

ABSTRAK

Suhaeba Rusdi, Mappamiring dan Riskasari. Kualitas Pelayanan Air Bersih Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Ternate.

Kualitas pelayanan merupakan suatu pelayanan yang berpengaruh terhadap kemampuan agar memuaskan suatu kebutuhan. Pelayanan yang berkualitas yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan, salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di kantor PDAM Kota Ternate.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi, analisis data digunakan meliputi reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan, informan data penelitian ini sebanyak 9 orang, teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi, keabsahan data meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan telah berjalan dari 5 aspek yaitu: (a) bukti nyata (*tangibles*). Dapat dilihat sudah terpenuhinya sarana dan prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan dari para pelanggan. (b) kehandalan (*reability*) Pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan proses pelayanannya (c) daya tanggap (*responsivines*) Mengenai ketanggapan pegawai PDAM Kota Ternate masih kurang tanggap dalam melayani termasuk terkait kejelasan tarif yang masih dipermasalahkan oleh beberapa masyarakat. (d) jaminan (*assurances*) bahwa kualitas pelayanan di kantor PDAM Ternate dari segi jaminan cukup baik dapat dilihat dari kesopanan yang diberikan serta jaminan akan sebuah kerusakan meteran (e) empati (*emphaty*) Kepedulian pegawai dalam merespon keluhan masyarakat masih rendah diantaranya terkait kerusakan pipa sehingga air tidak maksimal mengalir ke rumah masyarakat.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, PDAM