

Kualitas pelayanan PDAM di Perumahan Kota Wisata Gunung Putri, Kabupaten Bogor = Urban Water supply Company Service Quality at Perumahan Kota Wisata Gunung Putri, Kabupaten Bogor

Armeinita Octavia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20491798&lokasi=lokal>

Abstrak

Tingginya pertumbuhan penduduk di kawasan perkotaan menyebabkan semakin meningkatnya kegiatan yang membutuhkan ketersediaan salah satunya air bersih. Upaya menyediakan air bersih di kawasan perkotaan dilaksanakan oleh pemerintah yang biasanya dikenal dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Peningkatan permintaan terhadap air bersih akan memberikan pengaruh terhadap kualitas air bersih itu sendiri, karena kapasitas sumber air terkadang terbatas dan dapat menyebabkan *gap* kualitas pelayanan. Tujuan dari tesis ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan PDAM Kota Wisata, untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan PDAM sebagai penyedia dan pengelola air bersih, dan untuk menganalisis *gap* kualitas pelayanan antara penyediaan dan manfaat yang diterima oleh pelanggan, kemudian sebagai lanjutannya melihat dampak karakteristik pengguna terhadap kesediaan membayar kenaikan tarif, serta melihat dampak peningkatan kualitas pelayanan terhadap ketersediaan air. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, kunjungan instansi, dan kuesioner, serta kajian literatur. Penilaian kualitas pelayanan dilakukan melalui pembobotan berdasarkan skala *likert*, metode pengolahan dan analisis data dilakukan melalui metode SEM (*Structuring Equation Modelling*). Hasil penelitian menunjukkan beberapa aspek kualitas pelayanan disebabkan oleh beberapa faktor, mulai dari kapasitas sumber air bersih, manajemen PDAM, dan standar operasional dan prosedur dalam menyediakan air bersih kepada pengguna (pelanggan). Kesimpulan dapat dilakukan dengan memberikan informasi faktor yang tidak dapat diperbaiki serta memberikan alternatif solusi dalam mengurangi *gap* kualitas pelayanan antara penyediaan air bersih dan manfaat kepada pengguna.

High population growth in urban areas has led to higher activities which increase the needs of clean water. Efforts to provide water in urban areas come from the government known as Water Supply Companies. The increasing demand will affect the quality of clean water itself, because of water resources capacity is limited and could create water service quality gap in the end. The purpose of this thesis is to identify the level of customer satisfaction with the service performance of PDAM Kota Wisata, to identify factors which influence service quality of Water Supply Company, and to analyze service quality gaps between water supply and the benefits received by the users (customers), then as a follow-up, to see the impact of user characteristics on the willingness to pay for water tariff increase, and to see the impact of improving the quality of services based on the water availability. This research uses a qualitative and quantitative approach, data collection is done through area observation, agency visits, and questionnaires, as well as literature reviews. The assessment of service quality is carried out through weighting based on the Likert scale, data processing and analysis methods are carried out through the Structuring Equation Modelling (SEM) method. The results showed some of the service quality aspects caused by several factors, starts from the water resources capacity, the management of the water supply company, and the operational

standards and procedures in serving water to the users. The conclusions can be done by forming irreparable factors and give alternative solution to reduce the gap of service quality between water supply and benefits to the users.</i>