

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH DI
KOTA GORONTALO (studi kasus di kelurahan tanjuung kramat)**

SKRIPSI


Oleh

Abd Rahman Kadir

NIM: 941417089

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, Spd., M.Si
NIP. 197802081999032001

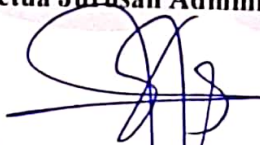
Pembimbing II



Rustam Tohopi S.pd., M.Si
NIP. 197903242008121001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Publik



Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd, M.Si
NIP. 197802081999032001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH DI
KOTA GORONTALO (studi kasus kelurahan tanjung kramat)**

Oleh

ABD RAHMAN KADIR

NIM: 941417089

Telah Memenuhi Syarat dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Rabu, 22 Desember 2021

Waktu : 08:00 WITA

Penguji:

1. Dr. Asna Aneta, M.Si
NIP. 195912271986032003 (.....)
2. Dr. Juriko Abdussamad, M.Si
NIP. 196707231992032006 (.....)
3. Dr. Fenti Prihatini Dance, S.Pd, M.Si
NIP. 197802081999032001 (.....)
4. Rustam Tohopi, S.Pd, M.Si
NIP. 197903242008121001 (.....)

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Gorontalo**


Dr. Hj. Zulaccha Ngiu, M.Pd.
NIP. 19670509 199803 2 002

ABSTRAK

Abdurahman Kadir, 941417089, “**Pelayanan Publik Dalam Pendistribusian Air Bersih Di PDAM Kota Gorontalo (Studi Kasus Di Kelurahan Tanjung Kramat Kota Gorontalo)**” Skripsi, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, 2021. Pembimbing I **Dr. Fenti Prihatini Dance, S.Pd., M.Si** dan **Rustam Tohopi, S.Pd., M.Si** selaku pembimbing II.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Publik dalam Pendistribusian Air Bersih di PDAM Kota Gorontalo (Studi Kasus di Kelurahan Tanjung Kramat Kota Gorontalo). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam (indepth interview) dan dokumentasi. Analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Pelayanan Publik dalam Pendistribusian Air Bersih Di PDAM Kota Gorontalo terdapat lima indikator penelitian. Dari lima indikator tersebut terdapat dua indikator penelitian yang sudah baik yakni Indikator *Assurance* atau Jaminan yang diberikan oleh PDAM Kota Gorontalo yang di nilai sudah baik. Hal ini dilihat dari pelanggan yang mengungkapkan tentang kesopanan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya, Indikator *tangible* bahwa melakukan pemeliharaan pada pipa pendistribusian air sudah mempunyai fasilitas yang memadai yang digunakan untuk mendukung pegawai dalam pelaksanaan kerja dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sedangkan tiga indikator yang belum maksimal yaitu indikator *responsiveness* dalam pelayanan pendistribusian air masih kurang baik karena dalam menyampaikan keluhan pelanggan harus datang langsung ke kantor PDAM Kota Gorontalo. Selanjutnya Indikator *reliability* belum maksimal, hal ini dilihat dari ketepatan petugas dalam penyelesaian keluhan pelanggan, terutama di Kelurahan Tanjung Kramat Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo petugas PDAM belum dilakukan proses perbaikan dengan baik dimana PDAM Kota Gorontalo masih kekurangan alat untuk pendistribusian air ke kelurahan Tanjung Kramat. Dan Indikator *Emphaty* atau Empati belum sesuai dengan keinginan pelanggan, karena pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Oleh sebab itu para pelanggan masih mengeluhkan tentang buruknya pelayanan air.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik Dalam Pendistribusian Air Bersih Di PDAM Kota Gorontalo kurang optimal dikarenakan masih terdapat tiga indikator yang harus di perbaiki, yakni tinjau dari tiga indikator yaitu indikator *reability*, *responsiveness* dan *Emphaty*. Maka perlu adanya upaya dalam mengoptimalkan pelayanan publik dalam pendistribusian air bersih di PDAM Kota Gorontalo, harus diadakannya alat yang memadai seperti pompa air yang besar untuk pendistribusian air ke kelurahan Tanjung Kramat.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Distribusi Air, PDAM

ABSTRACT

This study aims to find out how the public services in supplying clean water at PDAM Gorontalo City (Case Study in Tanjung Kramat Village, Gorontalo City) is. This study employs a qualitative descriptive method, data collection techniques are observation, in-depth interviews, and documentation. Data analysis is data reduction, data presentation, and writing conclusions. Based on the results, it shows that Public Services in Supplying Clean Water in PDAM Gorontalo City and five research indicators, two research indicators that are already good are the Assurance Indicator or Guarantee where it is fairly good provided by PDAM of Gorontalo City. It can be seen from customers who express the good manners of employees' when providing services. Tangible indicators that carry out maintenance on water supply pipes, PDAM Kota Gorontalo also have adequate facilities that are used to support employees in carrying out employee work in providing services to customers. While the three indicators that are not maximized, namely the responsiveness indicator in water supply services, are still not easy because in submitting complaints, customers need to visit the PDAM of Gorontalo City office. The reliability indicator is not good, and this can be seen from the accuracy of the officers in resolving customer complaints, particularly in Tanjung Kramat Village, Hulonthalangi Sub-district, Gorontalo City, PDAM officers have not done well due to lack of tools to supply water to Tanjung Kramat village. And Empathy Indicator is not in accordance with the needs of the customer because the service is not in accordance with the customer's expectation. The customers are still complaining about poor water service.

Keywords: Public Services, Water Distribution, PDAM

