

ABSTRAK

NAMA : TRI UTAMI NINGSIH
NIM : D0F007066
**JUDUL : PRODUSEN PELAYANAN PEMASANGAN
DAN PENGELOLAAN SAMBUNGAN AIR
MINUM PADA PDAM KOTA SEMARANG
CABANG SEMARANG TENGAH**
JURUSAN/PS : PROGRAM D III KEUANGAN DAERAH

Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, menjelaskan bahwa daerah otonom memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu diperlukan sumber-sumber pendapatan yang mencukupi, salah satunya adalah melalui pelayanan publik. Perusahaan Air Minum sebagai perusahaan daerah harus bisa memberikan kontribusi kepada Pemerintah Daerah melalui pelayanan publiknya.

Berdasarkan hasil penelitian tentang Prosedur Pelayanan Pemasangan dan Pengelolaan Sambungan Air Minum Pada PDAM Kota Semarang Cabang Semarang Tengah, terlihat bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan Pemasangan dan Pengelolaan Sambungan Air Minum Pada PDAM Kota Semarang Cabang Semarang Tengah kurang baik.

Karena kualitas pelayanan adalah membandingkan antara harapan dan kinerja yang sesungguhnya maka disarankan kepada PDAM untuk meningkatkan unsur pelayanan yang belum memenuhi harapan pelanggan atau pada kategori pelayanan kurang baik yaitu servis, sistem pengiriman, prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan serta melakukan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan hasil penelitian perlu dievaluasi serta ditindaklanjuti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pengelolaan

Semarang, 18 Agustus 2010
Dosen Pembimbing,

Dr. Kushandajani, MA
NIP. 19620614 198603 2 002