

EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTA MULIA KARIMUN

Oleh :

Nia Andini

NIM. 180565201065

Niaandini0720@gmail.com

**Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji**

Abstrak

Permasalahan mengenai Pelayanan Publik yang ada di Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Mulia Karimun adalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta pendistribusian air dan permasalahan yang menghambat dalam proses pendistribusian air kepada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Pelayanan Publik di Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Mulia Karimun. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskritif yaitu untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian seperti perilaku, tindakan secara menyeluruh melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dengan menggunakan metode ilmiah untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil tentang fenomena tersebut, kemudian dideskripsikan dalam bentuk deskriptif yang menunjukkan bagaimana mengukur Evaluasi Pelayanan Publik di Perusahaan Umum Daerah Tirta Mulia Karimun. Dengan teknik pengumpulan data berdasarkan dokumentasi, wawancara dan observasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Informan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Bagian Keungan, Kepala Sub Bagian Hubungan Langganan, Kepala Bagian Teknik dan Pelanggan PERUMDA. Hasil dari penelitian ini adalah Pelayanan Publik di Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Mulia Karimun sudah memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pelanggan, akan tetapi masih ada beberapa kekurangan yang menyebabkan kepuasan pelanggan menjadi berkangurang seperti informasi mengenai air mati yang sepenuhnya tidak sampai ke pelanggan, proses perbaikan pipa bocor yang lebih dari waktu yang ditentukan karena mengalami beberapa kendala seperti waktu hujan, proses perbaikan tersebut tertunda dan sering terjadi kebocoran pipa yang menyebabkan pendistribusian air ke pelanggan mengalami gangguan.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan Publik

**EVALUATION OF PUBLIC SERVICE IN REGIONAL PUBLIC COMPANY
(PERUMDA) TIRTA MULIA KARIMUN**

By:

Nia Andini

NIM. 180565201065

Niaandini0720@gmail.com

**Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji**

Abstract

The problem regarding Public Service in the Tirta Mulia Karimun Regional Public Company (PERUMDA) is in providing services to the community as well as water distribution and problems that hinder the process of distributing water to the community. The purpose of this research is to evaluate Public Service in the Regional Public Company (PERUMDA) Tirta Mulia Karimun. The research method used in this research is descriptive qualitative, namely to understand the phenomena of what the research subjects experience such as behavior, actions as a whole through descriptions in the form of words and language by using the scientific method to describe or analyze a result about the phenomenon. , then described in a descriptive form that shows how to measure the Evaluation of Public Service in the Tirta Mulia Karimun Regional Public Company. With data collection techniques based on documentation, interviews and observations. Data analysis techniques in this study are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The informants used in this study consisted of the Head of the General Affairs and Personnel Section, the Head of the Finance Section, the Head of the Subscription Relations Subdivision, the Head of the Engineering Section and PERUMDA Customers. The results of this study are that Public Service at the Tirta Mulia Karimun Regional Public Company (PERUMDA) has provided the best possible service to customers, but there are still some deficiencies that cause reduced customer satisfaction such as information about dead water which does not fully reach customers. the process of repairing leaky pipes that are more than the specified time due to experiencing several obstacles such as during rains, the repair process is delayed and pipe leaks often occur which causes the distribution of water to customers to experience interruptions

Keywords : Evaluation, Public Service