Kualitas pada dasarnya mengandung tujuan yang sama dengan menentukan mutu pelayanan. Lingkup penelitian adalah kualitas pelayanan yang dalam hal ini difokuskan pada pelayanan air bersih yang diselenggarakan (UPT) Air Minum Kota Metro. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan tabel tunggal, serta teknik pengambilan data melalui teknik triangulasi dengan menggabungkan ketiga teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari jumlah informan yang menjadi nara sumber sebanyak 15 informan wawancara dan 70 responden kuesioner dari total pelanggan 1544 orang. Dari hasil penelitian dengan wawancara, observasi dan dokumentasi diperoleh hasil penelitian di UPT Air Minum Kota Metro bahwa Kualitas pelayanan UPT Air Minum Kota Metro dideskripsikan dalam hal produk dan sarana pelayanan, merasakan kebutuhan masyarakat, kedekatan emosional dan kesabaran menghadapi semua pelanggan, keakuratan dan kewajaran tarif, kepastian dan kedisiplinan pelayanan sudah berkualitas. Hal ini diperkuat dengan

hasil kuesioner tabel tunggal dengan presentase rincian aspek *Tangible* 61,43%, aspek *Reliabilitas* sebanyak 72,86%, aspek *Responsifitas* sebanyak 90,00%, aspek *Assurance* sebanyak 76,79% serta Aspek *Empati* sebanyak 87,14%. Dari seluruh kriteria kualitas pelayanan diatas secara keseluruhan maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan di UPT Air Minum Kota Metro berkualitas. Saran dari peneliti adalah perlunya melakukan evaluasi terhadap keluhan masyarakat agar nantinya UPT Air Minum Kota Metro dan Dinas terkait dapat merespon keluhan-keluhan pelanggan terkait lima kriteria pelayanan diatas dengan lebih baik lagi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Prasarana Fisik, Akurat, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati.