

ABSTRAK

Pelayanan air bersih merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Panguripan Kabupaten Kendal sebagai penyelenggara pelayanan air bersih memiliki kewajiban untuk menerapkan asas-asas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas, adil, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis penerapan asas-asas pelayanan publik oleh Perumda Air Minum Tirta Panguripan Kabupaten Kendal cabang Boja, serta mengidentifikasi dan menganalisis faktor penghambat dan solusi dalam pelaksanaan pelayanan air bersih oleh Perumda Air Minum Tirta Panguripan Kabupaten Kendal cabang Boja.

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah pendekatan non doktrinal dan spesifikasi penelitian bersifat deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, serta data sekunder diperoleh melalui studi literatur. Analisis data dilakukan dengan menggunakan argumentasi linguistik non statistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi asas-asas pelayanan publik dalam penyediaan air bersih oleh Perumda Air Minum Tirta Panguripan Kabupaten Kendal cabang Boja telah berjalan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, namun masih memerlukan perbaikan dan peningkatan, khususnya dalam aspek peningkatan kapasitas produksi dan kualitas air, agar pelayanan air bersih dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal, karena masih terdapat hambatan-hambatan yang muncul dalam penyediaan air bersih seperti teknis dan ketersediaan sumber air, gangguan jaringan dan kondisi alam, serta rendahnya partisipasi masyarakat. Solusi yang dapat dilakukan yakni dengan peningkatan kapasitas infrastruktur melalui pendalaman atau pembangunan sumur produksi baru, peremajaan pipa, dan peningkatan sosialisasi mengenai hak dan kewajiban pelanggan.

Kata Kunci: Perumda Air Minum Tirta Panguripan Kabupaten Kendal cabang Boja, Pelayanan Publik, Pelayanan Air Bersih