

## **ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul “Perencanaan Strategik Pelayanan Air Bersih pada PDAM Kota Bandar Lampung”. Tujuan Penelitian ini adalah mengungkap hal-hal atau memperoleh dimensi-dimensi dari perencanaan strategik pada pelayanan air bersih yang dilakukan PDAM Kota Bandar Lampung serta menemukan konsep baru melalui analisis empirik yang berhubungan dengan perencanaan strategik pelayanan air bersih.

Penelitian ini menggunakan disain deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang dimulai dengan menemui informan awal yaitu Direktur Utama PDAM Bandar Lampung dilanjutkan dengan informan kunci lainnya sampai dengan data yang diperlukan tercukupi. Perolehan data dilakukan melalui wawancara tidak terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara sebagai pedoman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari harapan pihak luar, yaitu pelanggan tidak diikutkan dalam penyusunan perencanaan strategik, demikian pula harapan pemilik (Pemda) agar PDAM meningkatkan PAD juga belum terpenuhi. Harapan pihak dalam yang belum terpenuhi adalah kesempatan yang luas untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan. Untuk Pangkalan Data dan Evaluasi Lingkungan sudah dilakukan dengan baik, hanya saja perlu terus dilakukan pembaharuan data secara berkesinambungan. Konsep baru yang diangkat dari hasil penelitian ini adalah adanya sistem nilai dari perusahaan dalam penyusunan dan penetapan perencanaan strategik.

## **ABSTRACT**

*The title of this research is “ the strategic planning of the water supply service in PDAM Bandar Lampung “. The objective of this research is to reveal the factors or dimensions inhibiting the strategic planning of clean water services conducted by municipal water enterprise PDAM, and to obtain the knowledge and comprehension as well as to find a new concept through an empiric analysis of the strategic planning of clean water service.*

*This research used a descriptive design with qualitative approach, beginning from initial informant, who is the Director of PDAM Bandar Lampung, and then through other key informants until the data required are sufficient. The data gain has been carried out through unstructured interview by using the interview guidance.*

*Based on the results of the research shows that from the expectations from outsiders, customers are not involved in the preparation, arrangement and decision of the strategic planning, the expectation from the owner (municipal government) that is the PDAM is able to increase its revenue has not been achieved. From the expectations of the parties inside to increase their capacity building have not been achieved either. From the database, and the evaluation of the environment have been done. However they need to be updating continuously. The new concept offered by this study is the value system in the process of strategic planning.*