

ABSTRAK

Pelayanan merupakan suatu hal yang mutlak dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Undang-Undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh para penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana optimalisasi pelayanan PERUMDA Kabupaten Aceh Utara pada *Tangible* (Berwujud), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) dan untuk mengetahui penghambat pelayanan di PERUMDA Kabupaten Aceh Utara. Pendekatan yang digunakan menggunakan pengumpulan data kualitatif tipe deskriptif. Metode pengumpulan data berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik menurut *Zeithalm* dan *Berry* (dalam Hardiansyah 2019: 228-234). Indikator-indikator dalam pelayanan publik adalah *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil penelitian ini bahwa Optimalisasi Pelayanan PERUMDA Tirta Pase Kabupaten Aceh Utara dilihat masih perlu ditingkatkan dalam hal menanggapi dan menangani masalah pelayanan, sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang memadai. Contohnya adalah kurang kursi menunggu untuk pelanggan yang hendak melakukan transaksi pada loket pembayaran. Pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA belum dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan rendahnya daya tanggap dan empati dari petugas dalam menyelesaikan permasalahan dilapangan yang seharusnya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang optimal. Hambatan dalam penelitian ini bisa dilihat bahwa dari segi musim kemarau, PERUMDA Tirta Pase mengalami kesulitan mendapatkan air, sehingga debit mata air berkurang dan kering. Pada musim hujan, kekeruhan air meningkat hingga melampaui kapasitas pengolahan air, sehingga operasi pengolahan air dihentikan. Faktor eksternal perusahaan selanjutnya adalah pemadaman listrik PLN (Perusahaan Listrik Negara). Ini dapat menghambat pelayanan PERUMDA untuk memasok listrik untuk menjalankan operasional pelayanan.

Kata Kunci: Optimalisasi, Pelayanan, Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA)