



# Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Air Bersih di Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara

Ajeng Nugrahaning Dewanti<sup>1,\*</sup>, Khairiyah Trista Lutfhiani<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota/Institut Teknologi Kalimantan

\*Corresponding author: [ajengnd@lecturer.itk.ac.id](mailto:ajengnd@lecturer.itk.ac.id)

Diterima 12 April 2022 | Disetujui 21 Juli 2022 | Diterbitkan 22 Agustus 2022

DOI <https://doi.org/10.35718/compact.v1i1.734>

## Abstrak

Penyediaan air bersih di Kecamatan Sepaku termasuk dalam pelayanan Perumda Air Minum Danum Taka unit Sepaku yang saat ini cakupan pelayanannya terbatas. Tahun 2021 cakupan pelayanan hanya mencapai 5% dari jumlah penduduk di Kecamatan Sepaku. Produksi air bersih yang didistribusikan PDAM hanya sekitar 16 jam/hari dengan kualitas air yang buruk. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, Oleh karena itu perlu diketahui seberapa jauh tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih di Kecamatan Sepaku dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih di Kecamatan Sepaku. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada masyarakat. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis IPA. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa didapatkan 12 variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan air bersih di Kecamatan Sepaku dan diketahui bahwa secara rata-rata keseluruhan pelayanan air bersih di Kecamatan Sepaku dalam kategori belum memuaskan dengan nilai 98,45%.

**Kata-kunci** : air-bersih, faktor, masyarakat, pelayanan, tingkat-kepuasan

## *Analysis of the Level of Community Satisfaction with Clean Water Services in Sepaku Sub-district, Penajam Paser Utara Regency*

### *Abstract*

*The clean water supply in the Sepaku Sub-District is incorporated into the Perumda Water Supply Danum Taka Sepaku Unit, which currently has limited-service coverage. In 2021, the coverage of the service was only 5% of the total population of the Sepaku Sub- District. The production of clean water distributed by PDAM is about 16 hours a day with poor water quality. This certainly affects community satisfaction, so it is necessary to know how satisfied your community is with the quality of service provided. This study aims to identify factors that influence community satisfaction with clean water services in the Sepaku Sub-District and community satisfaction with clean water services in the Sepaku Sub-District. The data collection method was implemented by distributing questionnaires to the general public. The data analysis used is descriptive analysis and Importance Performance Analysis. The results of the study revealed that there that there are 12 variables that affect community satisfaction with the drinking water supply in the Sepaku Sub-District, and that the overall clean water supply in the Sepaku Sub-District is in the unsatisfactory category with a value of 98.45%.*

**Keywords** : clean-water, community, factor, satisfaction, service

## A. Pendahuluan

Jelaskan persoalan, latar-belakang persoalan, kajian pustaka, permasalahan dan tujuan penelitian. Beberapa paragraf awal bagian pengantar menjelaskan persoalan dan latar-belakang persoalan tersebut. Beberapa paragraf berikutnya menjelaskan kajian pustaka yang berisi perkembangan pengetahuan terkini yang secara langsung relevan dengan persoalan yang diangkat. Paragraf terakhir dari bagian pengantar berisi permasalahan dan deskripsi tujuan penelitian.

Infrastruktur wilayah memiliki peran penting dalam pertumbuhan dan pembangunan daerah karena dapat mempengaruhi standar hidup masyarakat (Goodman & Hastak, 2006). Dalam menyediakan infrastruktur yang memadai, pemerintah perlu melakukan berbagai upaya menggunakan kerangka kebijakan guna meningkatkan kualitas layanan dalam penyediaan infrastruktur yang berkualitas (BAPPENAS, 2010). Keberadaan air bersih di suatu wilayah merupakan hal yang sangat penting untuk melakukan kegiatan domestik rumah tangga seperti mencuci, mandi, penyediaan air minum, memasak dan lain sebagainya (Soehartono, 2012).

Persediaan infrastruktur air bersih di suatu daerah merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah setempat untuk menjamin kebutuhan air bersih bagi penduduknya (Peraturan Pemerintah No. 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum). Maka, Pemerintah mengupayakan pembangunan instalasi pengolahan air bersih melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan daerah yang menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan penduduk dari segi sosial, kesehatan dan pelayanan masyarakat.

Salah satu Kecamatan di Kabupaten PPU yang sudah teraliri air bersih PDAM adalah Kecamatan Sepaku. Berdasarkan Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Penajam Paser Utara Tahun 2016-2035, wilayah Kecamatan Sepaku telah termasuk ke dalam PDAM unit Sepaku yang hingga kini baru bisa menjangkau 2 desa, yakni Desa Tengin Baru dan separuh wilayah di Desa Sukaraja. Pendistribusian air bersih yang tidak merata disebabkan karena terhambat oleh kondisi wilayah Kecamatan Sepaku yang merupakan wilayah berbukit, sehingga sistem perpipaan tidak dapat menghubungkan setiap Desa dan menjangkau seluruh masyarakat di Kecamatan Sepaku. Menurut (Kepala Unit PDAM Cabang Sepaku, 2021) selama pendistribusian air bersih kualitas air bersih yang dialirkan sering kali keruh di beberapa wilayah dengan durasi pelayanan air bersih PDAM Unit Sepaku hingga tahun 2021, berkisar 16 jam/hari.

Dengan semakin meningkatnya laju pertumbuhan penduduk, maka kebutuhan air bersih akan semakin meningkat untuk itu pentingnya fungsi dan peranan penyediaan air bersih diperlukan guna pengelolaan sumber daya air dan pelayanan yang memadai. Dalam hal ini PDAM sebagai pengelola pengolahan air harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal untuk memuaskan pelanggan. Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih di Kecamatan Sepaku?"

Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih di Kecamatan Sepaku
2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih di Kecamatan Sepaku.

## B. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan rasionalistik yang menekankan pada pemahaman objek secara keseluruhan yang dilakukan melalui konseptualisasi teori dan studi literatur yang kemudian menjadi tolak ukur pendekatan dalam pembahasan suatu perkara penelitian (Moleong, 1989). Dengan menggunakan pendekatan studi rasionalistik, hasil dari pengamatan, pengalaman dan pengukuran pada faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan air bersih akan dikaji secara spesifik dalam konteks teoritik. Selanjutnya keterkaitan tersebut akan menghasilkan sebuah analisis pembahasan yang selanjutnya dapat ditarik sebuah kesimpulan.

### 1. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuisioner kepada para responden, untuk mengumpulkan data tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih. Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu dengan mengumpulkan data melalui penyebaran kuisioner kepada masyarakat pengguna jasa Perumda Air Minum Danum Taka Unit Sepaku dan dilakukan observasi serta wawancara untuk mengetahui kondisi eksisting pelayanan air bersih di Kecamatan Sepaku.

## 2. Metode Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

### 2.1. Analisis deskriptif kuantitatif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mendapatkan faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih. Adapun indikator dan variabel yang digunakan dalam pemilihan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan ditentukan melalui studi pustaka, yang kemudian ditentukan oleh para responden yakni masyarakat pengguna jasa Perumda Air Minum Danum Taka Unit Sepaku. Terdapat 12 variabel yang digunakan dalam penentuan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih di Kecamatan Sepaku, yakni : kualitas air yang dialirkan, kontinuitas aliran air, kemudahan dalam akses air bersih, kesesuaian biaya konsumsi air, penampilan fisik fasilitas pelayanan, penampilan fisik petugas pelayanan, kepedulian petugas, informasi pelayanan yang jelas, tanggapan terhadap keluhan, sikap dan perilaku petugas, dan kemampuan petugas berkomunikasi. Metode skoring dilakukan untuk memperoleh gambaran perbandingan hasil penelitian dengan memberikan skor pada setiap variabel. Skor tersebut dapat dihitung dengan menggunakan skala Likert. Untuk menganalisis faktor mana saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendistribusian air bersih di Kecamatan Sepaku dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengukur seberapa akurat responden akan dimintai keterangan dalam kuesioner. Dasar dalam mengambil keputusan dalam dilakukan dengan beberapa cara (Priyanto,2014):

1. Membandingkan nilai r tabel dengan r hitung
  - a. Jika nilai r hitung > r tabel, berarti ada hubungan antar variabel
  - b. Jika nilai r hitung < r tabel, berarti tidak ada hubungan antar variabel
2. Membandingkan nilai signifikansi dengan nilai alpha
  - a. Jika nilai signifikansi menunjukkan angka <0,05 maka elemen dapat dinyatakan valid,
  - b. sedangkan jika nilai signifikansi >0,05 maka elemen tersebut tidak valid

Dalam memberikan gambaran hasil analisis ini dapat dilakukan dengan perhitungan statistik deskriptif, dengan tahapan sebagai berikut : semua skor untuk setiap aspek dijumlahkan dan dibandingkan dengan skor ideal untuk mendapatkan skor persentase, dari persentase tersebut digunakan dan dibandingkan dengan kriteria yang telah diketahui dan masing-masing memiliki skor maksimal 5 dan skor minimal. Berikut merupakan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini :

**Tabel 1.** Tabel Deskriptif Persentase

| No. | Interval Presentase | Kriteria berpengaruh |
|-----|---------------------|----------------------|
| 1   | 81% - 100%          | Sangat Kuat          |
| 2   | 61% - 80%           | Kuat                 |
| 3   | 41% - 60%           | Cukup                |
| 4   | 21% - 40%           | Lemah                |
| 5   | 0% - 20%            | Sangat Lemah         |

Kriteria ini digunakan untuk semua indikator dan ukuran survei karena banyak elemen yang digunakan dan setiap dimensi dan ukuran berbeda. Persentase skor diperoleh dengan membandingkan skor total dengan skor ideal. Skor ideal diperoleh dengan mengalikan jumlah item dengan skor ideal 5 dan dikalikan dengan persentase.

### 2.2. *Importance Performance Analysis* (IPA)

IPA merupakan metode yang digunakan untuk menentukan kepuasan pengguna layanan dengan mengukur tingkat kepentingan/harapan dan kinerja/tingkat kinerja (Irawan,2002). Variabel yang digunakan dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat dengan metode analisis IPA merupakan hasil dari variabel dari sasaran sebelumnya. Untuk mendapatkan hasil yang objektif dalam penelitian, data yang diperoleh akan dianalisis secara kuantitatif dengan rumus sebagai berikut:

$$TKI = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Variabel x (skor penilaian kinerja pelayan)

Yi = Variabel y (skor penilaian kepentingan pengguna)

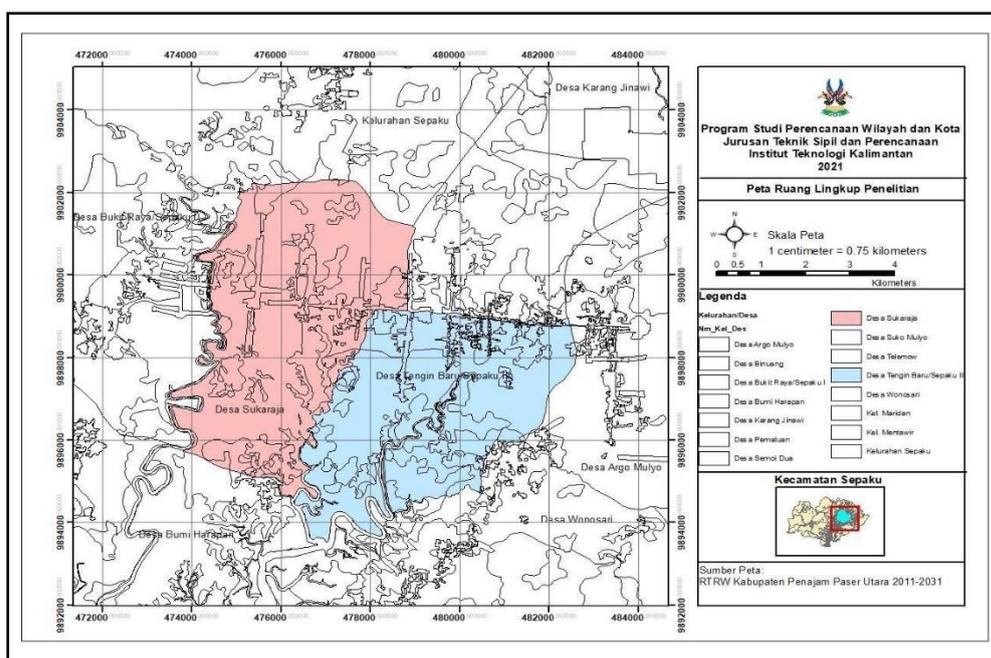
Kriteria tingkat kesesuaian (Supranto,2006):

- Tingkat kesesuaian pengguna jasa > 100% sehingga pelayanan dinilai sangat puas.
- Tingkat kesesuaian pengguna jasa = 100% pelayanan tergolong memuaskan.
- Tingkat kesesuaian pengguna jasa < 100% pelayanan dikategorikan belum memuaskan.

### C. Hasil dan Pembahasan

#### 1. Deskripsi Wilayah Penelitian

Gambaran umum wilayah studi merupakan gambaran umum daerah penelitian berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Gambaran umum wilayah studi memuat cakupan pelayanan penyediaan air bersih oleh Perumda Air Minum Danum Taka Unit Sepaku. Cakupan wilayah yang sudah terlayani air bersih baru menjangkau 2 Desa dari 11 Desa dan 4 Kelurahan yang ada di Kecamatan Sepaku yakni Desa Tengin Baru dan Desa Sukaraja. Pendistribusian air bersih yang tidak merata, terbatas karena pihak penyedia air bersih masih menghadapi kesulitan dalam mendistribusikan air bersih ke rumah penduduk. Selain itu, kondisi wilayah Kecamatan Sepaku yang merupakan wilayah berbukit menjadi penghambat pendistribusian air bersih, sehingga system perpipaan tidak dapat menghubungkan setiap Desa dan tidak menjangkau seluruh masyarakat.



Gambar 1. Peta Wilayah Studi

Kecamatan Sepaku merupakan salah satu wilayah yang ada di Kabupaten Penajam Paser Utara yang berbatasan dengan Kota Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara, yang secara geografis terletak pada 116°04'12.29" Bujur Timur dan 01°05'46.05" Lintang Selatan. Wilayah Kecamatan Sepaku memiliki luas sebesar 1.172,36 Km<sup>2</sup> berada 500 meter diatas permukaan laut. Kecamatan Sepaku terbagi atas 15 Desa/Kelurahan. Kecamatan Sepaku memiliki jumlah penduduk sebesar 35.157 pada tahun 2018, terdiri dari 18.116 jiwa laki-laki dan 16.991 jiwa perempuan.

Dalam lingkup penelitian ini, daerah yang termasuk didalam wilayah studi adalah wilayah yang sudah terlayani air bersih oleh PDAM Unit Sepaku yakni Desa Tengin Baru dengan luas wilayah 43,48 Km<sup>2</sup> dan Desa Sukaraja dengan luas wilayah 77,38 Km<sup>2</sup>. Secara topografis Kecamatan Sepaku terletak pada ketinggian 0-200 meter di atas permukaan laut (dpl) dengan bentang alam pegunungan. Kemiringan tanah di Kecamatan Sepaku bervariasi antara 0-25 derajat. Kondisi Geografis Desa Tengin Baru dan Desa Sukaraja merupakan daerah perbukitan yang berada pada ketinggian 200 meter di atas permukaan laut (Kecamatan Sepaku Dalam Angka Tahun 2018).

Kondisi hidrologis Desa Tengin Baru dan Desa Sukaraja meliputi air permukaan dan air tanah, air permukaan ditunjukkan dengan adanya beberapa sungai yang mengalir di kawasan tersebut antara lain Kali Tengin, Kali Sepaku, Kali Semoi, dan Kali Semoi. Sedangkan penggunaan airtanah pada umumnya adalah airtanah dangkal

dengan kedalaman sekitar 5-8 meter (Kecamatan Sepaku Dalam Angka Tahun 2018). Kondisi iklim di Kabupaten Sepaku terdiri dari iklim tropis lembab dimana tidak ada variasi musim yang jelas. Keadaan seperti ini dapat mengakibatkan curah hujan relatif tinggi baik intensitas hujan maupun distribusi hujan. Dari segi melihat keadaan topografi yang ada di Kecamatan Sepaku, maka sangat berpotensi terjadinya bencana alam seperti banjir dan tanah longsor (Kecamatan Sepaku Dalam Angka Tahun 2018).

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Danum Taka adalah sebuah usaha jasa air minum milik Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara. Perumda Air Minum Danum Taka didirikan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Penajam Paser Utara berdasarkan Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2005. Sejauh ini, Perusahaan Air Minum Danum Taka memiliki kurang lebih 6 fasilitas pengolahan limbah/pengolahan air (IPA). Yakni, Lawe Lawe, Waru, Sotek, Maridan, Sepaku, Babulu. Keberadaan Perumda Air Minum bertujuan untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat melalui jaringan PDAM. Selain itu, tujuan didirikannya Perumda Air Minum Danum Taka adalah untuk memperoleh keuntungan atau profit sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang dapat bermanfaat bagi pembangunan ekonomi daerah.

2. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih di Kecamatan Sepaku. Peneliti menggunakan uji validasi untuk memastikan bahwa setiap variabel penelitian akurat. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka semua variabel dianggap valid. Jika terdapat data yang tidak valid dan tidak reliabel, maka variabel tersebut dieliminasi. Terdapat 12 variabel yang digunakan dalam penentuan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih di Kecamatan Sepaku, yakni : kualitas air yang dialirkan, kontinuitas aliran air, kemudahan dalam akses air bersih, kesesuaian biaya konsumsi air, penampilan fisik fasilitas pelayanan, penampilan fisik petugas pelayanan, kepedulian petugas, informasi pelayanan yang jelas, tanggapan terhadap keluhan, sikap dan perilaku petugas, dan kemampuan petugas berkomunikasi. Berdasarkan uji validasi dan reliabilitas yang dalam penelitian ini tercantum pada tabel berikut :

**Tabel 2.** Uji Validitas dan Reliabilitas

| <b>Indikator</b>   | <b><math>r</math> tabel</b> | <b><math>r</math> hitung</b> | <b><i>Cronbach's Alpha If Item Deleted</i></b> | <b>Keterangan</b>  |
|--|-----------------------------|------------------------------|--|--------------------|
| <b>Kualitas air yang dialirkan</b>                           | 0,1698                      | 0,3439                       | 0,735  | Valid dan Reliabel |
| <b>Ketersediaan air selama 24 jam</b>                        | 0,1698                      | 0,2243                       | 0,717  | Valid dan Reliabel |
| <b>Kemudahan dalam akses air bersih</b>                      | 0,1698                      | 0,3674                       | 0,727  | Valid dan Reliabel |
| <b>Kesesuaian biaya konsumsi air</b>                         | 0,1698                      | 0,5259                       | 0,731  | Valid dan Reliabel |
| <b>Penampilan fisik fasilitas pelayanan</b>                  | 0,1698                      | 0,7150                       | 0,703  | Valid dan Reliabel |
| <b>Penampilan fisik petugas pelayanan</b>                    | 0,1698                      | 0,5431                       | 0,734  | Valid dan Reliabel |
| <b>Kepedulian petugas</b>                                    | 0,1698                      | 0,7250                       | 0,703  | Valid dan Reliabel |
| <b>Informasi pelayanan yang jelas</b>                        | 0,1698                      | 0,644                        | 0,715  | Valid dan Reliabel |
| <b>Tanggapan terhadap keluhan</b>                            | 0,1698                      | 0,5033                       | 0,735  | Valid dan Reliabel |
| <b>Ketersediaansarana komunikasi untuk saran dan keluhan</b> | 0,1698                      | 0,6335                       | 0,717  | Valid dan Reliabel |
| <b>Sikap dan perilaku petugas</b>                            | 0,1698                      | 0,5625                       | 0,727  | Valid dan Reliabel |
| <b>Kemampuan petugas berkomunikasi</b>                       | 0,1698                      | 0,4048                       | 0,745  | Valid dan Reliabel |

Dari Tabel 2 terlihat bahwa nilai  $r$  hitung variabel faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih adalah  $r$  hitung  $>$  0,1698. Oleh karena itu, 12 variabel divalidasi dapat digunakan

untuk pengumpulan data sehingga tidak ada variabel yang dieliminasi. Adapun 12 variabel yang merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan air bersih di Kecamatan Sepaku antara lain : faktor kualitas air yang dialirkan, faktor ketersediaan air selama 24 jam, faktor kemudahan dalam akses air bersih, faktor kesesuaian biaya konsumsi air, faktor penampilan fisik fasilitas pelayanan, faktor penampilan fisik petugas pelayanan, faktor kepedulian petugas, faktor informasi pelayanan yang jelas, faktor tanggapan terhadap keluhan, faktor ketersediaan sarana komunikasi untuk saran dan keluhan, faktor sikap dan perilaku petugas dan faktor kemampuan petugas berkomunikasi.

Selanjutnya perhitungan statistik menggunakan persentase, dimana keluaran dari perhitungan statistik ini nantinya berupa kriteria berpengaruh dari setiap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih di Kecamatan Sepaku dengan sumber data berasal dari kuesioner yang telah dibagikan kepada masyarakat. Berdasarkan data hasil survei, Hasil data yang telah dikumpulkan dari 93 kuesioner responden yang berbeda didapatkan hasil analisis sebagai berikut. Dibawah ini contoh perhitungan persentase indikator variabel kualitas air bersih (X1) :

**Tabel 3.** Hasil Analisis Penilaian Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan

| Indikator                           | Variabel   | Total Skor Penilaian | Presentase(%) | Kriteria Berpengaruh |
|-------------------------------------|--|----------------------|---------------|----------------------|
| <b>Kinerja pelayanan air bersih</b> | Kualitas air yang dialirkan                            | 420                  | 90            | Sangat Kuat          |
|                                     | Ketersediaan air selama 24 jam                         | 389                  | 83            | Sangat Kuat          |
|                                     | Kemudahan dalam akses air bersih                       | 366                  | 79            | Kuat                 |
|                                     | Kesesuaian biaya konsumsi air                          | 368                  | 79            | Kuat                 |
| <b>Bukti fisik</b>                  | Penampilan fisik fasilitas pelayanan                   | 353                  | 75            | Kuat                 |
|                                     | Penampilan fisik petugas pelayanan                     | 351                  | 75            | Kuat                 |
| <b>Empati</b>                       | Kepedulian petugas                                     | 351                  | 75            | Kuat                 |
| <b>Daya tanggap</b>                 | Kemampuan petugas memberikan informasi                 | 352                  | 75            | Kuat                 |
| <b>Kehandalan</b>                   | Tanggapan terhadap keluhan                             | 375                  | 80            | Kuat                 |
|                                     | Ketersediaan sarana komunikasi untuk saran dan keluhan | 358                  | 76            | Kuat                 |
| <b>Jaminan</b>                      | Sikap dan perilaku petugas                             | 378                  | 81            | Sangat Kuat          |
|                                     | Kemampuan petugas berkomunikasi                        | 332                  | 71            | Kuat                 |
| <b>Rata-rata</b>                    |  | <b>366,08</b>        | <b>78,25</b>  | <b>Kuat</b>          |

Berdasarkan perhitungan di atas, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih di Kecamatan Sepaku memiliki pengaruh yang kuat dengan rata-rata 78,25%. Berdasarkan hasil analisis tabel 2. diketahui bahwa terdapat 3 faktor yang termasuk sangat kuat yakni kualitas air yang dialirkan, ketersediaan air selama 24 jam dan sikap & perilaku petugas, sedangkan faktor yang termasuk dalam kategori

kuat yaitu kemudahan dalam akses air bersih, kesesuaian biaya konsumsi air, penampilan fisik fasilitas pelayanan, penampilan fisik petugas pelayanan, kepedulian petugas, kemampuan petugas memberikan informasi, tanggapan terhadap keluhan, ketersediaan sarana komunikasi untuk saran dan keluhan dan kemampuan petugas berkomunikasi. Keseluruhan faktor yang termasuk dalam kriteria kuat dan sangat kuat untuk selanjutnya akan di analisis ke sasaran 2 untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

### 3. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih di Kecamatan Sepaku

Berdasarkan hasil analisis sebelumnya ditemukan 12 variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih di Kecamatan Sepaku. Berikut merupakan data tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan air bersih di Kecamatan Sepaku menurut persepsi masyarakat. Selanjutnya, dari hasil data tersebut akan dihitung untuk mencari tingkat kesesuaian masing masing variabel.

**Tabel 4.** Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

| No. | Indikator  | Total Skor Penilaian |                | Tingkat Kesesuaian | Keterangan       |
|-----|--|----------------------|----------------|--------------------|------------------|
|     |  | Tingkat Kepentingan  | TingkatKinerja |                    |                  |
| 1.  | Kualitas air yang dialirkan                            | 402                  | 379            | 94,28%             | Memuaskan        |
| 2.  | Ketersediaan air selama 24 jam                         | 403                  | 349            | 86,6%              | Belum Memuaskan  |
| 3.  | Kemudahan dalam akses air bersih                       | 390                  | 334            | 85,64%             | Belum Memuaskan  |
| 4.  | Kesesuaian biaya konsumsi air                          | 354                  | 359            | 105,4%             | Sangat Memuaskan |
| 5.  | Penampilan fisik fasilitas pelayanan                   | 361                  | 345            | 95,56%             | Belum Memuaskan  |
| 6.  | Penampilan fisik petugas pelayanan                     | 350                  | 360            | 102,85%            | Sangat Memuaskan |
| 7.  | Kepedulian petugas                                     | 349                  | 357            | 102,29%            | Sangat Memuaskan |
| 8.  | Kemampuan petugas memberikan informasi                 | 341                  | 352            | 103,22%            | Sangat Memuaskan |
| 9.  | Tanggapan terhadap keluhan                             | 365                  | 376            | 103,01%            | Sangat Memuaskan |
| 10. | Ketersediaan sarana komunikasi untuk saran dan keluhan | 343                  | 345            | 100,58%            | Sangat Memuaskan |
| 11. | Sikap dan perilaku petugas                             | 361                  | 368            | 101,93%            | Sangat Memuaskan |
| 12. | Kemampuan petugas berkomunikasi                        | 342                  | 342            | 100%               | Memuaskan        |
|     | <b>Rata-rata</b>                                       | <b>366,41</b>        | <b>351,33</b>  | <b>98,45%</b>      | Belum Memuaskan  |

Secara rata keseluruhan, pelayanan pendistribusian air bersih di Kecamatan Sepaku termasuk dalam kriteria belum memuaskan menurut masyarakat dengan nilai 98,45%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan air bersih di Kecamatan Sepaku belum memenuhi harapan masyarakat, sehingga masih banyak pengguna jasa Perumda Air Minum Danum Taka Unit Sepaku yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Ketika kinerja melebihi harapan, pengguna jasa merasa sangat puas. Harapan pelanggan dapat terbentuk dari pengalaman, umpan balik dari lingkungan dan informasi dari pihak penyedia air bersih. Berdasarkan hasil analisis, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya :

- Kualitas air yang dialirkan seringkali keruh di beberapa wilayah.
- Kontinuitas aliran air yang belum memenuhi 24 jam/hari.
- Aksesibilitas/keterjangkauan dalam menjangkau air bersih dari pipa distribusi ke rumah penduduk.
- Penampilan fisik fasilitas pelayanan yang belum memiliki fasilitas yang lengkap.

## D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tentang dapat disimpulkan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis deskriptif kuantitatif, didapatkan 12 faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendistribusian air bersih di Kecamatan Sepaku adalah faktor kualitas air yang dialirkan, faktor kontinuitas aliran air, faktor kemudahan dalam akses air bersih, faktor kesesuaian biaya konsumsi air, faktor penampilan fisik fasilitas pelayanan, faktor penampilan fisik petugas pelayanan, faktor kepedulian petugas, faktor informasi pelayanan yang jelas, faktor tanggapan terhadap keluhan, faktor sikap dan perilaku petugas, dan faktor kemampuan petugas berkomunikasi.
2. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan berdasarkan metode Importance-performance analysis (IPA) secara rata keseluruhan, pelayanan pendistribusian air bersih di Kecamatan Sepaku termasuk dalam kriteria belum memuaskan menurut masyarakat dengan nilai 98,45%.

## **E. Daftar Pustaka/Referensi**

- BAPPENAS, 2010. Laporan Pencapaian Tujuan Pembangunan Milenium di Indonesia. Jakarta.
- Goodman, Alvin and Makarand Hastak, 2006, Infrastructure Planning Handbook, MH ASCE, McGraw Hill.
- Irawan, Handi. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. Elex Media.
- Peraturan Menteri Kesehatan No.32 Tahun 2009 Tentang Standar Baku Mutu Penyediaan Air Bersih
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 492/Menkes/Per/IV/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum
- Peraturan Pemerintah RI No. 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum Priyanto, Dwi . 2014. SPSS 22 : pengolahan data terpraktis, Yogyakarta : ANDI OFFSET.
- Riduwan. 2009. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung: ALFABETA.
- Soehartono. 2012. Penjernihan Air Dengan Saringan Pasir dan Desinfektan Alami. Jurnal
- Dosen Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Pandanaran Supranto. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.