ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Aparatur Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung (Studi Kasus pada Pengaduan Pelanggan Air Minum di *Website www.pambdg.co.id*)

Website www.pambdg.co.id merupakan wujud dari pelaksanaan e-government di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung. Proses Pelayanan dalam melayani pengaduan keluhan masyarakat pelanggan yang dilakukan melalui *website www.pambdg.co.id* sangat diperlukan karena sangat membantu dan dibutuhkan masyarakat pelanggan. Permasalahan yang timbul dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id* masih kurang memuaskan dan terkesan lamban dalam menangani pengaduan keluhan pelanggan yang dilakukan masyarakat pelanggan melalui *website www.pambdg.co.id.* Hal tersebut terjadi dikarenakan masih kurang adanya sumber daya aparatur yang mencukupi dalam proses pelayanan kepada masyarakat pelanggan Kota Bandung.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori *Delivering Quality Service* dari Leonard R Berry, Parasuraman dan Valerie Zeithaml. Teori yang digunakan ini terdiri dari lima dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu : Bukti fisik *(Tangibles),* Kehandalan *(Reliability),* Ketanggapan *(Responsiveness),* Jaminan Kepastian *(Assurance),* dan Empati *(Emphaty).*

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk memperoleh data-data yang diperlukan peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi partisipatif dan studi kepustakaan. Teknik penentuan informan yang digunakan peneliti kepada aparatur adalah *purposive,* sedangkan kepada masyarakat peneliti menggunakan *accidental*.

Hasil penelitian menyatakan bahwa bukti fisik berupa fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi telah sangat baik dan efektif. Kehandalan berupa pelayanan yang terpercaya dan pelayanan akurat telah berjalan cukup efektif. Ketanggapan berupa kesediaan membantu serta memberikan pelayanan tepat telah berjalan cukup efektif. Jaminan kepastian yang berupa pengetahuan, kesopanan dan menyampaikan kepercayaan kepada masyarakat telah cukup efektif, dan empati yang berupa kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, serta pemenuhan kebutuhan para pelanggan telah berjalan cukup efektif. Permasalahan yang ada dalam proses pelayanan terdapat pada faktor pelayanan terpercaya, kemampuan menyampaikan kepercayaan dan pemenuhan kebutuhan pelanggan yang kurang baik.

Kata kunci kualitas pelayanan aparatur dan *website www.pambdg.co.id*