

ABSTRACT

The problem raised in this research is about the low level of clean water distribution services in the city of Bandung. The purpose of this research is to find out and analyze clean water distribution services in Bandung. To find out the supporting and inhibiting factors of clean water distribution services in Bandung. To find out and analyze the efforts made by PDAM in improving clean water distribution services in the city of Bandung. The theoretical approach used in this research is the service theory proposed by Ndraha (2005: 38) which includes Justice, Reliability, Responsiveness, Hospitality and Transparency. The method used in this research is descriptive research method, with a qualitative approach, while the data obtained are through literature study, participant observation, in-depth interviews and documentation. Based on the results of this study indicate that clean water distribution services in the city of Bandung has not been of quality. Factors that inhibit the distribution of clean water to service users in the city of Bandung include the service area with a distant distribution unit besides that the water pressure capacity in each raw water becomes an obstacle to the distribution of water to the service user community. The efforts made by PDAM Bandung City to overcome obstacles include increasing the need for clean water and expanding distribution units and raw water sources.

ABSTRAK

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah tentang masih rendahnya Pelayanan Distribusi Air Bersih di Kota Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan distribusi air bersih di Kota Bandung, untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan distribusi air bersih di Kota Bandung, untuk mengetahui dan menganalisis upaya-upaya yang dilakukan PDAM dalam meningkatkan pelayanan distribusi air bersih di Kota Bandung. Pendekatan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teori pelayanan yang dikemukakan Ndraha (2005:38) yang meliputi Keadilan, Keterandalan, Responsiveness, Keramahan dan Transparansi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif, dengan pendekatan kualitatif, sedangkan data diperoleh adalah melalui studi pustaka, observasi partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan distribusi air bersih di Kota Bandung belum berkualitas. Faktor yang menghambat pendistribusian air bersih kepada masyarakat pengguna layanan di Kota Bandung diantaranya adalah wilayah pelayanan dengan unit distribusi yang masih jauh selain itu juga kapasitas tekanan air di setiap air baku menjadi penghambat distribusi air ke masyarakat pengguna layanan. Upaya yang dilakukan PDAM Kota Bandung untuk mengatasi hambatan diantaranya dengan meningkatkan kebutuhan air bersih dan memperluas unit distribusi dan sumber air baku.

Kata kunci : Pelayanan Distribusi Air Bersih