

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan air minum pada perusahaan daerah air minum Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Indra Widjaya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75802&lokasi=lokal>

Abstrak

Perusahaan Air Minum Jakarta Raya (PAM JAYA) adalah sebuah perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang penyediaan serta pelayanan air bersih kepada masyarakat Ibukota Jakarta. Namun dalam menjalankan kegiatannya, PAM JAYA menghadapi berbagai kendala, seperti sumber air baku yang tercemar dan keterbatasan dana yang menyebabkan kemampuan pelayanan PAM JAYA baru berkisar 44% dari 8 juta penduduk Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk dapat memberikan gambaran permasalahan pelayanan yang dapat diberikan oleh PAM JAYA kepada pelanggan maupun calon pelanggannya, serta bagaimana langkah yang sebaiknya diambil oleh manajemen dalam mengatasi permasalahan tersebut untuk mengantisipasi perkembangan yang terjadi di masyarakat maupun lingkungan usaha.

Jawaban kuesioner yang masuk (baik dari pegawai maupun pelanggan), dianalisis, baik kualitatif maupun kuantitatif, diketahui bahwa PAM JAYA, dengan kekuatan-kekuatan yang dimilikinya, relatif masih mampu memenuhi keinginan/harapan konsumen dalam bidang pelayanan, sehingga konsumen cukup terpuaskan. Hal ini menggambarkan bahwa posisi persaingan usaha PAM cukup baik (berada pada kuadran 1 matriks SWOT), sehingga disarankan untuk menjalankan strategi pertumbuhan guna mengantisipasi perubahan cepat yang selalu terjadi dalam lingkungan usahanya.