

ABSTRAK

Untuk memenuhi harapan dan memuaskan publik sebagai penerima layanan, kualitas layanan publik mengacu pada upaya untuk memuaskan semua keinginan konsumen, baik itu berkaitan dengan produk atau layanan. Diantara perusahaan yang menawarkan layanan air ke lingkungan ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Krueng Peusangan Kabupaten Bireuen. Namun, masih ada banyak tantangan dalam melayani masyarakat, seperti warna air yang diterima dan banyak kotoran yang menempel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Krueng Peusangan Kabupaten Bireuen menangani keluhan dari pelanggan mengenai kualitas layanan dan kualitas pelayanan publik yang ditawarkan. Metode deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Data primer dan sekunder merupakan sumber data penelitian. Metode untuk mengumpulkan data yang mencakup dokumentasi, wawancara, dan pengamatan. Teknik untuk analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan penelitian ini menunjukkan kualitas layanan yang diberikan oleh PDAM Krueng Peusangan baik. Namun, masih ada kendala yang perlu diperbaiki, dan dimana pada indikator bukti fisik fasilitas peralatan produksi masih belum bisa menghasilkan air dengan memenuhi standar kesehatan hanya sebatas air bersih. Indikator kehandalan ditunjukkan dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan serta kesederhanaan dan kejelasan prosedur dan proses pelayanan. Dan ketanggapan dapat dilihat dari seberapa cepat anggota staf menangani dan menjawab keluhan pelanggan serta memberikan pelayanan. Proses penanganan keluhan yang diberikan PDAM Krueng Peusangan Kabupaten Bireuen sudah dilakukan dengan baik dimana melalui tahapan proses terlebih dahulu baru dilakukan peninjauan lapangan. PDAM Krueng Peusangan Kabupaten Bireuen dapat berupaya meningkatkan pelayanan dengan menambah pegawai bidang teknis lapangan, membuka wadah online untuk tempat pengaduan dan pengecekan rutin sebulan sekali secara merata.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, PDAM

ABSTRACT

In order to meet expectations and satisfy the public as service recipients, public service quality refers to efforts to satisfy all consumer desires, whether they relate to products or services. Among the companies that offer water services to the neighborhood is the Krueng Peusangan Regional Water Company (PDAM) of Bireuen Regency. However, there are still many challenges in serving the community, such as the color of the water received and a lot of dirt attached. The purpose of this research is to find out how the Krueng Peusangan Regional Drinking Water Company (PDAM) of Bireuen Regency handles complaints from customers regarding service quality and the quality of public services offered. Qualitative descriptive method was used in this research. Primary and secondary data are the sources of research data. Methods for collecting data included documentation, interviews, and observations. Techniques for data analysis include data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings of this study indicate that the quality of service provided by PDAM Krueng Peusangan is good. However, there are still obstacles that need to be improved, and where in the physical evidence indicator the production equipment facilities still cannot produce water that meets health standards, only clean water. Reliability indicators are indicated by the ability to provide services as well as the simplicity and clarity of service procedures and processes. And responsiveness can be seen from how quickly staff members handle and answer customer complaints and provide services. The Krueng Peusangan Regional Water Company's (PDAM) complaint processing procedure, which follows a new field review method, has been executed well. By hiring more field technicians, opening online complaint and information-gathering platforms like Facebook, Instagram, and WhatsApp Business, and conducting routine checks once a month evenly, the Regional Drinking Water Company (PDAM) Krueng Peusangan Bireuen Regency can work to improve public services.

Keywords: Quality, Public Service, PDAM