

SINOPSIS

Skripsi ini berjudul "kinerja PDAM Tirta Pengabuan dalam pelayanan sumber air bersih di Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Provinsi Jambi tahun 2008". Alasan pemilihan judul ini adalah sarana dan prasarana yang kurang memadai di dalam pelayanan air bersih, tingkat kehilangan air cukup tinggi. Serta jaringan perpipaan kurang memadai. Latar belakang penelitian ini adalah ingin melihat kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan yang sangat diharapkan oleh masyarakat Tanjung Jabung Barat. Perumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah Bagaimana kinerja PDAM Tirta Pengabuan di dalam pelayanan sumber air bersih di Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Provinsi Jambi tahun 2008. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja PDAM Tirta Pengabuan kabupaten Tanjung Jabung Barat dilihat dari produktivitas, responsivitas, kualitas pelayanan, responsibilitas, profesionalisme, dan akuntabilitas.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian analisis kualitatif. Adapun teknik pengumpulan datanya adalah dengan menggunakan observasi, dokumentasi, kuisioner, dan wawancara. Pengukuran yang dilakukan kemudian diolah dengan menggunakan perhitungan indeks. Sampel yang diambil sebanyak 30 orang responden yang terdiri dari masyarakat atau pelanggan selaku pengguna jasa.

Hasil penelitian secara umum menunjukkan bahwa kinerja PDAM Tirta Pengabuan tahun 2008 termasuk dalam kategori "baik". Kenyataan tersebut dapat dilihat dari perolehan rata-rata indeks sebesar 2,63. kemudian dapat dilihat dengan jelas pada indikator kualitas pelayanan atau yang lebih spesifik lagi terdapat pada sub variabel keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menduduki nilai paling tinggi yaitu 2,97. sedang nilai indeks yang paling rendah ditunjukkan pada indikator responsibilitas atau terdapat pada sub variabel penyediaan sarana dan prasarana pelayanan air bersih dengan nilai indeksnya 2,27. sehingga langkah yang perlu diambil adalah penyediaan sarana dan prasarana agar karyawan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Dalam pengamatan penulis selama melakukan penelitian memang keadaan sarana dan prasarana yang ada di PDAM Tirta Pengabuan kurang baik dikarenakan kurangnya fasilitas yang menunjang seperti komputer untuk operasional pegawai sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

Dengan melihat hasil penelitian pada PDAM Tirta Pengabuan bahwa tidak tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, maka langkah yang perlu diambil adalah penambahan sarana dan prasarana terutama komputer yang berguna untuk mendukung operasional pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang optimal.