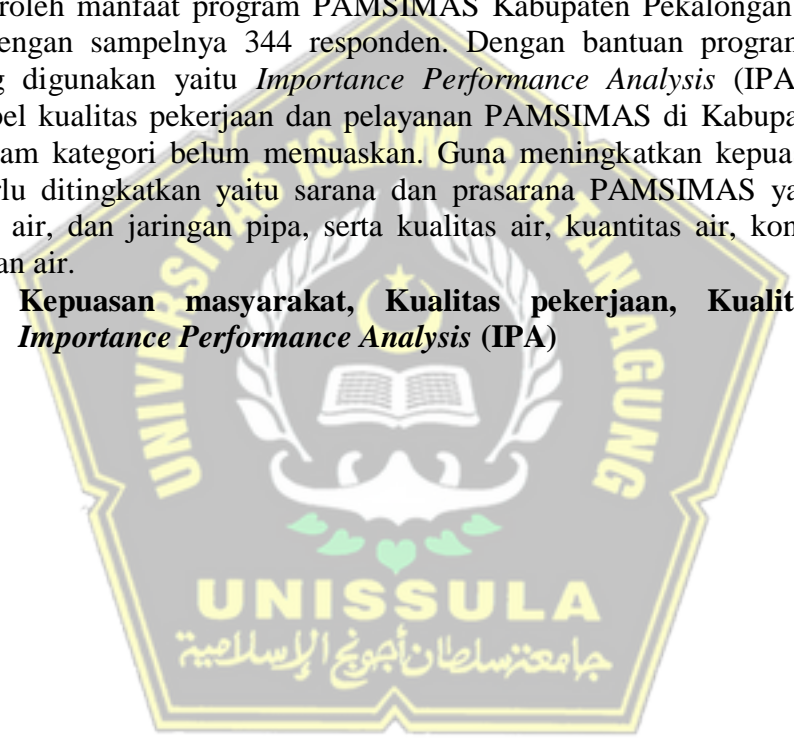


## ABSTRAK

Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) telah menjadi salah satu program andalan nasional (Pemerintah dan Pemerintah Daerah) untuk meningkatkan akses penduduk perdesaan terhadap fasilitas air minum dan sanitasi yang layak dengan pendekatan berbasis masyarakat. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan masyarakat terhadap hasil kualitas pekerjaan dan pelayanan kegiatan PAMSIMAS di Kabupaten Pekalongan dan mengetahui perbandingan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan masyarakat terhadap hasil kualitas pekerjaan dan pelayanan kegiatan PAMSIMAS di Kabupaten Pekalongan. Metode yang digunakan dalam studi ini adalah metode deduktif kuantitatif rasionalistik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk/masyarakat yang memperoleh manfaat program PAMSIMAS Kabupaten Pekalongan 2019 sebanyak 2.425 KK dengan sampelnya 344 responden. Dengan bantuan program SPSS, teknik analisis yang digunakan yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) menghasilkan semua variabel kualitas pekerjaan dan pelayanan PAMSIMAS di Kabupaten Pekalongan termasuk dalam kategori belum memuaskan. Guna meningkatkan kepuasan masyarakat, hal yang perlu ditingkatkan yaitu sarana dan prasarana PAMSIMAS yaitu menara air, kualitas pipa air, dan jaringan pipa, serta kualitas air, kuantitas air, kontinuitas air dan keterjangkauan air.

**Kata Kunci:** Kepuasan masyarakat, Kualitas pekerjaan, Kualitas pelayanan, *Importance Performance Analysis* (IPA)



## ***ABSTRACT***

*The Community Based Drinking Water and Sanitation Program (PAMSIMAS) has become one of the national flagship programs (Government and Local Government) to increase rural population access to proper drinking water and sanitation facilities using a community-based approach. The objectives to be achieved in this study are to analyze the level of satisfaction and the level of public interest in the results of the quality of work and services of PAMSIMAS activities in Pekalongan Regency and to find out the comparison between the level of satisfaction and the level of public interest in the results of the quality of work and services of PAMSIMAS activities in Pekalongan Regency. The method used in this study is rationalistic quantitative deductive method. The population in this study was all residents / communities who benefited from the PAMSIMAS program in Pekalongan Regency 2019 as many as 2,425 families with a sample of 344 respondents. With the help of the SPSS program, the analysis technique used, namely Importance Performance Analysis (IPA), produces all variables of the quality of work and PAMSIMAS services in Pekalongan Regency, including in the unsatisfactory category. In order to increase community satisfaction, things that need to be improved are PAMSIMAS facilities and infrastructure, namely water towers, quality of water pipes and pipe networks, as well as water quality, water quantity, water continuity and water affordability.*

**Keywords:** *Community satisfaction, Job quality, Service quality, Importance Performance Analysis (IPA)*

