

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Pemerintah Indonesia memiliki komitmen untuk melanjutkan keberhasilan capaian target *Millennium Development Goals* sektor Air Minum dan Sanitasi (WSS-MDG), yang telah berhasil menurunkan separuh dari proporsi penduduk yang belum mempunyai akses air minum dan sanitasi dasar pada Tahun 2015. Pada Tahun 2014, Pemerintah Indonesia melakukan inisiatif melalui Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional [RPJMN] 2015-2019 untuk melanjutkan komitmen dengan meluncurkan program nasional *Akses Universal Air Minum dan Sanitasi Tahun 2019* dengan capaian target 100% akses air minum dan sanitasi bagi seluruh penduduk Indonesia.

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. Program PAMSIMAS I dimulai pada Tahun 2008 sampai dengan Tahun 2012 dan PAMSIMAS II mulai dari Tahun 2013 sampai dengan Tahun 2015 telah berhasil meningkatkan jumlah warga miskin perdesaan dan pinggiran kota yang dapat mengakses pelayanan air minum dan sanitasi, serta meningkatkan nilai dan perilaku hidup bersih dan sehat di sekitar 12.000 desa yang tersebar di 233 kabupaten/kota. (Pokja AMPL, 2019).

Peningkatan akses penduduk perdesaan dan pinggiran kota dilakukan terhadap fasilitas air minum dan sanitasi dalam rangka pencapaian target *Akses Universal Air Minum dan Sanitasi Tahun 2019*, Program PAMSIMAS dilanjutkan pada Tahun 2016

sampai dengan Tahun 2019 khusus untuk desa-desa di Kabupaten salah satunya Kabupaten Pekalongan.

Sebagai pelayanan publik yang mendasar, berdasarkan Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pelayanan air minum dan sanitasi telah menjadi urusan wajib Pemerintah Daerah. Untuk mendukung kapasitas Pemerintah Daerah dalam menyediakan layanan air minum dan sanitasi yang memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM), Program PAMSIMAS berperan dalam menyediakan dukungan finansial baik untuk investasi fisik dalam bentuk sarana dan prasarana, maupun investasi non-fisik dalam bentuk manajemen, dukungan teknis, dan pengembangan kapasitas.

Program PAMSIMAS dilaksanakan dengan pendekatan berbasis masyarakat melalui keterlibatan masyarakat (perempuan dan laki-laki, kaya dan miskin, dan lain-lain) dan pendekatan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat (*demand responsive approach*). Kedua pendekatan tersebut dilakukan melalui proses pemberdayaan masyarakat untuk menumbuhkan prakarsa, inisiatif, dan partisipasi aktif masyarakat dalam memutuskan, merencanakan, menyiapkan, melaksanakan, mengoperasikan dan memelihara sarana yang telah dibangun, serta melanjutkan kegiatan peningkatan derajat kesehatan di masyarakat termasuk di lingkungan sekolah.

Teknis kegiatan, PAMSIMAS di dalamnya terdiri dari beberapa sarana dan prasarana *broncaptering* dan Pembangunan Sumur dalam. *Broncaptering* adalah bangunan penangkap mata air (PMA). Bangunan ini terdiri dari bangunan penangkap yang dilengkapi dengan media penyaring, saluran pipa masuk/keluar, pipa penguras agar mudah dibersihkan serta pipa peluap untuk mencegah tekanan agar PMA tidak mengalami keretakan. Semua pengerjaan PMA mulai perencanaan hingga pelaksanaan dan pemeliharaan dilakukan oleh swakelola karena PAMSIMAS ini dilaksanakan dengan pendekatan berbasis masyarakat melalui keterlibatan masyarakat. Pelaku pembangunan

fisik ini terdiri dari Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) dan Satuan Pelaksana (Satlak). Dengan demikian pembangunan *broncaptering* ini bukan dilakukan oleh tenaga ahli profesional, sedangkan kegiatan Pembangunan sumur dalam adalah terdiri dari pengeboran sumur dalam, menari air, jaringan dan sambungan rumah. Untuk sumur dalamnya dilakukan oleh tenaga ahli (pihak ketiga), item lainnya dikerjakan secara swakelola. Dalam evaluasi pelaksanaan PAMSIMAS sebelum diketahui ada beberapa hal yang menjadi permasalahan diantaranya: kualitas pekerjaan fisik yang kurang, waktu pelaksanaan pekerjaan yang kurang tepat/ ada keterlambatan, penghimpunan kontribusi swadaya yang tidak optimal, *idle capacity* yang terbatas dan tarif iuran yang belum sesuai perhitungan.(PAMSIMAS, 2019)

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pekerjaan dan Pelayanan Kegiatan PAMSIMAS di Kabupaten Pekalongan” dan hasilnya nanti dapat dipergunakan untuk perbaikan dan pengembangan program pemberdayaan masyarakat sejenis PAMSIMAS.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan di atas, maka dalam penulisan ini dirumuskan masalah pokok sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat penerima manfaat prasarana air bersih PAMSIMAS dalam hal hasil kualitas pekerjaan dan pelayanan di Kabupaten Pekalongan?
2. Bagaimana tingkat kepentingan masyarakat penerima manfaat prasarana air bersih PAMSIMAS dalam hal hasil kualitas pekerjaan dan pelayanan di Kabupaten Pekalongan?

3. Bagaimana perbandingan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan masyarakat penerima manfaat prasarana air bersih PAMSIMAS dalam hal hasil kualitas pekerjaan dan pelayanan di Kabupaten Pekalongan?
4. Bagaimana meningkatkan kualitas, kuantitas, kontinuitas, keterjangkauan program dan pelayanan kegiatan PAMSIMAS sesuai dengan yang diharapkan masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil kualitas pekerjaan dan pelayanan kegiatan PAMSIMAS di Kabupaten Pekalongan.
2. Menganalisis tingkat kepentingan masyarakat terhadap hasil kualitas pekerjaan dan pelayanan kegiatan PAMSIMAS di Kabupaten Pekalongan.
3. Mengetahui perbandingan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan masyarakat terhadap hasil kualitas pekerjaan dan pelayanan kegiatan PAMSIMAS di Kabupaten Pekalongan.
4. Memberikan alternatif solusi mengenai cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pekerjaan dan pelayanan pada kegiatan PAMSIMAS.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pasca Konstruksi Hasil Pekerjaan Fisik dan Pelayanan Pada Kegiatan PAMSIMAS di Kabupaten Pekalongan adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan mengembangkan studi terkait kepuasan masyarakat terhadap program PAMSIMAS.
2. Menambah wawasan dan kemampuan berpikir mengenai penerapan teori kepuasan masyarakat terhadap sebuah program.

3. Hasil penelitian dapat digunakan untuk menggambarkan penilaian terhadap pelaksanaan dan pelayanan program PAMSIMAS pada saat ini.
4. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai sarana diagnosis dan analisis dalam mencari sebab masalah atau kekurangan yang terjadi dalam penilaian pasca konstruksi hasil pekerjaan fisik dan pelayanan pada kegiatan PAMSIMAS di Kabupaten Pekalongan serta keberlanjutannya. Dengan demikian akan mempermudah pencarian alternatif pemecahan masalah tersebut.
5. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai sarana untuk menyusun kebijakan bagi Pemerintah Daerah dan Pemerintah Desa dalam upaya meningkatkan kualitas pekerjaan fisik dan pelayanan pada kegiatan PAMSIMAS
6. Hasil Penelitian dapat dijadikan sebagai sarana menyusun strategi pelaksanaan kegiatan dan sistem pelayanan bagi Pelaksana Pembangunan, pengelola air bersih dan penerima manfaat.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini digunakan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Pekalongan
2. Kepuasan masyarakat dalam penelitian ini dibatasi pada penyediaan air minum yang mengambil objek pembuatan broncaptering dan sumur dalam pada program PAMSIMAS Kabupaten Pekalongan tahun 2019 serta sistem pelayanannya.
3. Parameter penelitian yaitu proses pelaksanaan kegiatan, hasil pekerjaan *broncapturing* dan sumur dalam, kualitas, kuantitas, kontinuitas, keterjangkauan serta penilaian kinerja pelayanan
4. Responden dalam penelitian ini adalah warga/masyarakat yang memperoleh manfaat program PAMSIMAS Kabupaten Pekalongan tahun 2019

1.6 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini dibanding penelitian terdahulu sejenis lainnya jika ditinjau berdasarkan pendekatan pelaksana kegiatan yaitu kegiatan PAMSIMAS dilaksanakan secara swakelola oleh masyarakat / pemberdayaan masyarakat, bukan oleh lembaga/ orang yang ahli dalam mengerjakan konstruksi dan dari segi pembiayaan dimana kegiatan PAMSIMAS didanai dari kolaborasi APBN, Dana Desa dan Swadaya. Berdasarkan kriteria air minum yang layak menurut PAMSIMAS harus memenuhi syarat kualitas, kuantitas, kontinuitas dan keterjangkauan. Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan yaitu mengenai kepuasan masyarakat dilihat dari pembangunan pekerjaan fisik, pemenuhan kebutuhan air bersih terkait *supply* dan *demand*, serta kinerja pelayanan air bersih diukur dari kualitas, kuantitas dan kontinuitas.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Doni Edwin (2012) relevansi dengan penelitian ini yaitu adanya persamaan mengenai kepuasan masyarakat dilihat dari pembangunan pekerjaan fisik, akan tetapi penelitian terdahulu melakukan penelitian kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan lingkungan sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu tentang kepuasan masyarakat pada hasil kegiatan PAMSIMAS. Penelitian yang dilakukan oleh Dessy Riani (2017) persamaan dengan penelitian yaitu terkait kepuasan masyarakat dilihat dari pembangunan pekerjaan fisik, akan tetapi penelitian terdahulu melakukan penelitian kepuasan masyarakat terhadap pembangunan infrastruktur sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu tentang kepuasan masyarakat pada hasil kegiatan PAMSIMAS. Penelitian yang dilakukan oleh Mufty Amir Sultan dkk (2013) relevansi dengan penelitian yang dilakukan penulis ada persamaan yaitu mengenai kepuasan masyarakat dilihat dari pembangunan pekerjaan fisik, akan tetapi penelitian terdahulu melakukan penelitian kepuasan masyarakat terhadap pengguna

infrastruktur transportasi sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu tentang kepuasan masyarakat pada hasil kegiatan PAMSIMAS.

Penelitian yang dilakukan oleh Jakobish Johanis Messakh, dkk (2015) mempunyai persamaan dengan penelitian yaitu mengenai pemenuhan kebutuhan air bersih terkait *supply* dan *demand*, akan tetapi penelitian terdahulu melakukan penelitian pemenuhan kebutuhan pada air minum sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu tentang kepuasan masyarakat mengenai air hasil kegiatan PAMSIMAS. Penelitian yang dilakukan oleh Rk Jaiswal, dkk (2019) relevansi yang ditemukan berupa persamaan dengan penelitian mengenai pemenuhan kebutuhan air bersih terkait *supply* dan *demand*, akan tetapi penelitian terdahulu melakukan penelitian pemenuhan kebutuhan pada air minum sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu tentang kepuasan masyarakat mengenai air hasil kegiatan PAMSIMAS.

Penelitian yang dilakukan oleh Adrianus Hartono (2016) memiliki persamaan dengan penelitian terkait kinerja pelayanan air bersih diukur dari kualitas, kuantitas dan kontinuitas, akan tetapi penelitian terdahulu melakukan penelitian pelayanan air bersih PDAM sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu tentang pelayanan air PAMSIMAS. Penelitian yang dilakukan oleh Herri Affandi (2017) memiliki persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian terkait kinerja pelayanan air bersih diukur dari kualitas, akan tetapi penelitian terdahulu melakukan penelitian pelayanan air bersih PDAM sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu tentang pelayanan air PAMSIMAS. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Ainy G (2015) memiliki persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yaitu kinerja pelayanan air bersih diukur dari kualitas, akan tetapi penelitian terdahulu melakukan penelitian pelayanan Zona Air Minum Prima (ZAMP) sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu tentang pelayanan air PAMSIMAS

Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Fitriyani dan Mardwi Rahdriawan (2015) memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu meneliti tentang program PAMSIMAS, akan tetapi penelitian terdahulu melakukan penelitian di Kecamatan Tembalang, Kota Semarang sedangkan penelitian ini melakukan penelitian di Kabupaten Pekalongan. Penelitian yang dilakukan oleh Risa Andini, Mega Ulimaz, dan Sulistijono (2017) memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu penggunaan teknik analisa *Importance Performance Analysis*, akan tetapi penelitian terdahulu melakukan evaluasi kinerja penyediaan air bersih sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu tentang pelayanan air PAMSIMAS.

Kajian relevansi penelitian terdahulu diharapkan dapat mempermudah dan kontribusi dalam penelitian ini. Tentunya tidak seluruhnya penelitian tersebut digunakan, tetapi dengan penelitian relevan memiliki persamaan dan juga perbedaan seperti yang ditulis di atas dapat memberikan gambaran hasil yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pekerjaan dan pelayanan program PAMSIMAS, kajian terhadap variabel yang harus ditingkatkan dalam pelayanan program PAMSIMAS, dan memberikan alternatif solusi meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pembangunan dan sistem pelayanan. Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu Sejenis

No.	Judul, Nama, Tahun	Tujuan	Metode dan Teknik Analisis	Variabel Indikator	Hasil Penelitian
1.	<p>Judul: Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembangunan Jalan Lingkungan Di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia, Kota Medan</p> <p>Nama: Doni Edwin Siregar</p> <p>Tahun: 2012</p>	<p>Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan faktor-faktor yang menghambat terhadap pembangunan jalan lingkungan di Kelurahan Dwikora yang terletak di Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Tahun 2012</p>	<p>Metode: Metode survei bersifat deskriptif</p> <p>Teknik Analisis: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</p>	<p>Kepuasan masyarakat</p>	<p>Hasil penelitian yang dilakukan Doni Edwin mendapatkan perhitungan hasil memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 3,03 yang berarti tingkat kepuasan masyarakat tergolong pada kategori yang baik.</p>
2.	<p>Judul: Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Desa Cileungsir Kecamatan</p>	<p>1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis? 2. Mengetahui hambatan-</p>	<p>Metode: Pendekatan yang digunakan kualitatif dengan metode deskriptif.</p> <p>Teknik Analisis: 1. Data <i>reduction</i></p>	<p>1. Kepuasan terhadap pemenuhan persyaratan pembangunan infrastruktur 2. Kepuasan masyarakat terhadap sistem,</p>	<p>1. Indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir didapatkan hasil dalam penelitian tergolong masih rendah. 2. Adanya hambatan yang dihadapi berupa belum</p>

No.	Judul, Nama, Tahun	Tujuan	Metode dan Teknik Analisis	Variabel Indikator	Hasil Penelitian
	<p>Rancah Kabupaten Ciamis Tahun 2014-2017</p> <p>Nama: Dessy Riani</p> <p>Tahun: 2017</p>	<p>hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis?</p> <p>3. Menentukan upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat dalam pembangunan infrastruktur di Desa Cileungsir Kecamatan Rancah Kabupaten Ciamis?</p>	<p>(reduksi data)</p> <p>2. <i>Data display</i> (penyajian data)</p> <p>3. <i>Conclusion drawing/verification</i> (verifikasi data).</p>	<p>mekanisme, dan prosedur</p> <p>3. Kepuasan masyarakat terhadap waktu penyelesaian</p> <p>4. Kepuasan masyarakat terhadap biaya/tarif pembangunan</p> <p>5. Kepuasan masyarakat terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan</p> <p>6. Kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana pembangunan</p>	<p>lengkapny RAB, kemudian tidak adanya pedoman pelaksanaan pembangunan, rendahnya sumber daya manusia, kurang dipahaminya SOP, serta sikap kesungguhan pelaksana yang masih rendah, pengalaman yang masih minim dan keterbatasan sumber anggaran.</p>
3.	<p>Judul: Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Infrastruktur Transportasi Di Kabupaten</p>	<p>1. Untuk mengetahui kondisi sarana dan prasarana infrastruktur transportasi guna mempercepat pembangunan di kabupaten Halmahera Utara</p>	<p>Metode: Kuantitatif dan kualitatif</p> <p>Teknik Analisis: 1. <i>Importance Performance</i></p>	<p>1. Variabel aksesibilitas</p> <p>2. Variabel kenyamanan</p> <p>3. Variabel sikap dan perilaku</p> <p>4. Variabel</p>	<p>Hasil penelitian yang dilakukan mendapatkan beberapa simpulan:</p> <p>1. Berdasarkan hasil penelitian kondisi infrastruktur yang sangat dirasakan berasal dari segmen Infrastruktur</p>

No.	Judul, Nama, Tahun	Tujuan	Metode dan Teknik Analisis	Variabel Indikator	Hasil Penelitian
	<p>Halmahera Utara</p> <p>Nama: Mufti Amir Sultan, dkk</p> <p>Tahun: 2013</p>	<p>2. Untuk mengkaji ketersediaan infrastruktur transportasi yang sudah ada dan infrastruktur yang belum tersedia sebagai penunjang pembangunan kabupaten Halmahera Utara</p>	<p><i>Analysis</i> (IPA) Digunakan untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan.</p> <p>2. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh</p>	<p>keselamatan</p> <p>5. Variabel lingkungan</p>	<p>transportasi.</p> <p>2. Kategori tingkat kepuasan cukup puas (51%-65%) untuk Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan mengenai infrastruktur transportasi darat, laut dan udara</p>
4.	<p>Judul: Kajian Kebutuhan Air Minum untuk masyarakat di kawasan semi arid Indonesia</p> <p>Nama: Jakobish Johanis Messakh, dkk</p> <p>Tahun: 2015</p>	<p>Untuk menganalisis pemenuhan kebutuhan air minum bagi masyarakat di kawasan semi-arid Indonesia, khususnya Regional Kupang, tahun 2015-2035</p>	<p>Analisis data proyeksi</p>	<p>1. Supply 2. Demand 3. Proyeksi</p>	<p>Hasil penelitian yang dilakukan Messakh, dkk menyimpulkan:</p> <p>1. MDGs 2015 dapat dicapai sebesar 68,87% melalui skema pemenuhan kebutuhan air minum melalui SPAM jaringan perpipaan, dibutuhkan peningkatan jangkauan pelayanan 20,41% dengan penambahan 16.507 SR dan 248 HU.</p> <p>2. Target aman pelayanan air minum 100% pada akhir tahun 2019 dapat dicapai,</p>

No.	Judul, Nama, Tahun	Tujuan	Metode dan Teknik Analisis	Variabel Indikator	Hasil Penelitian
					Jika dibutuhkan peningkatan jangkauan pelayanan 51,54% dengan penambahan 75.327 SR dan 1.130 HU.
5.	<p>Judul: <i>Development of framework for assessment of impact of climate change in a command of water resource project</i></p> <p>Nama: Rk Jaiswal etc</p> <p>Tahun: 2019</p>	Menganalisis skenario permintaan-penawaran di bawah ketidakpastian perubahan iklim di masa depan ketidaksesuaian pengaruhi ketidakpastian iklim terhadap keberlanjutan dan kesejahteraan populasi pedesaan.	<i>Water balance of reservoir, Future projection of climatic parameters and rainfall, Rainfall-run off modeling</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supply 2. Demand 3. Projection 	<p>Hasil penelitian yang dilakukan Jaiswal berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil umum, permintaan dan persediaan dianggap stasioner untuk merancang dan mengoperasikan proyek sumber daya air dan setiap perubahan signifikan 2. Proyeksi suhu maksimum di masa mendatang menunjuk ke arah kenaikan suhu di semua bulan kecuali Desember dan kenaikan minimum suhu di semua bulan kecuali Januari di semua tiga periode prediksi masa depan dapat mengindikasikan kenaikan tuntutan untuk kegunaan yang berbeda di wilayah tersebut, sementara berkurangnya curah hujan dapat memengaruhi persediaan dari tangkapan

No.	Judul, Nama, Tahun	Tujuan	Metode dan Teknik Analisis	Variabel Indikator	Hasil Penelitian
					reservoir Tandula.
6.	<p>Judul: Kajian Pengukuran Kinerja Pelayanan Air Bersih PDAM berdasarkan kepuasan Pelanggan (Studi kasus di Kota Pontianak)</p> <p>Nama: Adrianus Hartono</p> <p>Tahun: 2016</p>	<ol style="list-style-type: none"> Mengetahui sistem pelayanan air bersih yang digunakan oleh masyarakat Di Kota Pontianak. Mengetahui kinerja pelayanan air bersih PDAM Kota Pontianak Mengetahui tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PDAM di Kota Pontianak. 	<p>Metode: Kuantitatif dan kualitatif</p> <p>Teknik Analisis: Analisa klasifikasi silang (<i>crosstab</i>) dengan kriteria koefisien korelasi (r), nilai banding F, nilai banding t.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Kualitas Kuantitas Kontinuitas 	<p>Hasil penelitian yang dilakukan Hartono yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sistem pelayanan air bersih yang digunakan masyarakat di Kota Pontianak adalah PDAM Kota Pontianak sebagai sumber air bersih. Sistem yang digunakan mendistribusikan air minum berada pada zona 2 yang terdiri dari 5 wilayah pelayanan berdasarkan suplai air atau instalasi dan terbagi 12 zona untuk rencana pengendalian kebocoran. kebutuhan air baku yang masih belum terpenuhi oleh PDAM sebanyak 900.120 M3 . Jadi dibutuhkan kapasitas terpasang 4 kali yang ada sekarang ini untuk memenuhi kebutuhan air bersih. Kinerja pelayanan jaringan air bersih yang dilakukan oleh PDAM tergantung dari besar tekanan air yang ada di boster. Faktor lain yang

No.	Judul, Nama, Tahun	Tujuan	Metode dan Teknik Analisis	Variabel Indikator	Hasil Penelitian
					<p>berpengaruh adalah jumlah, kualitas dan kondisi air baku yang dapat diolah oleh PDAM.</p> <p>3. Tingkat kepuasan pelayanan terhadap pelayanan jaringan PDAM di Kota Pontianak untuk jaringan pelayanan air bersih berupa kualitas air bersih menjadi prioritas masyarakat dalam hubungannya dengan pelayanan jaringan air bersih, hal tersebut ditunjukkan dengan tanggapan penilaian dengan rata-rata tertinggi tentang kualitas air bersih sebesar 88,13. Variabel yang perlu mendapat perhatian dan perbaikan dari PDAM kota Pontianak adalah mengenai perlengkapan Fasilitas Air Bersih</p> <p>4. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan jaringan yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Faktor debit b. Faktor tekanan air c. Faktor kontinuitas air

No.	Judul, Nama, Tahun	Tujuan	Metode dan Teknik Analisis	Variabel Indikator	Hasil Penelitian
7.	<p>Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan air minum daerah (PDAM) TIRTA MON PASE Kabupaten Aceh Utara</p> <p>Nama: Herri Affandi dkk</p> <p>Tahun: 2017</p>	<ol style="list-style-type: none"> Mengetahui faktor kualitas pelayanan manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Mon Pase Mengetahui pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan pada PDAM Tirta Mon Pase Mengetahui hubungan faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Mon Pase. 	<p>Metode: Kuantitatif</p> <p>Teknik Analisis:</p> <ol style="list-style-type: none"> Regresi linear berganda Uji t Uji F Korelasi sederhana 	<ol style="list-style-type: none"> Kepuasan pelanggan Faktor pelayanan bersifat nyata Faktor dapat dipercaya Faktor bersifat tanggap Faktor dapat menjamin Faktor menunjukkan kesungguhan 	<ol style="list-style-type: none"> Faktor kualitas pelayanan didapatkan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase adalah faktor menunjukkan kesungguhan. Hal ini menunjukkan apabila faktor menunjukkan kesungguhan ditingkatkan, maka kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase akan semakin meningkat. Faktor-faktor kualitas pelayanan secara parsial yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase adalah faktor dapat dipercaya, faktor bersikap tanggap, dan faktor menunjukkan kesungguhan. Faktor-faktor kualitas pelayanan (faktor pelayanan bersifat nyata, faktor dapat dipercaya, faktor bersikap tanggap, faktor dapat menjamin, dan faktor menunjukkan kesungguhan)

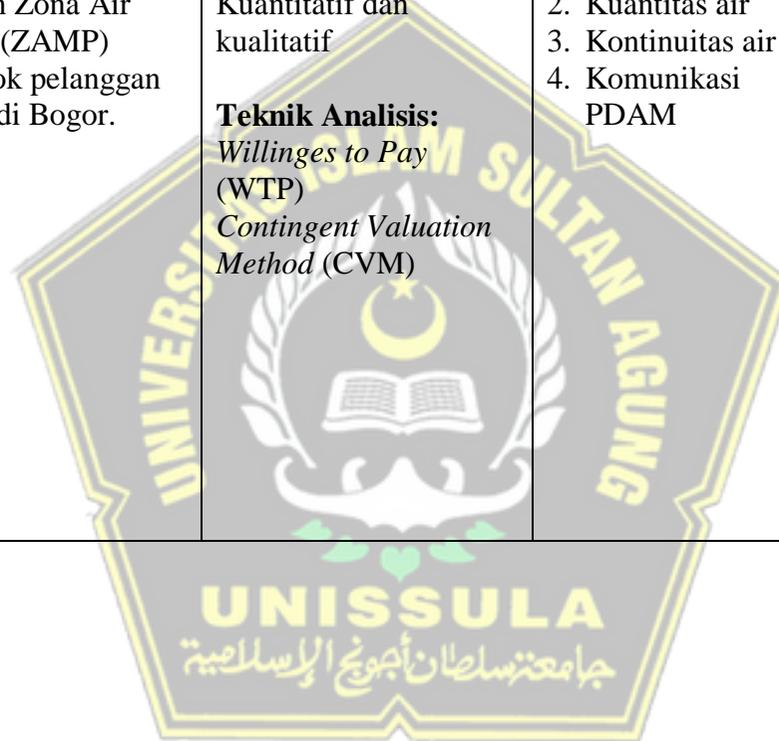
No.	Judul, Nama, Tahun	Tujuan	Metode dan Teknik Analisis	Variabel Indikator	Hasil Penelitian
					<p>secara simultan semuanya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase.</p> <p>4. Hubungan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase untuk faktor pelayanan bersifat nyata, faktor dapat dipercaya, dan faktor dapat menjamin mempunyai hubungan yang tinggi, sementara faktor bersikap tanggap dan faktor menunjukkan kesungguhan mempunyai hubungan yang sangat tinggi.</p> <p>5. Faktor kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase adalah faktor menunjukkan kesungguhan. Secara parsial faktor dapat dipercaya, bersikap tanggap, dan faktor menunjukkan kesungguhan mempunyai pengaruh, sedangkan secara simultan semua faktor kualitas</p>



No.	Judul, Nama, Tahun	Tujuan	Metode dan Teknik Analisis	Variabel Indikator	Hasil Penelitian
					<p>pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hubungan faktor pelayanan bersifat nyata, dapat dipercaya, dan faktor dapat menjamin mempunyai hubungan yang tinggi, sementara faktor bersikap tanggap dan faktor menunjukkan kesungguhan mempunyai hubungan yang sangat tinggi terhadap kepuasan pelanggan</p>
8.	<p>Judul: Evaluasi Pemanfaatan Air Bersih Program PAMSIMAS di Kecamatan Tembalang</p> <p>Nama: Nurul Fitriyani dan Mardwi Rahdriawan</p> <p>Tahun: 2015</p>	<p>Mengevaluasi kinerja pelayanan dan pemanfaatan air bersih program PAMSIMAS di Kecamatan Tembalang dari aspek kinerja operasional dan pemanfaatannya.</p>	<p>Metode: Deskriptif kuantitatif</p> <p>Teknik Analisis: Analisis deskriptif</p>	<p>1. Kinerja pelayanan 2. Kinerja pemanfaatan</p>	<p>Hasil penelitian yang dilakukan Nurul Fitriyani yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil analisis mengenai evaluasi pemanfaatan air bersih program PAMSIMAS di Kecamatan Tembalang yang ditinjau dari aspek kinerja pelayanan dan kinerja pemanfaatan prasarana air bersih masuk dalam kategori cukup baik 2. Beberapa indikator yang ada terdapat beberapa variabel yang menjadi masalah utama yang menyebabkan tidak optimal dalam pemanfaatan

No.	Judul, Nama, Tahun	Tujuan	Metode dan Teknik Analisis	Variabel Indikator	Hasil Penelitian
					<p>air bersih program PAMSIMAS, beberapa variabel tersebut meliputi cakupan pelayanan yang semakin menurun disebabkan dari kualitas air yang buruk dan tidak stabilnya kontinuitas air di musim kemarau</p>
9.	<p>Judul: Evaluasi Kinerja Penyediaan Air Bersih di Kelurahan Baru Ulu, Kecamatan Balikpapan Barat, Kota Balikpapan</p> <p>Nama: Risa Andini, Mega Ulimaz, Sulistijono</p> <p>Tahun: 2017</p>	<p>Mengevaluasi kinerja penyediaan air bersih menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i> agar nantinya hasil yang didapatkan bisa menjadi indikator yang diutamakan dalam pemenuhan kebutuhan air bersih di Kelurahan Baru Ulu.</p>	<p>Metode: Deskriptif kuantitatif</p> <p>Teknik Analisis: <i>Importance Performance Analysis</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepentingan 2. Tingkat kinerja 	<p>Hasil penelitian yang dilakukan Risa andini berupa data Di Kelurahan Baru Ulu, indikator penyediaan air bersih yang memiliki kepentingan tinggi yang disertai kinerja rendah meliputi kandungan bakteri dalam air, rasa asin pada air, bau pada air, deras air mengalir, banyaknya jumlah air dari sumber air, durasi air mengalir dalam satu hari, ketersediaan air pada pagi hari, dan persetujuan mengenai tarif air yang dibayar. Artinya, kepuasan terhadap delapan indikator tersebut sangat rendah dibandingkan dengan ekspektasi masyarakat kawasan tersebut. Sehingga, delapan indikator tersebut dapat</p>

No.	Judul, Nama, Tahun	Tujuan	Metode dan Teknik Analisis	Variabel Indikator	Hasil Penelitian
					dijadikan sebagai prioritas utama
10.	<p>Judul: Kajian Strategi Pengembangan Zona Air Minum Prima (Zamp) Pada Kelompok Pelanggan Rumah Tangga di Kota Bogor</p> <p>Nama: Nurul Ainy Gumilar</p> <p>Tahun: 2015</p>	Merumuskan strategi dalam pengembangan Zona Air Minum Prima (ZAMP) untuk kelompok pelanggan rumah tangga di Bogor.	<p>Metode: Kuantitatif dan kualitatif</p> <p>Teknik Analisis: <i>Willinges to Pay (WTP)</i> <i>Contingent Valuation Method (CVM)</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas air 2. Kuantitas air 3. Kontinuitas air 4. Komunikasi PDAM 	<p>Hasil penelitian yang dilakukan mendapatkan simpulan berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara keseluruhan kepuasan pelanggan rumah tangga terhadap aspek kualitas, kuantitas dan kontinuitas air PDAM di wilayah eksisting ZAMP lebih besar jika dibandingkan dengan Taman Yasmin. 2. Penilaian terhadap aspek komunikasi pelanggan PDAM di kedua wilayah tersebut masih kurang baik.



Tabel 1.2 Rencana Penelitian

Judul, Nama, Tahun	Tujuan	Metode dan Teknik Analisis	Variabel Indikator	Hasil Penelitian yang diharapkan
<p>Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pekerjaan dan Pelayanan Kegiatan PAMSIMAS di Kabupaten Pekalongan, Asrotun, 2020</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil kualitas pekerjaan dan pelayanan pasca konstruksi program PAMSIMAS 2. Mengkaji variabel apa saja yang harus ditingkatkan guna memberikan kepuasan masyarakat pada program PAMSIMAS 3. Memberikan alternatif solusi mengenai cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Terhadap Pasca Konstruksi Hasil Pekerjaan Fisik dan Pelayanan Pada Kegiatan PAMSIMAS 	<p>Metode: Deduktif kuantitatif rasionalistik</p> <p>Teknik Analisis:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Digunakan untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan. 2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transparansi dan akuntabilitas 2. Kualitas pekerjaan fisik sapras air minum dan kualitas pelayanan 3. Kuantitas pekerjaan fisik sapras air minum dan pelayanan 4. Kontinuitas pelayanan air minum 5. Keterjangkauan program 	<p>Hasil penelitian yang didapatkan berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil analisis gambaran Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pekerjaan dan pelayanan program PAMSIMAS 2. Hasil analisis kajian terhadap variabel yang harus ditingkatkan dalam pelayanan program PAMSIMAS 3. Memberikan alternatif solusi meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pembangunan dan sistem pelayanan