

RINGKASAN

Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jombang, maka di telah keluarkannya kebijakan janji perbaikan pelayanan.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah: bagaimanakah Implementasi Kebijakan Perbaikan Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jombang ? dan Faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat Implementasi Kebijakan Perbaikan Pelayanan di PDAM Kabupaten Jombang ?

Tujuan penelitian yaitu : untuk mengetahui Implementasi Kebijakan perbaikan pelayanan di PDAM Kabupaten Jombang dan untuk mengetahui Faktor-faktor apa yang menghambat dan mendukung Implementasi Kebijakan Perbaikan Pelayanan di Perusahaan PDAM Kabupaten Jombang.

Penelitian ini mengambil Populasi / sampel dalam hal ini adalah warga pengguna layanan berdasarkan klasifikasi kelompok dan unsur pelaksana kebijakan di PDAM Kabupaten Jombang Kabupaten Jombang Teknik pengumpulan data dalam penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Perbaikan pelayanan PDAM Kabupaten Jombang dari sembilan belas janji yang telah dilaksanakan terdapat tiga belas atau 68,42 %, janji yang belum dilaksanakan enam atau 31,58 %. Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan : Tujuan kebijakan yang jelas dan khusus. yaitu perbaikan pelayanan ; Komunikasi yang baik antar pelaksana kebijakan; Sumber daya yang cukup tersedia, yaitu adanya staf dan kewenangan ; Struktur birokrasi dan tata kerja yang jelas. Faktor penghambat : Keterbatasan SDM dan pendanaan, Struktur birokrasi belum adanya penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) , Komunikasi : kurangnya komunikasi antar pelaksana kebijakan dengan instansi maupun dengan masyarakat, Disposisi : kecenderungan dari pelaksana (kepatuhan / kedisiplinan).

Saran pada Pemerintah Kabupaten yaitu penetapan bahwa PDAM sebagai penyedia dan pelayanan air bersih dalam suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku , PDAM menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP).

Abstract

This research data collecting technique in research has deskriptif qualitative.

Research result has showed that service repair wisdom implementation company drinking water region regency Jombang from nineteen promises that carried out found thirteen or sixty eight comma forty two percents.

Suggestion in regency government that is stipulating that is company drinking water region regency as supplying and clean water service in a operative law and regulation, company drinking water region composed standard procedure operational.

Research result and discussion has showed that service repair wisdom mplementation company drinking water region regency Jombang from nineteen promises that carried out found thirteen

Keyword: wisdom implementation, service repair

