

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan, pengelolaan, dan pelayanan air bersih yang diberikan oleh HIPPAMS terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Tlanak, Kecamatan Kedungpring, Kabupaten Lamongan. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh pentingnya akses air bersih sebagai kebutuhan dasar masyarakat dan peran strategis HIPPAMS sebagai penyedia layanan air bersih di wilayah pedesaan yang belum terjangkau PDAM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei dan pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 9 pengurus HIPPAMS. Analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial, variabel kinerja karyawan, pengelolaan, dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel pelayanan memiliki pengaruh paling dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi HIPPAMS agar terus meningkatkan kualitas layanan air bersih demi kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

Kata kunci: Kinerja Karyawan, Pengelolaan, Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, HIPPAMS