

ANALISIS KINERJA PELAYANAN AIR BERSIH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN

NONO CARSONO

Dosen Jurusan Teknik Sipil Sekolah Tinggi Teknologi Cirebon

Abstrac

Customer satisfaction supplied by PDAM Cirebon water services, as measured by water pressure, water continuity, water quality, adequacy of water consumption, quality of handling complaints, meter reading and officers' attitude. Classified into category of medium level of satisfaction, based on Likert scale value of 2.98 out of 5 Likert Scale.

PDAM Cirebon performance assessment as based are two normative references: Kepmendagri No. 47 of 1999, assessed from three aspects: operational, financial and administrative gained final score of 62.64, which classified PDAM as having good performance. The assessment of PDAM performance according to BPPSPAM criteria of three areas which assessed the technical, financial and management performance values obtained 2.225, classified PDAM Cirebon in the healthy category. So that, the conclusions obtained from performance analysis, PDAM Cirebon is categorized as healthy and having good performance. Customer satisfaction levels can indicate the level of company performance, and vice versa the company's performance may affect against levels of customer satisfaction. Based on the results of this study is showed that there are some aspects of performance and customer satisfaction that need to be repaired and improved, in order to achieve the expected goals of customer satisfaction and company satisfaction.

Key words: company performance for improving services to achieve customer satisfaction and company satisfaction

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rendahnya kualitas sistem penyediaan air minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) masih menjadi persoalan hingga sekarang. Salah satu indikator rendahnya kualitas kinerja PDAM adalah terjadinya stagnasi dalam penurunan tingkat kehilangan (kebocoran) air minum, baik pada aspek fisik maupun nonfisik yang masih berkisar antara 30 - 40 persen, jauh dari harapan, yaitu standar yang ditetapkan sebesar 20 % (Kodoatie, 2003).

Dengan belum meratanya tekanan air dan kontinuitas air sampai di seluruh wilayah pelayanan, menyebabkan terganggunya sistem distribusi air, yang mengakibatkan pelanggan merasa dirugikan dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Kasus ini memunculkan berbagai keluhan dari pelanggan, yang harus segera dituntaskan.

1.2 Perumusan Masalah

Dari beberapa permasalahan maka dalam hubungannya dengan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Belum meratanya tekanan air, kuantitas air dan kontinuitas air sampai ke pelanggan yang menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan pelanggan.

2. Belum optimalnya Kinerja pelayanan PDAM Kota Cirebon dalam usahanya meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.
3. Bagaimana langkah dan upaya dalam melakukan optimalisasi untuk meningkatkan kinerja PDAM Kota Cirebon.
4. Belum ditemukannya kajian terkait persoalan tingkat kepuasan pelanggan dan kinerja PDAM secara komprehensif

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan air bersih dari permasalahan belum meratanya tekanan air, kuantitas dan kontinuitas air, kecukupan pemakaian air dan kualitas pelayanan aspek teknis yang mendukung terhadap kepuasan pelanggan.
2. Menganalisis kinerja PDAM Kota Cirebon berdasar acuan normatif yaitu Kepmendagri No. 47 Tahun 1999 tentang penilaian kinerja PDAM dan Penilaian Kinerja PDAM sesuai kriteria BPPSPAM Dirjen Cipta Karya tahun 2005.
3. Mengevaluasi hasil analisis penilaian kinerja PDAM Kota Cirebon.
4. Rekomendasi hasil evaluasi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Standar Pelayanan Minimal PDAM

Standar pelayanan minimal PDAM yaitu :

- a. Kuantitas Air.
- b. Kualitas Air, Kualitas air harus mengacu dan sesuai dengan persyaratan baku mutu air bersih berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 907/MENKES/SK/VII/2002 tanggal 29 Juli 2002 tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Bersih.
- c. Pelayanan Sambung baru, yaitu berupa :
 - 1) Pelayanan Sambung Baru.
 - 2) Sambungan standar.
 - 3) Sambungan Non Standar.
- d. Pelayanan Buka Kembali
- e. Pelayanan Pengaduan
- f. Balik Nama dan Alamat

- g. Penyesuaian Tarif
- h. Permintaan Tutup sementara
- i. Test Meter

2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Penilaian kepuasan pelanggan dalam mensikapi kinerja pelayanan PDAM dalam penelitian ini dipersepsikan terhadap : 1) tekanan air; 2) kontinuitas air; 3) kualitas air; 4) kecukupan pemakaian air; 5) penanganan pengaduan; 6) ketelitian pencatatan meter; dan 7) sikap petugas dalam melayani pelanggan.

2.3 Pengukuran Kinerja Air Bersih Menurut (Kepmendagri) No. 47 Tahun 1999

Menurut Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) No. 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum. Penilaian Kinerja PDAM meliputi tiga aspek, yaitu: penilaian aspek operasional, penilaian aspek keuangan, dan penilaian aspek administrasi.

Selanjutnya pasal 3 Kepmendagri No. 47 tahun 1999 dijelaskan kriteria-kriteria terhadap penilaian kinerja dan tingkat keberhasilan PDAM sebagai berikut :

- a. Baik Sekali, bila memperoleh nilai kinerja diatas 75;
- b. Baik, bila memperoleh nilai kinerja diatas 60 sampai dengan 75;
- c. Cukup, bila memperoleh nilai kinerja diatas 45 sampai dengan 60;
- d. Kurang, bila memperoleh nilai kinerja diatas 30 sampai dengan 45;
- e. Tidak Baik, bila memperoleh nilai kinerja kurang dari atau sama dengan 30.

2.4 Pengukuran Kinerja Sesuai Kriteria BPPSPAM

Penilaian kinerja PDAM yang dikembangkan oleh BPPSPAM Direktorat Jenderal Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum bertujuan untuk mengetahui tingkat kesehatan PDAM yang meliputi 3 (tiga) bidang penilaian yaitu bidang keuangan, bidang manajemen dan bidang teknis.

3. DESKRIFSI OBJEK PENELITIAN

3.1 Profil Wilayah Studi

Kota Cirebon terdiri dari 5 Kecamatan, 22 Kelurahan, 230 Rukun Warga (RW) dan 1182 Rukun Tetangga (RT). Kelima Kecamatan tersebut adalah : 1). Kecamatan Kejaksan, terdiri dari 4 kelurahan, 2). Kecamatan Kesambi, terdiri dari 5 kelurahan, 3). Kecamatan Pekalipan, terdiri dari 4 kelurahan, 4). Kecamatan Lemahwungkuk, terdiri dari 4 kelurahan, 5). Kecamatan Harjamukti, terdiri dari 5 kelurahan

3.2 Kependudukan

Populasi penduduk Kota Cirebon akhir tahun 2009 adalah sebesar 304.152 jiwa. Dengan jumlah kepadatan penduduk rata-rata sebesar 8.14 jiwa/km². Daerah yang memiliki populasi terbesar adalah Kecamatan Harjamukti sebesar 98.874 jiwa, sedangkan daerah yang memiliki populasi terkecil adalah Kecamatan Pekalipan sebesar 34.098 jiwa. Tingkat pertumbuhan populasi adalah sebesar 1,98 %.

3.3. PDAM Kota Cirebon

PDAM Kota Cirebon didirikan pada tanggal 26 Pebruari 1958. Jumlah pelanggan PDAM Kota Cirebon tahun 2009 sebanyak 54.588 pelanggan yang terdiri dari pelanggan di wilayah Kota sebanyak 44.337 pelanggan, dan pelanggan di Kabupaten sebanyak 10.251 pelanggan, dengan cakupan pelayanan sebesar 82,17%. Kondisi produksi air, distribusi air PDAM Kota Cirebon pada akhir tahun 2009 dengan kapasitas terpasang di sumber Mata Air Cipaniis sebesar 860 l/det, baru bisa dimanfaatkan sebagai kapasitas produksi sebesar 818 l/dt. Kapasitas produksi dalam tahun 2009 sebanyak 818 l/det atau 25.769.459 m³, bisa terjual sebesar 18.681.872 m³ sehingga ada selisih sisa debit yang tidak termanfaatkan atau terbuang sebesar 7.087.576 m³ atau sebesar 27,50 % merupakan kebocoran air

4. METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Oleh Azwar (2003) dinyatakan sebagai prosedur penelitian yang menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistik.

4.2 Prosedur Penelitian

Bagan alir prosedur kegiatan penelitian dapat dilihat pada Gambar 4.1.

4.3 Populasi dan Sampel

Jumlah sampel untuk penyebaran angket kepada pelanggan digunakan Rumus yang (Nazir, 1983) sebagai berikut:

$$n = \frac{NP(1-P)}{(N-1) + P(1-P)} \dots\dots\dots(4.1)$$

Dan diperoleh jumlah sampel angket untuk penelitian sebanyak 397 sampel (responden)

4.4 Analisis dan Pengolahan Data

4.4.1. Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Cirebon

Alat analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Cirebon adalah berdasarkan nilai dari skala likert, dimana jawaban yang paling tertinggi, merupakan nilai dari tingkat kepuasan yang tertinggi.

4.4.2 Analisis Regresi

Model regresi linier berganda (Gujarati, 1999), dengan persamaan sebagai berikut :

$$\bar{Y} = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6 + b_7 X_7 \dots\dots\dots(4.2)$$

4.4.3 Pengukuran Kinerja Pelayanan Air Bersih PDAM Kota Cirebon

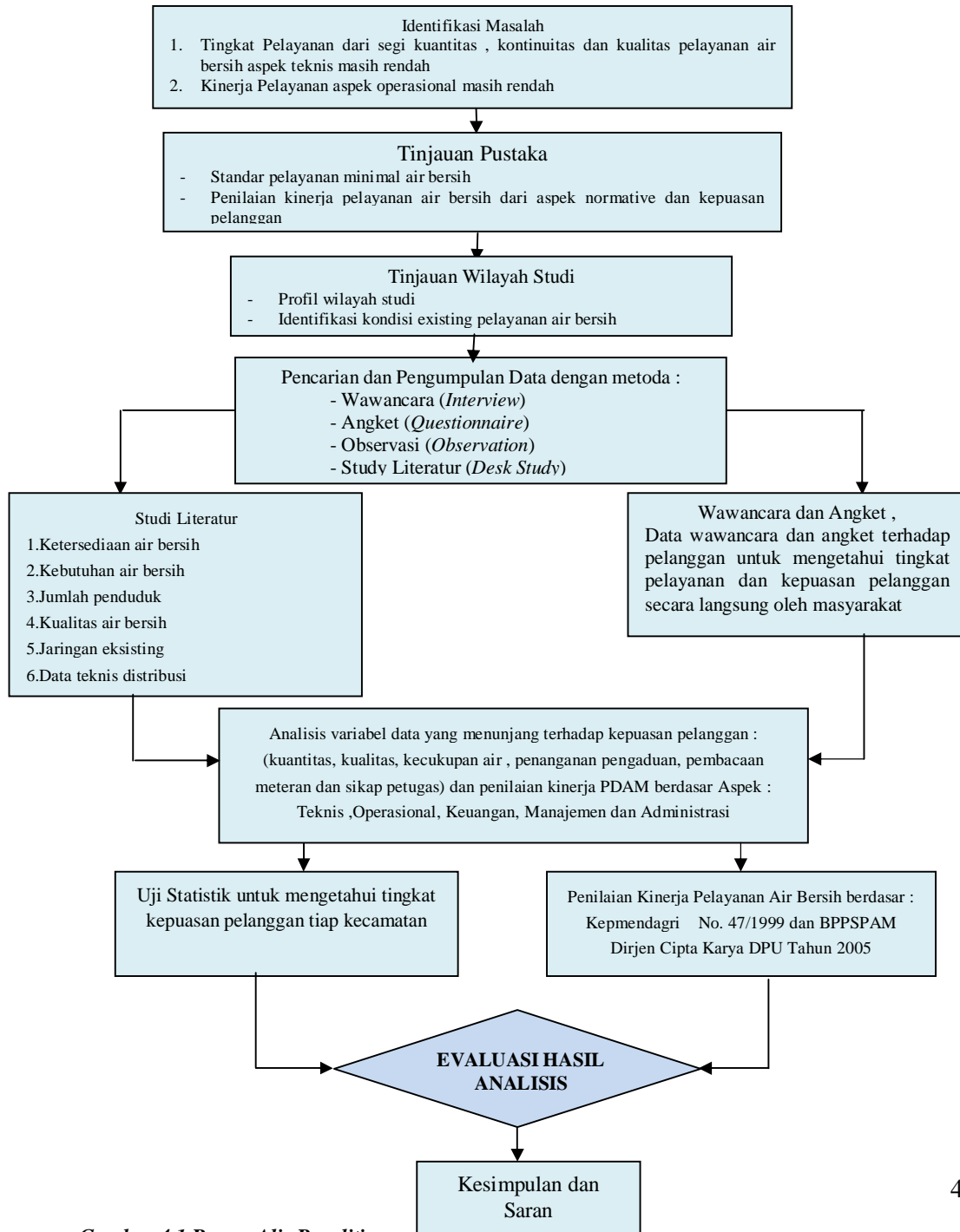
Pengukuran yang akan dipergunakan untuk mengetahui kinerja pelayanan air bersih PDAM Kota Cirebon yakni berdasar peraturan-peraturan yang berlaku dalam penilaian kinerja PDAM yaitu: Penilaian

Kinerja PDAM berdasar: a) Kepmendagri No. 47 tahun 1999 dan b) Penilaian Kinerja PDAM sesuai kriteria BPPSPAM Dirjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Tahun 2005.

- a. Pengukuran langsung tekanan air di pelanggan, yang dilakukan di lima lokasi yang mewakili masing-masing kecamatan di Kota Cirebon
- b. Analisis *Logger* Tekanan Air, yakni melakukan analisis dengan menggunakan data *logger* tekanan air dari 22 sampel tekanan air di 22 kelurahan di Kota Cirebon.

4.4.4 Analisis Tekanan Air

Analisis tekanan air dilakukan dengan dua cara yaitu :



Gambar 4.1 Bagan Alir Penelitian

5. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penyebaran Angket Penelitian

Hasil penyebaran angket yang telah dilakukan di 5 (lima) kecamatan secara serentak tidak semuanya kembali dengan jumlah yang sama, dari 500 sampel angket yang disebar sebanyak 453 (empat ratus lima puluh tiga) sampel angket yang kembali lagi kepada peneliti, atau dengan tingkat pengembalian sampel angket sebesar 90,60%.

Tabel 5.1 Penyebaran dan Pengembalian Angket kepada Pelanggan PDAM

No	Kecamatan	Penyebaran ke Responden	Pengembalian Dari Responden	Persentase
1	Kejaksan	100	100	100.00 %
2	Kesambi	100	75	75.00 %
3	Pekalipan	100	100	100.00 %
4	Lemahwungkuk	100	79	79.00 %
5	Harjamukti	100	99	99.00 %
Jumlah		500	453	90.06 %

Sumber : diolah (2010)

5.2 Kepuasan Pelanggan PDAM

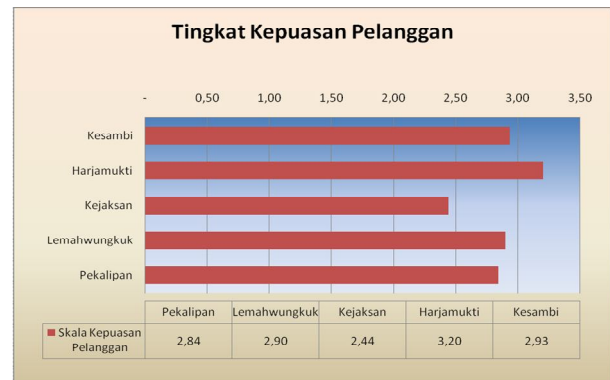
Setelah dilakukan analisis terhadap tingkat kepuasan pelanggan berdasar hasil respondensi dengan pelanggan, terhadap beberapa variabel yang dipertanyakan yaitu : tekanan air, kontinuitas air, kualitas air, kecukupan pemakaian air, kualitas penanganan pengaduan, kualitas pembacaan meter air dan sikap petugas, didapat kondisi yang berbeda-beda dalam menyikapi pelayanan tersebut. Adapun hasil analisis terhadap kepuasan pelanggan ini seperti ditunjukkan pada tabel 5. 15 di bawah ini :

Tabel 5.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan di Lima Kecamatan Kota Cirebon

No	Kecamatan	Nilai Tingkat Kepuasan	Kriteria Kepuasan Pelanggan
1	Kesambi	2,93	Sedang
2	Harjamukti	3,20	Tinggi
3	Kejaksan	2,44	Sedang
4	Lemahwungkuk	2,90	Sedang
5	Pekalipan	2,84	Sedang
Kota Cirebon		2,98	Sedang

Sumber: Analisis Data (2010)

Dari hasil analisis tersebut secara rata-rata menyatakan bahwa pelanggan dalam menyikapi pelayanan penyediaan air bersih dari PDAM Kota Cirebon dalam kondisi belum terpuaskan, artinya perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dari beberapa aspek yang masih menjadi kendala, terutama dari kondisi tekanan air, kontinuitas dan kecukupan pemakaian air yang masih dirasakan kurang oleh pelanggan.



Gambar. 5.1 Grafik Tingkat Kepuasan Pelanggan

5.3 Penilaian Kinerja Pelayanan Air Bersih PDAM Kota Cirebon

Hasil penilaian Kinerja dengan mengacu kepada dua aturan normatif yakni : Kepmendagri No. 47 /1999 Tahun 2009 dan Penilaian Kinerja Berdasarkan BPPSPAM Dirjen Cipta Karya Tahun 2005 diperoleh hasil, seperti ditunjukkan oleh Tabel 5.3 berikut :

Tabel 5.3 Hasil Penilaian Kinerja PDAM Kota Cirebon
Berdasar Kepmendagri No. 47 tahun 1999 dan
Kriteria BPPSPAM (Permen PU N0. 294/PRT/M/2005)

No	Uraian Indikator	Penilaian Kinerja :							
		Kepmendagri. No. 47/1999				BPPSPAM / 2005			
		Bobot	Nilai Maksimum	Nilai Kinerja	Kategori	Rasio	Nilai Kinerja	Bobot x Nilai	Kategori
1.	Cakupan Pelayanan + Bonus	83,00%	10	6	Baik	-	-	-	-
2.	Kualitas Air Distribusi	100 % (Memenuhi Syarat Kesehatan)	3	2	Cukup Baik	-	-	-	-
3.	Kontinuitas Air Distribusi	6 s/d 16 jam	2	1	Buruk	16 jam	1	0,04	Sakit
4.	Produktivitas Pemanfaatan Instalasi Produksi	95,12%	4	4	Baik	95,12%	3	0,105	Sehat
5.	Tingkat Kehilangan Air + Bonus	27,50%	14	3	Buruk	27,50%	2	0,11	Kurang Sehat
6.	Kapasitas Belum Termanfaatkan	-	-	-	-	4,88%	3	0,06	Sehat
7.	Peneraan Meteran Air	9,87%	3	1	Buruk	-	-	-	-
8.	Kecepatan Penyambungan Baru	>14 hari	2	1	Buruk	-	-	-	-
9.	Kemampuan Penanganan Pengaduan Per Bulan	93,46%	2	2	Baik	-	-	-	-
10.	Kemudahan Pelayanan	Tidak Tersedia Service Point	2	1	Buruk	-	-	-	-
11.	Rasio Karyawan	5,64	5	5	Baik	5,64	3	0,045	Sehat
12.	Konsumsi Air	-	-	-	-	29 m ³ /bln	3	0,270	Sehat
13.	Struktur pelanggan								
	Industri & Usaha	-	-	-	-	19,60%	2	0,15	Kurang sehat
	Rumah tangga	-	-	-	-	77,64%	2	0,13	Kurang sehat
	Sosial	-	-	-	-	2,76%	3	0,165	Sehat

No	Uraian Indikator	Penilaian Kinerja :							
		Kepmendagri. No. 47/1999				BPPSPAM / 2005			
		Bobot	Nilai Maksimum	Nilai Kinerja	Kategori	Rasio	Nilai Kinerja	Bobot x Nilai	Kategori
14	Rasio laba terhadap aktiva produktif	6,54%	10	3	Cukup	-	-	-	-
15	Rasio laba terhadap penjualan	6,66%	10	3	Cukup	-	-	-	-
16	Rasio aktiva lancar terhadap hutang lancar	1,86%	5	5	Baik sekali	-	-	-	-
17	Rasio hutang jangka panjang terhadap equitas	0,46	5	5	Baik sekali	-	-	-	-
18	Rasio total aktiva terhadap hutang	2,65	5	5	Baik sekali	-	-	-	-
19	Rasio biaya operasi terhadap pendapatan operasi (<i>operating ratio</i>)	0,83	5	3	Cukup	0,83	2	0,30	Kurang sehat
20	Rasio laba operasi sebelum biaya penyusutan terhadap angsuran pokok dan biaya jatuh tempo	1,21	5	2	Buruk	-	-	-	-
21	Rasio aktiva produktif terhadap penjualan air	1,36	5	5	Baik sekali	-	-	-	-
22	Rasio jangka waktu penagihan piutang	25,98	5	5	Baik sekali	-	-	-	-
23	Rasio efektifitas penagihan	90,60%	5	5	Baik sekali	-	-	-	-
24	Rasio hutang jangka panjang terhadap total aktiva	-	-	-	-	32%	3	0,375	Sehat
25	Rasio pendapatan terhadap hutang jangka panjang	-	-	-	-	2,55	3	0,300	Sehat
26	Kas terhadap pendapatan perhari	-	-	-	-	11,05	1	0,175	Sakit
27	Rencana jangka panjang (<i>corporate plan</i>)	Dipedomani sebagian	4	3	Cukup	-	-	-	-
28	Rencana organisasi dan uraian tugas	Dipedomani sebagian	4	3	Cukup	-	-	-	-
29	Prosedur operasi standar	Dipedomani sebagian	4	3	Cukup	-	-	-	-
30	Gambar nyata laksana (<i>as built drawing</i>)	Dipedomani sebagian	4	3	Cukup	-	-	-	-

No	Uraian Indikator	Penilaian Kinerja :							
		Kepmendagri. No. 47/1999				BPPSPAM / 2005			
		Bobot	Nilai Maksimum	Nilai Kinerja	Kategori	Rasio	Nilai Kinerja	Bobot x Nilai	Kategori
31	Pedoman penilaian kinerja karyawan	Tidak memiliki	4	1	Buruk	-	-	-	-
32	Rencana kerja dan anggaran perusahaan (RKAP)	Dipedomani sebagian	4	2	Buruk	-	-	-	-
33	Tertib laporan internal	Dibuat tepat waktu	2	2	baik	-	-	-	-
34	Tertib laporan eksternal	Dibuat tepat waktu	2	2	baik	-	-	-	-
35	Opini auditor independen	Wajar tanpa pengecualian	4	4	baik	-	-	-	-
36	Tindak lanjut hasil pemeriksaan tahun lalu	Ditindak lanjuti, sebagian selesai	4	2	buruk	-	-	-	-
Jumlah Nilai Kinerja Seluruh Aspek			143	91			39	31	Sehat
Nilai Kinerja Akhir			75	62,64	Baik	2,225			Sehat
Kategori PDAM			Sehat dan Mempunyai Kinerja Baik						

Sumber : Analisis (2010)

Dari dua acuan penilaian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa PDAM Kota Cirebon termasuk dalam kategori PDAM Sehat dan Mempunyai Kinerja Baik.

5.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Variabel bebas yang berpengaruh secara positif dan nyata terhadap variabel kepuasan pelanggan ada tiga variabel bebas yaitu : Tekanan air (X_1); Kontinuitas air (X_2) dan Kecukupan pemakaian air (X_4). Sedangkan variabel bebas yang tidak berpengaruh secara positif dan nyata terhadap variabel kepuasan pelanggan ada empat variabel, yakni : Kualitas air (X_3); Kualitas penanganan pengaduan (X_5); Akurasi pembacaan meter air (X_6); dan Sikap petugas (X_7).

Sehingga dari hasil perhitungan tersebut diperoleh suatu model regresi taksiran sebagai berikut :

$$Y = 1,489 + 0,214X_1 + 0,164X_2 + -0,011X_3 + 0,084X_4 + 0,068X_5 + -0,047X_6 + 0,067X_7$$

5.5 Hubungan Kinerja Perusahaan Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dalam hubungannya dengan kinerja pelayanan dalam hal ini masih terkendala dengan adanya kualitas tekanan air, kontinuitas air dan kecukupan air yang masih rendah, sehingga untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan diperlukan upaya untuk menstabilkan kondisi dari kendala tersebut.

Dalam mendukung kinerja kontinuitas air maka langkah-langkah kerja yang harus dilakukan oleh PDAM Kota Cirebon adalah :

1. Perbaiki pipa pada jaringan distribusi
2. Evaluasi dan perbaiki jaringan distribusi air minum
3. Program Penurunan Tingkat kehilangan Air

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kehilangan air PDAM Kota Cirebon masih di atas 20% tiap tahunnya, tingkat kehilangan air tahun 2009 sebesar 27,50 % menunjukkan masih lemahnya PDAM Kota Cirebon dalam mengantisipasi tingginya kehilangan air tersebut.

Tingkat pengendalian kebocoran air dapat dilakukan dengan 3 (tiga) pendekatan, yaitu :

- Tingkat pertama, deteksi kebocoran yang nampak/muncul
- Tingkat kedua, deteksi, lokalisasi dan perkiraan kebocoran yang tak nampak melalui peralatan akustik dan elektronik
- Tingkat ketiga, mahami deteksi kebocoran melalui pengukuran aliran dan tekanan yang sistematis, serta pemodelan kebocoran pada zona meter (*dmz* atau *district meter zona*)
- Alternatif Pembacaan Meter Untuk Pengendalian Kehilangan Air

Untuk mendukung optimalisasi kualitas pelayanan, langkah –langkah yang dapat ditempuh diantaranya:

1. Peningkatan kapasitas pegawai PDAM, hal ini bisa dilakukan dengan mengikut sertakan pegawai untuk mengikuti pelatihan-pelatihan atau kursus-kursus yang dapat meningkatkan kapasitas pegawai terhadap peningkatan pelayanan
2. Dari segi sarana PDAM sudah saatnya menyediakan servis point-servis point diluar kantor induk, dengan tujuan untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi pembayaran dan pengaduan pelanggan terhadap kinerja pelayanan. Bila melihat kondisi wilayah pelayanan PDAM khususnya di wilayah pelayanan Kota Cirebon yang terbagi lima wilayah kecamatan, maka minimal ada dua servis point yang diletakkan PDAM di setiap kecamatan.
3. Meningkatkan penyediaan peralatan yang menunjang terhadap pelayanan pelanggan seperti halnya : kendaraan servis untuk memudahkan petugas dalam menjangkau pelayanan pelanggan, peralatan dan suku cadang yang berkaitan dengan system distribusi air, seperti cadangan meter air, aksesoris perpipaan, alat test meter dan lain-lain.

4. Memberlakukan penanganan pengaduan di luar jam kerja, hal inipun belum dilakukan oleh PDAM Kota Cirebon, sehingga perlu adanya rencana strategis dalam upaya mewujudkan kegiatan ini.

5.6 Pemeriksaan Tekanan Air

Dari hasil analisis logger tekanan air dapat disimpulkan bahwa tekanan air di wilayah pelayanan PDAM Kota Cirebon secara keseluruhan masih rendah, dimana sebagian besar wilayah pelayanan masih memiliki tekanan air yang rendah dan belum merata sampai ke tingkat pelanggan. Berdasarkan hasil analisis tekanan logger sesuai pembahasan di atas, maka wilayah pelayanan PDAM Kota Cirebon dari segi kondisi tekanan airnya dapat dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Wilayah pelayanan dengan tekanan air normal atau besar, terdiri dari kelurahan-kelurahan : Pegambiran, Sunyaragi, Kesambi, Kecapi dan Larangan
2. Wilayah pelayanan dengan tekanan air sedang, terdiri dari kelurahan-kelurahan: Sukapura, Kejaksan, Karyamulya dan Harjamukti
3. Wilayah pelayanan dengan tekanan air kecil yaitu : Kebonbaru, Kesenden, Pekalipan, Pekalangan, Pulasaren, Jagasatru dan Lemahwungkuk

6 KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari hasil analisis adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan air bersih PDAM Kota Cirebon dalam katagori tingkat kepuasan sedang dengan nilai kepuasan pelanggan berdasar skala likert sebesar 2,98 dengan katagori kepuasan sedang.
2. Persoalan yang sangat mendasar mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan adalah kondisi tekanan air yang sangat kecil dan belum merata tekanannya.

3. Dari dua penilaian kinerja yakni berdasar : Kepmendagri No. 47 tahun 1999 dan Penilaian kinerja PDAM sesuai kriteria BPPSPAM Dirjen Cipta Karya tahun 2005, dapat disimpulkan bahwa PDAM Kota Cirebon termasuk kategori PDAM yang sehat dan mempunyai kinerja baik.
4. Dari hasil analisis logger tekanan air dapat disimpulkan bahwa tekanan air di wilayah pelayanan PDAM Kota Cirebon secara keseluruhan masih rendah, dan belum merata sampai ke tingkat pelanggan.

6.2 Saran

1. Untuk memperbaiki kontinuitas pengaliran air langkah yang harus dilakukan adalah dengan : memperbaiki pipa pada jaringan distribusi yang masih didominasi oleh pipa tua dan penggantian pipa yang berukuran kecil yang tidak dapat menampung kapasitas debit air yang dibutuhkan dan melakukan Evaluasi dan perbaikan jaringan distribusi air minum, dengan menata ulang jaringan distribusi yang ada dengan memperhatikan kondisi sekarang dan yang akan datang.
2. Melakukan pengendalian kebocoran air yang dapat dilakukan dengan beberapa upaya: deteksi kebocoran yang nampak/muncul, lokalisasi dan perkiraan kebocoran yang tak nampak melalui peralatan akustik dan elektronik, mahami deteksi kebocoran melalui pengukuran aliran dan tekanan yang sistematis, serta pemodelan kebocoran pada zona meter (dmz atau *district meter zona*)
3. Menerapkan Sistem distribusi pengaliran dengan sistem DMA (*District Meter Area/Zons*).
4. Meningkatkan ferforma tingkat pelayanan yang dapat diwujudkan dengan beberapa hal diantaranya: Peningkatan kapasitas pegawai PDAM, menyediakan servis point-servis point diluar kantor induk, meningkatkan penyediaan peralatan yang menunjang terhadap pelayanan pelanggan serta memberlakukan penanganan pengaduan di luar jam kerja.

Daftar Pustaka :

- Azwar, S. (1997). *Metode Penelitian*. Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta. 146 halaman
- Dirjen Cipta Karya, Satker Pengembangan Air Minum, Departemen Pekerjaan Umum. 2008. *Bantek Penyehatan PDAM*, Jakarta.
- Gujarati, D. (1999). *Ekonometrika Dasar*. Cetakan Keenam. : Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kodoatie R J. (2003). *Manajemen dan Rekayasa Infrastruktur*. Penerbit Pustaka Pelajar, Jogjakarta. 526 halaman
- Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) No. 47 Tahun 1999, *Tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM*
- Nazir, Moch. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 622 halaman
- PDAM Kota Cirebon, (2009). *Laporan Kinerja Bagian Pelayanan Langganan Tahun 2009*, Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 907/MENKES/SK/VII/2002 tanggal 29 Juli 2002 *tentang Syarat-Syarat Dan Pengawasan Kualitas Air*.

