

## SINOPSIS

Penelitian ini mengambil judul tentang “Kepuasan Pelanggan Tentang Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum dalam Pelayanan Air Bersih di Kabupaten Gunungkidul Tahun 2016” dimana dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan air bersih oleh PDAM Tirta Handayani dan Permasalahan apa saja yang dihadapi oleh PDAM dalam memberikan pelayanan. Dalam penelitian ini menggunakan beberapa indikator untuk mengetahui kepuasan pelanggan tentang kinerja pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kuantitatif dimana dalam penelitian ini menggunakan angket dengan berdasarkan indikator berupa Produktivitas, Kualitas, Responsivitas, Responsibilitas dan akuntabilitas yang dibagi kepada pelanggan guna mendapatkan data berupa tanggapan pelanggan terhadap kinerja pelayanan, serta dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi guna mendapatkan data yang lebih mendalam untuk mengetahui permasalahan apa yang dihadapi oleh PDAM. Dalam pengolahan data menggunakan teknik reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja dari PDAM Tirta Handayani dalam kualitas pelayanan berada pada nilai 78,5 yang berarti **BAIK**. Dengan pengukuran menggunakan lima indikator pelayanan guna mendapatkan hasil data yang maksimal yaitu indikator produktivitas, kualitas, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Dengan ranking pelayanan terbaik adalah indikator Akuntabilitas selanjutnya indikator kualitas, sedangkan pada indikator responsivitas merupakan indikator yang mendatkan ranking terbawah.

Akan tetapi dalam permasalahan yang dihadapi, PDAM Tirta Handayani menghadapi permasalahan yang sangat mendesak dan kompleks dari masalah banyaknya kebocoran, Sumber Daya Manusia dan permasalahan lainnya. Permasalahan yang sangat mendesak guna mencukupi seluruh kebutuhan air bagi masyarakat yaitu berupa permodalan atau biaya untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan, Permasalahan yang dihadapi, Kualitas pelayanan.