

ABSTRAK

Ulfa Arifa, No BP: 1410842012, Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang Di Kota Bukittinggi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2020. Dibimbing oleh: Dr. Ria Ariany, M.Si dan Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP. Skripsi ini terdiri dari 150 halaman dengan referensi 14 Buku teori, 5 Buku Metode, 2 Peraturan Pemerintah, 2 Skripsi, 4 jurnal dan 5 Dokumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta jam Gadang di Kota Bukittinggi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh PDAM Tirta Jam Gadang selaku BUMD yang berkewajiban memberikan layanan dasar penyediaan air bersih untuk masyarakat di Kota Bukittinggi. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan menyediakan air dalam hal kualitas, kuantitas dan kontinuitas. Dalam menjalankan tugasnya PDAM menghadapi berbagai persoalan diantaranya tingginya tingkat kebocoran, dan beberapa keluhan masyarakat tentang kualitas air yang didistribusikan dan kontinuitasnya ke rumah pelanggan.

Penelitian menggunakan teori pengukuran kinerja Wahyudi Kumorortomo yang mengukur kinerja organisasi melalui 4 kriteria yaitu efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan purposive sampling. Analisis data dilakukan secara interactive model dari Miles dan Huberman. Sementara itu teknik keabsahan data yang peneliti gunakan adalah triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan kinerja PDAM Tirta jam Gadang Kota Bukittinggi belum dapat dikatakan baik. hal ini dibuktikan dengan belum maksimalnya pemanfaatan sumber daya yang ada oleh PDAM terutama sumber daya air baku, kemudian produksi air yang belum memenuhi harapan pelanggan sehingga masih banyak masyarakat yang tidak dapat menikmati pelayanan air minum secara optimal dan adanya keluhan yang diterima yang tidak ditindak lanjuti dan butuh waktu lama baru teratasi.

Kata Kunci : Kinerja Organisasi, Air Bersih, PDAM Tirta Jam Gadang

ABSTRACT

Ulfa Arifa, BP 1410842012, The Performance of Local Water Supply Utility (PDAM) Tirta Jam Gadang in Bukittinggi City. The Study Program of Publik Administration, Faculty of Social and Politic, Andalas University, Padang, 2020. Advisor by: Dr. Ria Ariany, M.Si and Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP. This thesis consists of 150 pages with 14 references theory books, 5 books of method, 2 theses, 4 journal, 2 of Government Regulation, and 5 Documents.

This study was designed to describe and analyze the performance of the Local Water Supply utility (PDAM) Tirta Jam Gadang in the city of Bukittinggi. This research is motivated by PDAM Tirta Jam Gadang as the BUMD which is obliged to provide basic water supply services to the community in Bukittinggi city. Thus, the service for the community by providing water in quality compliance and continuity. In carrying out its duties, the PDAM moves a number of debates about the rate of return, and some community responses about the quality of the water released and its continuity to the customer's home.

The study used the theory of performance measurement elements from Wahyudi Kumorotomo that measured the organizational performance through four elements that is Efficiency, Effectiveness, Fairness and Responsifness. This study used a qualitative approach with descriptive type. Data was collected through interviews and documentation. While the data analysis used interactive models from Miles and Huberman. Meanwhile, the technical validity of the data that researchers used was triangulation sources. Selected of informants conducted by accidental sampling technique.

The results from this reaserch showed that the performance of the Tirta Jam Gadang Local Water Supply Utility (PDAM) in Bukittinggi had not been able to achieve optimal results. this is evidenced by the not yet maximum utilization of existing resources by the PDAM especially raw water sources, then water production that has not met customer expectations so that there are still many people who cannot enjoy water services optimally and there are complaints received that are not followed up and take a long time overcome.

Keyword : Organizational Performance, Clean Water, PDAM Tirta Jam Gadang,