**ABSTRAK**

**Ngatifah (NIM. 212502). Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Berbasis Skala Pengukuran CARTER Pada PAMSIMAS di Desa Jungpasir. Skripsi Fakultas Syariah Prodi Syariah dan Ekonomi Islam. IAIN Kudus. 2019.**

Program Pamsimas dilaksanakan dengan pendekatan berbasis masyarakat melalui pelibatan masayarakat (perempuan dan laki-laki, kaya dan miskin, dan lain-lain) dan pendekatan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat (*demand responsive approach*). Kualitas merupakan syarat pertama pamsimas dalam melaksanakan tugasnya, baik kualitas pelayanan dalam pengelolaan air, maupun pelayanan para BP SPAMS terhadap pengaduan para pelanggannya. Metode CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness*) yang menjadi skala pengukuran bagaimana kualitas pelayanan Pamsimas yang diberikan kepada pelanggan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research), yaitu dimana peneliti langsung terjun ke lapangan untuk memperoleh data yang benar-benar dapat dipercaya sebagai bahan kajian. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu pendekatan yang menekankan analisis pada data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang diolah dengan uji keabsahan data yaitu meliputi uji credibilitas, uji dependabilitas dan uji konfirmabilitas. Teknik pengumpulan data yaitu dengan teknik observasi partisipatif, wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Adapun yang menjadi responden adalah kepala pamsimas, pegawai, dan anggota masyarakat .

Adapun hasil penelitian ini adalah: (1) Penerapan kualitas pelayanan PAMSIMAS di Desa Jungpasir sudah dapat dikatakan berhasil dan berjalan optimal sesuai *compliance assurance, reliability, tangible, empathy, resposiveness*. Berbagai temuan dilapangan diketemukan bahwa di dalam kualitas pelayanan Pamsimas dilaksanakan sesuai dengan prinsip Islam, yakni pelayanan yang mengutamakan kepuasan masyarakat dan kesejahteraan hidup. Pedoman pelaksanaan Pamsimas berbasis masyarakat sehingga masyarakat ikut berpartisipasi dalam program yang sudah di tetapkan oleh perangkat desa. (2) Persepsi kualitas pelayanan berbasis skala pengukuran Carter pada PAMSIMAS di Desa Jungpasir bahwa dimensi *Compliance, Assurance*, dan *Tangibles* sudah bisa sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan dimensi *Reliability, Empathy*, dan *Responsivenes* masih kurang maksimal dan optimal dalam memenuhi harapan dan keinginan pelanggan.

**Kata Kunci: Persepsi, Kualitas Pelayanan, Carter, Pamsimas**