

ABSTRAK

CYNDY ARIYANTI, 2024. KINERJA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA GALUH DALAM PENYEDIAAN AIR BERSIH DI KABUPATEN CIAMIS, Dibawah bimbingan Bapak Eet Saeful Hidayat, S.IP., M.Si., dan Bapak H. Ahmad Juliarso, S.IP., M.Si.

Penelitian ini dilatarbelakangi rendahnya kompetensi pegawai ditandai seperti kurangnya ketelitian yang dilakukan oleh para pegawai ketika memperbaiki peralatan dalam penyediaan air bersih. Kurangnya pengetahuan pegawai. Lemahnya resposivitas Perumdam Tirta Galuh ditandai seperti kurang cepat dalam menangani keluhan dari masyarakat. Kepuasan pengguna terhadap pelayanan penyediaan air bersih oleh Perumdam Tirta Galuh masih kurang hal ini disebabkan karena sering kali terjadi permasalahan mengenai distribusi air seperti debit air yang mengalir kecil dan kondisi air kurang bersih. Rumusan masalah penelitian ini adalah : "Bagaimana Kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Galuh Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kabupaten Ciamis?". Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Jumlah Informan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang. Adapun teknik pengumpulan datanya yaitu studi kepustakaan, studi lapangan (observasi dan wawancara). Selanjutnya teknik pengolahan/analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Galuh Dalam Penyediaan air Bersih di Kabupaten Ciamis sudah berjalan namun belum optimal. Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi yaitu kurangnya pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh Perumdam Tirta Galuh, kurangnya respon yang diberikan Perumdam Tirta Galuh kepada masyarakat ketika ada keluhan dan lamanya proses perbaikan apabila ada permasalahan mengenai distribusi air bersih, kurangnya kinerja organisasi karena air yang dihasilkan debitnya masih terkadang kecil, keruh, dan berbau kaporit. Adapun upaya-upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan cara meningkatkan kompetensi pegawai dengan cara menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, pemberian *reward* dan lebih sering melakukan monitoring kinerja secara berkala, melakukan pengujian air berkala untuk memantau kualitas air yang diproses dan di distribusikan dan mengganti pipa-pipa yang sudah lama untuk mengurangi masuknya kontaminan kedalam sistem agar masyarakat pengguna layanan pun kebutuhannya dan harapannya dapat terpenuhi.

Kata Kunci : Kinerja, Perumdam Tirta Galuh, Air Bersih.