

ABSTRAK

Kasmawati Mappaodang, 2019. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

(dibimbing Oleh Muh. Isa Ansyari dan Hj. Fatmawati)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Jenis penelitian ini menggunakan Metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini yaitu Direktur PDAM Gowa, Pegawai PDAM Gowa serta Masyarakat/ Pelanggan PDAM Gowa.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa dilihat dari kualitas pelayanan publik menurut Brady dan Cronin (2001) ada 3 yaitu: (1) Kualitas Interaksi yang meliputi sikap, perilaku dan keahlian, (2) Kualitas Lingkungan Fisik yang meliputi kondisi sekitar (ambient condition), desain fasilitas dan Faktor Sosial, (3) Kualitas Hasil yang meliputi waktu tunggu dan Valency (Atribut). Penilaian dari Kualitas Pelayanan Publik dilihat dari observasi peneliti serta hasil wawancara antara peneliti dan informan maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor PDAM Gowa sudah baik atau berkualitas dari segi Kualitas Interaksi, dan Kualitas Lingkungan Fisik akan tetapi jika dilihat Kualitas Hasil seperti Valency (atribut) belum baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, PDAM Gowa