

**PELAYANAN PDAM WAY RILAU
BERDASARKAN PENDAPAT PELANGGAN
DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

TESIS

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Persyaratan
Program Studi Magister Teknik Pembangunan Wilayah dan Kota

Oleh :

APRIADI
L4D 005073



**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER TEKNIK PEMBANGUNAN WILAYAH DAN KOTA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2008**

**PELAYANAN PDAM WAY RILAU
BERDASARKAN PENDAPAT PELANGGAN
DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

Tesis diajukan kepada
Program Studi Magister Teknik Pembangunan Wilayah dan Kota
Program Pascasarjana Universitas Diponegoro

Oleh :

A P R I A D I
L4D005073

Diajukan pada Sidang Ujian Tesis
Tanggal 1 September 2008

Dinyatakan Lulus
sebagai Syarat Memperoleh Gelar Magister Teknik

Semarang, September 2008

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama

Diah Intan Kusumodewi, S.T., M.Eng.

Dr. -Ing. Asnawi, S.T.

Mengetahui
Ketua Program Studi
Magister Teknik Pembangunan Wilayah dan Kota
Program Pascasarjana Universitas Diponegoro

Dr. Ir. Joesron Alie Syachbana, MSc.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diakui dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam Tesis saya ternyata ditemui duplikasi, jiplakan (plagiat) dari Tesis orang lain/ Institusi lain maka saya bersedia menerima sanksi untuk dibatalkan kelulusan saya dan saya bersedia melepaskan gelar Magister Teknik dengan penuh rasa tanggung jawab.

Semarang, 1 September 2008

APRIADI
NIM. L4D005073

“Barang siapa melepaskan seorang mukmin dari kesusahan hidup di dunia, niscaya Allah akan melepaskan darinya kesusahan di hari kiamat, barang siapa memudahkan urusan (mukmin) yang sulit niscaya Allah akan memudahkan urusannya di dunia dan akhirat...”
(HR Muslim)

Rasulullah SAW bersabda: "Ya Allah, barangsiapa menguasai salah satu urusan umatku, lalu menyusahkan mereka, maka berilah kesusahan padanya."
(HR, Muslim)

SETITIK PERSEMBAHAN BUAT :

♥ **Orangtuaku : Ayahanda Halawani (Alm.), Ibunda Huzaimah, Abah Nasrudin, BA (Alm.) dan Ibu Elbaturi**

Atas segala kasih sayang dan pengorbanan yang takkan terbalaskan sampai kapanpun

♥ **Istriku, Eva Ummu Yulita**

Buat kesabaran, nasehat dan doanya dalam menghadapi perjalanan hidup ini. I love you.

♥ **Anak ayah yang sholehah : Fadhilah Yumna dan Haniya Alimah**

Api semangat yang tak pernah padam



ABSTRAK

PDAM Way Rilau sebagai penyedia jasa air bersih di Bandar Lampung menghadapi beberapa masalah dalam melakukan pelayanan kepada konsumen. Permasalahan tersebut yaitu tingginya tingkat kehilangan air sebesar 41,81%, besarnya hutang sebesar Rp. 52,3 Milyar, rendahnya cakupan pelayanan, yaitu 23,58% dan banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan PDAM. Berdasarkan hal tersebut akan dilakukan pengukuran pelayanan PDAM dengan mengkaji pendapat pelanggan.

Tujuan penelitian ini untuk melihat bagaimana pendapat masyarakat terhadap pelayanan PDAM. Penelitian ini meninjau pelayanan PDAM berdasarkan standar pelayanan seperti Kepmendagri 47/1999, Permenkes 416/1990 dan kajian Puslitbang Departemen PU tentang konsumsi air bersih. Hasilnya akan dibandingkan dengan pendapat pelanggan mengenai pelayanan PDAM. Selain itu, akan dilihat permasalahan PDAM dalam melakukan pelayanan air bersih dan upayanya untuk menangani permasalahan yang ada.

Metode analisis yang digunakan yakni analisis kuantitatif menggunakan analisis distribusi frekuensi dan tabulasi silang untuk mengetahui pendapat pelanggan dan analisis korelasi untuk mengetahui karakteristik pelanggan terhadap pendapatnya. Sementara analisis kualitatif digunakan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi di PDAM. Sampel yang diambil sebanyak 75 responden dan tersebar di 7 zona pelayanan. Teknik pengambilan sampel dengan cara sampel proporsi wilayah.

Berdasarkan hasil penelitian, pelanggan puas dengan pelayanan PDAM yang pada kenyataannya bernilai buruk berdasarkan standar Kepmendagri 47/1999. Beberapa hubungan yang cukup erat antara karakteristik pelanggan dengan pendapat mereka, yakni:

1. Makin tinggi pendidikan, kepuasan terhadap peneraan meter air makin rendah (angka korelasi -0,424). Pelanggan berpendidikan tinggi ingin adanya peneraan meter secara berkala karena mengetahui manfaatnya, yaitu untuk menjaga keakuratan meter air.
2. Makin banyak penghuni rumah, kuantitas pemakaian air tiap orangnya makin berkurang (angka korelasi -0,437). Konsumsi air tiap orang pada pelanggan yang penghuni rumahnya banyak lebih hemat daripada yang penghuni rumahnya sedikit.
3. Makin banyak sumber air utama, kuantitas pemakaian air tiap orangnya makin berkurang (angka korelasi -0,463), artinya konsumsi air PDAM akan berkurang bila pelanggan memiliki sumber air lain.

Sementara itu beberapa hal yang membuat pelanggan tidak puas dengan pelayanan PDAM Way Rilau antara lain disebabkan oleh: 1) penurunan debit sumber air baku sehingga menyebabkan kontinuitas air dilakukan dengan sistem gilir; 2) ketidaksesuaian antara perencanaan atau persediaan dengan pelaksanaan kerja di lapangan; 3) PDAM bersikap pasif dalam menangani keluhan pelanggan; 4) kurangnya pengawasan terhadap perubahan yang terjadi di lapangan dan 5) penyediaan fasilitas yang kurang sesuai untuk pelanggan.

Berdasarkan temuan studi dan kesimpulan, rekomendasi yang dapat disampaikan kepada PDAM Way Rilau adalah meningkatkan: 1) peneraan meter air pelanggan secara berkala atau melakukan penggantian meter air yang berumur lebih dari 5 tahun; 2) penanganan terhadap pengaduan pelanggan dengan pengembangan pegawai dan penambahan media pengaduan pelanggan serta 3) kemudahan pelayanan dengan memperbaiki dan menambah fasilitas loket pembayaran rekening.

Kata kunci : pelayanan, pendapat, air bersih

ABSTRACT

PDAM Way Rilau as fresh water provider in Bandar Lampung faces many problems in performing service to the consumer. Those problems are height of unaccounted for water that is 41,81%, amount of debt is 52,3 billion rupiahs, low of service range that is 23,58% and many complain consumer's due to PDAM services. Based on those problems, the writer would measure PDAM services by examining consumer's opinion.

This research aims to identify how consumer's opinion due to PDAM services. This research would evaluate PDAM services based on services standart such as Kepmendagri 47/1999, Permenkes 416/1990 and Puslitbang Research in PU Departement due to clean water consumption. This result would be compared with consumer's opinion due to PDAM's services. Besides, it would identify PDAM problems due to clean water providing and its effort to overcome existed problems.

Analytical method applied namely quantitative analysis to apply frequency distribution analysis and cross tabulation to know customer opinion and correlation analysis to know customer characteristic to their opinion. Whereas qualitative analysis applied to know problems happened in PDAM. The samples are 75 respondents and spread in 7 service zona. Sampling performed by regional proportion sample method.

Based on result of research, satisfied customer with service of PDAM which practically valuable ugly based on standard Kepmendagri 47/1999. Some relationships that is tightly enough between customer characteristics with their opinion :

- 1. More education height, satisfaction of gauging of metre water more low (correlation number - 0,424). Customer of higher education wishes existence of gauging of periodical metre because knowing the benefit is to take care of accuracy of metre water.*
- 2. More many unmates, usage amount of water every body more decreases (correlation number - 0,437). Consumption of water every body at customer which the unmate many more economically than which the unmates a few.*
- 3. More many source of main water, usage amount of water every body more decreases (correlation number - 0,463), it's mean consumption of water PDAM will decrease when customer have source of other water.*

Meanwhile, that have made consumers unsatisfied to Way Rilau PDAM are: 1) water resource decreasing so that water continuity performed by rotation; 2) Unsuitable between planning or stock with the real implementation; 3) PDAM has passive character in overcome consumer's complaint because it merely relies on consume report; 4) Lack of observation to change happened and 5) The facilities are not suitable for consumer.

Recommendations that would submitted to Way Rilau PDAM are to improve: 1) Evaluation for consumer's water gauge, periodically or replace water gauge that has more than 5 years old; 2) Service to consumer's complaint with employee education, add the medium of consumer complaint also provide rewards and punishment to the employee and 3) Service facilitation by improving and adding the counter facility for bill payment.

Keywords : service, opinion, fresh water

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji hanya milik Allah SWT semata yang telah memberikan beragam nikmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul ”*Pelayanan PDAM Way Rilau berdasarkan Pendapat Pelanggan di Kota Bandar Lampung*”. Sholawat dan salam disampaikan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang memberikan teladan terbaik sepanjang masa serta membuat hidup jadi lebih hidup.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghormatan yang mendalam kepada :

1. Orangtuaku: Ayah (alm), Ibu Huz, Abah (alm), dan Ibu Hj. Elbaturi serta istriku Eva Ummu Yulita dan anakku Fadhilah Yumna dan Haniya Alimah. Tak lupa untuk keluarga besar di Takari dan Way Madang.
2. Dr. Ir. Nana Rukmana D. Wirapraja, MA selaku Kepala Pusbiktekk Departemen Pekerjaan Umum, yang telah memberikan kesempatan mengikuti pendidikan.
3. Ir. Djoko Sugiono, M,Eng.Sc., selaku Kepala Balai Pendidikan Keahlian Pembangunan Wilayah dan Teknik Konstruksi Semarang yang telah memberikan banyak pengetahuan dan fasilitas sehingga tugas ini selesai.
4. Dr. Ir. Joesron Alie Syachbana, MSc. selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Pembangunan Wilayah dan Kota Universitas Diponegoro Semarang.
5. Dr.-Ing. Asnawi, S.T. dan Diah Intan Kusumodewi, S.T. M.Eng., selaku pembimbing utama dan pendamping atas waktu dan bimbingan yang telah diberikan.
6. Ir. Hadi Wahyono, MA dan Dr. Ir. Suripin, M.Eng. selaku penguji dan pembahas yang telah memberikan saran dan koreksi dalam penyempurnaan penyusunan tesis ini.
7. Ir. Hi. Rizal Fauzi, Ir. Hi. Suryadi Ibrahim, Hi. Tirta, BE dan Ir. Tiopan S. Panggabean dari Dinas PU Lampung Selatan atas segala bantuan, baik moril maupun materil kepada penulis.
8. Seluruh dosen pengampu mata kuliah pada Program Magistek Teknik Pembangunan Wilayah Kota Konsentrasi Manajemen Prasarana Perkotaan.

9. Semua orang yang menjadi guru dalam kehidupan penulis.
10. Saudaraku di Dinas PU Lampung Selatan angkatan 2002: *Awal, Lita, Devi, Desi, Ida, dan Deden* atas semua bantuan dan motivasinya selama ini.
11. Tim Modular Angkatan III tahun 2005, Bapak/Mas/Ibu: *Andri, Bambang MT, Dyah, Eko, Endry, Gatot, Gunawan, Hary, Ibrahim, Joickson, Hanafi, Subkhan MT, Dicky, Oyer, Riri, Robi, Sugeng, Wandu, Tris, Tulak, Zakaria MT, Nur, Yadi, Saleh MT dan Maryono*, atas bantuan, pengorbanan dan persahabatan dalam masa perkuliahan yang amat menyenangkan dan takkan terlupakan.
12. Karyawan PDAM Way Rilau, yang telah memberikan data dan meluangkan waktu untuk wawancara.
13. Karyawan Balai yang telah banyak memberikan banyak kemudahan, khususnya Pak Karjoko.
14. Usman Tunreng dan Kiki, atas jasanya selama penulisan tesis terutama pinjaman motor.
15. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri bagi saran-saran perbaikan agar tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Semarang, 1 September 2008

P e n u l i s

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan	6
1.3 Tujuan dan Sasaran	7
1.3.1 Tujuan	7
1.3.2 Sasaran	7
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah	8
1.4.2 Ruang Lingkup Materi	8
1.5 Kerangka Pemikiran	10
1.6 Metode Analisis	10
1.6.1 Data yang Digunakan	11
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data	12
1.6.3 Teknik Sampling	14
1.6.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	16
1.6.5 Analisis Korelasi	17
1.6.6 Teknik Analisis	18
1.6.7 Sistematika Penulisan	22
BAB II KAJIAN TEORI	25
2.1 Pengertian Pendapat	25
2.1.1 Pendapat dan Preferensi Masyarakat	25
2.1.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pendapat	27
2.2 Pelayanan Publik dan Kualitasnya	30
2.2.1 Pelayanan Publik	30
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik	31
2.3 Pelayanan Air Bersih	32
2.3.1 Sistem Penyediaan Air Bersih	33
2.3.2 Kebutuhan Air Domestik (Rumah Tangga)	37
2.3.3 Kualitas Air Bersih	38

2.3.4	Pelayanan Air Bersih Berdasarkan Kepmendagri No 47/1999 dan Kajian Puslitbang Departemen PU.....	40
2.3.4.1	Kualitas Air	41
2.3.4.2	Kuantitas Air	41
2.3.4.3	Kontinuitas Air	42
2.3.4.4	Peneraan Meter Air	42
2.3.4.5	Kecepatan Penyambungan	42
2.3.4.6	Kemampuan Penanganan Pengaduan	43
2.3.4.7	Kemudahan Pelayanan	43
2.3.5	Telaah Kritis Kepmendagri No 47 tahun 1999	44
2.4	Peningkatan Pelayanan Air Bersih	46
2.4.1	Menjaga Sumber Air Baku	46
2.4.2	Pengembangan Sumber Daya Manusia	47
2.4.3	Penanganan Teknis	48
2.4.3.1	Penanganan Kehilangan Air	49
2.4.3.2	Penanganan Peneraan Meter	50
2.4.3.3	Penanganan Sarana Kemudahan Pelayanan	51
2.5	Sintesis Teori	51

BAB III GAMBARAN UMUM KOTA BANDAR LAMPUNG DAN PELAYANAN PDAM WAY RILAU

		53
3.1	Gambaran Umum Kota Bandar Lampung	53
3.1.1	Fungsi Kota Bandar Lampung	53
3.1.2	Letak Geografis	54
3.1.3	Topografi	55
3.2	Kependudukan	57
3.2.1	Jumlah dan Kepadatan Penduduk	57
3.2.2	Etnis	59
3.3	Pelayanan Air Bersih di Kota Bandar Lampung	59
3.3.1	Pelanggan Air Bersih	60
3.3.2	Zona Pelayanan Air Bersih Kota Bandar Lampung	62
3.4	Kondisi Pelayanan Operasional PDAM Way Rilau	64
3.4.1	Sistem Distribusi dan Cakupan Pelayanan Air Bersih	64
3.4.2	Kualitas Air Bersih	69
3.4.3	Kontinuitas Air Bersih	71
3.4.4	Peneraan Meter Air	74
3.4.5	Penanganan Pengaduan	74
3.4.6	Penyambungan Meter Air	76
3.4.7	Pembayaran Rekening	77

BAB IV ANALISIS PELAYANAN PDAM WAY RILAU

		81
4.1	Pelayanan PDAM Way Rilau berdasarkan Pendapat Pelanggan	81
4.1.1	Data Responden	81
4.1.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	85
4.1.3	Pelayanan PDAM Way berdasarkan Pendapat Pelanggan	86
4.2	Hubungan Latar Belakang Pelanggan terhadap Pendapatnya	99
4.3	Pelayanan PDAM Way Rilau berdasarkan Kepmendagri 47/1999 dan Kajian Departemen Pekerjaan Umum (Standar)	101
4.4	Perbedaan antara Standar Pelayanan dengan Pendapat Pelanggan	104

4.5 Analisis Kualitatif terhadap Variabel Pelayanan	111
4.5.1 Kualitas Air	111
4.5.2 Kontinuitas Air	113
4.5.3 Peneraan Meter Air dan Kehilangan Air	116
4.5.4 Penanganan Pengaduan	117
4.5.5 Kecepatan Penyambungan	120
4.5.6 Fasilitas Loker Pembayaran Rekening	120
4.6 Temuan Penelitian	122
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	125
5.1 Kesimpulan	125
5.2 Rekomendasi	127
DAFTAR PUSTAKA	128

DAFTAR TABEL

TABEL I.1	: Data yang Digunakan.....	11
TABEL I.2	: Jumlah Sampel yang Diambil dalam Penelitian	15
TABEL I.3	: Matrik Kajian Pelayanan PDAM Berdasarkan Pendapat Pelanggan.....	19
TABEL I.4	: Matrik Hubungan Latar Belakang Pelanggan Terhadap Pendapatnya	20
TABEL I.5	: Matrik Kajian Pelayanan PDAM Berdasarkan Standar	20
TABEL I.6	: Matrik Perbedaan Standar Pelayanan Air Bersih dan Pendapat Pelanggan	22
TABEL I.7	: Matrik Pemasalahan PDAM	22
TABEL II.1	: Angka Kebutuhan Air Bersih	37
TABEL II.2	: Kualitas Standar untuk Air Bersih	38
TABEL II.3	: Sintesis Teori	51
TABEL III.1	: Fungsi Tiap BWK di Kota Bandar Lampung	53
TABEL III.2	: Nama Ibukota Kecamatan di Kota Bandar Lampung dan Ketinggiannya dari Permukaan Laut.....	57
TABEL III.3	: Luas Wilayah, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Kota Bandar Lampung Tahun 2006.....	58
TABEL III.4	: Pemeriksaan Kualitas Air oleh PDAM Way Rilau	69
TABEL III.5	: Pemeriksaan Kualitas Air oleh Dinas Kesehatan.....	71
TABEL III.6	: Harga Tarif Air Bersih PDAM Way Rilau sampai April 2008.....	80
TABEL IV.1	: Konsumsi Air Menurut Jumlah Sumber Air Utama	87
TABEL IV.2	: Penilaian Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM.....	97
TABEL IV.3	: Penilaian Kepuasan Pelanggan secara Kumulatif terhadap Pelayanan PDAM	98
TABEL IV.4	: Kajian Pelayanan PDAM Way Rilau Berdasarkan Standar.....	102

TABEL IV.5	: Nilai Pelayanan Aspek Operasional PDAM Way Rilau	103
TABEL IV.6	: Perbedaan antara Standar Pelayanan dengan Pendapat Pelanggan	104

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1	: Peta Wilayah Studi	9
GAMBAR 1.2	: Kerangka Pikir	13
GAMBAR 2.1	: Sistem Penyediaan Air Bersih	33
GAMBAR 3.1	: Peta Administrasi Kota Bandar Lampung	56
GAMBAR 3.2	: Jumlah Pelanggan tahun 2002 - 2007	60
GAMBAR 3.3	: Pertumbuhan Pelanggan Domestik Tahun 2003 - 2007	61
GAMBAR 3.4	: Peta Zona Pelayanan Air Bersih	63
GAMBAR 3.5	: Jumlah Penduduk Terlayani Tahun 2004 - 2006	65
GAMBAR 3.6	: Peta Distribusi Air.....	66
GAMBAR 3.7	: Cakupan Pelayanan tahun 2004 – 2006	67
GAMBAR 3.8	: Distribusi dan Penjualan Air Tahun 2004 – 2006.....	68
GAMBAR 3.9	: Kehilangan Air tahun 2004 - 2006.....	68
GAMBAR 3.10	: Peta Kontinuitas Aliran Air Pelanggan	73
GAMBAR 3.11	: Alat Tera Ulang Meter Air PDAM Way Rilau.....	74
GAMBAR 3.12	: Penanganan Pengaduan Pelanggan Tahun 2007	75
GAMBAR 3.13	: Persentase Penyelesaian Pengaduan Pelanggan Tahun 2007	75
GAMBAR 3.14	: Peta Loker Pembayaran Rekening PDAM Way Rilau	78
GAMBAR 3.15	: Loker Pembayaran Rekening PDAM Way Rilau	79
GAMBAR 4.1	: Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan	81
GAMBAR 4.2	: Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penghasilan.....	82
GAMBAR 4.3	: Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan	83
GAMBAR 4.4	: Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lama Berlangganan	83
GAMBAR 4.5	: Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jumlah Penghuni Rumah.....	84
GAMBAR 4.6	: Distribusi Frekuensi Berdasarkan Sumber Air Utama	85
GAMBAR 4.7	: Grafik Kepuasan terhadap Kualitas Air.....	88
GAMBAR 4.8	: Pendidikan Responden yang Puas dengan Kualitas Air Berwarna/Berbau atau Berasa.....	89

GAMBAR 4.9	: Grafik Kepuasan terhadap Kontinuitas Air.....	89
GAMBAR 4.10	: Jenis Pekerjaan Responden yang Puas dengan Kontinuitas Air 9 – 23 Jam/Hari.....	90
GAMBAR 4.11	: Lokasi Responden yang Puas dengan Kontinuitas Air < 8 Jam/Hari.....	91
GAMBAR 4.12	: Tingkat Pendidikan Responden yang Puas Walaupun Tidak Dilakukan Peneraan Meter	92
GAMBAR 4.13	: Grafik Kepuasan terhadap Pengaduan Pelanggan	93
GAMBAR 4.14	: Grafik Kepuasan terhadap Lama Penyambungan.....	94
GAMBAR 4.15	: Tingkat Pendidikan Responden yang Puas terhadap Lama Penyambungan > 18 Hari Kerja	95
GAMBAR 4.16	: Grafik Kepuasan terhadap Waktu Antri	96
GAMBAR 4.17	: Endapan Berbentuk Lumpur Halus di Bak Air Responden	106
GAMBAR 4.13	: Telepon Bagian Informasi dan Pengaduan Pelanggan	110

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : Data	131
LAMPIRAN B : Kuesioner dan Wawancara	137
LAMPIRAN C : Olah Data dengan SPSS	156

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air bersih merupakan kebutuhan vital bagi kehidupan manusia. Terpenuhinya kebutuhan air bersih merupakan kunci utama perkembangan suatu kegiatan (Thuram, 1995: 26). Kebutuhan air bersih setiap tahun akan semakin meningkat seiring pertambahan jumlah penduduk. Masyarakat dapat mengkonsumsi air bersih dalam keadaan higienis dan dalam jumlah yang cukup jika keterandalannya terjaga baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Kebutuhan air bersih di Bandar Lampung dilakukan melalui jaringan air perpipaan dan nonperpipaan. Masalah yang timbul bagi masyarakat yang menggunakan jaringan nonperpipaan, seperti sumur dangkal di Bandar Lampung adalah semakin sulitnya mendapat air bersih karena terjadinya penurunan permukaan air tanah, terutama mereka yang berada di dataran tinggi. Selain itu, di beberapa wilayah seperti di Kecamatan Sukarame dan Teluk Betung Selatan tanahnya mengandung kapur, sehingga tidak dapat dipergunakan sebagai air bersih. Masalah lainnya adalah pencemaran sumur yang bersal dari air selokan/parit. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadikan masyarakat di beberapa wilayah tidak dapat mencukupi kebutuhan air bersih secara sendiri.

Pentingnya keterandalan air bersih dan adanya masyarakat yang tidak dapat mencukupi kebutuhan air bersih secara sendiri menyebabkan perlunya satu lembaga yang dapat menjamin pelayanan air bersih dengan baik dan higienis. Pelayanan

lembaga tersebut juga harus bisa menjangkau semua lapisan masyarakat dan menjangkau seluruh wilayah yang ada.

PDAM Way Rilau merupakan institusi pemerintah yang bertugas melayani kebutuhan air bersih masyarakat Kota Bandar Lampung. Dalam melaksanakan pelayanan air bersih, PDAM Way Rilau membagi wilayah yang ada ke dalam 7 zona pelayanan air bersih. Pembagian ini karena keadaan topografi yang bergelombang dan banyaknya daerah yang berbukit yang ada di Kota Bandar Lampung.

Seiring pertambahan jumlah pelanggan, maka kebutuhan air bersih juga meningkat. Untuk di daerah yang berada di dataran rendah pertambahan pelanggan ini belum menimbulkan masalah. Masalah muncul di daerah yang jumlah pelanggannya banyak, berada di dataran tinggi dan berada jauh dari sumber air. Pertambahan jumlah pelanggan di zona 145 dan 185 ternyata tidak diikuti dengan jumlah debit air yang dialirkan. Masalah utamanya adalah penurunan debit sumber air baku. Penurunan debit air bahkan mencapai hingga 50% pada musim kemarau bahkan telah ada sumber air baku seperti di Mata Air Egaharap yang kering sama sekali (PDAM Way Rilau, 2008).

Dalam usahanya melakukan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan, muncul beberapa permasalahan yang dialami PDAM Way Rilau dalam pelayanan air bersih. Masalah tersebut adalah tingginya tingkat kehilangan air dan cakupan pelayanan yang masih rendah serta adanya keluhan beberapa pelanggan tentang kurangnya kontinuitas air yang diterima (Lampung Post, 10 Maret 2007) dan adanya hutang yang sebagian diantaranya adalah piutang kepada konsumen (Harian Radar Lampung, 18 Oktober 2007).

Masalah pertama yakni masih tingginya tingkat kehilangan air. Air yang didistribusikan PDAM tahun 2006 sebanyak 16.627.356 meter kubik dan yang menjadi rekening sebanyak 9.675.310 meter kubik. Adanya tingkat kehilangan air yang mencapai 41,81 % ini berada jauh dari kategori pantas untuk tingkat kehilangan air, yaitu 10 – 20% (Kodoatie, 2005: 209). Menurut keterangan dari pihak PDAM Way Rilau, salah satu yang menyebabkan tingginya tingkat kehilangan air ini adalah jaringan pipa yang sudah berusia tua. Jaringan pipa ini telah terpasang sejak lebih dari 20 tahun yang lalu dan belum ada penggantian.

Masalah kedua adalah cakupan pelayanan yang masih rendah. Jumlah penduduk Bandar Lampung tahun 2006 sebesar 844.608 jiwa. Adapun jumlah pelanggan pada tahun 2006 sebanyak 33.198 konsumen atau 199.198 jiwa, yang berarti cakupan pelayanan air baru mencapai 23,58 persen dari jumlah penduduk yang ada di 13 kecamatan. Nilai cakupan tersebut masih sangat jauh dari target *Millenium Development Goals*, yaitu sebesar 80% penduduk perkotaan terlayani air bersih pada tahun 2015. Permasalahan ini muncul terutama disebabkan karena debit air yang tidak mencukupi dan kurangnya biaya pemasangan jaringan. Menurut keterangan PDAM Way Rilau dalam beberapa tahun ini terjadi penurunan debit air yang sangat tajam, terutama pada musim kemarau yang penurunannya hingga mencapai 50%.

Masalah ketiga mengenai keluhan beberapa pelanggan terhadap pelayanan PDAM. Umumnya keluhan yang ada berupa kurangnya kontinuitas air yang diterima. Kalaupun ada, debit airnya sangat kecil dan mengalir hanya pada malam hari. Untuk mendapatkan air bersih, pelanggan terpaksa membeli air yang harganya

cukup mahal. Kurangnya kontinuitas ini juga disebabkan debit air yang tidak mencukupi, sehingga diadakan sistem gilir dalam pengaliran air bersih.

Masalah lainnya adalah hutang PDAM Way Rilau sebesar Rp. 52,3 Milyar. Dari total hutang tersebut, Rp. 14 Milyar diantaranya adalah piutang PDAM berupa tagihan kepada konsumen. Berarti tingkat kesadaran beberapa konsumen untuk membayar retribusi air masih kurang. Dalam hal ini, PDAM perlu terus berupaya untuk menggalakkan kesadaran konsumen akan pentingnya membayar retribusi.

Dengan melihat permasalahan yang ada tersebut, terlihat pentingnya pelayanan air bersih secara profesional bagi masyarakat. Masyarakat menghendaki mendapatkan air bersih dalam jumlah yang cukup, berkualitas serta dapat mengalir secara kontinyu ketika dibutuhkan. Untuk itu, PDAM Way Rilau sebagai institusi penyedia air bersih dituntut masyarakat untuk berbenah diri dalam memperbaiki manajemen dan kualitas pelayanannya. Salah satu masukan utama bagi PDAM agar tercapai pelayanan yang berkualitas adalah memperhatikan pendapat pelanggannya sebagai indikator pelayanan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Menurut Oliver (1980) dalam Supranto (2001: 233) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan hasil yang diharapkannya. Pelanggan akan kecewa bila kinerja PDAM Way Rilau di bawah harapan. Pelanggan akan puas bila kinerja sesuai dengan harapannya. Jika kinerja melebihi harapannya, pelanggan akan sangat puas. Pelanggan yang puas akan setia dalam waktu yang lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberikan komentar yang baik terhadap perusahaan.

Tingkat kepuasan pelanggan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan (Rangkuti, 2003: 18). Salah satu manfaat mengukur kepuasan pelanggan adalah peningkatan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan itu bisa didapat dengan mengkaji pendapat pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan PDAM Way Rilau.

Azwar (2002: 19) menyatakan bahwa pendapat merupakan pernyataan sikap yang sangat spesifik atau sikap dalam arti sempit. Pendapat mengandung adanya preferensi atau rasa suka tidak suka terhadap suatu obyek. Pilihan ini akan menentukan sikap pelanggan terhadap pelayanan PDAM. Jika pendapat pelanggan positif maka PDAM harus mempertahankan dan meningkatkan pelayanannya. Sebaliknya, jika pendapatnya negatif maka PDAM perlu berusaha memperbaiki kekurangan pelayanannya secara optimal.

Pelayanan PDAM yang baik dan profesional akan mengurangi bahkan dapat menghilangkan keluhan yang disuarakan pelanggan selama ini. Bercermin pada pendapat pelanggan, maka PDAM dapat mengukur pelayanan yang telah dilakukannya. Dengan kata lain, pendapat pelanggan dapat dijadikan penilaian bagi PDAM dalam hal untuk meningkatkan kinerjanya, mengetahui kekurangan dalam pelaksanaan pekerjaan dan mengetahui prioritas kebutuhan pelanggan akan air bersih.

Pada akhirnya dengan perbaikan manajemen dan kualitas pelayanan serta perhatian PDAM mengenai pendapat pelanggan sebagai indikator pelayanan akan

dapat meningkatkan peranan PDAM dalam mengelola air bersih. Visi yang ingin dicapai PDAM Way Rilau, yakni mewujudkan pelayanan yang baik akan berhasil jikalau tercipta peningkatan peran PDAM dalam pelayanan air bersih.

1.2 Rumusan Permasalahan

Beberapa aspek yang menentukan pendapat pelanggan adalah pemahaman, pemikiran dan pengalaman masing-masing individu. Karena perbedaan yang ada dalam masing-masing individu maka pendapat antara satu individu dengan individu lainnya akan berbeda pula, sehingga pendapat bersifat subyektif.

Pelayanan air bersih akan mempengaruhi pendapat pelanggan, sehingga dapat dijadikan penilaian dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM. Perlu juga diketahui pelayanan PDAM berdasarkan standar pelayanan air bersih, yaitu berdasarkan Kepmendagri Nomor 47/1999 dan Kajian Puslitbang Departemen PU sebab standar pelayanan merupakan idealita pelayanan. Dengan melihat kondisi antara standar pelayanan dan pendapat pelanggan tersebut akan diketahui apakah pelayanan PDAM telah maksimal atau belum. Karenanya perlu diketahui permasalahan-permasalahan yang ada guna mengkaji pendapat pelanggan. Beberapa permasalahan yang dapat diungkapkan adalah:

1. Pelanggan sebagai pengguna jasa PDAM belum mendapatkan pelayanan yang memadai. Hal ini dapat dilihat dari keluhan-keluhan yang disuarakan pelanggan.
2. Tingkat pelayanan PDAM juga dirasakan masih rendah seperti tingkat kebocoran yang masih tinggi.
3. Pentingnya pendapat pelanggan sebagai indikator pelayanan PDAM

Berdasarkan permasalahan tersebut maka rumusan permasalahan yang akan diteliti adalah : “ *Bagaimana pelayanan PDAM Way Rilau berdasarkan pendapat pelanggan di Kota Bandar Lampung ?* “.

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengkaji pelayanan PDAM Way Rilau berdasarkan pendapat pelanggan di Kota Bandar Lampung.

1.3.2 Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengkaji pelayanan PDAM Way Rilau berdasarkan pendapat pelanggan.
2. Mengkaji hubungan antara latar belakang pelanggan dengan pendapatnya.
3. Mengkaji pelayanan PDAM Way Rilau berdasarkan Kepmendagri Nomor 47 tahun 1999 dan Kajian Departemen PU (standar air bersih).
4. Mengkaji perbedaan antara pelayanan PDAM Way Rilau berdasarkan standar pelayanan air bersih dan pendapat pelanggan.
5. Mengkaji permasalahan-permasalahan di PDAM Way Rilau dalam rangka memenuhi standar kebutuhan air bersih.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pembahasan dalam penulisan ini meliputi ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi.

1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah yang menjadi fokus penulisan ini adalah pelanggan domestik PDAM Way Rilau di Kota Bandar Lampung. Dalam hal ini daerah yang akan diteliti adalah meliputi 7 zona pelayanan air bersih yang ada seperti terlihat dalam Gambar 1.1.

1.4.2 Ruang Lingkup Materi

Lingkup materi yang dibahas dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan PDAM Way Rilau berdasarkan pendapat pelanggan.

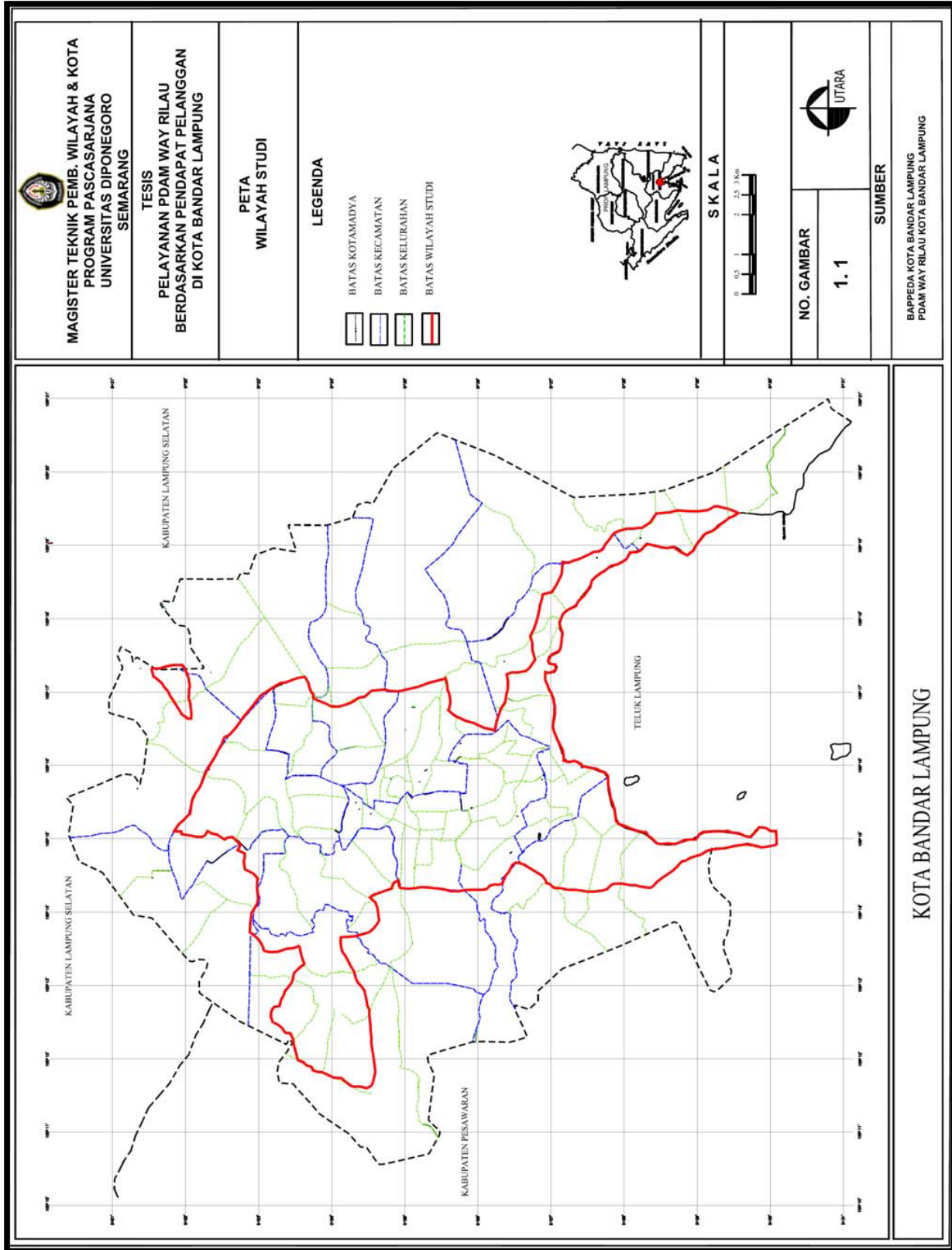
Mengkaji berdasarkan pendapat pelanggan yaitu: kualitas air, kuantitas air, kontinuitas air, peneraan meter, kecepatan penyambungan, kemampuan penanganan pengaduan dan kemudahan pelayanan.

2. Hubungan latar belakang pelanggan terhadap pendapatnya

Mengkaji keterkaitan latar belakang pelanggan terhadap pendapatnya meliputi: latar pendidikan, pekerjaan, pendapatan, lama tinggal, jumlah orang dalam rumah, status rumah, sumber air yang dimiliki.

3. Pelayanan PDAM Way Rilau berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 tahun 1999 dan Kajian Departemen Pekerjaan Umum (standar).

Mengkaji berdasarkan aspek operasional yaitu: kualitas air, kuantitas air, kontinuitas air, peneraan meter, kecepatan penyambungan, kemampuan penanganan pengaduan, kemudahan pelayanan.



4. Perbedaan antara standar pelayanan air bersih dan pendapat pelanggan.

Mengkaji perbedaan antara kajian pelayanan PDAM berdasarkan Kepmendagri 47/99 dan Departemen PU (standar) dengan pendapat pelanggan (kenyataan).

5. Permasalahan-permasalahan yang ada di PDAM Way Rilau dalam rangka memenuhi standar kebutuhan air bersih.

Mengkaji permasalahan dalam bidang yang berhubungan langsung dengan pelanggan yaitu aspek operasional.

1.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir dalam penulisan ini didasarkan pada identifikasi potensi dan permasalahan PDAM Way Rilau serta pelayanan yang dilakukan PDAM. Atas dasar tersebut maka dilakukan survei sikap pelanggan terhadap pelayanan PDAM. Kemudian berdasar hasil survei, data, sekunder dan landasan teori yang ada dilakukan analisis secara kuantitatif. Dari hasil analisis ini kemudian akan diambil suatu kesimpulan mengenai pelayanan PDAM Way Rilau berdasarkan pendapat pelanggan di Kota Bandar Lampung, seperti terlihat dalam Gambar 1.2.

1.6 Metode Analisis

Analisis yang digunakan yaitu analisis kuantitatif. Metode kuantitatif mempunyai beberapa ciri antara lain mengandalkan adanya populasi dan teknik penarikan sampel, menggunakan kuesioner untuk pengumpulan datanya, mengemukakan variabel variabel penelitian dalam analisis datanya dan berupaya menghasilkan kesimpulan secara umum, baik yang berlaku untuk populasi dan atau

sampel yang diteliti (Suyanto dan Sutinah, 2007: 135). Untuk mengetahui permasalahan yang ada di PDAM Way Rilau dan upayanya meningkatkan pelayanan digunakan teknik wawancara. Wawancara dilakukan terhadap beberapa karyawan PDAM yang mengetahui pemecahan permasalahan (Lampiran wawancara)

1.6.1 Data yang Digunakan

Dalam mengkaji penulisan ini dibutuhkan data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dengan cara observasi lapangan, penyebaran kuesioner kepada responden dan wawancara dengan pihak PDAM Way Rilau. Data sekunder diperoleh dari instansi, baik pemerintah maupun swasta. Jenis data yang dibutuhkan dan sumber perolehannya antara lain tertera dalam Tabel I.1 sebagai berikut:

**TABEL I.1
DATA YANG DIGUNAKAN**

No	Data	Jenis Data	Cara Mendapat Data	Tahun	Sumber Data
1.	Pendapat masyarakat	Primer	Kuesioner dan observasi	Terakhir	Responden
2.	Permasalahan PDAM	Primer	Wawancara dan observasi	Terakhir	PDAM
3.	Karakteristik Fisik Wilayah - Luas Wilayah - Topografi - Fungsi Kota	Sekunder	Mendatangi instansi terkait	Terbaru	BPS/BAPPEDA/BPN
4.	Kependudukan - Jumlah - Kepadatan	Sekunder	Mendatangi instansi terkait	Terbaru	BPS/ BAPPEDA
5.	RTRW Kota Fungsi BWK	Sekunder	Mendatangi instansi terkait	Terbaru	BAPPEDA
6.	Sumber-sumber Air yang dimanfaatkan, pelanggan dan zona pelayanan	Sekunder	Mendatangi instansi terkait	Terbaru	PDAM

Lanjut ke Halaman 12

Lanjutan Tabel I.1 Halaman 11

No	Data	Jenis Data	Cara Mendapat Data	Tahun	Sumber Data
7.	Pelayanan Air Bersih <ul style="list-style-type: none"> • Kuantitas • Kualitas • Kontinuitas, dst. 	Sekunder	Mendatangi instansi terkait	Terbaru	PDAM

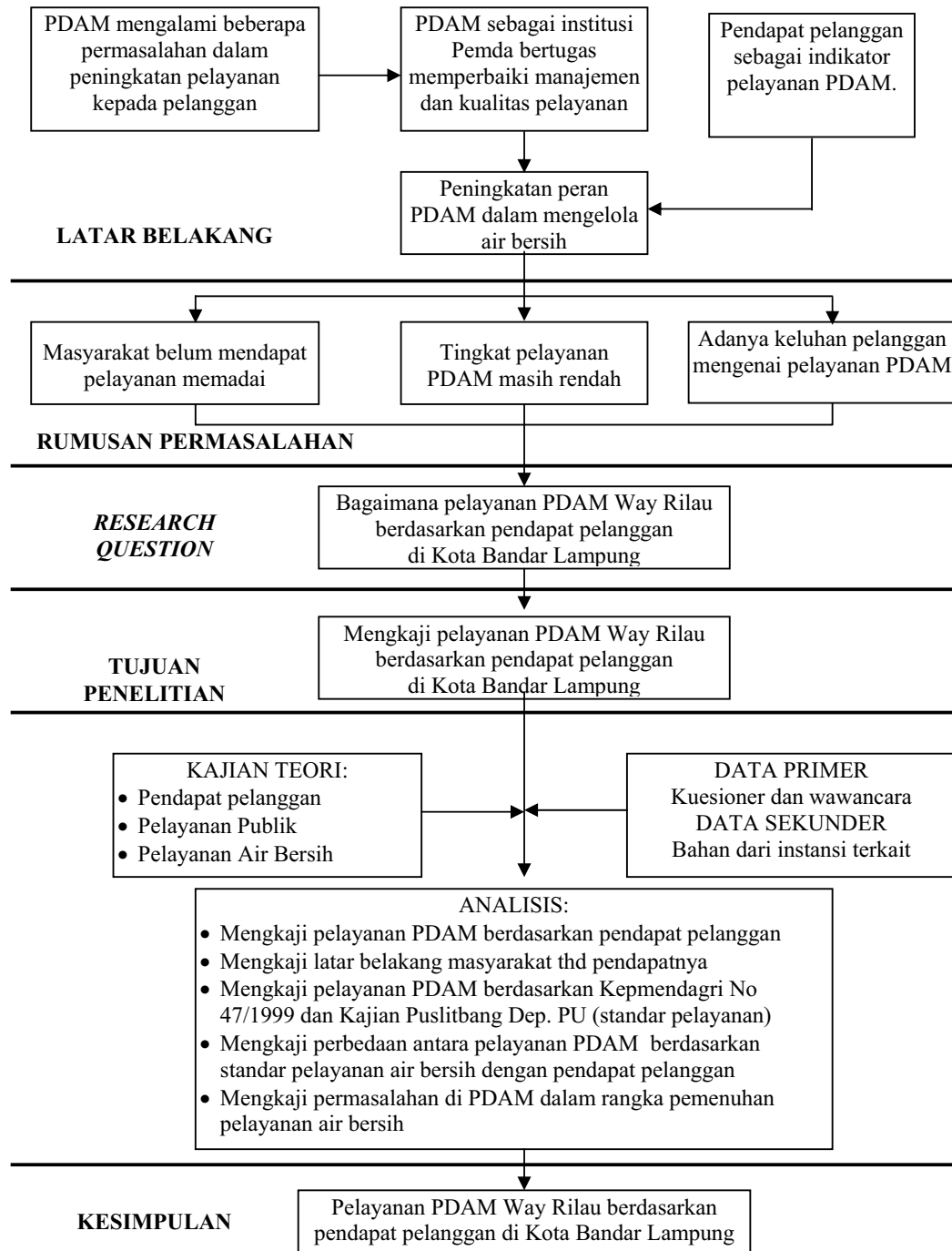
Sumber: Hasil Analisis, 2008

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. (Nazir, 2003: 174). Responden yang diambil untuk menjadi obyek penelitian adalah pelanggan domestik/rumah tangga PDAM Way Rilau karena pelanggan domestik merupakan pemakai terbanyak air bersih (88%). Selain itu, karena masih banyaknya keluhan pelanggan domestik terhadap pelayanan PDAM Way Rilau.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode menggunakan pertanyaan, yaitu melalui kuesioner. Kuesioner adalah sebuah set pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang punya makna untuk menguji pertanyaan penelitian (Nazir, 2003: 203). Kuesioner digunakan untuk mendapatkan data dari para responden.

Untuk mendapatkan tambahan data dari PDAM dilakukan dengan melakukan wawancara dengan karyawan yang mengetahui masalah yang dialami PDAM dalam pelayanan kepada pelanggan. Menurut Nazir (2003: 193), wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab secara cara tatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan panduan wawancara (*interview guide*).



Sumber: Hasil Olahan, 2008

GAMBAR 1.2
KERANGKA PIKIR

1.6.3 Teknik Sampling

Populasi merupakan keseluruhan subyek yang ada dalam wilayah penelitian. Jika hanya akan meneliti sebagian dari populasi, maka penelitian tersebut adalah penelitian sampel. Penelitian sampel bermaksud menggeneralisasikan, yaitu mengangkat kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi (Arikunto, 2006: 130). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PDAM Way Rilau dalam wilayah Kota Bandar Lampung (32.989 pelanggan).

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara sampel proporsi wilayah (*proportional area sampling*), yaitu dengan mengambil persentase pelanggan masing-masing zona pelayanan terhadap jumlah total pelanggan (populasi). Hal ini dilakukan karena wilayah yang digunakan sebagai obyek atau sumber data yang diteliti sangat luas, yaitu pelanggan PDAM Kota Bandar Lampung. Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam metode pengambilan sampel adalah peneliti harus memperhatikan hubungan antara biaya, tenaga dan waktu (Singarimbun, 2006: 150).

Untuk menganalisis jumlah sampel yang mewakili populasi digunakan rumus (Sugiarto, 2001: 60):

$$n = \frac{N Z^2 p (1 - p)}{N d^2 + Z^2 p (1 - p)} \dots\dots\dots (1)$$

- Dengan :
- n = jumlah sampel
 - N = jumlah populasi = 32.989 pelanggan
 - d = maksimal kesalahan (diambil 10%)
 - Z = derajat kecermatan = 1,645 (dari table t dengan df = ~ dan level sifnifikasi 0,10)
 - p = proporsi sampel = 0,5

sehingga didapat:

$$n = \frac{32.989 \times 1,645^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{32.989 \times 0,1^2 + 1,645^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{32.989 \times 2,706 \times 0,25}{32.989 \times 0,01 + 2,706 \times 0,25}$$

$$n = 67,51 \approx 68 \text{ pelanggan}$$

Dalam melakukan survei, peneliti melakukannya sendiri untuk menjaga kevalidan data dari responden. Kuesioner dilakukan dengan cara tatap muka, sehingga peneliti dapat membantu jika responden tidak mengerti maksud pertanyaan dari kuesioner. Sampel yang ada akan ditambah 10% untuk menambah ketelitian penelitian, sehingga menjadi 75 responden. Untuk melihat keterwakilan sampel dalam penelitian dibuat dalam suatu tabel yaitu Tabel I.2.

TABEL I.2
JUMLAH SAMPEL YANG DIAMBIL DALAM PENELITIAN

No	Zona Pelayanan	Jumlah Pelanggan	Pelanggan (%)	Sampel yang Diambil	Keterangan
1	Zona 300	3.115	10,71%	8	Total Pelanggan PDAM Way Rilau 32.989
2	Zona 231	1.622	5,58%	5	
3	Zona 185	5.927	20,38%	15	
4	Zona 145	10.536	36,22%	27	
5	Zona 108	2.705	9,30%	7	
6	Zona 120	522	1,79%	1	
7	Zona 75	4.660	16,02%	12	
	Jumlah	29.087	100%	75	

Sumber: Hasil Olahan, 2008.

1.6.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Priyatno (2008: 16 -17) menyatakan bahwa validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Untuk pengujian dilakukan uji signifikansi dengan kriteria menggunakan r kritis pada taraf signifikansi 0,05 (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian). Analisis yang digunakan adalah *corrected item- total correlation*. Analisis ini dilakukan dengan mengorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai korelasi yang dioverestimasi. Uji ini menggunakan alat bantu yaitu program SPSS versi 16. Menurut Azwar dalam Priyatno (2008: 22), rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{i(x-i)} = \frac{n \sum i(x-i) - (\sum i)(\sum (x-i))}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][n \sum (x-i)^2 - (\sum (x-i))^2]}} \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

- i = skor item
- (x - i) = skor total item dikurangi skor item
- n = banyaknya subjek

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (tidak valid).

Masih menurut Priyatno (2008: 25), uji realibilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Dalam program SPSS akan dibahas uji yang sering digunakan, yaitu metode *Alpha (Cronbach's)*. Metode *Alpha*

sangat cocok digunakan untuk skor berbentuk skala (misal 1 – 4 atau 1 – 5) atau skor rentangan (0 – 20, 0 – 50). Rumus realibilitas dengan metode Alpha menurut Arikunto dalam Priyatno (2008: 25) adalah:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right] \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan:

- r_{11} = reliabilitas instrumen
- k = banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir
- $\Sigma \sigma_1^2$ = varian total

Dalam Sujianto (2007: 91 – 92), Triton menyatakan bila nilai *Alpha Cronbach* 0,61 – 0,80 berarti instrumen tersebut reliabel dan > 0,80 sangat reliabel. Adapun Nugroho menyatakan reliabilitas suatu variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach* > 0,60. Demikian juga, Suyuthi menyatakan bahwa kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien *alpha* > 0,6.

1.6.5 Analisis Korelasi

Dalam menguji hubungan antara variabel latar belakang pelanggan dengan pendapatnya mengenai pelayanan PDAM akan dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi dengan bantuan SPSS versi 16. Dalam penelitian ini akan digunakan analisis korelasi *Pearson Product Moment* dan *Rank Spearman*. Adapun untuk jenis korelasi menggunakan korelasi bivariat, yaitu korelasi antara satu variabel bebas dan satu variabel tergantung.

Menurut Sarwono (2006: 81), korelasi *Pearson Product Moment* digunakan untuk mengetahui ada dan tidaknya dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel

terikat yang berskala interval – SPSS menyebutnya *scale*. Adapun korelasi *Rank Spearman* digunakan untuk data yang berskala ordinal.

Korelasi dapat menghasilkan angka positif (+) atau negatif (-). Jika korelasi menghasilkan angka positif maka hubungan kedua variabel bersifat searah. Searah artinya bila variabel bebas besar maka variabel terikatnya juga besar. Jika korelasi menghasilkan angka negatif maka hubungan kedua variabel bersifat tidak searah. Tidak searah artinya bila variabel bebas besar maka variabel terikat menjadi kecil.

Masih menurut Sarwono (2006: 82 – 87), angka korelasi berkisar antara 0 sampai dengan 1. Ketentuannya jika angka mendekati satu maka hubungan kedua variabel semakin kuat. Jika angka korelasi mendekati nol maka hubungan kedua variabel semakin lemah. Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2008: 184):

- 0,00 – 0,199 : sangat lemah
- 0,20 – 0,399 : lemah
- 0,40 – 0,599 : cukup
- 0,60 – 0,799 : kuat
- 0,80 – 1,000 : sangat kuat

1.6.6 Teknik Analisis

Untuk menggambarkan teknik analisis yang dipakai maka setiap kajian akan disusun dalam sebuah matrik. Lingkup materi yang dibahas dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan PDAM Way Rilau berdasarkan pendapat pelanggan.

Analisis dilakukan dengan distribusi frekuensi untuk data nominal dan ordinal serta analisis deskripsi untuk data rasio. Data distribusi frekuensi diurutkan

dari frekuensi/persentase yang terbesar hingga yang terkecil, sehingga lebih mudah untuk dianalisis.

TABEL I.3
MATRIK KAJIAN PELAYANAN PDAM
BERDASARKAN PENDAPAT PELANGGAN

KAJIAN	VARIABEL/ INDIKATOR	SUMBER DATA	PARAMETER
Pelayanan PDAM berdasarkan pendapat pelanggan	1. Kualitas Air	Kuesioner tentang kualitas air	1. Berbau, berasa dan berwarna 2. Berbau, berasa atau berwarna 3. Tidak berbau, tidak berasa dan tidak berwarna 4. Tidak berbau, tidak berasa, tidak berbau dan langsung dapat diminum
	2. Kuantitas air	Kuesioner tentang kuantitas air	1. < 0,18 m ³ /org/bln 2. 0,18 – 0,224 m ³ /org/bln 3. > 0,224 m ³ /org/bln
	3. Kontinuitas air	Kuesioner tentang kontinuitas air	1. Tidak mengalir > 1 hari 2. Mengalir < 24 jam sehari 3. Mengalir 24 jam hari
	4. Peneraan meter	Kuesioner tentang peneraan meter	1. Tidak pernah ditera 2. Tidak ditera dalam tahun ini 3. Ditera dalam tahun ini 4. Selalu ditera setiap tahun
	5. Kecepatan penyambungan	Kuesioner tentang kecepatan penyambungan	1. > 18 hari kerja 2. 13 - 18 hari kerja 3. 7 – 12 hari kerja 4. 1 – 6 hari kerja
	6. Kemampuan penanganan pengaduan	Kuesioner tentang kemampuan penanganan pengaduan	1. Lambat dan tidak ramah 2. Lambat atau tidak ramah 3. Cepat dan ramah 4. Sangat cepat dan sangat ramah
	7. Kemudahan pelayanan	Kuesioner tentang tempat pelayanan dan waktu antri	Fasilitas pembayaran 1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Sangat memuaskan 4. Sangat tidak memuaskan Waktu Antri 1. > 30 menit 2. 21 – 30 menit 3. 11 – 20 menit 4. 0 – 10 menit

Sumber: Hasil Olahan, 2008

2. Hubungan latar belakang pelanggan terhadap pendapatnya

Menganalisis hubungan antara pendapat pelanggan terhadap pelayanan PDAM dengan latar belakangnya. Analisis yang digunakan adalah analisis korelasi bivariat.

TABEL I.4
MATRIK HUBUNGAN LATAR BELAKANG PELANGGAN
TERHADAP PENDAPATNYA

LATAR BELAKANG PELANGGAN	PENDAPAT TENTANG KUANTITAS AIR BERSIH			
	1	2	3	4
Pendidikan				
Penghasilan				
Lama Berlangganan				
Jumlah Penghuni Rumah				
Jumlah Sumber Air Utama				
Golongan Tarif Air				

Sumber: Hasil Olahan, 2008

3. Pelayanan PDAM Way Rilau berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 tahun 1999, Permenkes No. 416 tahun 1990 dan kajian Puslitbang Departemen Pekerjaan Umum tahun 1999/2000

TABEL I.5
MATRIK KAJIAN PELAYANAN PDAM BERDASARKAN STANDAR

KAJIAN	VARIABEL/ INDIKATOR	SUMBER DATA	PARAMETER
Standar (Kepmendagri dan Dep. PU)	1. Kualitas Air	Laporan PDAM berdasarkan hasil laboratorium	Kriteria air minum sesuai Permenkes No. 416/PerMenKes/X/1990 tentang <i>Pedoman Kualitas Air</i> meliputi sifat fisik, kimia dan biologi.

Lanjut ke halaman 21

Lanjutan Tabel I.1 halaman 20

KAJIAN	VARIABEL/ INDIKATOR	SUMBER DATA	PARAMETER
	2. Kuantitas air	Laporan PDAM berdasarkan jumlah pemakaian air	Kajian Puslitbang Permukiman Dep. PU th 1999/2000. Kota Bandar Lampung kategori kota sedang, maka kebutuhan air bersihnya adalah 0,18 – 0,224 m ³ /orang/hari.
	3. Kontinuitas air	Laporan PDAM berdasarkan kontinuitas air /hari	Air mengalir selama 24 jam dalam sehari
	4. Penerimaan meter	Laporan PDAM Berdasarkan meter air yang telah ditera	Persentase dari (Jml pelanggan yang meter airnya ditera/Jml total pelanggan) x 100%. Kriteria: 0 % - 10%, >10% - 20%, >20% - 25%, > 25%
	5. Kecepatan penyambungan	Laporan PDAM berdasarkan data penyambungan	Jangka waktu dari pembayaran sampai sambungan terpasang. Maksimal 6 hari kerja
	6. Kemampuan penanganan pengaduan	Laporan PDAM ttg jumlah pengaduan	Persentase dari (jml pengaduan yang selesai ditangani/jml total pelanggan) x 100%. Kriteria : < 80% dan >= 80%
	7. Kemudahan pelayanan	Data PDAM ttg ketersediaan <i>service point</i> di luar kantor pusat.	Ketersediaan <i>service point</i> di luar kantor pusat. Kriteria: tidak tersedia dan tersedia

Sumber : Kepmedagri 47/1999, Permenkes 416 th 1990 dan Kajian Puslitbang Dep. PU th 1999/2000

4. Perbedaan antara pelayanan PDAM berdasarkan standar pelayanan air bersih dan pendapat pelanggan.

Menghitung jumlah pendapat pelanggan berdasarkan variabel pelayanan. Hasilnya dipersentasekan dalam bentuk sebaran (distribusi) frekuensi, seperti dalam matrik di bawah ini. Kemudian dianalisis perbedaan distribusi frekuensinya.

TABEL I.6
MATRIK PERBEDAAN STANDAR PELAYANAN AIR BERSIH DAN
PENDAPAT PELANGGAN

VARIABEL/ INDIKATOR PELAYANAN PDAM	STANDAR PELAYANAN	PENDAPAT PELANGGAN
1. Kualitas Air		
2. Kuantitas air		
3. Kontinuitas air		
4. Peneraan meter		
5. Kecepatan penyambungan		
6. Kemampuan penanganan pengaduan		
7. Kemudahan pelayanan		

Sumber: Hasil Olahan, 2008

5. Permasalahan-permasalahan yang ada di PDAM Way Rilau dalam rangka memenuhi standar kebutuhan air bersih.

Permasalahan dibagi dalam tiga aspek, yaitu sumber daya air, sumber daya manusia dan penanganan teknis.

TABEL I.7
MATRIK PERMASALAHAN PDAM

VARIABEL/ INDIKATOR	PERMASALAHAN
1. Sumber Daya Air	1. Krisis kuantitas air 2. Berkurangnya kualitas air 3. Kurangnya kontinuitas air
2. Sumber Daya Manusia	1. Peningkatan pendidikan dan keterampilan 2. Peningkatan etika kepada pelanggan
3. Teknis	1. Tingginya kebocoran air 2. Peneraan meter 3. Kemudahan pelayanan

Sumber: Hasil Olahan, 2008

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri dari lima bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan permasalahan, tujuan dan sasaran penelitian, ruang lingkup penelitian yang terdiri dari ruang lingkup wilayah materi, kerangka pemikiran, keaslian penulisan, kendala dalam penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR PENDAPAT MASYARAKAT DAN PELAYANAN AIR BERSIH

Bab ini berisikan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan studi berdasarkan literatur yang digunakan. Secara garis besar bab ini berisikan teori-teori pendapat masyarakat dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, kepuasan pelanggan, pelayanan publik dan pengukuran kinerja pelayanan, pelayanan air bersih, pelayanan air bersih berdasarkan Kepmendagri No. 47/1999, Permenkes No. 416/1990 dan kajian Puslitbang Departemen Pekerjaan Umum tahun 1999/2000 serta peningkatan pelayanan air bersih.

BAB III GAMBARAN UMUM KOTA BANDAR LAMPUNG DAN PELAYANAN PDAM WAY RILAU

Bab ini menguraikan mengenai gambaran umum Kota Bandar Lampung serta kondisi eksisting pelayanan air bersih yang dilakukan PDAM Way Rilau terhadap pelanggannya.

BAB IV ANALISIS PELAYANAN PDAM WAY RILAU

Berisikan analisis mengenai permasalahan PDAM Way Rilau dalam memenuhi kebutuhan air bersih, pelayanan PDAM Way Rilau berdasarkan pendapat pelanggan,

pelayanan PDAM Way Rilau berdasarkan Kepmendari No.47/999 dan Kajian Puslitbang Departemen PU, hubungan antara pelayanan PDAM berdasarkan standar pelayanan air bersih dan pendapat pelanggan dan hubungan antara latar belakang pelanggan terhadap pendapatnya.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berisi mengenai kesimpulan studi dan rekomendasi studi untuk perbaikan pelayanan PDAM Way Rilau kepada pelanggannya.

BAB II KAJIAN TEORI

2.1 Pengertian Pendapat

Dalam subbab ini akan dibahas mengenai pendapat dan preferensi masyarakat. Keduanya mempunyai kedekatan hubungan sebab preferensi merupakan suatu bentuk pilihan dari pendapat. Juga akan dikaji mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pendapat masyarakat.

2.1.1 Pendapat dan Preferensi Masyarakat

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia pendapat diartikan sebagai opini, pikiran atau pendirian. Azwar (2002: 19) menyatakan bahwa opini merupakan pernyataan sikap yang sangat spesifik atau sikap dalam arti sempit. Opini didasarkan pada sikap yang bersifat situasional dan temporer, sehingga opini sering dikaitkan dengan sikap karena hubungannya yang erat.

Masalah pengungkapan (*assesment*) atau pengukuran (*measurement*) adalah penting dalam menilai sikap. Sikap dapat berupa respon dalam bentuk memilih, yaitu positif dan negatif. Bentuk pilihan mengandung adanya preferensi atau rasa suka dan tidak suka terhadap suatu obyek (Azwar, 2002: 143).

Sax dalam Azwar (2002) menyatakan 5 dimensi sikap, yaitu:

1. Arah, sikap terpilih pada dua arah, yaitu positif (mendukung) dan negatif (tidak mendukung).
2. Intensitas, kedalaman sikap terhadap suatu obyek belum tentu sama walaupun arahnya sama.

3. Keluasan, mendukung atau tidak mendukung terhadap sesuatu bisa dalam aspek yang sangat kecil tapi dapat pula aspek yang sangat luas.
4. Konsistensi, kesesuaian antara pernyataan dengan respon terhadap obyek. Konsistensi tiap individu berbeda.
5. Spontanitas, kesiapan individu menyatakan sikap secara langsung. Spontanitas dianggap tinggi bila ungkapan dinyatakan tanpa adanya unsur paksaan terlebih dahulu.

Sementara preferensi (*preference*) menurut John Echols dan Hasan Sadily dalam Kamus Bahasa Inggris yang disusunnya adalah kata benda (*noun*) yang berasal dari kata sifat (*adjective*) *prefer* yang berarti lebih memilih artinya adalah pilihan seseorang atas suatu keadaan/obyek yang lebih disukainya dibandingkan keadaan/obyek lainnya.

Boedojo (1986) dalam Gunawan (2006: 32) menyatakan bahwa preferensi adalah sikap memilih terhadap suatu stimulus yang dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal. Preferensi berada dalam suatu tingkat proses kognitif (kesadaran). Preferensi dapat melahirkan dua sikap yang sama, yaitu menerima atau menolak. Preferensi seseorang untuk menerima atau menolak didasarkan pilihan-pilihannya terhadap suatu obyek atau keadaan yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal.

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat adalah pernyataan sikap dalam arti sempit. Sikap dapat dinilai dari masalah pengungkapan (*assesment*) atau pengukuran (*measurement*), sehingga mengandung respon positif

dan negatif. Respon tersebut mengandung pilihan (preferensi) berupa rasa suka atau tidak suka terhadap suatu obyek.

2.1.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pendapat

Berikut ini adalah beberapa pernyataan tentang pendapat publik yang tercantum pada Jurnal *American Behavioral Scientist* (1960) yang berjudul *Public Opinion as the Subject of Social Science Research* yang dipublikasikan dalam <http://abs.sagepub.com>.

Durant, seorang Direktur Riset Opini Publik pada British Insitute menjelaskan bahwa pendapat publik adalah sesuatu yang tidak berbentuk dan pasti dihadapi manusia. Manusia akan berpaling pada pendapat yang lebih mudah untuk dipahaminya. Sementara Wilhelm Hennis mengatakan bahwa pendapat publik bukanlah suatu hasil yang terukur. Artinya Duran menyatakan bahwa pendapat publik ada ukurannya yaitu manusia akan menyatakan sesuatu yang mudah dipahaminya, sedang Hennis menyatakan pendapat publik tidak ada ukurannya.

Salah satu usaha untuk menjelaskan dan menggambarkan pendapat umum dibuat oleh Erich Peter Neumann dan Elisabeth Nolle. Mereka menyatakan bahwa pendapat umum adalah satu fenomena alamiah yang mendekati bidang kekuasaan atau bidang lain. Penggambaran kategori-kategori fisik tidak dapat dilakukan untuk menggambarkan suatu peristiwa sosial tetapi hanya akan mengaburkan masalah penting ini.

Analisis tentang substansi opini publik diperkenalkan oleh Hegel di dalam *Filosofi Hukumnya*: substansi dari kebebasan hukum formal adalah bahwa setiap

individu melakukan penilaian dan memberi nasehat. Hegel berpendapat bahwa pendapat publik adalah satu ungkapan tentang apa yang diinginkan dan dipikirkan oleh seseorang.

Gabriel Tarde, seorang pendiri sekolah psikologi mengatakan pendapat umum sebagai suatu aspek yang spesifik dari semangat sosial, tradisi lainnya dan pemikiran teoritis. Tradisi adalah kumpulan dari pendapat-pendapat sebelumnya. Pemikiran teoritis atau kecerdasan sosial, terdiri dari beberapa hal yang rasional, kadang-kadang penilaian berasal dari mereka yang setuju atau berlawanan dengan pendapat umum.

Hegel mempunyai pendapat yang berlawanan dengan pandangan umum tentang pendapat publik. Ia menghilangkan gagasan riset pendapat publik karena ketidakhadiran fakta-fakta yang muncul dan hubungan alami dari pendapat publik. Menurut Tarde, pendapat Hegel melibatkan aspek sosial, tradisi dan kecerdasan. Baik Hegel dan Tarde mengatakan pendapat publik berasal dari ilmu sosial modern, yaitu psikologi sosial. Psikologi sosial bukanlah pemikiran murni tetapi mewakili kumpulan emosi, ide-ide, cerminan, ilusi-ilusi, dan kesalahan. Ada peranan aspek psikologi sosial dalam sintesis pendapat.

Pendapat umum tidak semata-mata berasal dari perasaan simpati dan antipati tetapi berasal dari fakta-fakta yang dapat diawasi dan satu keyakinan yang mampu menjelaskan secara teoritis, untuk menyatukan penilaian-penilaian yang berbeda dari kenyataan sosial. Hal ini merupakan dasar bagi publik riset dalam psikologi sosial, yaitu adanya kesadaran dari masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Noyes (1954) dalam Destanto (2004: 46) mengatakan tingkatan atau status sosial ekonomi yang berbeda berupa pendidikan, pekerjaan dan penghasilan dapat memberikan perbedaan bagi setiap individu dalam menilai suatu obyek yang dirasakan dengan penilaian yang berbanding lurus maupun terbalik dengan status yang dimiliki serta dipengaruhi oleh lingkungannya. Penilaian terhadap suatu obyek yang diamati juga dapat berbeda karena pengaruh pengalaman maupun pemahaman terhadap obyek yang dirasakan akibat lamanya masyarakat tersebut menetap dalam suatu lokasi (Hintzman, 1978 dalam Destanto, 2004: 46).

Dari beberapa teori di atas dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi pendapat yaitu: pemahaman, pemikiran, pengalaman, lingkungan, status sosial ekonomi (tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, jenis pekerjaan dan lain-lain) serta lamanya individu tinggal di suatu lokasi. Berdasarkan faktor tersebut, maka variabel yang mempengaruhi latar belakang seseorang dalam mengemukakan pendapatnya terhadap pelayanan air bersih adalah:

- a. Pekerjaan, menentukan tingkat pemahaman dan pengalaman seseorang.
- b. Pendidikan, menentukan tingkat pemahaman, pengetahuan dan status sosial seseorang.
- c. Penghasilan, menentukan status ekonomi seseorang dan jumlah pemakaian air.
- d. Lama berlangganan, menentukan pengalaman seseorang dan juga menunjukkan lamanya individu tinggal di suatu lokasi.
- e. Jumlah penghuni rumah, menentukan keadaan lingkungan rumah dan jumlah pemakaian air.

- f. Jumlah sumber air, menentukan pemahaman dan pengalaman seseorang dalam pelayanan yang diterimanya.

2.2 Pelayanan Publik dan Kualitasnya

Berikut akan diungkapkan mengenai pengertian pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik. Juga akan dibahas mengenai ciri-ciri perusahaan yang telah dikelola dengan baik .

2.2.1 Pelayanan Publik

Istilah pelayanan umum dapat disejajarkan atau dipadankan dengan istilah pelayanan publik. Menurut Subarsono (2006: 5) berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 definisi pelayanan umum atau pelayanan publik adalah:

segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenir (2002: 6 - 12) arti pelayanan umum tidak lepas dari arti kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. adalah setiap kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan orang banyak. Kepentingan umum diartikan sebagai himpunan kepentingan pribadi yang telah bersatu dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat dan aturan yang berlaku. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan umum adalah setiap kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan orang banyak.

Jika disimpulkan pelayanan publik memiliki dua komponen yaitu: pelayan yang memberikan pelayanan baik barang atau jasa sedang yang kedua, yaitu masyarakat sebagai penerima layanan. Tujuan pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kotler (1994: 561) menerangkan tentang lima faktor kualitas jasa yaitu:

- a. Keandalan (*realibity*): kemampuan menjalankan jasa secara tepat dan terpercaya.
- b. Keresponsifan (*responsiveness*): kemampuan membantu dan memberikan jasa kepada pelanggan dengan cepat dan tanggap.
- c. Keyakinan (*confidence*): merupakan pengetahuan, kesopanan dan keterampilan untuk menghasilkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan.
- d. Empati (*empathy*): bersikap peduli dan memberikan perhatian kepada setiap pelanggan.
- e. Berwujud (*tangible*): bentuk-bentuk tampilan pelayanan yang dapat terlihat seperti fasilitas fisik, karyawan dan media komunikasi.

Masih menurut Kotler (1994: 561), bahwa berdasarkan berbagai hasil studi bahwa perusahaan jasa yang dikelola dengan sangat baik memiliki beberapa kesamaan yaitu:

- a. Konsep strategis: mempunyai pengertian yang jelas mengenai sasaran dan kebutuhan pelanggan dengan tujuan untuk memuaskan pelanggan. Kemudian dikembangkan suatu strategi khusus untuk memuaskan pelanggan, sehingga hasilnya pelanggan akan setia.

- b. Komitmen kualitas manajemen: melihat keberhasilan berdasarkan prestasi keuangan dan kinerja jasa yang telah dilakukan.
- c. Menetapkan standar tinggi: memberikan standar yang tinggi terhadap kualitas jasa antara lain berupa kecepatan dan ketepatan merespon keluhan pelanggan.
- d. Sistem monitor kinerja jasa: secara berkala selalu memeriksa kinerja jasanya dan membandingkan dengan pesaingnya.
- e. Sistem memuaskan keluhan pelanggan: memberikan tanggapan kepada keluhan pelanggan secara cepat dan ramah.

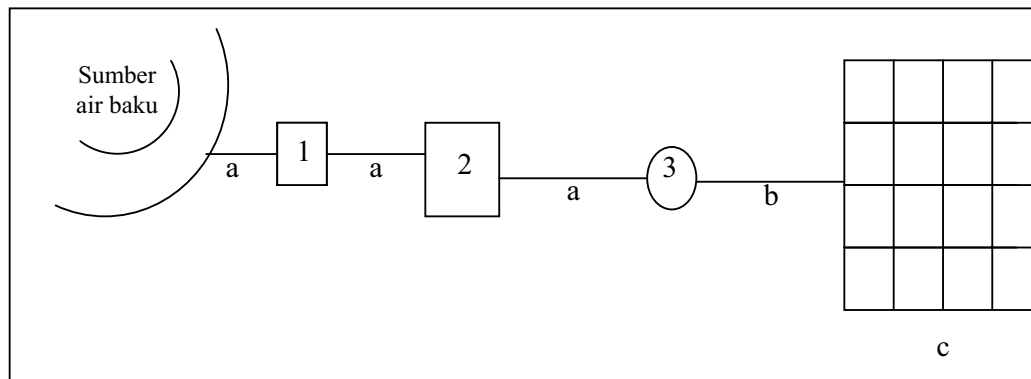
Memberi kepuasan kepada karyawan sama seperti kepada pelanggan. Hubungan perusahaan dengan karyawan akan mempengaruhi hubungan dengan pelanggan. Menurut Oliver (1980) dalam Supranto (2001: 233) kepuasan ialah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan hasil yang diharapkannya. Pelanggan akan puas bila kinerja sesuai dengan harapannya. Jika kinerja melebihi harapannya, pelanggan akan sangat puas. Pelanggan yang puas akan setia dalam waktu yang lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberikan komentar yang baik terhadap perusahaan.

2.3 Pelayanan Air Bersih

Dalam pemanfaatan sumber daya air perkotaan dikenal juga istilah pelayanan umum sebagaimana telah dijelaskan di atas. Pelayanan umum ini menyangkut sistem penyediaan air bersih.

2.3.1 Sistem Penyediaan Air Bersih

Ada empat komponen utama penyediaan air bersih yaitu unit pengumpul/*intake* air baku, unit pengolahan air/ sistem produksi, jaringan transmisi dan jaringan distribusi (Noerbambang dan Morimura, 1985: 11) seperti yang diterangkan dalam Gambar 2.1.



Sumber: Noerbambang dan Morimura, (1985: 11)

GAMBAR 2.1
SISTEM PENYEDIAAN AIR BERSIH

Keterangan:

- (a) Jaringan transmisi
- (b) Jaringan distribusi
- (c) Pelanggan
- (1) intake (badan pengambil air baku)
- (2) IPA (Instalasi Pengolah Air)
- (3) Reservoir

Adapun fungsi dari keempat komponen utama jaringan air bersih itu, yaitu:

1. Unit Pengumpul/ *Intake* Air Baku

Unit pengumpul/ *intake* air baku berguna untuk menangkap/ mengumpulkan air yang berasal dari sumber air baku untuk dapat dimanfaatkan. Menurut Nace (1976: 29) ada lima sumber mata air di perkotaan, yaitu:

- a. Air hujan, yaitu air hasil kondensasi uap air yang jatuh ke tanah;

- b. Air tanah, yaitu air yang mengalir dari mata air, sumur artesis atau diambil melalui sumur buatan;
- c. Air permukaan, yaitu air sungai atau danau;
- d. Pengolahan air laut, atau air tanah payau/asin;
- e. Hasil pengolahan air limbah.

Air tanah dan air permukaan merupakan pilihan sumber air yang utama untuk dimanfaatkan diantara kelima sumber tersebut. Penyebabnya adalah kedua sumber tersebut mudah didapat, jumlahnya besar dan secara kualitas relatif lebih baik dan memenuhi syarat untuk dimanfaatkan sebagai air bersih.

2. Instalasi Pengolahan Air (IPA)/ *Water Treatment Plant* (WTP)

Berfungsi untuk mengolah sumber air baku (air sungai, danau, mata air dsb) menjadi air bersih yang layak dikonsumsi oleh masyarakat. Hal-hal yang perlu dikontrol di sistem ini adalah kualitas air, konsumsi bahan-bahan kimia, penggunaan listrik dan pasokan air secara kontinyu (Kodoatie dan Sjarief, 2005: 157).

Menurut Sutrisno dan Suciati (2006: 52-60), unit-unit dalam IPA adalah:

a. Bangunan Pengendap Pertama

Berfungsi mengendapkan partikel-partikel padat dari sumber air baku dengan gaya gravitasi. Bila air bakunya cukup jernih dan sadah maka bangunan ini tidak diperlukan.

b. Pembubuhan *Koagulant*

Koagulant adalah bahan kimia yang berguna untuk membantu pengendapan partikel-partikel kecil yang tidak dapat mengendap dengan sendirinya. Bahan yang dipergunakan sebagai *koagulant* adalah *aluminium sulfat* (tawas).

c. Bangunan Pengaduk Cepat

Berfungsi meratakan bahan kimia (*koagulant*) yang ditambahkan agar dapat bercampur dengan air secara baik, sempurna dan cepat.

d. Bangunan Pembentuk *Flok*

Flok adalah partikel padat yang lebih besar dan bisa mengendap secara gravitasi

e. Bangunan Pengendap Kedua

Berfungsi mengendapkan *flok* yang terbentuk pada bangunan pembentuk *flok*.

f. Filter (Saringan)

Bak filter berfungsi menyaring air dari kemungkinan masih terdapatnya *flok-flok* maupun bahan tersuspensi lainnya.

3. Sistem jaringan transmisi

Merupakan sistem transportasi air baku ke sistem pengolahan atau sistem transportasi air bersih dari sistem pengolahan air baku (IPA) ke tempat penampungan (*reservoir*). Cara pengangkutannya dengan cara gravitasi atau dengan pemompaan.

4. Sistem jaringan distribusi

Adalah sistem penyaluran air bersih dari *reservoir* sampai ke daerah-daerah pelayanan. Sistem distribusi merupakan sistem yang paling penting dalam penyediaan air bersih. Hal ini mengingat baik buruknya sistem pelayanan air bersih dinilai dari baik tidaknya sistem distribusi, artinya masyarakat hanya tahu air sampai ke pelanggan dan masyarakat tidak melihat bagaimana prosesnya.

Menurut CV Kreasi Cipta (2003: 39) ada beberapa perlengkapan pipa yang digunakan dalam jaringan distribusi, yaitu:

a. Katup/ *Valve*

Berfungsi membuka/menutup aliran air dalam pipa.

b. *Check Valve*

Berfungsi mencegah aliran balik.

c. *Air Valve*/ Katup Udara

Berfungsi untuk mengeluarkan udara yang terperangkap dalam pipa.

d. *Wash Out/ Blow Off*

Berfungsi mengeluarkan lumpur atau endapan yang terperangkap di dasar pipa.

e. Hidran Kebakaran

Berfungsi sebagai tempat pengambilan air oleh mobil pemadam kebakaran.

f. Meter Induk

Berfungsi mengetahui banyaknya air yang harus didistribusikan dari *reservoir*.

g. *Hydrophor*

Berfungsi sebagai *reservoir* penyeimbang bila sistem pengaliran didistribusi dengan pemompaan.

h. *Pressure Reducing Valve*

Berfungsi mengurangi tekanan secara otomatis dan dapat diatur pengurangannya sampai dengan tekanan yang dikehendaki.

Dalam sistem distribusi ini beberapa hal harus diperhatikan (Noerbambang dan Morimura, 1985: 32), yaitu:

1. Sampai ke pengguna dengan kualitas baik dan tidak terkontaminasi (kualitas air).
2. Memenuhi kebutuhan pelanggan setiap saat dan dalam jumlah cukup (kontinuitas dan kuantitas air).

3. Sistem tersebut dirancang untuk menghindari kebocoran. Menyangkut efektifitas pelayanan dan efisiensi pengelolaan (tingkat kehilangan air / kebocoran)
4. Tekanan air menjangkau daerah pelayanan walau kondisi air bersih sangat kritis (kondisi topografi / karakteristik fisik)

2.3.2 Kebutuhan Air Bersih Domestik (Rumah Tangga)

Menurut Kodoatie dan Syarif (2005: 151), kebutuhan air domestik ditentukan oleh jumlah penduduk dan konsumsi perkapita. Kecenderungan populasi dan sejarah populasi dipakai sebagai dasar perhitungan kebutuhan air domestik, terutama dalam perhitungan kecenderungan laju pertumbuhan (*Growth Rate Trends*). Rencana ini juga bergantung kepada pengembangan dari tata ruang Kabupaten.

Direktorat Jenderal Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum dan Pusat Penelitian dan Pengembangan Permukiman bekerjasama dengan LAPI Institut Teknologi Bandung telah menetapkan kriteria pemakaian air bersih untuk setiap kabupaten/kota untuk kebutuhan domestik/rumah tangga. Selengkapnya mengenai kebutuhan air bersih berdasarkan kategori kota dapat diamati pada Tabel II. 1.

TABEL II.1
ANGKA KEBUTUHAN AIR BERSIH

Kategori Kota	Jumlah Penduduk (jiwa)	Standar Pemenuhan Dasar ^{*)}	Hasil Kajian Th 1988 ^{**)}	Hasil Kajian Th 1999/2000 ^{***)}
Metropolitan	> 1.000.000	120	200 – 225	250 – 299
Besar	500.000 s/d < 1.000.000	100	150 – 199	180 – 224
Sedang	100.000 s/d < 500.000	90	125 – 149	130 – 174

Lanjut ke halaman 38

Lanjutan Tabel II.1 halaman 37

Kategori Kota	Jumlah Penduduk (jiwa)	Standar Pemenuhan Dasar *)	Hasil Kajian Th 1988 **)	Hasil Kajian Th 1999/2000 ***)
Liter/orang/hari				
Kecil	20.000 s/d < 100.000	60	100 – 124	(100 – 124) ****)
Kecamatan	3.000 s/d < 20.000	45	60 – 99	(60 – 99) ****)
Perdesaan	< 3.000	30	30 ****)	30 ****)

Sumber: Kodoatie dan Sjarief (2006:214)

Keterangan :

*) Sesuai standar BNA, Ditjen Cipta Karya Dep. PU, 1981

**) Kajian pemakaian air bersih perkotaan, Puslitbang Permukiman kerjasama dengan LAPI ITB

***) Optimasi pemakaian air melalui penataan pengadaan air di lingkungan permukiman, Puslitbang Permukiman, 1999 – 2000

****) Asumsi tetap

2.3.3 Kualitas Air Bersih

Penyediaan air (*public water supply*) pada dasarnya memerlukan air yang dapat langsung diminum (*potable water*). Air yang dimaksud harus aman (sehat) dan bagus untuk diminum, tidak berbau, tidak berwarna, dengan rasa yang segar. Air bersih harus mempunyai kualitas tinggi secara fisik, kimiawi maupun biologi untuk mencegah timbulnya penyakit (Suripin, 2004: 156). Kualitas air bersih sesuai dengan ketentuan Permenkes 416 tahun 1999 disajikan dalam Tabel II.2 berikut.

TABEL II.2
KUALITAS STANDAR UNTUK AIR BERSIH

No.	Parameter	Unit	Kadar Maksimum
A.	PISIK		
1	Bau	-	Tidak berbau
2	Jumlah Zat Padat Terlarut (TDS)	mg/l	1500
3	Kekeruhan	Skala NTU	25
4	Rasa	-	Tidak berasa
5	Suhu	C	Suhu udara $\pm 3^{\circ}$ C
6	Warna	Skala TCU	50

Lanjut ke halaman 39

Lanjutan Tabel II.2 halaman 38

No.	Parameter	Unit	Kadar Maksimum
B. KIMIA			
a. Kimia Inorganik			
1	Air Raksa	Mg/l	0.001
2	Arsen	Mg/l	0.05
3	Besi	Mg/l	1.0
4	Fluorida	Mg/l	1.5
5	Kadmium	Mg/l	0.005
6	Kesadahan (CaCo ₃)	Mg/l	500
7	Klorida	Mg/l	600
8	Kromium 6+	Mg/l	0.05
9	Mangan	Mg/l	0,5
10	Nitrat, sebagai N	Mg/l	10
11	Nitrit, sebagai N	Mg/l	1.0
12	pH	Mg/l	6.5-9.0
13	Selenium	Mg/l	0.01
14	Seng	Mg/l	15
15	Sianida	Mg/l	0.1
16	Sulfat	Mg/l	400
17	Timbal	Mg/l	0.05
b. Kimia Organik			
1	Aldrin & dieldrin	Mg/l	0.0007
2	Benzene	Mg/l	0.01
3	Benzo (a) pyrene	Mg/l	0.00001
4	Chlordane (total isomer)	Mg/l	0.007
5	Kloroform	Mg/l	0.03
6	2-4-D	Mg/l	0.10
7	DDT	Mg/l	0.03
8	Detergent	Mg/l	0.5
9	1.2-Dichloroethane	Mg/l	0.01
10	1.1-Dichloroethane	Mg/l	0.0003
11	Heptachlor & heptachlor epoxide	Mg/l	0.003
12	Hexachlorobenzene	Mg/l	0.00001
13	Gamma-HCH (Lindane)	Mg/l	0.004
14	Methoxychlor	Mg/l	0.10
15	Pentachlorophenol	Mg/l	0.01
16	Total Pesticide	Mg/l	0.10
17	2.5.6-trichlorophenol	Mg/l	0.01
18	Zat Organik (KmnO ₄)	Mg/l	10
C. MICRO BIOLOGIK			
1	Total Koliform (MPN)	Total/100 ml	50 (air non-perpipaan)
2	Koliform tinja belum diperiksa	Total/100 ml	10 (air perpipaan)
D. RADIOAKTIVITAS			
1	Aktivitas Alpha (Gross Alpha activity)	Bq/l	0.1
2	Aktivitas Beta (Gross Beta activity)	Bq/l	1.0

Sumber : Permenkes 416/1999.

Majalah Percik (Juni 2006) menyebutkan hampir semua PDAM yang ada di Indonesia belum dapat memproduksi air minum, kualitasnya baru air bersih. Padahal hal tersebut telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 907/Menkes/SK/VII/2002 tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum. Saat ini baru ada 3 PDAM yang mampu menghasilkan air siap minum artinya tanpa perlakuan terlebih dahulu langsung dapat diminum. Tiga PDAM itu adalah PDAM Tirtanadi Kota Medan, PDAM Kabupaten Buleleng dan PDAM Kota Malang. Studi tersebut dilaksanakan pada Bulan Desember 2005. Pelaksana kegiatan adalah petugas dari PT Sucofindo Jakarta dengan difasilitasi oleh petugas Departemen Kesehatan, Dinas Kesehatan Provinsi dan kabupaten/Kota.

2.3.4 Pelayanan Air Bersih Berdasarkan Kepmendagri No 47/1999 dan Kajian Puslitbang Departemen PU

Pelayanan Air Bersih mengacu kepada Lampiran Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 dan Kajian Puslitbang Departemen PU berisi tentang aspek-aspek yang menjadi penilaian pelayanan PDAM. Aspek-aspek tersebut terdiri dari aspek keuangan, operasional dan administrasi. Dalam penelitian ini yang akan menjadi sorotan adalah aspek yang berhubungan langsung dengan pelayanan pelanggan PDAM, yaitu aspek operasional. Kinerja yang diteliti yaitu kualitas air distribusi, kontinuitas air, peneraan meter air, kecepatan penyambungan baru, kemampuan penanganan pengaduan dan kemudahan pelayanan.

2.3.4.1 Kualitas Air

Acuan dalam pemenuhan kualitas air yang dikonsumsi masyarakat adalah Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 907/Menkes/SK/VII/2002 tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum. Kategori di bawah ini hanya untuk kualitas fisik air saja, sedang untuk kualitas kimia dan biologi diperlukan pengujian di laboratorium khusus yang menangani kualitas air bersih.

Kualitas air minum dibagi menurut 3 kategori penilaian, yaitu:

- Memenuhi syarat air minum, yaitu tidak berwarna, tidak berbau, tidak berasa dan langsung dapat diminum tanpa perlakuan khusus seperti dimasak.
- Memenuhi syarat air bersih, yaitu tidak berwarna, tidak berbau, tidak berasa dan tidak langsung dapat diminum
- Tidak memenuhi syarat, yaitu berwarna/ berbau/ berasa atau gabungan ketiganya.

2.3.4.2 Kuantitas Air

Kuantitas air distribusi mengacu pada kajian Puslitbang Permukiman Departemen Pekerjaan Umum tahun 1999/2000. Untuk Kota Bandar Lampung dengan kategori kota sedang, maka kebutuhan air bersihnya adalah 180 – 224 liter/orang/hari atau 0,18 – 0,224 m³/orang/hari. Dengan asumsi jumlah orang yang tinggal dalam satu rumah adalah 6 orang maka kebutuhan air tiap rumah/bulan adalah 32,4 m³ – 40,32 m³.

2.3.4.3 Kontinuitas Air

Kontinuitas air distribusi berdasarkan pelanggan mendapat aliran air secara penuh atau tidak. Acuannya adalah aliran air yang didapat selama 24 jam. Kontinuitas air minum dibagi menurut 2 kategori penilaian, yaitu:

- Pelanggan mendapat aliran selama 24 jam
- Pelanggan tidak mendapat aliran selama 24 jam

Dalam kenyataan di lapangan, sangat sulit mencari pelanggan yang mendapat aliran air selama 24 jam. Sedangkan untuk pelanggan yang tidak mendapat aliran selama 24 jam, frekuensi alirannya pun berbeda– beda. Ada yang frekuensinya dua hari sekali, tiga hari sekali bahkan ada yang seminggu atau lebih dari sebulan tidak mendapat aliran air.

2.3.4.4 Peneraan Meter Air

Peneraan meter air berdasarkan penilaian dalam setahun berapa banyak PDAM melakukan peneraan meter air pelanggannya tidak termasuk meter air yang baru. Peneraan meter air bertujuan agar volume air yang tercatat di meteran sesuai dengan volume air yang dipakai oleh pelanggan dengan tujuan untuk menghindari penyimpangan meteran air dikarenakan usia pakai meteran air yang telah lama.

2.3.4.5 Kecepatan Penyambungan

Kecepatan memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam proses pemasangan sambungan, dimulai dari ditandatanganinya kontrak sambungan baru

(pembayaran biaya sambungan) antara PDAM dengan pemohon sampai terlaksananya penyambungan di rumah pelanggan.

Kecepatan penyambungan dibagi menurut 2 kategori penilaian, yaitu:

- Selesai dalam waktu \leq 6 hari kerja
- Selesai dalam waktu $>$ 6 hari kerja

2.3.4.6 Kemampuan Penanganan Pengaduan

Kemampuan penanganan pengaduan didasarkan kepada kemampuan PDAM menyelesaikan pengaduan-pengaduan pelanggan. Kotler (1994: 561) menerangkan beberapa faktor dalam menangani pengaduan pelanggan meliputi: kecepatan, kesopanan/ keramahan, ketepatan waktu dan keterampilan. Faktor kesopanan/ keramahan biasanya lebih ditujukan kepada penerima pengaduan (karyawan kantor), sedang faktor kecepatan, ketepatan waktu dan keterampilan penanganan ditujukan kepada petugas lapangan.

2.3.4.7 Kemudahan Pelayanan

Kemudahan pelayanan didasarkan kepada tersedianya sarana penunjang yang berada di luar kantor pusat dalam rangka memberikan kemudahan pelayanan, baik untuk melakukan pembayaran maupun pengaduan. Dalam hal ini bisa dinilai berdasarkan kemudahan dalam pembayaran rekening (fasilitas yang tersedia di tempat pembayaran dan waktu yang dihabiskan untuk membayar) dan dalam melakukan pengaduan (lewat telepon, sms dan media lainnya).

Indarti (2007) mengutip Metters et all (2003) menyatakan satu cara jitu mengurangi rasa subyektif menunggu ialah melibatkan sedini mungkin konsumen dalam proses pelayanan. Konsumen dibuat sibuk dengan aktivitas tertentu saat menunggu, membuat konsumen merasa tidak menunggu. Selain itu, menurut Indarti (2007) ialah dengan membuat suasana tunggu atau tempat layanan nyaman mungkin.

Masih menurut Indarti (2007) Metters et all (2003) dipercaya juga, bahwa waktu menunggu akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Selain itu, kesan pertama konsumen pada kinerja organisasi akan dipengaruhi oleh waktu tunggu. Menurut Kurniawan (2001), hasil analisis deskripsi menunjukkan sebagian besar responden (60,9%) menginginkan waktu tunggu pelayanan obat di Apotik Berdikari RS Karyadi Semarang waktu tunggu pelayanan obat di apotik selama 5-10 menit.

2.3.5 Telaah Kritis terhadap Kepmendagri No 4 Tahun 1999

Kepmendagri No 47/1999 berisi tentang pedoman penilaian kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam peningkatan pelayanan air minum kepada masyarakat. Kepmendagri 47/ 1999 adalah pedoman baku dalam menilai kinerja seluruh PDAM yang ada di Indonesia. Dalam penilaiannya terdiri dari 3 aspek, yaitu aspek keuangan, operasional dan administrasi. Dalam penulisan ini yang ditinjau hanya aspek operasional saja karena aspek ini berhubungan langsung dengan pelanggan.

Beberapa hal yang dapat dikritisi dari Kepmendagri 47/1999 adalah:

- a. Tidak masuknya poin kuantitas air dan tekanan air dalam aspek operasional. Dengan mengetahui kuantitas air dan tekanan air akan dapat diketahui apakah pelayanan PDAM dapat memenuhi standar keperluan air para pelanggannya.
- b. Beberapa *range* nilai yang terlalu luas, sehingga penilaian kinerja menjadi tidak detail. Selain itu juga menyamaratakan antara kinerja PDAM yang telah berusaha cukup baik dan yang sangat buruk. Penilaian ini terjadi pada poin kontinuitas air, kecepatan penyambungan dan kemampuan penanganan pengaduan.
Contoh: Nilai kontinuitas air adalah 1 untuk belum semua pelanggan mendapat aliran air 24 jam, sedang 2 untuk semua pelanggan mendapat aliran air 24 jam. Bila ada PDAM yang kontinuitas airnya hanya ≤ 8 jam/ hari untuk seluruh pelanggannya akan mendapat nilai yang sama, yaitu 1 dengan PDAM yang 75% pelanggannya telah mendapat aliran 24 jam. Padahal saat ini sulit mencari PDAM yang pelanggannya 100% teraliri air 24 jam.
- c. Tidak dimasukkannya nilai khusus untuk poin kinerja yang tidak pernah dilakukan oleh PDAM.
Contoh: Peneraan meter, nilai 1 adalah untuk rasio peneraan meter pelanggan pertahun yang berkisar antara 0% - 10%. PDAM yang tidak pernah melakukan peneraan meter setiap tahunnya dan PDAM yang melakukan peneraan meter sebanyak 10% dari jumlah pelanggan akan mendapat nilai yang sama yaitu 1.
- d. Nilai kinerja yang terlalu umum dan tidak tercantum dengan jelas fasilitas yang harus dipenuhi PDAM dalam pelayanannya

Contoh: Kemudahan pelayanan, nilai 1 untuk tidak tersedianya *service point* di luar kantor pusat dan 2 untuk yang tersedia. *Service point* adalah sarana pelayanan baik untuk melakukan pengaduan maupun pembayaran. Akan lebih baik jika ketersediaan *service point* dinilai berdasarkan kriteria persentase jumlah *service point* terhadap jumlah pelanggan. Fasilitas yang dimiliki *service point* juga harusnya sesuai dengan standar minimal misalnya ada tempat duduk, ruang tunggu dan ruang parkir demi kenyamanan pelanggan.

2.4 Peningkatan Pelayanan Air Bersih

Dalam upaya penanganan masalah air bersih akan diuraikan ke dalam 3 aspek yaitu menjaga sumber air baku, peningkatan sumber daya manusia dan penanganan secara teknis.

2.4.1 Menjaga Sumber Air Baku

Sumber air baku yang terjaga akan menjamin kebutuhan kuantitas air, kualitas air dan kontinuitas air. Ketiga aspek merupakan hal pokok yang sering dikeluhkan oleh pelanggan terhadap pelayanan PDAM. Pesatnya pertumbuhan penduduk dan perkembangan industri menyebabkan terjadinya penurunan kuantitas dan kualitas air yang juga berdampak pada kontinuitas air.

Menurut Kodoatie ed.(2002: 97), upaya pengendalian kuantitas air adalah:

1. Pengendalian pemanfaatan lahan di daerah tangkapan air berdasarkan Rencana Tata Ruang Terpadu.

2. Penetapan alokasi air secara adil untuk masing-masing pengguna air seperti air minum, irigasi, industri dll.
3. Pendistribusian air secara optimal melalui pengoperasian bangunan prasarana yang ada.
4. Pengendalian pemanfaatan air tanah, baik untuk kepentingan industri maupun keperluan pertanian.

Hal yang tidak kalah penting adalah adanya partisipasi peran serta masyarakat dalam menjaga sumber air baku (Kodoatie ed., 2002: 57). Peran serta masyarakat ini dapat dilakukan melalui pertama, efisiensi penggunaan air domestik. Dalam hal ini langkah PDAM adalah melakukan tarif progresif terhadap pemakaian air, sehingga pelanggan yang banyak menggunakan air maka tarifnya akan lebih mahal dibandingkan yang sedikit menggunakan air. Yang kedua adalah pembuatan sumur-sumur resapan di setiap rumah. Upaya yang bisa dilakukan adalah sosialisasi pentingnya pembuatan sumur resapan dalam menjaga kuantitas air bersih.

2.4.2 Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Sirait (2006: 98) pengembangan karyawan dilakukan baik dengan melakukan pelatihan (*training*) untuk meningkatkan keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan tertentu maupun pendidikan untuk meningkatkan pemahaman atas keseluruhan lingkungan. Perbedaan antara program pelatihan dan pengembangan adalah:

1. Pelatihan lebih mengarah kepada keterampilan untuk jabatan sekarang
2. Pengembangan lebih mengarah pada tanggung jawab di kemudian hari.

Menurut MJ Tessin dalam Sirait (2006: 101) manfaat dari program pelatihan dan pengembangan adalah:

1. Bagi organisasi:
 - a. Memperbaiki pengetahuan tentang jabatan dan ketrampilan
 - b. Memperbaiki moral kerja.
 - c. Mengenali tujuan organisasi.
 - d. Membuat citra terhadap organisasi lebih baik lagi.
 - e. Memperbaiki hubungan antara atasan dan bawahan.
 - f. Membantu pegawai menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan.
 - g. Membantu menangani konflik, sehingga mencegah stress dan tensi tinggi.
 - h. Membantu meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja.
2. Bagi individu:
 - a. Membantu membuat keputusan dan pemecahan masalah secara lebih baik.
 - b. Internalisasi dan operasionalisasi motivasi kerja, prestasi, tumbuh, tanggung jawab dan kemajuan.
 - c. Mempertinggi rasa percaya diri dan pengembangan diri.
 - d. Membantu mengurangi rasa takut dalam menghadapi tugas baru.

2.4.3 Penanganan Teknis

Yang dimaksud penanganan masalah teknologi disini adalah penanganan kehilangan air, penanganan peneraan meter dan penyediaan fasilitas untuk kemudahan pelayanan, baik pembayaran maupun gangguan.

2.4.3.1 Penanganan Kehilangan Air

Menurut Kodoatie (2005: 209), kehilangan air dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara jumlah air yang diproduksi oleh produsen air dan jumlah air yang terjual kepada konsumen (*unaccounted for water*), sesuai dengan yang tercatat di meter-meter air pelanggan.

Jumlah air yang tidak tercatat, terutama disebabkan oleh kebocoran air adanya meteran tanpa registrasi. Kadang-kadang terjadi kesalahan pembacaan meteran air, sambungan liar, dan lainnya yang secara total meningkatkan jumlah air yang tidak tercatat.

Besarnya persentase jumlah air yang tidak tercatat dapat diambil sebagai patokan dari tingkat kemampuan sistem pangadaan air bersih yang ada. Sistem-sistem yang mempunyai 10% - 15% kebocoran total, dianggap berkemampuan sangat bagus, dan sistem dengan distribusi air yang kehilangan airnya antara 10% - 20% masih dianggap pantas. (Kodoatie, 2005: 209)

Kegiatan kerja mereduksi kehilangan air dibagi dalam tiga bagian, yaitu:

- a. Rencana kerja jangka pendek berupa kegiatan-kegiatan administrasi dan fisik, yaitu: menetapkan distrik kontrol kebocoran, membuat unit penelitian, mempersiapkan semua data-data kebocoran, mempersiapkan semua peta-peta, mempersiapkan kartu pelanggan, menemukan kembali kategori pelanggan, modifikasi program komputer pengajuan rekening, memperbaiki meteran pelanggan dan induk yang rusak dan pengamatan reservoir.
- b. Rencana jangka menengah berupa penggantian meteran secara bertahap, memperkirakan volume air untuk *backwash*, mengamati kondisi kebutuhan,

mempersiapkan peta kontur tekanan, mengikutsertakan kontraktor dan kontrol kebocoran, dan pengamatan pada jaringan distribusi kontrol kebocoran.

- c. Rencana jangka panjang berupa memperbaiki dan penggantian meteran pelanggan secara berkelanjutan dan deteksi kebocoran pada pipa air.

Menurut Soerjo (2007: 17), berdasarkan hasil analisis Bank Dunia tahun 2006 terjadi kehilangan air rata-rata sebanyak 50% dari total produksi air dari seluruh PDAM. Kehilangan air ini akibat terjadi akibat kebocoran teknis maupun administrasi. Secara keseluruhan untuk Indonesia, kehilangan air berkisar 40%. Untuk PDAM Jakarta saja mencapai 53% yang disinyalir sangat tinggi dibandingkan dengan kota-kota di Asia.

2.4.3.2 Penanganan Peneraan Meteran

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum Pasal 11 ayat 2 dan 3 disebutkan untuk mengukur besaran pelayanan pada sambungan rumah dan hidran umum dan hidran kebakaran harus dipasang alat ukur berupa meter air dan untuk menjamin keakurasiannya, wajib ditera secara berkala oleh instansi yang berwenang.

Keakurasiaan pembacaan meteran ini sangat berhubungan dengan pengukuran kebocoran air dan juga kepentingan pelanggan agar air yang dipakai sesuai dengan yang dibayar pelanggan. Selain itu, agar meteran tetap akurat, peneraan meteran air dilakukan secara berkala oleh instansi yang berwenang melakukan peneraan meteran air.

2.4.3.3 Penanganan Sarana Kemudahan Pelayanan

Salah satu ukuran kualitas jasa menurut Kotler (1994: 561) adalah berwujud (*tangible*): bentuk-bentuk tampilan pelayanan yang dapat terlihat seperti fasilitas fisik dan media/sarana komunikasi. Dalam memberikan kemudahan pelayanan terhadap pelanggan, perlu dikaji penggunaan teknologi yang akan memberikan kecepatan waktu dan kemudahan jangkauan. Beberapa teknologi tersebut seperti pembayaran dapat dilakukan lewat bank atau ATM. Adapun untuk pelayanan pengaduan bisa dilakukan dengan telepon, SMS atau internet.

2.5 Sintesis Teori

Hasil hasil teori pada bab 2 ini dirangkum dalam satu tabel untuk kemudian diambil kesimpulan, selengkapnya lihat Tabel II.3.

**TABEL II.3
SINTESIS TEORI**

SUMBER	KESIMPULAN	VARIABEL	INDIKATOR
VARIABEL : APA PENDAPAT PELANGGAN			
Sax dalam Azwar (2002) Azwar (2002)	Faktor penilaian pendapat adalah pengungkapan dan pengukuran. Pendapat mengandung preferensi berupa respon positif dan negatif.	Pengungkapan dan Pengukuran	Pendapat tentang pelayanan operasional berdasarkan Kepmendagri 47/1999
VARIABEL: LATAR BELAKANG PENDAPAT PELANGGAN			
Durant dalam <i>American Behavioral Scientist</i> (1960)	pendapat publik ada ukurannya yaitu manusia akan menyatakan sesuatu yang mudah dipahaminya	Pemahaman	<ul style="list-style-type: none"> •Pendidikan •Pekerjaan •Pendapatan •Lama berlangganan
<i>Hegel dalam American Behavioral Scientist</i> (1960)	pendapat publik adalah ungkapan tentang apa yang diinginkan dan dipikirkan seseorang.	Keinginan Pemikiran	<ul style="list-style-type: none"> •Jumlah orang dalam rumah •Jumlah sumber air

Lanjut ke halaman 52

Lanjutan Tabel II.3 halaman 51

SUMBER	KESIMPULAN	VARIABEL	INDIKATOR
VARIABEL: LATAR BELAKANG PENDAPAT PELANGGAN			
Tarde dalam <i>American Behavioral Scientist</i> (1960)	pendapat umum sebagai suatu aspek yang spesifik dari semangat sosial, tradisi lainnya (kumpulan pendapat terdahulu) dan kecerdasan	Sosial Pengalaman Kecerdasan	
Noyes dan Hintzman dalam Destanto (2004: 46)	Tingkatan atau status sosial ekonomi yang berbeda berupa pendidikan, pekerjaan dan penghasilan dapat memberikan perbedaan bagi setiap individu dalam menilai suatu obyek yang dirasakan Pengaruh pengalaman maupun pemahaman terhadap obyek yang dirasakan akibat lamanya masyarakat tersebut menetap dalam suatu lokasi	<ul style="list-style-type: none"> • Sosial • Ekonomi • Pengalaman • Pemahaman • Lama tinggal 	
VARIABEL : PELAYANAN			
Kotler (1994: 561)	Kualitas jasa ditentukan oleh keandalan, koresponsivan, keyakinan, empati dan berwujud.	Profesional dalam bekerja	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kualitas air ▪ Kuantitas air ▪ Kontinuitas air
Noerbambang dan Morimura (1985: 32)	Dalam sistem distribusi ini beberapa hal harus diperhatikan, yaitu: 1. Sampai ke pengguna dengan kualitas baik dan tidak terkontaminasi (kualitas air yang diproduksi). 2. Memenuhi kebutuhan pelanggan setiap saat dan dalam jumlah cukup (kontinuitas dan kuantitas air) 3. Sistem tersebut dirancang untuk menghindari kebocoran. Menyangkut efektivitas pelayanan dan efisiensi pengelolaan 4. Tekanan air menjangkau daerah pelayanan walau kondisi air bersih sangat kritis	Pelayanan operasional kepada pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kecepatan penyambungan ▪ Peneraan meter ▪ Kemudahan pelayanan ▪ Kecepatan penanganan
VARIABEL : PENINGKATAN PELAYANAN			
Kodoatie ed. (2002: 97)	Pengendalian kuantitas air adalah pengendalian lahan di daerah tangkapan air dan pengendalian pemanfaatan air tanah. Hal yang tidak kalah penting adalah peran serta masyarakat dalam menjaga air baku.	Sumber air Peran serta masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Sumber Daya Air • Sumber Daya Manusia • Teknis
Sirait (2006: 98)	Pengembangan karyawan dilakukan dengan pelatihan (<i>training</i>) maupun pendidikan untuk meningkatkan dan pemahaman atas keseluruhan lingkungan Program dasar pelatihan dan pengembangan yakni keterampilan (<i>skill</i>) dan motivasi (<i>attitude</i>).	Pelatihan Pendidikan Keterampilan Motivasi	

Sumber : Hasil Olahan, 2008

BAB III
GAMBARAN UMUM KOTA BANDAR LAMPUNG
DAN PELAYANAN PDAM WAY RILAU

3.1 Gambaran Umum Kota Bandar Lampung

3.1.1 Fungsi Kota Bandar Lampung

Fungsi Kota Bandar Lampung dalam konteks wilayah Provinsi Lampung adalah sebagai pusat pemerintahan provinsi, pusat perdagangan regional, pusat pelayanan transportasi regional, pusat pendidikan dan kebudayaan regional, pusat industri maritim dan pengolah bahan baku pertanian serta pusat penyediaan energi dan telekomunikasi. Untuk menjalankan fungsi tersebut, maka Kota Bandar Lampung dibagi ke dalam 8 Bagian Wilayah Kota (BWK) yang didasarkan pada karakteristik dan penggunaan lahan serta dominasi fungsi yang direncanakan pada masing-masing BWK. Selanjutnya agar lengkap lihat Tabel III.1.

TABEL III.1
FUNGSI TIAP BWK DI KOTA BANDAR LAMPUNG

BWK	Kecamatan	Fungsi Utama	Fungsi Pendukung
A	Rajabasa Kedaton Tanjung Seneng	1. Pendidikan tinggi 2. Terminal regional 3. Pengembangan kawasan permukiman	1. Pusat kebudayaan 2. Rumah sewa/kost 3. Pusat pelayanan lokal 4. Pertanian skala kecil
B	Sukarame	1. Perumahan skala besar 2. Perdagangan skala kota	1. Pusat Industri Kecil 2. Pengembangan hutan kota 3. Cadangan pengembangan kota 4. Pusat pelayanan lokal
C	Panjang	1. Pusat pelabuhan samudra 2. Pergudangan 3. Terminal barang 4. Industri pengolahan	1. Sentra industri kecil 2. Kawasan konservasi dan hutan lindung

Lanjut ke Halaman 54

Lanjutan Tabel III.1 Halaman 53

BWK	Kecamatan	Fungsi Utama	Fungsi Pendukung
D	Sukabumi Tanjung Karang Timur	1. Perdagangan/jasa 2. Kawasan industri	1. Perumahan 2. Industri kecil 3. Cagar budaya
E	Tanjung Karang Pusat (Pusat Kota)	1. Perdagangan umum 2. Jasa umum	1. Sarana penunjang perdagangan/parkir/taman 2. Perumahan fungsi ganda 3. Pusat budaya
F	Tanjung Karang Barat	1. Perdagangan/jasa 2. Kawasan konservasi	Perumahan
G	Kemiling	1. Pengembangan hortikultura 2. Kawasan konservasi 3. Pariwisata (hutan wisata) 4. Pengembangan kawasan permukiman	1. Perumahan kavling besar dengan KDB kecil 2. Industri kecil 3. Sekolah polisi negara
H	Teluk Betung Utara Teluk Betung Selatan Teluk Betung Barat	1. Pusat pemerintahan 2. Perdagangan grosir 3. Pariwisata pantai	1. Jasa umum 2. Perumahan 3. Industri kecil 4. Konservasi

Sumber : Bappeda Kota Bandar Lampung, 2005

3.1.2 Letak Geografis

Kota Bandar Lampung secara geografis terletak pada 5° 20' – 5° 30' LS dan 105° 28' - 105° 37' BT. Kota Bandar Lampung terletak di bagian selatan Provinsi Lampung dan berada di ujung Pulau Sumatera. Secara umum pada mulanya Kota Bandar Lampung dikelilingi oleh Kabupaten Lampung Selatan dan Teluk Lampung. Namun pada tanggal 7 November 2007 secara resmi Kabupaten Lampung Selatan dimekarkan, sehingga bertambah satu kabupaten baru, yaitu Kabupaten Pesawaran.

Batas wilayah administrasi Kota Bandar Lampung selengkapnya adalah:

- ◆ Sebelah Utara : Kab. Lampung Selatan
- ◆ Sebelah Selatan : Kab. Pesawaran, Kab. Lampung Selatan dan Teluk Lampung
- ◆ Sebelah Barat : Kab. Lampung Selatan dan Kab. Pesawaran
- ◆ Sebelah Timur : Kab. Lampung Selatan

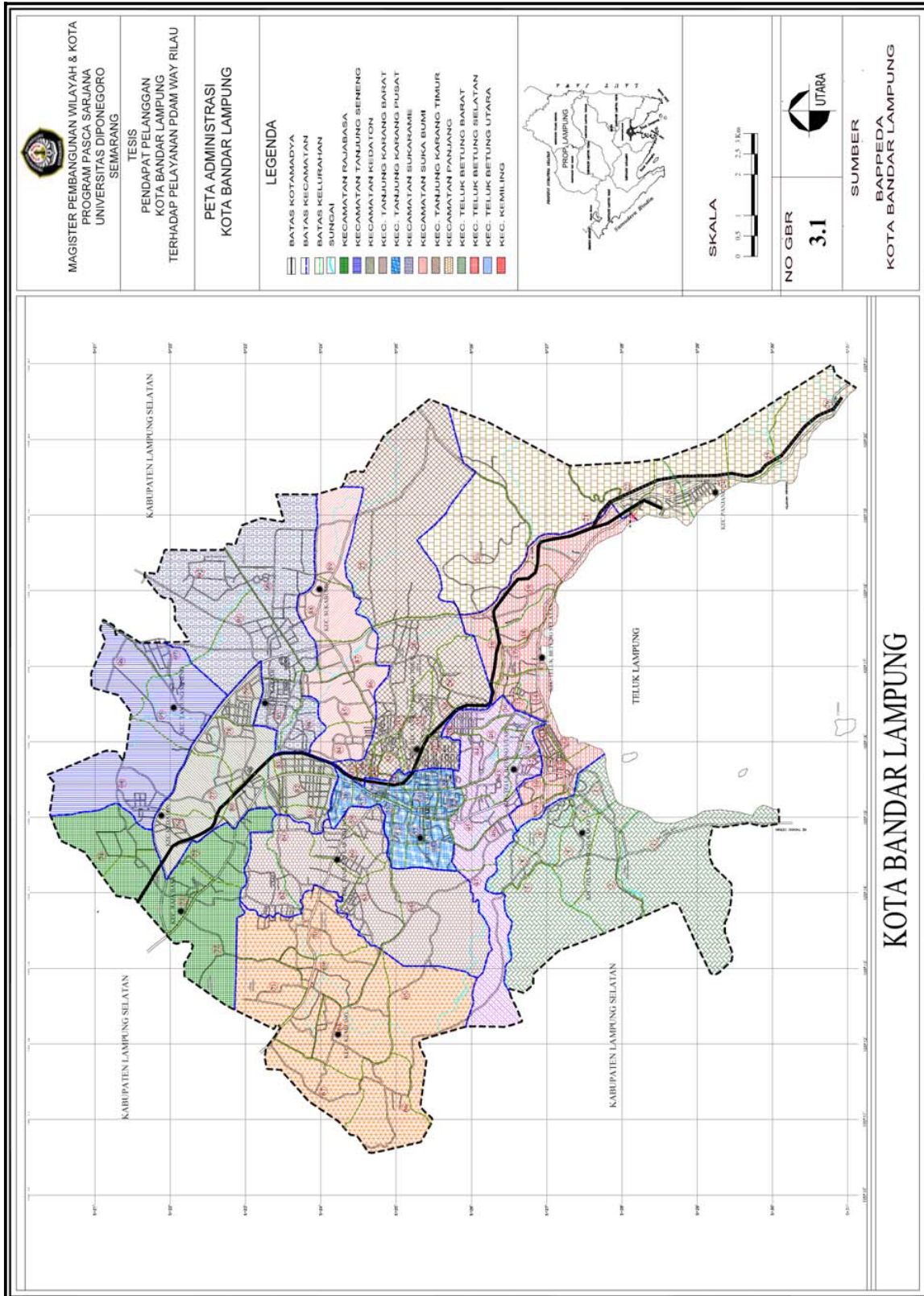
Selanjutnya peta administrasi Kota Bandar Lampung secara lengkap dapat dilihat pada Gambar 3.1.

3.1.3 Topografi

Kota Bandar Lampung mempunyai dua karakteristik topografi, yaitu daerah pantai dan daerah perbukitan. Sebagian wilayah Kota Bandar Lampung merupakan daerah pantai karena di sebelah Selatan dibatasi oleh laut yaitu Teluk Lampung. Dari 18 kecamatan yang ada, 3 kecamatan merupakan daerah pantai, yaitu Kecamatan Teluk Betung Barat, Teluk Betung Selatan dan Panjang, sedangkan 10 kecamatan lainnya bukan daerah pantai. Sebagian wilayah Kota Bandar Lampung merupakan daerah perbukitan. Ada 33 bukit yang berada di 7 kecamatan, yaitu Teluk Betung Selatan, Teluk Betung Barat, Panjang, Tanjung Karang Pusat, Tanjung Karang Timur, Kedaton dan Sukarame.

Elevasi topografi ibukota kecamatan berada pada ketinggian antara 2 m (Kecamatan Teluk Betung Selatan) sampai dengan 135 m (Kecamatan Kemiling) di atas permukaan laut (lihat Tabel III.1). Perbedaan ketinggian ini menjadikan pemanfaatan wilayah diatur dengan lebih hati-hati untuk melindungi daerah bawah (Teluk Betung Selatan, Teluk Betung Barat dan Panjang).

Dalam hal ini, salah satu fungsi utama atau fungsi pendukung beberapa BWK diperuntukkan bagi daerah resapan air, konservasi dan hutan lindung dan pengembangan hutan kota. BWK F (Tanjung Karang Barat) dan BWK G (Kemiling) mempunyai fungsi utama sebagai daerah resapan air. BWK C (Panjang) fungsi utamanya kawasan konservasi dan hutan lindung. BWK B (Sukarame) fungsi pendukung sebagai pengembangan hutan kota.



TABEL III.2
NAMA IBUKOTA KECAMATAN DI KOTA BANDAR LAMPUNG
DAN KETINGGIANNYA DARI PERMUKAAN LAUT

No	Kecamatan	Ibukota	Ketinggian (m dpl)
1.	Teluk Betung Selatan	Sukaraja	2
2.	Panjang	Karang Maritim	5
3.	Teluk Betung Barat	Bakung	10
4.	Tanjung Seneng	Tanjung Seneng	98
5.	Tanjung Karang Timur	Kota Baru	100
6.	Sukarame	Way Halim Permai	100
7.	Sukabumi	Sukabumi	100
8.	Tanjung Karang Barat	Gedong Air	100
9.	Teluk Betung Utara	Kupang Kota	104
10.	Tanjung Karang Pusat	Palapa	104
11.	Kedaton	Kampung Baru	115
12.	Rajabasa	Rajabasa	118
13.	Kemiling	Beringin Raya	135

Sumber: BPS Kota Bandar Lampung, 2007.

Selain itu Kota Bandar Lampung merupakan daerah yang berbukit. Ada 8 kecamatan merupakan daerah berbukit yaitu Teluk Betung Barat, Teluk Betung Selatan, Panjang, Tanjung Karang Timur, Teluk Betung Utara, Tanjung Karang Pusat, Tanjung Karang Barat dan Kemiling. Adapun 4 kecamatan lainnya merupakan daerah yang relatif datar yaitu Kedaton, Rajabasa, Tanjung Senang, dan Sukarame.

3.2 Kependudukan

3.2.1 Jumlah dan Kepadatan Penduduk

Kota Bandar Lampung sebagai Ibukota Provinsi Lampung mempunyai luas wilayah sebesar 197,22 km² dengan jumlah penduduk pada tahun 2006 sebesar 844.608 jiwa, meliputi 13 kecamatan dan 98 kelurahan. Kecamatan yang terluas

wilayahnya adalah Kemiling, yakni 27,65 km² (14,02 %) dan kecamatan yang terkecil wilayahnya adalah Tanjung Karang Pusat, yaitu 6,68 km² (3,39 %). Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel III.3.

TABEL III.3
LUAS WILAYAH, JUMLAH PENDUDUK DAN KEPADATAN PENDUDUK
KOTA BANDAR LAMPUNG TAHUN 2006

No	Kecamatan	Wilayah		Penduduk		Kepadatan (Jiwa/Km ²)
		Luas (km ²)	%	Jumlah	%	
1.	Kemiling	27,65	14,02	54.597	6,46	1.975
2.	Rajabasa	13,02	6,60	33.246	3,94	2.553
3.	Tanjung Seneng	11,63	5,90	30.019	3,55	2.581
4.	Teluk Betung Barat	20,99	10,64	55.944	6,62	2.665
5.	Panjang	21,16	10,73	64.263	7,61	3.037
6.	Sukarame	16,87	8,55	55.805	6,61	3.308
7.	Tanjung Karang Barat	15,14	7,68	55.185	6,53	3.645
8.	Tanjung Karang Timur	21,11	10,7	85.622	10,14	4.056
9.	Sukabumi	11,64	5,90	53.229	6,30	4.573
10.	Teluk Betung Utara	10,38	5,26	68.078	8,06	6.559
11.	Kedaton	10,88	5,52	92.164	10,91	8.471
12.	Teluk Betung Selatan	10,07	5,11	113.189	13,40	11.240
13.	Tanjung Karang Pusat	6,68	3,39	83.267	9,86	12.465
	Jumlah	197,22	100,00	844.608	100,00	4.283

Sumber: BPS Kota Bandar Lampung, 2007; data diolah.

Dari jumlah penduduk dapat dilihat bahwa kecamatan yang terbanyak penduduknya adalah Kecamatan Teluk Betung Selatan, yaitu 113.189 jiwa (13,40 %). Kecamatan yang paling sedikit penduduknya adalah Tanjung Seneng, yakni 30.019 jiwa (3,55 %).

Berdasarkan kepadatan penduduknya, Kecamatan Tanjung Karang Pusat mempunyai kepadatan terbesar yakni 12.465 jiwa/km². Hal ini karena Tanjung

Karang Pusat merupakan pusat Kota Bandar Lampung. Adapun Kecamatan Kemiling merupakan kecamatan terendah kepadatannya yaitu $1.975 \text{ km}^2/\text{jiwa}$ karena kecamatan ini diperuntukkan sebagai kawasan resapan air Kota Bandar Lampung.

3.2.2 Etnis

Salah satu ciri khas Kota Bandar Lampung adalah keanekaragaman suku bangsanya dan telah lama membaaur sejak lama. Sejak dimulainya program transmigrasi dari Pulau Sumatera, khususnya Provinsi Lampung, penduduk Lampung terdiri dari berbagai suku bangsa. Beragam etnis tinggal di sini dari etnis yang asli dari Indonesia seperti Lampung, Jawa, Sunda, Banten, Padang, Batak, Madura, Bugis, Palembang dan lainnya. Bahkan etnis Arab dan Cina pun telah lama ada di Kota Bandar Lampung, sehingga sebagian diantara mereka mempunyai permukiman tersendiri.

Dengan keanekaragaman suku bangsanya maka negeri ini dikenal sebagai negeri *ruwa jurai* (dua unsur) karena dihuni masyarakat asli dan pendatang. Keanekaragaman suku bangsa ini harus dipandang sebagai potensi untuk membangun Kota Bandar Lampung. Kota Bandar Lampung menjadi semakin mudah beradaptasi dan menerima pendatang baru, sehingga juga semakin mudah menerima pengaruh pembangunan bagi wilayahnya.

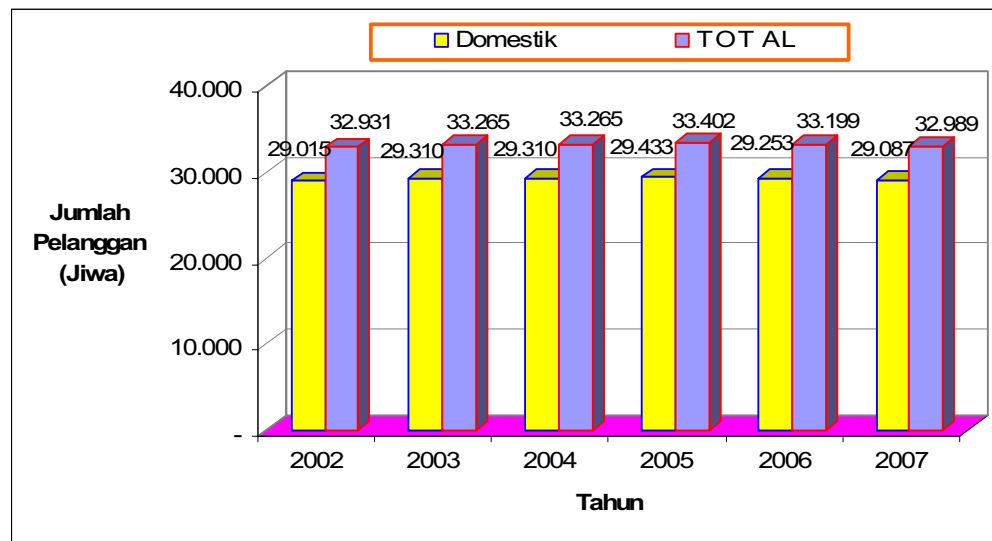
3.3 Pelayanan Air Bersih Kota Bandar Lampung

Penyediaan air bersih di Kota Bandar Lampung dilakukan oleh PDAM Way Rilau. Kota Bandar Lampung memiliki topografi daerah perbukitan, sehingga dalam

melayani kebutuhan air bersih dibagi ke dalam zona pelayanan/distribusi. Setiap zona distribusi dilayani oleh *reservoir* distribusi seperti terlihat dalam Daftar Lampiran.

3.3.1 Pelanggan Air Bersih

Perkembangan pelanggan domestik dan total pelanggan tahun 2002 – 2007 ditunjukkan dalam Gambar 3.2 .

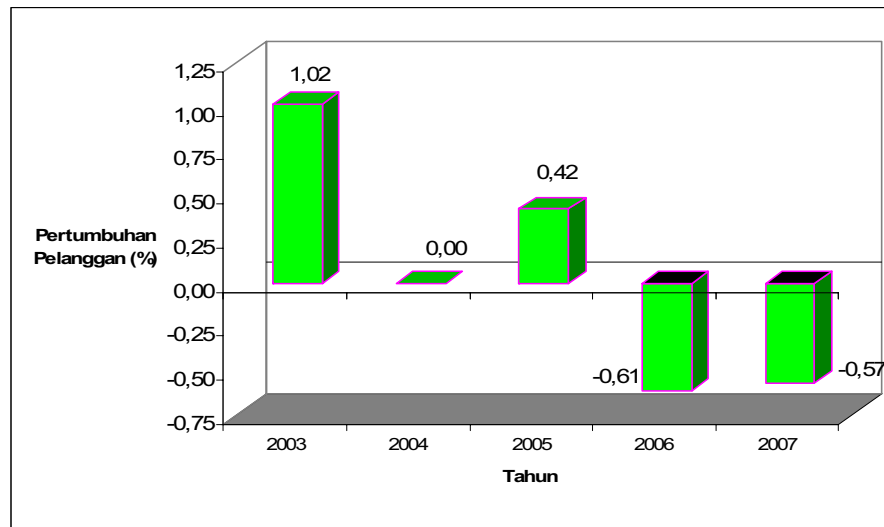


Sumber: PDAM Way Rilau, 2008

GAMBAR 3.2
JUMLAH PELANGGAN TAHUN 2002 – 2007

Pada Gambar 3.2 tersebut dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan domestik setiap tahunnya merupakan kelompok pelanggan terbanyak karena mencapai $\pm 88\%$ dari total pelanggan. Pertambahan dan penurunan total pelanggan berjalan seiring dengan pertambahan dan penurunan pelanggan domestik, sehingga dapat dikatakan

bahwa pertumbuhan pelanggan domestik sangat mempengaruhi total pelanggan. Pertumbuhan pelanggan domestik selama 5 tahun terakhir dapat dilihat dalam Gambar 3.3.



Sumber: PDAM Way Rilau, 2008

GAMBAR 3.3
PERTUMBUHAN PELANGGAN DOMESTIK TAHUN 2003 – 2007

Bila dicermati, jumlah pelanggan domestik cenderung bertambah pada 3 tahun pertama, kecuali tahun 2004 yang tidak mengalami kenaikan (0%). Pada 2 tahun terakhir terjadi penurunan jumlah pelanggan. Kenaikan jumlah pelanggan dari tahun 2002-2007 hanya sebesar 0,25% akibat penurunan jumlah pelanggan dalam tahun 2006 dan 2007. Kecenderungan penurunan pelanggan mulai tahun 2006 diakibatkan oleh ketidakpuasan dengan pelayanan PDAM Way Rilau terutama masalah kontinuitas air. Mereka yang kesulitan mendapat air karena titik tekan airnya rendah memilih berhenti sebagai pelanggan dan memilih sumber air lain

seperti sumur bor sebagai sumber air bersih. Untuk masyarakat menengah ke bawah, bila mereka tidak mampu membuat sumur bor sendiri maka mereka bergotong royong dengan para tetangga untuk membuat sumur bor seperti yang terjadi di Jalan Palapa Kelurahan Labuhan Ratu dan Perumnas Way Halim Kelurahan Kedaton.

3.3.2 Zona Pelayanan Air Bersih Kota Bandar Lampung

Untuk mengatur pelayanan distribusi air kepada pelanggan dilakukan dengan cara membagi wilayah Kota Bandar Lampung ke dalam zona pelayanan. Zona pelayanan ini dilakukan berdasarkan dari letak dan ketinggian daerah pelayanan. Hal ini perlu diatur mengingat wilayah Kota Bandar Lampung merupakan daerah yang berbukit. Ada 6 zona pelayanan yang ada, yaitu zona 300, zona 231, zona 185, zona 145, zona 108, zona 75 dan zona 120. Nama zona diambil dari letak ketinggian *reservoir* di zona tersebut dari permukaan laut. Selengkapnya mengenai zona pelayanan dapat dilihat pada Lampiran Data.

Dari Gambar 3.4 dan Lampiran Data terlihat bahwa jumlah pelanggan domestik sebesar 29.097 unit atau 88% dari total pelanggan, sedangkan pelanggan non domestik mencapai 3.902 unit (12%). Ada tiga kecamatan yang masuk dalam dua zona, seperti Kedaton (zona 185 dan 145), Tanjung Karang Barat (zona 231 dan 185) dan Teluk Betung Utara (zona 108 dan 145). Ini artinya dalam kecamatan itu ada kelurahan yang dilayani oleh zona yang berbeda. Hal tersebut terjadi karena letak kelurahan tersebut dari *reservoir* dan ketinggiannya dari permukaan laut.

Adapun zona yang paling sedikit sambungannya adalah zona 120 yang melayani Perumahan Way Kandis (Kecamatan Tanjung Senang) dengan sambungan domestik 522 unit (1,79%) dan nondomestik 5 unit (0,13%). Zona 145 memiliki distribusi paling sibuk karena melayani daerah yang masuk dalam 6 kecamatan (Teluk Betung Utara, Tanjung Karang Pusat, Kedaton, Sukarame, Sukabumi dan Tanjung Karang Timur) dan melayani sambungan sebanyak 10.536 unit domestik (36,22%) dan 1.823 unit nondomestik (46,72%).

3.4 Kondisi Pelayanan Operasional PDAM Way Rilau

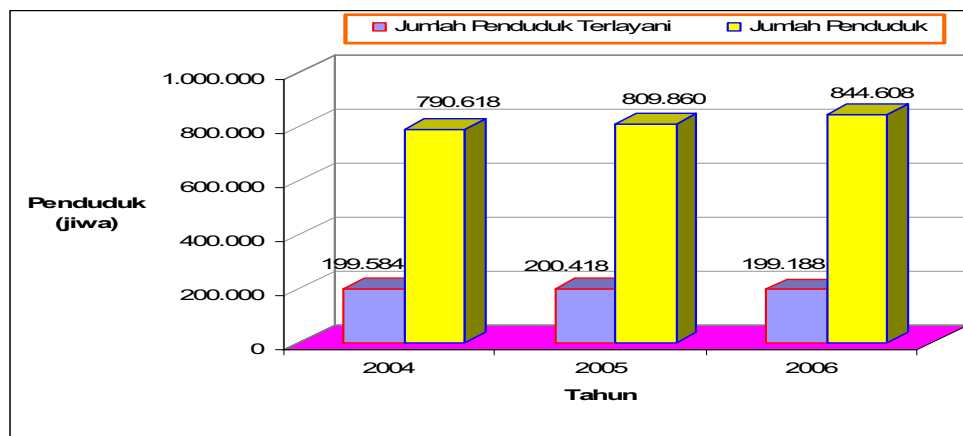
3.4.1 Sistem Distribusi dan Cakupan Pelayanan Air Bersih

Provinsi Lampung mempunyai 5 buah sungai besar dan 25 buah sungai kecil. Lima sungai besar yang ada yaitu: Way Mesuji, Way Tulang Bawang, Way Seputih, Way Sekampung dan Way Semangka. Sebagian besar sungai – sungai di Lampung memiliki debit air yang kecil. Semua sungai, kecuali beberapa di Pantai Barat, mempunyai variasi debit air yang nyata. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh musim terhadap sungai-sungai tersebut. Hanya Way Mesuji, Way Tulang Bawang dan Way Sekampung yang memiliki debit lebih besar dari 100 m³/detik.

Kelima sungai besar yang ada, kemudian ditetapkan menjadi tiga Satuan Wilayah Sungai (SWS). Ketiga SWS adalah SWS Way Mesuji – Tulang Bawang, Way Seputih – Way Sekampung dan Way Semangka. Sekitar 80% sungai-sungai di Wilayah Lampung mengalir ke arah Timur dan bermuara di Laut Jawa sedangkan, Way Semangka bermuara di Teluk Semangka. Sumber air baku yang dipakai PDAM Way Rilau khususnya Way Kuripan termasuk dalam SWS Way Semangka.

Produksi air bersih PDAM Way Rilau bersumber dari air baku yang saat ini berasal dari 3 sumber yaitu: mata air, air permukaan dan air sumur dalam (*deep well*). Ada 7 mata air yang menjadi sumber air baku yaitu Way Linti, Way Gudang, Way Rilau, Batu Putih, Way Pancuran, Tanjung Aman dan Egaharap. Sumber air baku dari air permukaan yaitu Way Kuripan dan 4 air tanah dalam yaitu sumur bor Way Kandis, Bukit Kemiling Permai, Way Halim dan Untung Surapati. Sistem distribusi selengkapnya tersaji dalam Gambar 3.6.

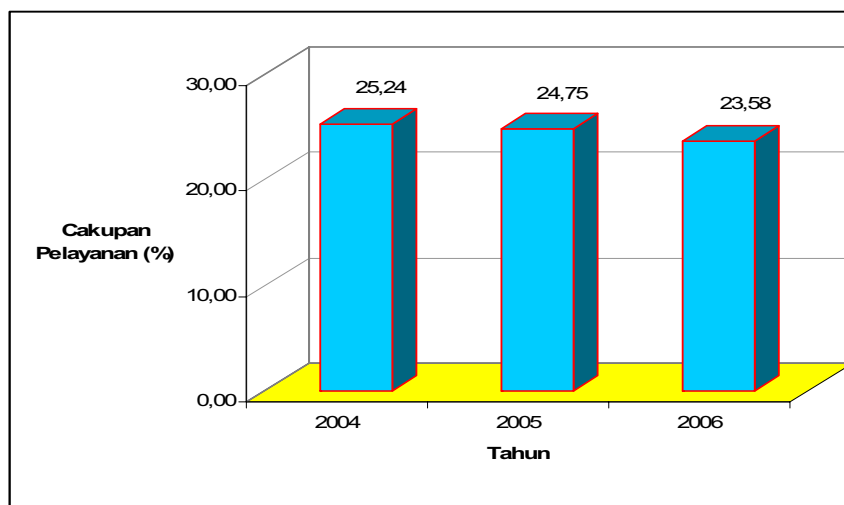
Berdasarkan kapasitas produksi, 78,9% berasal dari air permukaan (Way Kuripan), 17,5% dari mata air dan 3,5% dari air sumur dalam. Berdasarkan sistem suplai menunjukkan sistem pemompaan sebesar 89,5% dan sistem gravitasi sebesar 10,5%. Hal ini mengakibatkan besarnya biaya operasional apalagi pada saat musim kemarau, kapasitas sumber air menurun hingga mencapai 50%. Data perkembangan penduduk yang terlayani dan distribusi air bersih PDAM Way Rilau dapat dilihat pada Gambar 3.5 dan 3.7.



Sumber: PDAM Way Rilau, 2008

GAMBAR 3.5
JUMLAH PENDUDUK TERLAYANI TAHUN 2004 – 2006

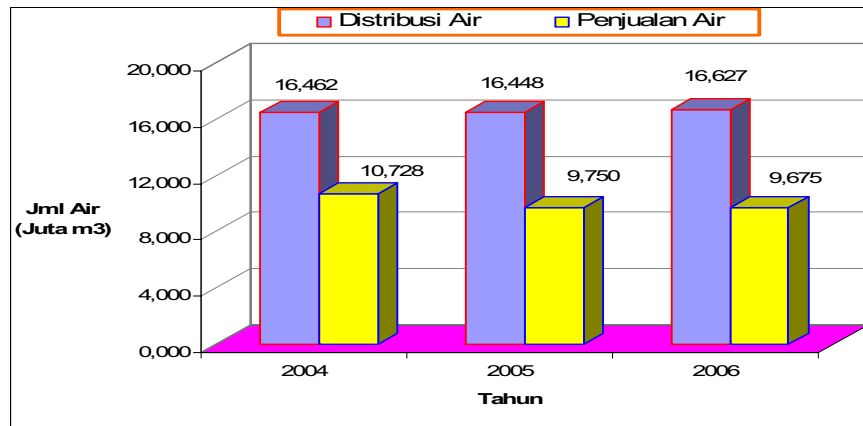
Penduduk Kota Bandar Lampung setiap tahunnya mengalami peningkatan. Peningkatan yang terjadi dalam tahun 2004 - 2006 yakni sebesar 53.990 jiwa (6,83%). Sementara penduduk yang terlayani mengalami penurunan 396 jiwa (0,2%). Kondisi ini mengakibatkan terjadinya penurunan cakupan pelayanan seperti yang terlihat dalam Gambar 3.7



Sumber: PDAM Way Rilau, 2008

GAMBAR 3.7
CAKUPAN PELAYANAN TAHUN 2004 – 2006

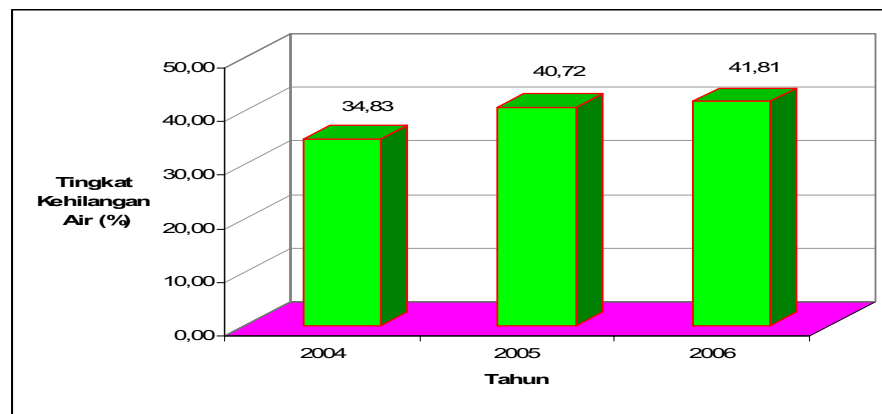
Setiap tahun terjadi penurunan cakupan pelayanan. Penurunan cakupan pelayanan selama 2004 – 2006 sebesar 1,66%. Penurunan cakupan layanan terjadi karena adanya penurunan jumlah pelanggan. Penurunan jumlah pelanggan mengindikasikan masih kurangnya pelayanan yang dilakukan PDAM Way Rilau. Air yang didistribusikan oleh PDAM kepada pelanggan dan jumlah air yang terjual selama tahun 2004 – 2006 disajikan dalam Gambar 3.8



Sumber: PDAM Way Rilau, 2008

GAMBAR 3.8
DISTRIBUSI DAN PENJUALAN AIR TAHUN 2004 – 2006

Dalam rentang tahun 2004-2006, distribusi air mengalami peningkatan setiap tahunnya, sedangkan penjualan air mengalami penurunan setiap tahunnya. Dalam 3 tahun tersebut terjadi peningkatan distribusi air sebesar 65.075 m³ (1%), sementara jumlah penjualan air menurun sebesar 1.052.380 m³ (9,81%). Keadaan ini mengakibatkan adanya kehilangan air yang besarnya terlihat dalam Gambar 3. 9.



Sumber: PDAM Way Rilau, 2008

GAMBAR 3.9
KEHILANGAN AIR TAHUN 2004 – 2006

Setiap tahunnya terjadi kehilangan air yang cukup tajam. Kehilangan air pada tahun 2006 sebesar 41,81% yang berarti berada jauh di atas batas pantas, yaitu sebesar 20% (Kodoatie, 2005: 2009). Hanya dalam waktu 3 tahun, kehilangan air mencapai 6,98%. Kehilangan air yang tinggi ini dapat menyebabkan berkurangnya kuantitas air yang seharusnya diterima pelanggan. Usia jaringan pipa yang sudah tua (lebih dari 20 tahun) menjadi salah satu sebab terjadinya kehilangan air ini.

3.4.2 Kualitas Air Bersih

Untuk menjaga kualitas air yang didistribusikannya kepada pelanggan PDAM Way Rilau melakukan pemeriksaan sebanyak 2 kali sebulan pada 2 titik yaitu sambungan terdekat dan terjauh (Lampiran kualitas air bersih), hasilnya dirangkum dalam Tabel III. 4 di bawah ini:

TABEL III. 4
PEMERIKSAAN KUALITAS AIR OLEH PDAM WAY RILAU

Bulan : Jan – Mar 2008					
No.	PARAMETER DIPERIKSA	SATUAN	NILAI	STANDAR MAX	KET
I.	FISIKA :				
1.	Suhu			(30°C)	
2.	True Color			15 PtCo	
3.	Kekeruhan, NTU		4,32	5 NTU	Sesuai
II.	KIMIA :				
1	Sisa Chlor	mg.l ⁻¹	0,0 – 0,8	0,2 – 0,5	Tdk sesuai
2	Derajat Keasaman (pH)		6,5 – 7,5	6,0 – 8,5	Sesuai
3	Zat Organik (KmnO ₄)	mg.l ⁻¹	6,65	10	Sesuai
4	Kesadahan total (CaCO ₃)	mg.l ⁻¹	45,62	500	Sesuai
5	Kesadahan Kalsium (Ca ²⁺)	mg.l ⁻¹	21,35	500	Sesuai
6	Ion Klorida (Cl ⁻)	mg.l ⁻¹	12,75	600	Sesuai

Lanjut ke Halaman 70

Lanjutan Tabel III.4 Halaman 69

No.	PARAMETER DIPERIKSA	SATUAN	NILAI	STANDAR MAX	KET
7	Sulfat	mg.l ⁻¹	95,10	400	Sesuai
8	Besi	mg.l ⁻¹	0,00	1	Sesuai
9	Mangan	mg.l ⁻¹	0,00	0,5	Sesuai
10	Ammonia	mg.l ⁻¹	0,00	0	Sesuai
11	Nitrit	mg.l ⁻¹	0,00	1	Sesuai
12	Nitrat	mg.l ⁻¹	0,00	10	Sesuai
13	Pospat	mg.l ⁻¹	0,00	2	Sesuai
14	Logam Berat (Chromium) val. 6	mg.l ⁻¹	0,00	0	Sesuai
III.	MIKROBIOLOGI :				
1.	Total Coli	colony/100 ml	-	0	
2.	E-Coli	colony/100 ml	-	0	

Sumber: PDAM Way Rilau, 2008

Dari hasil pemeriksaan PDAM Way Rilau, kualitas air memenuhi syarat air bersih. Pada sisa *chlor* terdapat ketidaksesuaian dengan standar air bersih. *Chlor* berfungsi sebagai desinfektan, yaitu membunuh kuman yang ada dalam air. Bila kurang dari 0,2 mg/l, fungsi *chlor* sudah berkurang, sehingga dikhawatirkan akan ada kuman yang bisa membawa penyakit. Jika lebih dari 0,5 mg/l akan menimbulkan bau menyengat tetapi bila diendapkan beberapa saat baunya akan hilang.

Untuk pengujian secara lengkap (fisika, kimia dan mikrobiologi) dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung yang bertanggung jawab melakukan pengawasan kualitas air sesuai SK Walikota No. 26 tahun 2004. Berdasarkan hasil pemeriksaan tersebut di atas dapat diambil kesimpulan bahwa air minum PDAM Way memenuhi syarat kualitas air bersih sesuai dengan Permenkes 416 tahun 1990.

TABEL III. 5
PEMERIKSAAN KUALITAS AIR OLEH DINAS KESEHATAN

Bulan	Uji Kimia			Uji Mikrobiologi			
	Titik Pengambilan Sampel	Jumlah	Hasil	Titik Sampel	Waktu	Jumlah	Hasil
Tahun 2006							
Januari	Air PDAM Puskesmas Simpur	1	Memenuhi standar air bersih	Air Kran	07.30 – 11.00	10	Baik
Februari	Air PDAM Gunung Mas No. 21	1	Memenuhi standar air bersih	Air Kran	07.15 – 12.00	10	Baik
Maret	Air PDAM Gunung Agen No. 32	1	Memenuhi standar air bersih	Air Kran	07.15 – 11.30	10	Baik
April	Sumur Bor Way Kandis	1	Memenuhi standar air bersih	Air Kran	07.30 – 12.30	10	Baik
Mei	Air PDAM Dinas Kesehatan Dr. Warsito	1	Memenuhi standar air bersih	Air Kran	07.00 – 11.00	10	Baik
Juni	Air PDAM Jl. Mataram No. 93	1	Memenuhi standar air bersih	Air Kran	07.30 – 11.30	10	Baik
Juli	Air PDAM Gunung Agen No. 19	1	Memenuhi standar air bersih	Air Kran	07.30 – 12.00	10	Baik
Agustus	Air PDAM Penampungan Kemiling	1	Memenuhi standar air bersih	Air Kran	07.30 – 12.00	10	Baik
September	Air PDAM Vila Kandi	1	Memenuhi standar air bersih	Air Kran	07.30 – 12.00	10	Baik
Oktober	Air PDAM Pengolahan PDAM Way Rilau No. 21	1	Memenuhi standar air bersih	Air Kran	08.00 – 12.45	10	Baik
November	Air PDAM Kran Penampungan Palapa	1	Memenuhi standar air bersih	Air Kran	08.00 – 12.00	10	Baik
Desember	Air Kran PDAM Telukbetung	1	Memenuhi standar air bersih	Air Kran	08.00 – 12.30	10	Baik
Tahun 2007							
Januari	Air PDAM Penampungan Kemiling	1	Memenuhi standar air bersih	Air Kran	07.30 – 12.45	10	Baik
Februari	Air Kran PDAM Puskesmas Simpur	1	Memenuhi standar air bersih	Air Kran	07.30 – 11.30	10	Baik
Maret	Air Kran PDAM Gunung Agen No. 14	1	Memenuhi standar air bersih	Air Kran	07.15 – 12.00	10	Baik

Sumber: Perwakilan BPK RI Bandar Lampung, 2007

3.4.3 Kontinuitas Air Bersih

PDAM Way Rilau membuat sistem gilir dalam distribusi air kepada pelanggan. Hal ini terutama disebabkan karena kurangnya debit air yang akan dipasok kepada pelanggan. Secara umum sistem gilir dilakukan dengan kontinuitas 2

hari sekali dan setiap hari, dengan catatan daerah tersebut tidak berada di dataran yang tinggi dibandingkan daerah di sekitarnya. Kontinuitas aliran air untuk pelanggan PDAM Way Rilau dapat dilihat pada Gambar 3.10

Zona 75 yang berada di dataran yang paling rendah di Kota Bandar Lampung yang mendapat kontinuitas aliran air 24 jam sehari. Adapun zona 145 mendapat kontinuitas setiap hari dengan aliran air antara 7 sampai 10 jam. Khusus untuk beberapa daerah yang dilayani sumur dalam (Perum Bukit Kemiling Kec. Kemiling, Kelurahan Labuhan Ratu, Sepang Jaya dan Perumnas Way Halim di Kedaton) mendapat aliran setiap hari dengan jam aliran yang beragam. Daerah ini dahulunya adalah daerah yang sulit mendapat air, sehingga PDAM Way Rilau kemudian membangun sumur dalam untuk mengatasi hal tersebut.

Hanya zona 75 yang berada di dataran yang paling rendah di Kota Bandar Lampung yang mendapat kontinuitas aliran air 24 jam sehari. Adapun zona 145 mendapat kontinuitas setiap hari dengan aliran air antara 7 sampai 10 jam. Khusus untuk beberapa daerah yang dilayani sumur dalam (Perum Bukit Kemiling Kec. Kemiling, Kelurahan Labuhan Ratu, Sepang Jaya dan Perumnas Way Halim di Kedaton) mendapat aliran setiap hari dengan jam aliran yang beragam. Daerah ini dahulunya adalah daerah yang sulit mendapat air, sehingga PDAM Way Rilau kemudian membangun sumur dalam untuk mengatasi hal tersebut.

3.4.4 Penerimaan Meter Air

Penerimaan meter air pelanggan dilakukan di kantor pusat PDAM Way Rilau. Selama ini PDAM belum pernah melakukan penerimaan meter secara berkala kepada pelanggan. Penerimaan dilakukan jika ada konsumen yang mengeluhkan keakurasian meter airnya. Dalam pelaksanaan penerimaan meter ini, PDAM terlebih dulu memasang meteran cadangan untuk menggantikan meter air yang akan ditera. Penggantian hanya bersifat sementara selama pekerjaan penerimaan berlangsung. Meter air pelanggan yang akan ditera lalu dibawa ke laboratorium uji tera meter PDAM. sementara waktu meter air pelanggan diganti sementara dengan meter air lain selama pelaksanaan penerimaan. Dalam pelaksanaan penerimaan ini, meter air yang ditera dapat berjumlah maksimal 10 buah, seperti terlihat pada Gambar 3.11 di bawah ini.

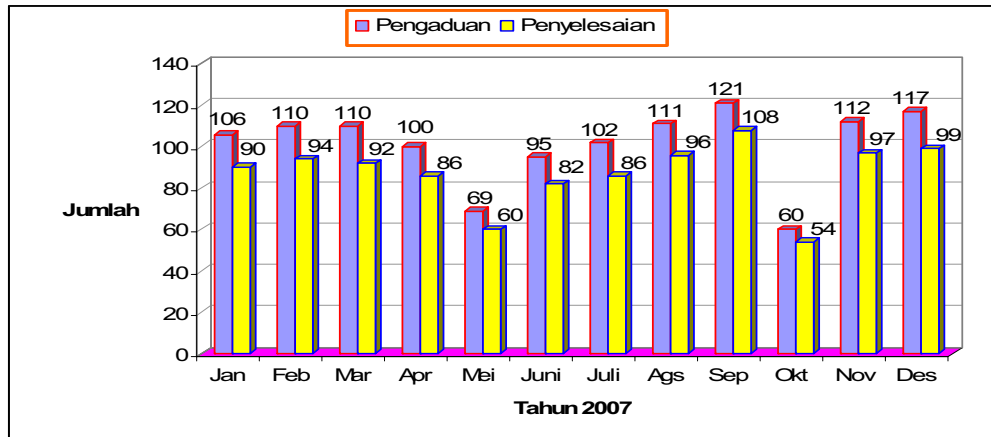


Sumber: Hasil Observasi, 2008

GAMBAR 3.11
ALAT TERA ULANG METER AIR PDAM WAY RILAU

3.4.5 Penanganan Pengaduan

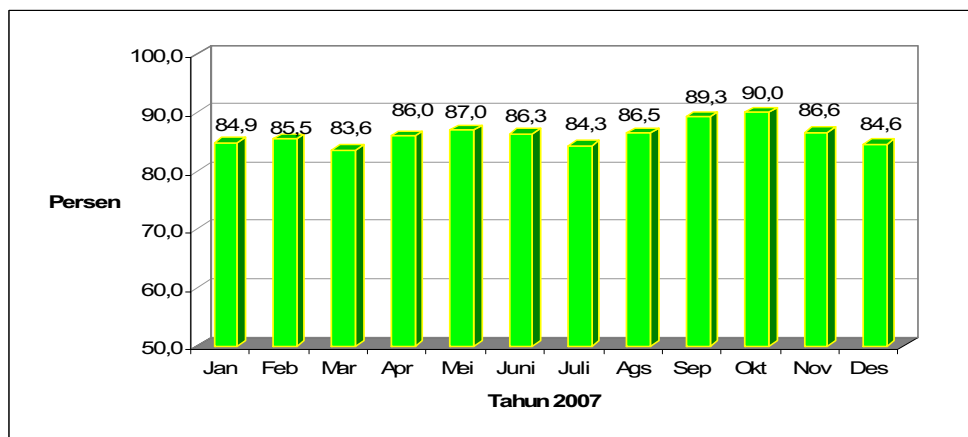
Jumlah pengaduan yang dilaporkan pelanggan kepada PDAM Way Rilau pada tahun 2007 tertera dalam Gambar 3.12 berikut.



Sumber: PDAM Way Rilau, 2008

GAMBAR 3. 12
PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN TAHUN 2007

Dari gambar di atas terlihat bahwa jumlah pengaduan berfluktuasi antara 60 sampai 121 pengaduan perbulan. Adapun pengaduan yang dapat diselesaikan antara 54 sampai 108 perbulannya. Bila dipersentasekan maka persentase pengaduan terlihat dalam Gambar 3. 13.



Sumber: PDAM Way Rilau, 2008

GAMBAR 3. 13
PERSENTASE PENYELESAIAN PENGADUAN PELANGGAN TAHUN 2007

Persentase pengaduan yang dapat diselesaikan perbulannya berkisar antara 83% sampai 90%. Bila diambil rata-rata penyelesaian pengaduan pertahun adalah 86,1%. Berdasarkan Kepmendagri Nomor 47/1999 yang menyatakan untuk penyelesaian > 80% pertahun adalah baik maka pelayanan pengaduan PDAM berada dalam kategori baik. Namun tidak didapat data berapa lama penanganan pengaduan tersebut diselesaikan karena pihak PDAM membuat laporan mengenai hal tersebut.

Dalam melayani pengaduan pelanggan, PDAM menyediakan tempat pengaduan di kantor pusat PDAM Way Rilau. Pelanggan dapat mengadu ke Bagian Hubungan Langganan kemudian bagi pelanggan yang merasa tidak puas bisa langsung menemui bagian teknis yang di PDAM sesuai dengan jenis pengaduannya. Pelanggan juga dapat melaporkan keluhannya melalui telepon, tetapi pesawat ini dipakai bersama dengan bagian informasi. Selain itu, keluhan juga dapat disampaikan kepada para pembaca meteran yang juga adalah pegawai PDAM Way Rilau.

3.4.6 Penyambungan Meter Air

Lama penyambungan meter air yang dilakukan PDAM Way Rilau rata-rata berkisar antara 1 minggu hingga 1 bulan. Lama penyambungan ini bergantung pada penyediaan barang yang ada. Artinya bila barangnya tersedia, maka PDAM akan berusaha secepatnya melakukan penyambungan. Hal ini karena penyediaan barang bergantung pada anggaran pada tahun berjalan. Selain itu, barang tersebut juga dipakai bukan hanya untuk penyambungan baru tetapi juga dipakai untuk pelanggan yang lama yang telah diputus kemudian berniat melakukan sambungan kembali.

Mulai tahun 2008, PDAM menerapkan penyambungan baru dengan sistem *zero growth*. Artinya penyambungan baru hanya diizinkan untuk mengganti pelanggan lain yang telah diputus, sehingga pertumbuhan pelanggan tetap nol. Hal ini dilakukan mengingat berkurangnya debit air baku yang dimiliki PDAM Way Rilau. Keputusan ini diterapkan agar pelanggan lama tidak mengeluhkan berkurangnya kontinuitas air mereka akibat adanya penambahan jaringan baru.

3.4.7 Pembayaran Rekening

Untuk melayani konsumen dalam pembayaran rekening, PDAM Way Rilau menyediakan sejumlah loket pembayaran yang tersebar di Kota Bandar Lampung. Ada 18 loket pembayaran yang ada, dengan 16 loket untuk pelanggan umum dan 2 loket (Dep. Hankam ABRI dan Primkopad Denpom II/3) untuk pelanggan yang tinggal di rumah dinas TNI. Dalam menyediakan loket pembayaran, PDAM Way Rilau bekerjasama dengan beberapa bank (Bank Mandiri, Bank Lampung, Bank Lippo dan Bank BTPN) serta perusahaan pembiayaan, yaitu CV Swamitra. Adapun loket milik PDAM Way Rilau ada 3 lokasi, yaitu Way Halim, Kantor PDAM pusat dan Kemiling. Lokasi loket pembayaran rekening tersaji dalam Gambar 3.14.

Setiap pelanggan umum hanya dapat membayar di salah satu lokasi saja dan dapat membayar di kantor PDAM pusat bila telah lewat tanggal 25 setiap bulan berjalan. Pelanggan dapat berpindah ke loket lain dengan syarat mengajukan permohonan terlebih dahulu kepada PDAM Way Rilau. Untuk pelanggan yang tinggal di rumah dinas TNI maka PDAM melakukan kerjasama dengan Departemen Hankam ABRI dan Primkopad Denpom II/3 dalam pembayaran rekening.

Bagi para pelanggan yang merupakan nasabah bank-bank yang menjadi tempat loket pembayaran dapat melakukan pembayaran dengan cara pemotongan langsung saldo tabungan. Adapun kondisi beberapa loket pembayaran beserta kode loket dapat dilihat pada Gambar 3.15



Sumber: Hasil Observasi, 2008

GAMBAR 3.15
LOKET PEMBAYARAN REKENING PDAM WAY RILAU

Penetapan tarif air bersih untuk domestik/rumah tangga disesuaikan dengan ukuran luas bangunan rumah pelanggan. Adapun untuk pemakaian air bersih diterapkan harga progresif artinya semakin banyak pemakaian air maka harganya bertambah mahal. Tarif didasarkan pada pemakaian air bersih dalam tiga tahap, yaitu

0 – 10 m³, 11 – 20 m³ dan > 20 m³. Adapun tarif rekening yang berlaku saat penelitian berlangsung adalah tarif yang telah ditetapkan sejak tanggal 1 Juni 2004. Harga tarif ini perlu diketahui sebagai dasar untuk perhitungan pemakaian air bersih dalam survei jika responden tidak mengetahui pemakaian volume air bulanan. Selengkapnya lihat dalam Tabel III. 6 berikut:

TABEL III.6
HARGA TARIF AIR BERSIH PDAM WAY RILAU
SAMPAI BULAN APRIL 2008

Kelompok	Kode	Luas Rumah (m ²)	Pemakaian Air Bersih (m ³)		
			0 - 10	11 - 20	> 20
Rumah Sangat Sederhana	R1	≤ 36	900	1.000	1.500
Rumah Sederhana	R2A	37 - 100	1.000	1.350	1.900
Rumah Tangga Menengah	R2B	101 - 250	1.550	1.850	2.600
Rumah Mewah	R3	>250	3.050	3.500	4.250

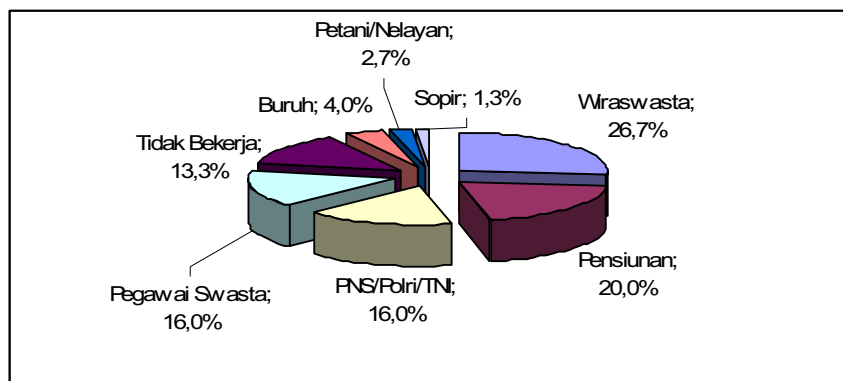
Sumber: PDAM Way Rilau, 2008.

BAB IV ANALISIS PELAYANAN PDAM WAY RILAU

4.1. Pelayanan PDAM Way Rilau Berdasarkan Pendapat Pelanggan

4.1.1. Data Responden

Data responden berdasarkan variabelnya dijabarkan dalam distribusi frekuensi dan diurutkan mulai dari frekuensi terbesar hingga terkecil. Berikut distribusi frekuensi responden yang dibuat dalam bentuk grafik agar lebih mudah untuk dianalisis.

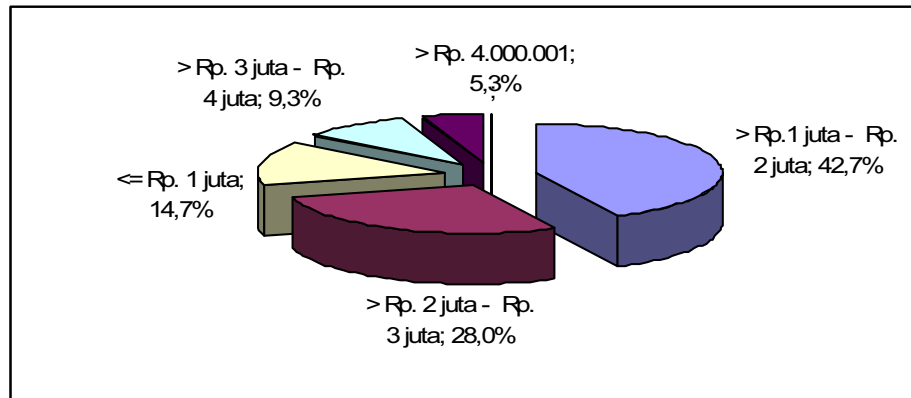


Sumber: Hasil Survei, 2008

GAMBAR 4.1
DISTRIBUSI FREKUENSI BERDASARKAN PEKERJAAN

Sebaran pekerjaan responden cukup merata dengan mayoritas pekerjaan adalah wiraswasta (26,7%) dan pensiunan (20%). Hal ini dapat disebabkan karena survei dilakukan pada saat siang hari mulai pukul 09.00 – 16.00 WIB. Saat ini adalah waktu orang bekerja, sehingga mayoritas responden yang ditemui adalah wiraswasta yang lebih punya banyak waktu luang di rumah atau mereka yang ruang lingkup

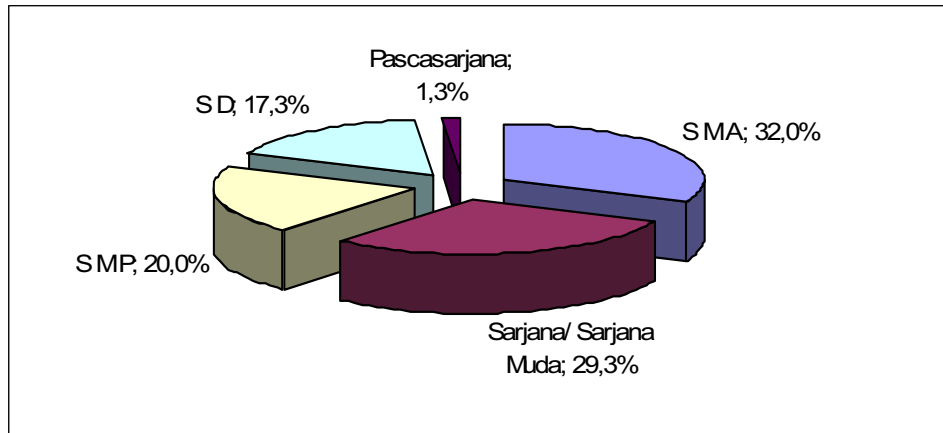
kerjanya di rumah. Pensiunan juga banyak ditemui karena mereka tidak mempunyai pekerjaan lagi. Adapun untuk mereka yang tidak bekerja, umumnya adalah ibu rumah tangga.



Sumber: Hasil Survei, 2008

GAMBAR 4.2
DISTRIBUSI FREKUENSI BERDASARKAN PENGHASILAN

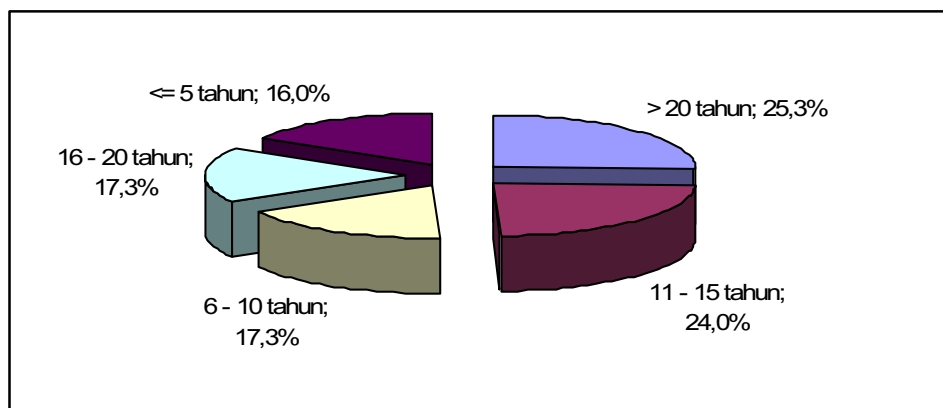
Penghasilan mayoritas responden adalah > Rp. 1 Juta – Rp. 2 Juta (42,7%) dan > Rp. 2 juta – Rp 3 juta (28%) Penghasilan ini berada di atas Upah Minimum Regional Kota Bandar Lampung tahun 2008 sebesar Rp. 627.500,-. Artinya mayoritas responden berpenghasilan cukup. Dengan penghasilan tersebut, responden tidak kesulitan untuk berlangganan air PDAM dan dapat menyisihkan sebagian penghasilannya untuk membayar rekening air PDAM.



Sumber: Hasil Analisis, 2008

GAMBAR 4.3
DISTRIBUSI FREKUENSI BERDASARKAN PENDIDIKAN

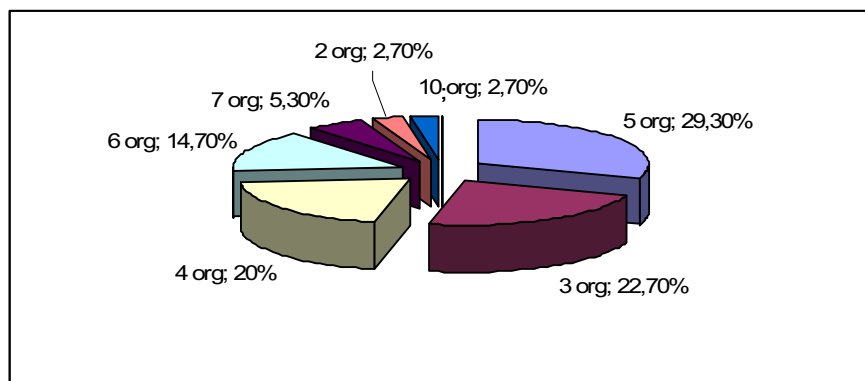
Dapat dikatakan sebaran pendidikan responden cukup merata. Tinggi rendahnya pendidikan akan berpengaruh terhadap wawasan dan pengetahuan responden. Semakin tinggi pendidikan, umumnya wawasan dan pengetahuannya juga tinggi.



Sumber: Hasil Analisis, 2008

GAMBAR 4.4
DISTRIBUSI FREKUENSI BERDASARKAN LAMA BERLANGGANAN

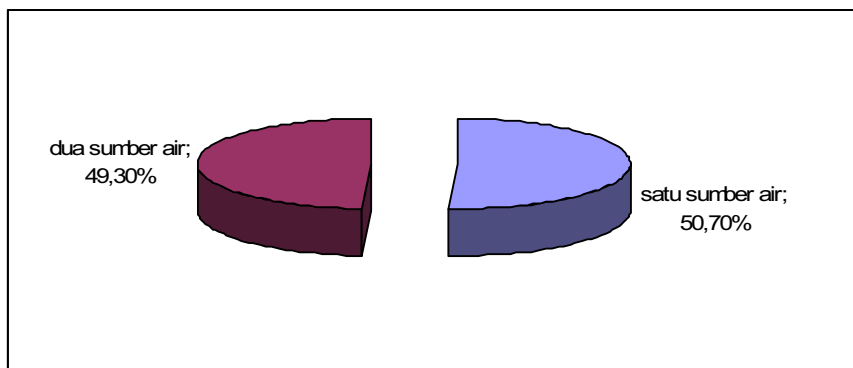
Hasil Gambar 4.4 menunjukkan responden terbesar berlangganan PDAM selama > 20 tahun (25,3%). Bila dicermati ternyata sebagian besar responden adalah pelanggan lama PDAM Way Rilau karena telah berlangganan > 5 tahun (84%). Lamanya berlangganan ini menyebabkan responden memiliki banyak pengalaman mengenai pelayanan yang telah dilakukan PDAM selama ini kepada pelanggannya.



Sumber: Hasil Analisis, 2008

GAMBAR 4.5 DISTRIBUSI FREKUENSI BERDASARKAN JUMLAH PENGHUNI RUMAH

Jumlah penghuni rumah responden mayoritasnya adalah 5 orang (29,3%). Jumlah penghuni rumah bervariasi antara 2 – 10 orang. Bila dibuat nilai tengahnya, maka jumlah penghuni rumah adalah 4,75 yang berarti jumlah penghuni berkisar antara 4 – 5 orang. Sebagian besar responden adalah keluarga kecil, yaitu terdiri dari 1 ayah, 1 ibu dan 2 atau 3 orang anak. Besarnya jumlah penghuni ini perlu diketahui untuk mengetahui jumlah konsumsi tiap orang perhari yakni dengan membagi jumlah pemakaian air per hari dibagi jumlah penghuni rumah.



Sumber: Hasil Analisis, 2008

GAMBAR 4.6
DISTRIBUSI FREKUENSI BERDASARKAN SUMBER AIR UTAMA

Dalam menggunakan sumber air sebagai kebutuhan sehari-hari, responden terbagi menjadi 2, yaitu yang memakai satu sumber air (air PDAM saja) dan dua sumber air (air PDAM dan sumur/sumber lain). Dari hasil survei, responden yang memakai satu dan dua sumber air hampir sama yaitu 50,7% dan 49,3%. Ada kecenderungan responden tidak merasa aman dengan hanya mengandalkan air PDAM saja. Karenanya responden juga punya sumber air lain bila pelayanan air PDAM tidak dapat memuaskan mereka.

4.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dengan signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n) = 75 maka didapat r tabel sebesar 0,227 (Lampiran). Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas dengan program SPSS versi 16 (Lampiran olah data dengan SPSS) didapat nilai korelasi untuk semua item $> 0,227$, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut berkorelasi signifikan dengan skor total (dinyatakan valid). Artinya item pertanyaan memiliki ketepatan dalam mengukur mengenai pendapat

pelanggan. Adapun untuk uji reliabilitas didapat bahwa nilai koefisien Apha untuk semua item $> 0,60$, sehingga disimpulkan bahwa item kuesioner tersebut reliabel. Reliabel artinya item pertanyaan memiliki stabilitas dan tetap konsisten jika pertanyaan tersebut dilakukan pengulangan.

4.1.3. Pelayanan PDAM Way Rilau Berdasarkan Pendapat Pelanggan

Dalam menjabarkan pendapat pelanggan digunakan analisis distribusi frekuensi untuk data nominal dan ordinal. Untuk data berjenis rasio dilakukan dengan analisis deskriptif. Dari distribusi frekuensi di atas kemudian dikaji lebih lanjut dengan analisis tabulasi silang dan deskripsi antara penilaian dan kepuasan pelanggan yang tertera dalam lampiran olah data SPSS. Pelayanan PDAM akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan sehingga yang menjadi variabel bebas adalah pelayanan PDAM dan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan.

a. Kuantitas Air

Hasil perhitungan menunjukkan rata-rata konsumsi air responden adalah 25,80 m³/sambungan/bulan, dengan nilai tengah penghuni 4,75 maka didapatkan konsumsi air rata-rata 0,181 m³/orang/hari. Dengan keadaan tersebut mayoritas responden, yakni sebanyak 68% responden menyatakan puas (Lampiran olah data dengan SPSS). Responden merasa puas karena dengan konsumsi air 0,181 m³/orang/hari telah mencukupi kebutuhan airnya sehari-hari. Kajian Puslitbang Departemen PU tahun 1999/2000 juga mendukung hal tersebut dengan menyatakan kebutuhan air untuk masyarakat di kota besar adalah 0,18 – 0,224 m³/orang/hari.

Namun jumlah sumber air utama yang digunakan pelanggan harus diperhitungkan agar didapat hasil yang lebih teliti. Pelanggan dengan sumber air lebih dari satu maka akan berkurang konsumsinya dibandingkan dengan yang menggunakan air PDAM saja. Sementara dalam penelitian ini konsumsi air yang tercatat berasal dari pemakaian air PDAM. Untuk lebih jelas akan disajikan perbedaan tersebut dalam Tabel IV ini.

TABEL IV.1
TABEL KONSUMSI AIR MENURUT JUMLAH SUMBER AIR UTAMA

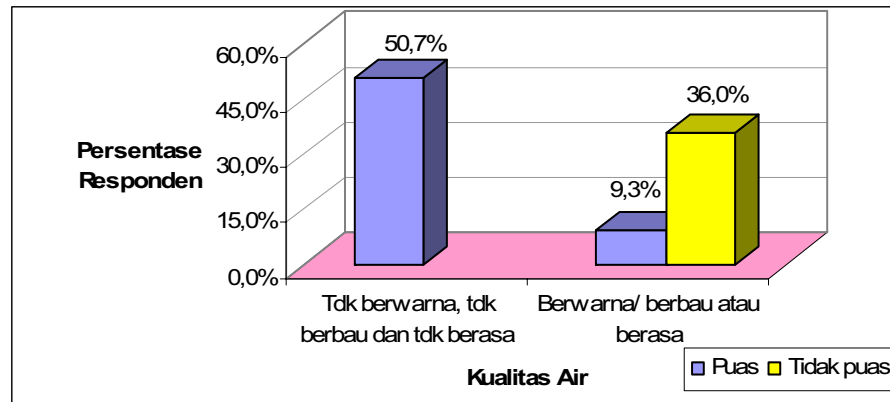
Jml Sbr Air Utama	Jumlah Responden	Nilai Tengah Penghuni	Rata-Rata Pemakaian Air	
			m ³ /pel/bln	m ³ /org/hr
1	38	4,395	29,474	0,224
2	37	5,108	22,027	0,144

Sumber: Hasil Analisis, 2008

Dari Tabel IV tersebut didapatkan pemakaian air dengan 1 sumber air yaitu 0,224 m³/orang/hari. Hasil ini juga masih sesuai Kajian Departemen PU tahun 1999/2000 yaitu sebesar 0,180 – 0,224 m³/orang/hari. Juga terlihat ada perbedaan antara yang sumber airnya satu dengan sumber airnya dua, yakni 0,08 m³/orang/hari (35,71%) Perbedaan ini karena konsumsi responden yang memakai dua sumber air terhadap air PDAM berkurang karena ada sumber air lain yang dapat dipakai.

b. Kualitas Air

Hasil tabulasi silang pendapat pelanggan mengenai kualitas air (Lampiran olah data SPSS) dibuat dalam grafik berikut:



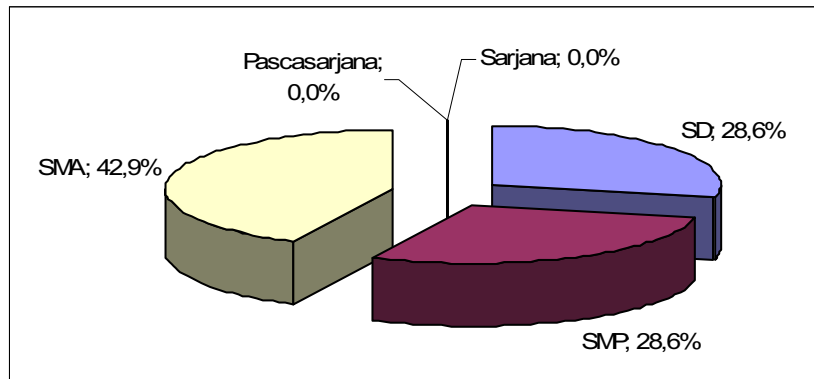
Sumber: Hasil Analisis, 2008

GAMBAR 4.7
GRAFIK KEPUASAN TERHADAP KUALITAS AIR

Secara mayoritas (50,7%) responden puas dengan kualitas air PDAM yang memenuhi syarat air bersih secara fisik. Responden ada yang menyatakan kualitas airnya berwarna/ berbau atau berasa tetapi mereka menyatakan puas (9,3%) Dari 9,3% responden yang puas tersebut jika dilihat berdasarkan tingkat pendidikannya maka terlihat dalam Gambar 4.8.

Responden yang menyatakan puas walaupun airnya berwarna/berbau atau berasa tidak memiliki pendidikan yang tinggi. Responden berpendidikan dasar (SD dan SMP) sebesar 57,1% dan berpendidikan menengah (SMA) 42,9%. Pendidikan yang tidak tinggi tersebut menyebabkan mereka kurang peduli dengan kualitas air yang mereka terima.

Berdasarkan Gambar 4.8, dapat diambil kesimpulan bahwa walaupun mayoritas responden (50,7%) puas dengan kualitas air yang diterima tetapi ada yang puas (9,3%) dengan kualitas air yang berwarna/berbau atau berasa. Hal ini ada hubungannya dengan tingkat pendidikan mereka yang tidak tinggi.

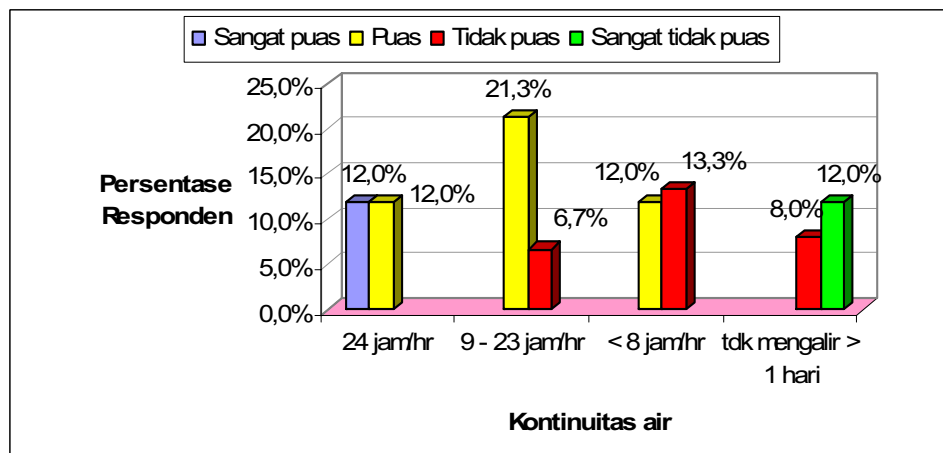


Sumber : Hasil Analisis, 2008

GAMBAR 4.8
PENDIDIKAN RESPONDEN YANG PUAS DENGAN KUALITAS AIR
BERWARNA/BERBAU ATAU BERASA

c. Kontinuitas Air

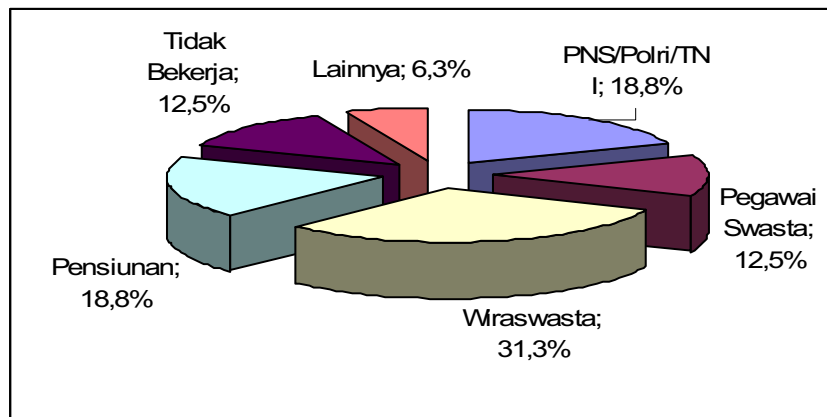
Hasil tabulasi silang pendapat pelanggan mengenai kualitas air (lampiran olah data SPSS) dibuat dalam Gambar 4.9 berikut:



Sumber : Hasil Analisis, 2008

GAMBAR 4.9
GRAFIK KEPUASAN TERHADAP KONTINUITAS AIR

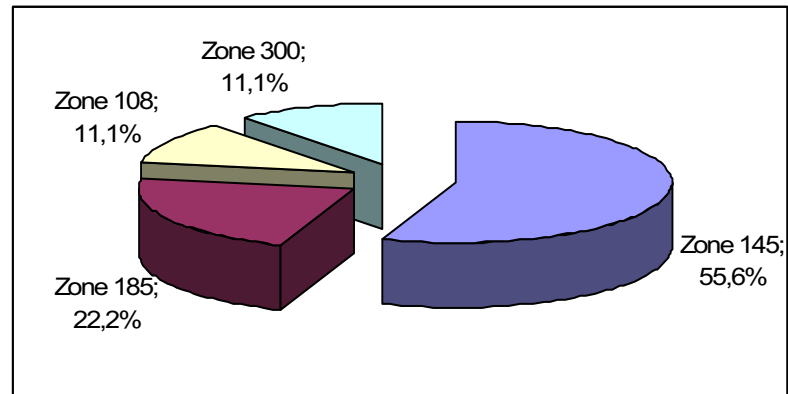
Ternyata mayoritas responden (21,3%) responden puas dengan kontinuitas 9– 23 jam/hari dan 12% puas dengan kontinuitas < 8 jam/hari. Dari 21,3% responden tersebut, jenis pekerjaannya tersaji dalam Gambar 4.10. Adapun 12% responden yang puas, berada dalam zona yang terlihat dalam Gambar 4.11.



Sumber : Hasil Analisis, 2008

GAMBAR 4.10
JENIS PEKERJAAN RESPONDEN YANG PUAS
DENGAN KONTINUITAS AIR 9 – 23 JAM/HARI

Dari Gambar 4.10 tersebut, 21,3% responden tersebut yang memiliki pekerjaan wiraswasta, pensiunan dan tidak bekerja sebanyak 62,5%. Ketiga jenis pekerjaan ini mempunyai lebih banyak waktu di rumah. Dengan lebih banyak waktu di rumah, mereka tidak terlalu bergantung dengan jam kontinuitas air.



Sumber: Hasil Analisis, 2008

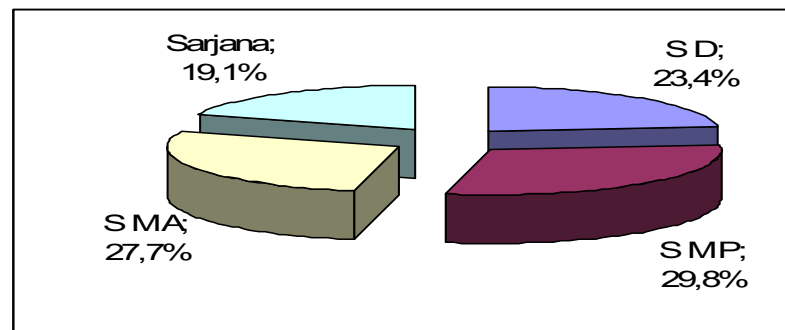
GAMBAR 4.11
LOKASI RESPONDEN YANG PUAS
DENGAN KONTINUITAS AIR < 8 JAM/HARI

Dari Gambar 4.11 di atas, responden yang puas dengan kontinuitas air < 8 jam/hari sebanyak 77,8% bertempat tinggal di zona 145 dan 185. Zona 145 dan 185 adalah zona yang sulit mendapat air dari 7 zona yang ada di Kota Bandar Lampung. Kesulitan mendapat air inilah yang menyebabkan mereka merasa puas walaupun mendapat kontinuitas air yang sedikit.

Dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas responden puas (21,3%) dengan kontinuitas 9 – 23 jam/hari yang berhubungan dengan jenis pekerjaan mereka yang lebih banyak waktu di rumah. 12% puas dengan kontinuitas < 8 jam/hari yang berhubungan dengan zona tempat tinggal mereka yang sulit mendapat air. Responden (12%) akan sangat tidak puas bila kontinuitas air tidak mengalir > 1 hari dan puas (12%) bahkan sangat puas (12%) jika mengalir 24 jam sehari.

d. Peneraan Meter Air

Dari analisis deskriptif (lampiran olah data SPSS) responden menyatakan : puas (62,7 %) tidak puas (36 %) dan sangat tidak puas (1,3 %) Ternyata mayoritas responden menyatakan puas walaupun meteran airnya tidak pernah diadakan peneraan ataupun dilakukan penggantian meteran air karena meteran sudah tidak akurat lagi. Hal ini cukup mengherankan karena responden umumnya adalah pelanggan lama dan mengingat fungsi meter air yang berfungsi menjaga keakuratan pembacaan meter air. Menilik sebaran tingkat pendidikan dari 62,7% responden yang puas tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.12 di bawah ini.



Sumber : Hasil Analisis, 2008

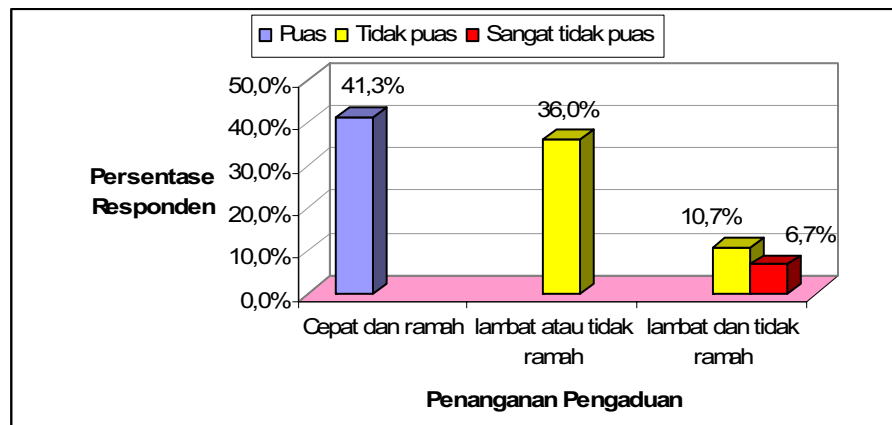
GAMBAR 4.12
TINGKAT PENDIDIKAN RESPONDEN YANG PUAS
WALAUPUN TIDAK DILAKUKAN PENERAAN METER

Berdasarkan sebaran pendidikannya, mayoritas responden yang puas dengan tidak dilakukannya peneraan meter tidak memiliki pendidikan tinggi. Yang berpendidikan dasar (SD dan SMP) yaitu 53,2% dan pendidikan menengah (SMA) adalah 27,7%. Dengan tingkat pendidikan yang tidak tinggi, responden tidak mengetahui manfaat dari peneraan meter. Peneraan meter berfungsi menjaga

keakuratan pembacaan meter sehingga pelanggan tidak dirugikan dalam pembayaran air yang tercatat dalam meter air.

e. Kemampuan Penanganan Pengaduan

Hasil tabulasi silang pendapat pelanggan mengenai penanganan pengaduan (lampiran olah data SPSS) dibuat dalam Gambar 4.13 berikut.



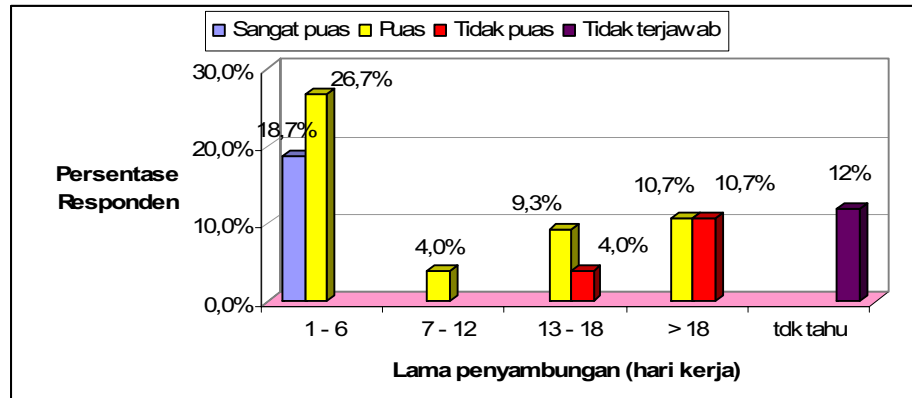
Sumber: Hasil Analisis, 2008

GAMBAR 4.13
GRAFIK KEPUASAN TERHADAP PENGADUAN PELANGGAN

Berdasarkan Gambar 4.13 di atas dapat disimpulkan bahwa responden akan puas jika penanganan pengaduan dilakukan dengan cepat dan ramah. Responden akan merasa tidak puas bila penanganan pengaduan memenuhi salah satu faktor, yaitu lambat atau tidak ramah. Seandainya PDAM ingin memuaskan pelanggan maka penanganan pengaduan harus dilakukan secara cepat, yakni segera merespon pengaduan pengaduan pelanggan dan ramah dalam melayani keluhan pelanggan.

f. Kecepatan Penyambungan Baru

Hasil tabulasi silang (lampiran olah data SPSS) ditampilkan dalam Gambar 4.14 sebagai berikut.

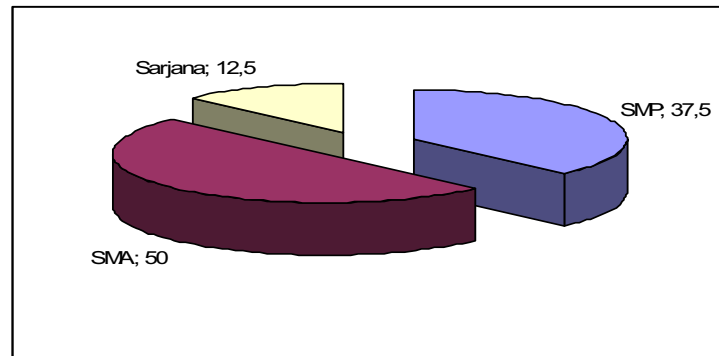


Sumber: Hasil Analisis, 2008

GAMBAR 4.14
GRAFIK KEPUASAN TERHADAP LAMA PENYAMBUNGAN

Semakin lama waktu penyambungan maka kepuasan pelanggan cenderung menurun. Pelanggan puas (26,7%) bahkan sangat puas ketika lama waktu penyambungan 1 – 6 hari kerja. Bila lama penyambungan 13 -18 hari kerja mulai muncul ketidakpuasan (4%) Pada saat penyambungan > 18 hari kerja ketidakpuasan makin meningkat yakni sebesar 10,7% Sebanyak 9 responden (12%) menyatakan tidak tahu/tidak ingat dengan lama waktu penyambungan. Ketidaktahuan/ tidak ingat ini dikarenakan rumah yang ditempati berstatus sewa/kontrak ataupun ketika membeli rumah tersebut sudah terpasang sambungan air PDAM.

Dari gambar 4.14 terlihat, ada 10,7% responden yang tetap puas walaupun lama waktu penyambungan > 18 hari kerja. Dari 10,7% responden tersebut akan dilihat sebaran tingkat pendidikannya seperti Gambar 4.15 berikut.



Sumber : Hasil Analisis, 2008

GAMBAR 4.15
TINGKAT PENDIDIKAN RESPONDEN YANG PUAS
TERHADAP LAMA PENYAMBUNGAN > 18 HARI KERJA

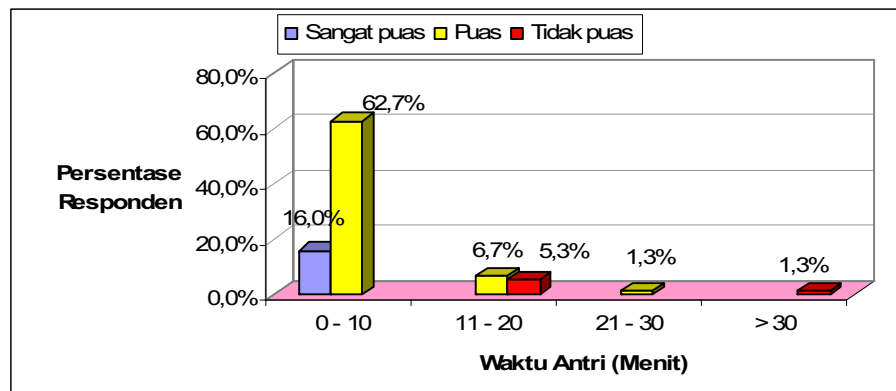
Berdasarkan tingkat pendidikannya, responden yang puas dengan lama penyambungan > 18 hari kerja adalah mereka yang berpendidikan tidak tinggi yakni SMP 37,5% dan SMA 50%. Pendidikan yang tidak tinggi ini menyebabkan mereka dapat menerima waktu pelayanan penyambungan yang lama.

Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa responden akan merasa puas jika lama waktu penyambungan maksimal antara 7 - 12 hari kerja. Responden akan mulai merasa tidak puas jika lama waktu penyambungan > 18 hari kerja. Ada 10,7% responden yang puas dengan penyambungan > 18 hari kerja yang berhubungan dengan tingkat pendidikan mereka yang tidak tinggi.

g. Kemudahan Pelayanan

Untuk kemudahan pelayanan dibagi dalam dua yakni fasilitas yang tersedia dan lama waktu antri. Untuk fasilitas yang tersedia berdasarkan distribusi frekuensi (lampiran hal. 142) adalah: puas (53,3%), tidak puas (22,7%), sangat tidak puas (13,3%) dan sangat puas (10,7%). Dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa puas (53,3%) dengan fasilitas yang disediakan oleh loket pembayaran.

Untuk lama antri, dapat dilihat data tabulasi silang (Lampiran olah data SPSS), dapat diartikan bahwa dengan lama waktu antri:



Sumber : Hasil Analisis, 2008

GAMBAR 4.16
GRAFIK KEPUASAN TERHADAP WAKTU ANTRI

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden akan sangat tidak puas bila waktu antri > 30 menit dan merasa tidak puas jika waktu antri antara 21 – 30 menit. Responden akan merasa puas bila waktu antri antara 0 – 10 menit. Maka PDAM harus mengupayakan lama waktu antri maksimal 10 menit untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Untuk menilai kepuasan pelanggan berdasarkan keseluruhan pelayanan maka distribusi frekuensi seluruh pelayanan dijumlahkan berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan. Dari hasil penjumlahan kemudian dicari nilai yang terbesar seperti ditunjukkan dalam Tabel IX. Bobot untuk setiap pelayanan dianggap sama.

TABEL IV.2
PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PDAM

Kepuasan Pelayanan	Distribusi Frekuensi (%)					Jumlah
	Tidak Tahu	Sangat tdk puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas	
Kuantitas	-	9,3	18,7	68,0	4,0	100
Kualitas	-	2,7	36,0	60,0	1,3	100
Kontinuitas	-	12,0	28,0	46,7	13,3	100
Peneraan meter	-	1,3	36,0	62,7	-	100
Penanganan pengaduan	-	8,0	46,7	41,3	4,0	100
Kecepatan penyambungan	12,0	4,0	14,7	50,7	18,7	100
Fasilitas Pembayaran	-	13,3	22,7	53,3	10,7	100
Waktu Antri	-	6,7	8,0	69,3	16,0	100
Total	12,0	57,3	210,8	452,0	68,0	800
Rata-rata (%)	1,5	7,2	26,3	56,5	8,5	100

Sumber: Hasil Olahan, 2008

Untuk mengetahui nilai kepuasan pelanggan secara keseluruhan, nilai rata-rata yang ada dikalikan dengan bobot masing-masing kriteria kepuasan. Kemudian jumlah total dari nilai dikalikan bobot dibagi dengan jumlah kriteria kepuasan hasilnya adalah rata-rata nilai kepuasan kumulatif. Nilai minimum kepuasan kumulatif adalah 25 sebab jika semua responden memilih kriteria sangat tidak puas (bobot 1), akan didapatkan nilai 25. Nilai maksimum kumulatif adalah 100 sebab jika

semua responden memilih sangat puas (bobot 4) maka nilainya adalah 100. Adapun rentang nilai kepuasan kumulatif didapat dari jarak nilai maksimum (100) dikurang nilai minimum (25) lalu dibagi jumlah kriteria kepuasan (ada 4 kriteris yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas dan sangat puas). Hasilnya didapatkan 18,75 sehingga rentang setiap kriteria kepuasan adalah 18,75. Selengkapnya perhitungan dibuat dalam Tabel IV.3 di bawah ini.

TABEL IV.3
PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN SECARA KUMULATIF
TERHADAP PELAYANAN PDAM

Kriteria Kepuasan	Distribusi Frekuensi (%)			
	Nilai	Bobot	Nilai x Bobot	Keterangan
Tidak tahu	1,5	-	-	Nilai minimum =25
Sangat tidak puas	7,2	1	7,2	Nilai maksimum =100
Tidak puas	26,3	2	52,7	Batas nilai kepuasan kumulatif :
Puas	56,5	3	169,5	Sangat tidak puas : 25,00 - 43,75
Sangat puas	8,5	4	34,0	Tidak puas : 43,76 - 62,51
Total			263,3	Puas : 62,52 - 81,27
Rata - Rata			65,8	Sangat puas : 81,28 - 100

Sumber : Hasil olahan, 2008

Berdasarkan Tabel IV.3, nilai rata-rata kepuasan kumulatif adalah 65,8 yang berada pada rentang 62,52 – 81,27 sehingga berada pada kriteria **puas**. Dapat disimpulkan secara umum bahwa pelanggan merasa puas terhadap pelayanan PDAM Way Rilau.

4.2. Hubungan Latar Belakang Pelanggan terhadap Pendapatnya

Untuk mencari hubungan antara latar belakang pelanggan terhadap pendapatnya maka dilakukan dengan analisis korelasi. Untuk itu, terlebih dahulu dicari variabel bebas dan variabel terikatnya. Adapun yang menjadi variabel bebasnya adalah pendidikan, jumlah penghuni rumah dan jumlah sumber air utama. Adapun untuk variabel terikat dipilih kuantitas air dan kepuasan peneraan meter. Jadi ada tiga korelasi yang akan dilakukan yaitu:

- a. Korelasi pendidikan dan kepuasan peneraan meter.

Data kedua variabel adalah data ordinal sehingga digunakan korelasi *Rank Spearman* (Lampiran olah data SPSS). Dari hasil korelasi didapat koefisien korelasi sebesar - 0,424. Korelasi ini masuk dalam kategori cukup karena berada diantara 0,40-0,699. Nilai minus menandakan hubungan yang terjadi adalah tidak searah. Maksudnya semakin tinggi pendidikan pelanggan maka kepuasannya terhadap peneraan meter semakin menurun. Probabilitas atau signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti hubungan antara pendidikan dengan kepuasan peneraan meter air signifikan. Menurut Sugiyono (2007: 184) uji signifikansi ini untuk mencari apakah hubungan yang ditemukan itu berlaku untuk seluruh populasi. Jadi, korelasi antara pendidikan dan kepuasan peneraan meter berlaku untuk seluruh populasi pelanggan PDAM.

Hasil korelasi menunjukkan semakin tinggi pendidikan responden maka mereka menghendaki pelayanan peneraan meter air yang lebih baik. Hal ini mengingat bahwa selama ini PDAM belum melakukan peneraan meter air secara berkala kepada pelanggannya. Pelanggan dengan tingkat pendidikan tinggi ingin pelayanan meter air dilakukan secara berkala karena mengetahui manfaat dari

peneraan meter air. Pelanggan dengan tingkat pendidikan rendah merasa puas walaupun tidak dilakukan peneraan meter air karena kurang mengetahui manfaat dari peneraan meter air.

b. Korelasi jumlah penghuni rumah dan kuantitas air setiap orang

Data kedua variabel adalah rasio, sehingga digunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Dari hasil korelasi didapat koefisien korelasi sebesar $-0,437$. Korelasi ini masuk dalam kategori cukup karena berada diantara $0,40 - 0,699$. Nilai minus menandakan hubungan yang terjadi adalah tidak searah. Maksudnya semakin tinggi jumlah penghuni rumah maka kuantitas air setiap orang semakin menurun. Probabilitas atau signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti hubungan antara pendidikan dengan kuantitas air setiap orang signifikan. Jadi korelasi antara pendidikan dan kuantitas air setiap orang berlaku untuk seluruh populasi pelanggan PDAM.

Hasil korelasi menyatakan bahwa semakin banyak penghuni rumah maka setiap individu akan lebih hemat dalam pemakaian air. Dengan jumlah air yang terbatas adapun orang yang membutuhkan air banyak, maka setiap orang akan berusaha agar semua orang yang berada dalam rumah mendapat air yang cukup.

c. Korelasi jumlah sumber air utama dengan kuantitas air perorang

Data kedua variabel adalah rasio, sehingga digunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Hasil korelasi didapat koefisien korelasi sebesar $-0,463$. Korelasi ini masuk dalam kategori cukup karena berada diantara $0,40 - 0,699$. Nilai minus menandakan hubungan yang terjadi adalah tidak searah. Maksudnya semakin banyak sumber air utama pelanggan maka kuantitas air setiap orang semakin menurun.

Probabilitas atau signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti hubungan antara sumber air utama dengan kuantitas air setiap orang signifikan. Jadi kesimpulannya korelasi antara pendidikan dan kuantitas air setiap orang berlaku untuk seluruh populasi pelanggan PDAM.

Hasil korelasi menunjukkan responden dengan sumber air yang banyak akan memakai air PDAM dalam jumlah sedikit. Hal ini dikarenakan mereka memiliki sumber air lain yang dapat digunakan jika ada masalah dengan air PDAM misalnya tidak mengalir ataupun kualitasnya mereka ragukan untuk digunakan.

4.3. Pelayanan PDAM Way Rilau Berdasarkan Kepmendagri 47/1999 dan Kajian Puslitbang Departemen PU tahun 1999/2000 (Standar)

Tingkat pelayanan PDAM kepada pelanggannya diatur dalam Kepmendagri 47/1999. Dalam pembahasan berikut akan dilihat pelayanan PDAM berdasarkan aspek operasional. Dalam aspek operasional meliputi pelayanan kualitas air, kontinuitas air, peneran meter air, kecepatan penyambungan, kemampuan penanganan pengaduan dan kemudahan pelayanan. Untuk pelayanan kuantitas air digunakan kajian Puslitbang Departemen PU tahun 1999/2000. Dalam pelayanan kualitas air agar lebih terperinci mengikuti standar Permenkes 416/1990.

Analisis dilakukan dengan melakukan perbandingan antara kriteria standar pelayanan dengan pelayanan PDAM. Pelayanan PDAM didapatkan dari data internal PDAM dan hasil survei yang telah dilakukan. Semakin baik pelayanan maka nilainya semakin tinggi sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Nilai terendah untuk semua jenis pelayanan adalah 1. Hasil kajian dibuat dalam suatu tabel agar lebih tersusun dan mudah dalam melakukan analisis seperti tersaji berikut:

TABEL IV. 4
KAJIAN PELAYANAN PDAM WAY RILAU BERDASARKAN STANDAR

Variabel/ Indikator	Kriteria Standar	Pelayanan PDAM
Kuantitas Air	Kuantitas air yang digunakan konsumen dalam satuan m ³ /org/hari 1. < 0,18 2. > 0,18	Dari data PDAM didapat 0,135 m ³ /org/hari. Nilai 1
Kualitas Air	1. Tidak memenuhi syarat 2. Memenuhi syarat air bersih 3. Memenuhi syarat air minum	Dari pemeriksaan PDAM memenuhi syarat air bersih. Nilai 2
Kontinuitas Air	1. Belum semua pelanggan mendapat aliran 24 jam sehari 2. Semua pelanggan mendapat aliran 24 jam sehari	Belum semua pelanggan mendapat aliran 24 jam sehari. Nilai 1
Peneraan Meter Air	Banyaknya meter air yang ditera dibagi jumlah pelanggan dalam setahun, dengan rasio : 1. 0 %10% 2. >10%20% 3. >20%25%	Belum pernah dilakukan peneraan meter air Nilai 1
Kecepatan Penyambungan	Lama dari pembayaran biaya sambungan sampai pemasangan sambungan di rumah pelanggan : 1. ≤ 6 hari kerja 2. 6 hari kerja	Dari keterangan PDAM, pemasangan baru terlayani antara 1 minggu sampai 1 bulan. Nilai 1
Kemampuan Penanganan Pengaduan	Jumlah pengaduan yang telah selesai ditangani/ jumlah pelanggan x100% dengan rasio : 1. < 80% 2. ≥ 80%	Dari data PDAM untuk tahun 2007 didapat : 86,1% Nilai 2
Kemudahan Pelayanan	Tersedianya <i>service point</i> di luar kantor pusat 1. Tidak tersedia 2. Tersedia	Dari data PDAM : tersedia 15 loket pembayaran Nilai 2

Sumber: Hasil Olahan, 2008

Hasil Tabel IV memperlihatkan beberapa perbedaan antara kriteria standar dan pelayanan PDAM. Dari tujuh aspek pelayanan, pelayanan PDAM yang sesuai dengan nilai maksimum standar pelayanan hanya dua aspek, yaitu penanganan

pengaduan dan kemudahan pelayanan. Artinya pelayanan PDAM belum memuaskan berdasarkan standar pelayanan. Perincian penilaian akan dibuat dengan cara menjumlahkan nilai pelayanan PDAM dan dibandingkan dengan nilai yang tertera pada standar pelayanan. Nilai standar akan dibuat dalam suatu *range* nilai minimum dan maksimum.

Nilai minimum untuk seluruh pelayanan adalah 7 karena nilai minimum untuk tiap pelayanan adalah 1. Nilai maksimum adalah 16 karena merupakan total nilai maksimum tiap indikator pelayanan sesuai kriteria standar pelayanan. Penghitungan nilai pelayanan PDAM berdasarkan aspek operasional yang berhubungan langsung dengan pelanggan dihitung berdasarkan perhitungan yang dibuat dalam Tabel IV.5:

TABEL IV.5
NILAI PELAYANAN ASPEK OPERASIONAL PDAM WAY RILAU

Indikator	Nilai	Maks. Nilai	Penilaian
Kuantitas air	1	2	Nilai minimum =7 nilai maksimum =16
Kualitas air	2	3	<i>Range</i> nilai :
Kontinuitas air	1	2	Buruk sekali : 7 - 8
Peneraan meter	1	3	Buruk : 9 - 10
Kecepatan penyambungan	1	2	Cukup : 11 - 12
Penanganan pengaduan	2	2	Baik : 13 - 14
Kemudahan pelayanan	2	2	Baik sekali : 15 - 16
	10	16	

Sumber: Hasil Olahan, 2008

Nilai minimum standar adalah 7, sedangkan nilai maksimumnya 16. *Range* nilai dibagi ke dalam 5 kriteria penilaian seperti tertera di Tabel IX. Nilai pelayanan PDAM berdasarkan standar, yaitu 10 dimasukkan ke dalam nilai kriteria tersebut. Berdasarkan *range* nilai tersebut maka kinerja PDAM Way Rilau untuk aspek operasional yang berhubungan langsung dengan pelanggan adalah **buruk**.

4.4. Perbedaan antara Standar Pelayanan dengan Pendapat Pelanggan

Perbedaan antara standar pelayanan dengan pendapat pelanggan akan disajikan dalam Tabel IX berikut :

TABEL IV.6
PERBEDAAN ANTARA STANDAR PELAYANAN
DENGAN PENDAPAT PELANGGAN

Variabel	Kriteria Standar	Pendapat Pelanggan
Kuantitas Air	Kuantitas air yang digunakan konsumen untuk kota besar (penduduk 500.000 sampai 1 juta jiwa) adalah 0,18 – 0,224 m ³ /org/hari	Konsumsi air rata-rata responden = 0,181 m ³ /org/hari. Konsumsi responden yang hanya memakai air PDAM saja = 0,224 m ³ /org/hari.
Kualitas Air	Memenuhi syarat air bersih dan Memenuhi syarat air minum	52% menyatakan memenuhi syarat air bersih.
Kontinuitas Air	Semua pelanggan mendapat aliran 24 jam sehari	Hanya 24% yang mendapat aliran 24 jam sehari. 76% belum mendapat aliran 24 jam sehari
Peneraan Meter Air	Banyaknya meter air yang ditera dibagi jumlah pelanggan dalam setahun, dengan rasio: 0 %10% >10%20% >20%25%	Dari keterangan PDAM dan survei, belum pernah dilakukan peneraan meter air tetapi 62,7% menyatakan puas dengan keadaan tersebut.
Kemampuan Penanganan Pengaduan	Jumlah pengaduan yang telah selesai ditangani dalam setahun $\geq 80\%$ dari total pengaduan	Cepat dan ramah (45,3 % Lambat / tidak ramah (37,3 % Lambat dan tidak ramah (17,3 %

Lanjut ke Halaman 105

Lanjutan Tabel IX Halaman 104

Variabel	Kriteria Standar	Pendapat Pelanggan
Kecepatan Penyambungan	Lama dari pembayaran biaya sambungan sampai pemasangan sambungan di rumah pelanggan: ≤ 6 hari kerja	1 – 6 hari kerja (50 %)
Kemudahan Pelayanan	Tersedianya <i>service point</i> di luar kantor pusat 1. Tidak tersedia 2. Tersedia	puas (53,3 %) puas dengan fasilitas yang ada di loket pembayaran. Untuk lama antri antara 0 – 10 menit (78,7 %)

Sumber : Hasil Olahan, 2008

Dari Tabel IX di atas akan dibuat kajian antara kriteria standar dan pendapat pelanggan seperti berikut:

a. Kuantitas Air

Berdasarkan pendapat pelanggan konsumsi air rata-rata responden adalah 0,181 m³/org/hari. Dengan jumlah penduduk pada tahun 2007 sebanyak 844.608 jiwa maka Kota Bandar Lampung masuk dalam kategori kota besar. Menurut kajian Puslitbang Departemen PU tahun 1999/2000, konsumsi air rata-rata untuk kota besar adalah 0,18 – 0,224 m³/org/hari. Artinya konsumsi air berdasarkan pendapat pelanggan telah sesuai dengan kriteria standar. Untuk mencari hasil yang lebih teliti maka yang digunakan adalah konsumsi air responden yang hanya menggunakan air PDAM saja (satu sumber air utama). Penghitungan konsumsi air berdasarkan satu sumber air utama maka didapat 0,224 m³/org/hari. Hasil inipun sesuai dengan kajian Puslitbang Departemen PU. Hasil ini masih berada di batas maksimal kajian.

b. Kualitas Air

Sebanyak 52% responden menyatakan kualitas air PDAM Way Rilau memenuhi syarat air bersih secara fisik, yaitu tidak berwarna, tidak berbau dan tidak berwana. Sementara 48% menyatakan kualitas air berwarna atau berbau dan berasa. Artinya masih banyak responden yang meragukan kualitas air PDAM. Dengan alasan ini, beberapa responden tidak menggunakan air PDAM untuk dikonsumsi sebagai air minum.

Diantara yang dikeluhkan oleh responden adalah masalah warna dan bau air PDAM. Masalah bau diantaranya adalah bau *chlor* dalam airnya (responden menyebutnya kaporit). Responden juga mengeluhkan air yang berwarna keruh dan berwarna kecoklatan. Air berwarna keruh atau kecoklatan ini biasanya terjadi setelah turun hujan. Yang juga banyak dikeluhkan adanya endapan di dasar air yang berbentuk seperti lumpur halus berwarna coklat seperti Gambar 4.17 berikut:



Sumber : Hasil observasi, 2008

GAMBAR 4.17
ENDAPAN BERBENTUK LUMPUR HALUS DI BAK AIR RESPONDEN

Hanya 3 responden (4%) dari total 75 responden yang pernah memeriksakan airnya ke laboratorium air bersih atau lembaga yang berwenang untuk memeriksa air bersih meskipun banyak yang mengeluhkan kualitas air PDAM. Dari 3 responden tersebut, 2 responden (5,3%) merupakan responden yang hanya menggunakan satu sumber air yakni air PDAM saja. Padahal umumnya mereka menggunakan air tersebut untuk keperluan air minum. Artinya kesadaran masyarakat akan pentingnya memeriksakan airnya yang akan digunakan untuk konsumsi air minum ke instansi berwenang masih sangat kurang.

c. Kontinuitas Air

Berdasarkan standar Kepmendagri 47/1999, semua pelanggan mendapat aliran 24 jam sehari. Berdasarkan pendapat pelanggan hanya 24% yang mendapat aliran 24 jam sehari, sementara 76% belum mendapat aliran 24 jam sehari. Yang juga perlu mendapat perhatian PDAM adalah sistem gilir yang direncanakan PDAM ada yang berjalan tidak sesuai rencana. Sistem buka tutup yang dijalankan dalam mendistribusikan air harus lebih diperhatikan lagi. Berdasarkan pendapat pelanggan, ada beberapa pelanggan yang mendapat aliran setiap hari padahal seharusnya mendapat aliran 2 hari sekali sistem gilir PDAM. Hal ini misalnya terjadi pada pelanggan yang berada di zona 231.

d. Peneraan Meter Air

Menurut Kepmendagri 47/1999, seharusnya PDAM melakukan peneraan meter air pelanggan setiap tahunnya. Peneraan ini berguna untuk menjaga

keakurasian meter air pelanggan. Sementara berdasarkan survei dan pendapat pelanggan, PDAM belum pernah melakukan peneraan meter air pelanggan. Uniknya 62,7% responden merasa puas dengan keadaan ini. Padahal berdasarkan hasil survei, 84% responden telah berlangganan air PDAM selama > 5 tahun. Umumnya mereka beralasan karena tidak pernah terjadi lonjakan dalam pembayaran rekeningnya.

e. Kemampuan Penanganan Pengaduan

Berdasarkan Kepmendagri 47/1999 standar untuk penanganan pengaduan adalah $\geq 80\%$ dari total pengaduan tertangani. PDAM pada tahun telah berhasil menangani 86,1% pengaduan pelanggan dan ini telah sesuai dengan standar. Responden menganggap pengaduannya cepat ditangani bila diselesaikan dalam waktu kurang dari 1 minggu. Namun berdasarkan pendapat pelanggan, penanganan tersebut dilakukan dengan lambat atau tidak ramah (37,3%). Sementara yang menyatakan lambat dan tidak ramah 17,3%. Secara mayoritas, pelanggan menyatakan cepat dan ramah (45,3%). Hal ini patut menjadi catatan bagi PDAM agar dalam melayani pengaduan pelanggan mengutamakan kecepatan dan keramahan.

f. Kecepatan Penyambungan

Kecepatan penyambungan menurut Kepmendagri 47/1999 adalah lamanya pembayaran biaya sambungan sampai pemasangan sambungan di rumah pelanggan. Lama waktunya ialah ≤ 6 hari kerja. Berdasarkan pendapat pelanggan sebesar 50% responden mendapat layanan ini selama 1– 6 hari kerja. Untuk itu, PDAM perlu

meningkatkan pelayanannya dalam kecepatan penyambungan ini karena 50% responden lain mendapat pelayanan yang tidak sesuai standar.

Keterbatasan debit air yang ada menyebabkan PDAM mulai tahun 2008 memberlakukan *zero growth* untuk penyambungan baru. Artinya tidak ada penambahan pelanggan baru. Penambahan pelanggan baru hanya untuk menggantikan pelanggan lama yang telah diputus sambungannya.

g. Kemudahan Pelayanan

Berdasarkan Kepmendagri 47/1999, kemudahan pelayanan adalah tersedianya *service point* yang berada di luar kantor pusat. *Service point* ini berupa tempat pembayaran dan pengaduan. Berdasarkan survei, *service point* yang tersedia hanya tempat pembayaran. Ada 15 tempat pembayaran yang tersebar di luar kantor pusat. Berdasarkan pendapat pelanggan, 53,3% merasa puas dengan fasilitas yang ada di tempat pembayaran. Dari hasil survei dan pendapat pelanggan ada 2 tempat pembayaran yang kurang layak, yaitu loket Swamitra Pasar Koga dan Bank Lampung Ikan Pari. Kedua loket tersebut minim fasilitas parkir serta tidak ada ruang tunggu dan tempat duduk. Dari 7 responden yang membayar di loket Swamitra Pasar Koga, 4 responden menyatakan tidak puas dan 3 responden menyatakan sangat tidak puas. Sementara dari 7 responden di loket Bank Lampung Ikan Pari, 6 responden menyatakan sangat tidak puas dan 1 responden menyatakan tidak puas.

Lama waktu antri di loket pembayaran adalah ≤ 10 menit. Ini merupakan pendapat 78,7% responden. Hasil ini sesuai dengan penelitian Kurniawan (2001), bahwa hasil analisis deskripsi menunjukkan sebagian besar responden (60,9%

menginginkan waktu tunggu pelayanan obat di Apotik Berdikari RS Karyadi Semarang waktu tunggu pelayanan obat di apotik selama 5-10 menit.

Untuk tempat pengaduan hanya ada di kantor pusat PDAM atau bisa melalui pesawat telepon. Namun pesawat yang disediakan hanya satu dan dipakai bersama dengan bagian informasi, sehingga tidak ada pesawat telepon khusus untuk pengaduan seperti terlihat dalam Gambar 4.13.



Sumber: Hasil Observasi, 2008

GAMBAR 4.18
TELEPON BAGIAN INFORMASI DAN PENGADUAN PELANGGAN

PDAM tidak menyediakan sarana lain untuk tempat pengaduan seperti SMS ataupun internet. Dengan perkembangan teknologi, PDAM seharusnya mampu membuat variasi media pengaduan, sehingga memberi kemudahan pelanggan dalam melaporkan keluhannya. Selain itu, juga akan menimbulkan kepuasan bagi pelanggan.

4.5. Analisis Kualitatif terhadap Variabel Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis kuantitatif di atas, beberapa pelayanan PDAM yang masih dikeluhkan pelanggan yaitu kualitas air, kontinuitas air, peneraan meter air, penyambungan meter air dan fasilitas pembayaran rekening. Untuk mengetahui permasalahan mengenai masih kurangnya pelayanan tersebut akan dicari melalui analisis kualitatif. Selain itu, akan dilihat usaha – usaha PDAM dalam mengatasi masalah tersebut. Metode yang dilakukan adalah dengan melakukan wawancara dengan narasumber dari pihak PDAM.

4.5.1. Kualitas Air

Beberapa keluhan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah airnya berwarna kecoklatan dan adanya endapan lumpur yang berada di dasar air. Beberapa penyebab adanya air kecoklatan dan endapan lumpur tersebut adalah :

“Masalah endapan lumpur di air kons umen setelah kita cek ke lapangan sebenarnya adalah *flok* yang terbentuk selama pengolahan dan lolos dari saringan lalu teralirkan ke konsumen. Yang seharusnya itu tidak terjadi.”
[06/1-1]

“Memang filtrasi kita di IPA 2 ada ma salah karena konstruksi dan filternya kurang bagus.”[06/3-5]

Endapan lumpur berasal dari *flok* yang lolos dari saringan. Hal ini terjadi karena konstruksi dan filter di Instalasi Pengolahan Air 2 (IPA 2) tidak berfungsi baik. Dalam usaha untuk memperbaiki hal tersebut ada beberapa kendala yang dialami oleh PDAM, yaitu:

Bagian perencanaan tidak memberi tempat-tempat atau posisi air bisa dikuras atau digelontor. Jadi sepanjang perpipaan dari sini sampai perpipaan terjauh di Antasari tidak ada *wash out*. Jadi bagaimana kita mau

membersihkan pipa kalau tidak ada *wash out*. Kalau ada *wash out* sulit terlacak lagi dimana posisinya.’[06/7-2]

Kesulitan melacak karena *wash out* itu berada di jalan. Kita tidak informatif dengan perkembangan kota. Kemudian tertutup jalan tidak kita cek lagi. Selain itu, setiap ada pelaksanaan kegiatan, kadang-kadang *as build drawing* tidak disertakan, sehingga kita sulit untuk cek lagi. Kemudian juga karena kebakaran kemarin, sehingga banyak data yang sudah tidak ada lagi.’[06/8-1]

PDAM kesulitan untuk melakukan pengurasan atau penggelontoran di jaringan pipa karena kesulitan untuk melacak keberadaan *wash out*. *Wash out* berfungsi mengeluarkan lumpur atau endapan yang terperangkap di dasar pipa. Beberapa upaya yang dilakukan PDAM untuk mengatasi keluhan konsumen diantaranya:

‘Usaha untuk meyakinkan konsumen itu dilakukan bagian produksi dengan melakukan pemeriksaan air ke konsumen. Kita setiap hari mengambil air produksi untuk dicek. Kita menyarankan kepada konsumen kalau tidak yakin dengan kualitas airnya, mereka bisa membawa airnya ke bagian produksi.’[04/5-1]

‘Kami sudah sosialisasikan tetapi belum tersebar merata ke konsumen. Sebelum membuka kran, airnya dibuang dulu selama 1 menit jangan ditampung dulu untuk menghilangkan endapan-endapan tersebut.’[06/5-1]

‘Untuk tahun 2009 kita akan membenahi filter dan konstruksi IPA 2. Semuanya akan kita evaluasi kembali apa langkah-langkah yang akan kita lakukan.’[06/9-1]

Usaha sementara PDAM adalah melakukan sosialisasi untuk tidak menampung air sementara waktu dengan membuang air ketika pertama kali membuka kran. Tentunya air yang akan dibuang bisa dipakai untuk keperluan menyiram tanaman dan semacamnya. Untuk meyakinkan konsumen PDAM mempersilakan konsumen untuk membawa sampel air yang dikeluhkannya ke bagian laboratorium untuk diperiksa. Pemeriksaan ini tanpa dipungut biaya. Adapun untuk

usaha jangka panjang adalah melakukan pembenahan konstruksi dan filter di IPA 2 serta evaluasi dan perbaikan jaringan perpipaan.

4.5.2. Kontinuitas Air

Permasalahan mendasar mengenai kontinuitas air yang dialami pelanggan PDAM adalah seperti yang diutarakan narasumber berikut :

“Permasalahan kita itu pada awalnya karena pengembangan perluasan jaringan tidak sesuai dengan rencana awal. Pada rencana awal dibatasi wilayah pelaksanaannya, tapi dalam pelaksanaan di lapangan karena pengembangannya lama maka ada daerah di luar rencana yang dipasang. Ini karena dulu pelanggan masih sedikit dan juga waktu itu debit air kita masih cukup.”[01/1-2]

“Beberapa masalah kesulitan air seperti di Gang Bukit dan Perintis itu karena masuk dalam daerah yang tekanan airnya rendah. Semula alirannya bagus tapi kemudian ada pengembangan yang luas hingga ke Hayam Wuruk, sehingga aliran mereka kalah dengan daerah yang datarannya lebih rendah. Sekarang ini memang zona 185 dan 145 itu daerah yang sulit air.” [01/3-1]

Perbedaan ketinggian berpengaruh kepada tekanan air yang akan sampai ke konsumen. Bahkan dengan perbedaan ketinggian yang hanya 1 meter, mempengaruhi tekanan air yang sampai ke konsumen karena banyaknya pelanggan yang ada. Konsumen lama yang semula mudah mendapat air, tetapi berada di daerah yang tinggi akhirnya akan kesulitan mendapat air karena adanya pengembangan di daerah sekitarnya yang berada di daerah lebih rendah seperti yang terjadi di zona 145 dan 185. Usaha PDAM menangani masalah kontinuitas air ini adalah:

“Untuk mengatasi daerah yang kesulitan air, sementara ini kita memasang pompa *booster*, sistem suntik (operasi mobil tanki) dan diambil atau gabung dengan jalur lain.”[01/5-1]

“Daerah 145 itu memang terlalu luas. Perlu dibuatkan *reservoir* tersendiri.” [01/3-4]

Solusi untuk jangka panjang mengatasi kesulitan kontinuitas air adalah evaluasi jaringan dan tekanan-tekanan air. Kalau sementara ini dengan sistem perpompaan langsung diarahkan ke daerah yang kesulitan mendapat air atau mobil tanki yang dikirim beberapa hari sekali. Mungkin juga kita evaluasi dengan penambahan *reservoir*, dengan catatan debit air cukup. Kalau dari Way Sabu terlaksana kita akan programkan itu.'[04/2-1 dan 7]

Usaha sementara yang dilakukan PDAM antara lain adalah pemasangan pompa *booster*, operasi mobil tanki air atau mengambil dari jalur lain. Pompa *booster* adalah pompa yang berfungsi menaikkan tekanan air ke tempat yang lebih tinggi. Idealnya yang perlu dilakukan adalah solusi jangka panjang yakni evaluasi jaringan, evaluasi tekanan air, pemasangan *reservoir* di daerah yang kesulitan air dan yang utama adalah mencukupi debit air yang ada.

Keadaan debit air baku PDAM saat ini mengalami penurunan, sehingga usaha PDAM untuk mencukupi debit air adalah dengan mencari sumber air baru. Sumber air baku baru yang cukup menjanjikan adalah Way Sekampung karena mempunyai debit air yang sangat besar. Way Sekampung merupakan salah satu dari 3 sungai di Propinsi Lampung yang mempunyai debit air diatas 100 m³/detik. Way Sekampung termasuk dalam Satuan Wilayah Sungai (SWS) Way Mesuji – Way Sekampung. Saat ini, air permukaan yang digunakan PDAM adalah Way Kuripan yang berda dalam SWS Way Semangka.

Sekarang kita mencoba mencari sumber air baru diantaranya Way Sabu kapasitasnya 200 lt/dtk dan Way Sekampung 2.000 lt/dtk.'[01/ 8-1]

Salah satu usaha PDAM dalam menjaga kuantitas air adalah dengan mengadakan penghijauan di daerah tangkapan air dan mengajak masyarakat sekitar untuk menjaga keberlangsungan hutan di daerah tangkapan air.

Peran PDAM saat ini dalam menjaga *catchment area* adalah mengadakan penghijauan di daerah-daerah yang ada mata airnya. Setiap tahun rutin kita

lakukan. Kita adakan penyuluhan kepada masyarakat dan pemasangan plang sosialisasi menjaga hutan tapi itu tidak rutin.’[01/9-1]

Usaha yang dilakukan PDAM sudah cukup baik dengan mengadakan penghijauan secara rutin dan mengajak masyarakat sekitar untuk ikut melestarikan hutan di sekitar daerah tangkapan air. Usaha tersebut perlu dilakukan secara berkala. Hal ini sesuai dengan pendapat Kodoatie ed. (2002: 97) bahwa salah satu upaya pengendalian kuantitas air pengendalian pemanfaatan lahan di daerah tangkapan air. Selain itu perlu adanya partisipasi peran serta masyarakat dalam menjaga sumber air baku seperti pembuatan sumur resapan (Kodoatie ed., 2002: 57).

Dalam hal pembuatan sumur resapan, PDAM telah berusaha untuk mengadakan sosialisasi tentang pembuatan sumur resapan. Sosialisasi ini telah dilakukan di semua kecamatan.

Untuk menjaga kuantitas air baku, kita telah mengajak masyarakat melalui sosialisasi pembuatan sumur resapan. Ini telah kita lakukan di setiap kecamatan dalam beberapa tahun belakangan.’[04/7-1]

Mengingat biaya pembuatan sumur resapan yang cukup mahal, maka mulai tahun ini PDAM mengadakan sosialisasi mengenai lubang resapan biopori. Selain biayanya yang lebih murah, dalam pembuatannya biopori lebih mudah dikerjakan.

Untuk tahun ini kita akan mensosialisasikan lubang resapan biopori karena biayanya yang lebih murah dan pembuatannya lebih mudah dibandingkan sumur resapan. Saat ini kita telah membuat biopori di beberapa sumber mata air kita. Juga akan kita coba agar biopori ini dibuat di setiap perkantoran. PDAM mempunyai beberapa alat pembuatan biopori. Setiap pegawai PDAM akan kita usahakan ada biopori di rumahnya.’[04/7-3]

Lubang resapan biopori adalah lubang silindris yang dibuat secara vertikal ke dalam tanah dengan diameter 10-30 cm dan kedalaman sekitar 100 cm atau tidak sampai melebihi muka air tanah (www.biopori.com). Lubang resapan biopori

bermanfaat selain untuk meningkatkan cadangan air bersih juga berguna sebagai kompos dan penyuburan tanah, mencegah genangan air dan banjir. Pembuatan biopori ini dapat dibuat di dasar saluran yang berfungsi membuang air hujan, di sekeliling batang pohon atau pada batas taman. Dengan banyaknya manfaat biopori ini, maka ada usaha PDAM dalam menjaga kuantitas sumber air baku.

4.5.3. Peneraan Meter Air dan Kehilangan Air

Peneraan meter air dan kehilangan air adalah dua hal yang berkaitan. Peneraan meter air akan mempengaruhi tingkat kehilangan air. Selama ini PDAM belum pernah mengadakan peneraan ulang meter air. Peneraan hanya dilakukan jika ada pelanggan yang mengeluhkan keakurasian meter airnya. Artinya PDAM masih bersifat pasif dalam pelayanan peneraan meter padahal ini berguna untuk menjaga keakuratan meter air. Usaha PDAM untuk Pada tahun ini akan diadakan penggantian meter air untuk menjaga keakuratan.

Karena akurasi meteran tidak te pat maka sekarang dibuat program penggantian *water meter*. Seharusnya penggantian itu 5.000 – 6.000 pelanggan pertahun idealnya karena umur *water meter* itu 5 tahun. Rencana kita akan mengganti 3.000 *water meter* tapi yang terlaksana tahun ini mungkin 1200 *water meter*. Ini kita lakukan di zona 145 karena banyak pelanggan di sana.’[01/4-1]

Untuk saat ini penggantian *water meter* mutlak dilakukan. Hal ini karena berdasarkan data hasil survei didapat bahwa 84% responden adalah pelanggan yang telah berlangganan > 5 tahun. Kendala PDAM dalam mendeteksi kebocoran air adalah tidak tersedianya alat deteksi kebocoran.

Sebelumnya kita punya alat deteksi kebocoran. Alat itu bantuan dari pemerintah Australia. Tapi sekarang alat itu ikut terbakar karena ruang kami ada di lantai 2 yang terbakar kemarin. Untuk tahun anggaran baru ini kita

menganggarkan pembelian alat deteksi kebocoran. Tapi saya nggak tahu apakah harganya sekarang cukup dengan yang kita anggarkan.’[02/3-1]

Melihat tingginya angka kehilangan PDAM tahun 2006, yakni sebesar 41,81%, maka PDAM perlu memikirkan untuk membeli alat tersebut. Selain itu, juga dengan mengontrol para pembaca meteran seperti yang telah dilakukan selama ini.

Untuk jangka panjang usaha menangani kehilangan air ini adalah:

‘Yang utama harus kita lakukan sekarang adalah bagaimana bisa menambah kapasitas produksi, evaluasi jaringan dan rehab jaringan serta penanganan tingkat kebocoran. Kalau aliran sudah 24 jam lebih mudah untuk diawasi jika belum 24 jam sulit. Itu secara teknik karena kita tahu kemana saja aliran air.’[01/11-1]

Berdasarkan keterangan tersebut, maka PDAM juga berencana melakukan penggantian pipa transmisi dan pipa distribusi. Hal ini mengingat pipa yang digunakan PDAM adalah pipa-pipa tua karena telah dipakai lebih dari 20 tahun.

4.5.4. Penanganan Pengaduan

Keluhan pelanggan mengenai penanganan pengaduan adalah lambat dan kurang ramahnya PDAM dalam menangani pengaduan pelanggan. Penanganan pengaduan sangat erat kaitannya dengan pengembangan sumber daya manusia.

‘Untuk mengembangkan SDM, kita ikut pelatihan-pelatihan. Tapi jarang sekali mengadakan paling setahun sekali. Itu kalau mengadakan sendiri. Biasanya kita ikut ke instansi lain. Kalau bidang teknis kita ke PU.’[05/1-1]

PDAM masih sangat kurang melakukan usaha pengembangan pegawai. Menurut Tessin dalam Sirait (2006: 101), manfaat pengembangan pegawai bagi perusahaan antara lain membuat citra terhadap perusahaan lebih baik, membantu menangani konflik serta membantu meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja. Manfaat ini tentunya akan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Hal yang penting dalam pengembangan pegawai adalah merekrut pegawai baru yang mempunyai keterampilan dan kemampuan yang baik. Caranya dengan melakukan penyesuaian antara pendidikannya dengan bidang tugas yang akan dijalankannya dalam perekrutan pegawai. Sayangnya, hal ini tidak dilakukan PDAM seperti keterangan berikut:

Kita belum ada rencana rekrutmen pegawai istilahnya dengan pendidikan seperti itu kriteria ini. Pegawai yang ada sekarang ini malah berlebihan. Terus terang saja. Untuk tenaga teknis jumlahnya cukuplah. Misalnya kalau STM saja bisa diajari, yang penting atasannya menguasai masalah sebenarnya enggak masalah. Kalau posisi staf enggak harus sesuai dengan dengan pendidikannya.’[05/6-1]

Padahal menurut Soerjo (2007: 16), terkait dengan SPAM yang dilakukan PDAM terlihat bahwa prinsip perusahaan belum sepenuhnya diterapkan termasuk rekrutmen Sumber Daya Manusia (SDM) belum terpadu dengan program pengembangan SDM penyelenggara SPAM. Berdasarkan komposisi pegawai yang berpendidikan sarjana (S1) hanya sebesar 13,6% dari total pegawai. Perekrutan pegawai yang profesional akan mengurangi biaya peningkatan kualitas SDM. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, PDAM telah melakukan:

Pernah kita sekali mengadakan pelayanan prima dengan tenaga pengajar dari sekolah kepribadian di Jakarta kerjasama dengan PERPAMSI [05/4-1]

Salah satu hal yang banyak dikeluhkan oleh responden adalah lambat dan tidak ramahnya pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Hal ini berlawanan dengan pendapat Kotler (1994: 561) bahwa salah satu faktor kualitas jasa adalah keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan, kesopanan dan keterampilan untuk menghasilkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan. Masih menurut Kotler, salah satu ciri

perusahaan yang dikelola dengan baik adalah memberikan standar yang tinggi terhadap kualitas jasa berupa kecepatan dan ketepatan merespon keluhan pelanggan.

Untuk mengontrol kualitas pelayanan kepada pelanggan, PDAM dapat melakukan survei kepuasan pelanggan. Hal ini bisa dilakukan dengan menyebar angket atau formulir di loket-loket pembayaran. Namun hal ini belum pernah dilakukan PDAM.

Kita belum pernah mengadakan hal seperti itu kepada pelanggan (survei kepuasan pelanggan).'[05/7-1]

Bila pelanggan puas dengan pelayanan, manfaat yang dapat diambil menurut Over dalam Supranto (2001 : 233) adalah mereka akan setia dalam waktu yang lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberikan komentar yang baik terhadap perusahaan. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada pegawai juga perlu mendapat perhatian. Selama ini untuk sanksi sudah diberlakukan di PDAM. Menurut karyawan PDAM ada salah seorang pegawai yang dipecat karena tingkah lakunya yang merugikan perusahaan. Namun untuk penghargaan kepada karyawan berprestasi belum pernah dilakukan.

Selama ini belum ada penghargaan untuk karyawan berprestasi. Kalau sanksi sudah ada. Misalnya tidak tepat waktu kehadiran atau tingkah lakunya merugikan perusahaan. Kalau teguran itu selalu ada.'[05/8-1]

Kotler (1994: 561) mengatakan diantara ciri perusahaan profesional adalah memberi kepuasan kepada karyawan sama seperti kepada pelanggan. Memberikan penghargaan terhadap prestasi kerja karyawan dan memantau kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Selain itu, menurut Kotler, hubungan perusahaan dengan karyawan akan mempengaruhi hubungan karyawan dengan pelanggan. Jadi, bila

karyawan diperlakukan dengan baik maka mereka akan memperlakukan pelanggan dengan baik juga.

4.5.5. Kecepatan Penyambungan

Beberapa masalah mengenai terlambatnya penyambungan baru diungkapkan di bawah ini:

Kalau masalah penyambungan baru, dulukan namanya proyek. Jadi kalau ada 12.000 pelanggan, stok kita juga tersedia 12.000 pelanggan. Kalau sekarang anggaran *ngepress*. Jadi, belanja disesuaikan keadaan.”[01/7-1]

Penyambungan baru jika lebih dari 7 hari itu karena keterlambatan material di gudang atau material sedang kosong. Stok ada langsung kita pasang, kalau tidak ada ya mundur beberapa hari. Seharusnya bagian gudang itu melaporkan ke perencanaan kemudian ke bagian penyambungan baru berapa stok yang tersedia sehingga bisa dipasang untuk sekian pelanggan.” [04/5-1]

Berdasarkan keterangan tersebut, perlu komunikasi di antara unit kerja PDAM. Harus ada kejelasan jumlah barang untuk penyambungan baru, sehingga jelas berapa pelanggan yang dapat dilayani. Penyambungan baru tidak dilayani jika barang di gudang tidak cukup untuk melakukan penyambungan, sehingga target pemasangan penyambungan baru selama 6 hari kerja akan dapat terealisasi.

4.5.6. Fasilitas Loker Pembayaran Rekening

Mulanya kerjasama pembayaran rekening air bersih dengan pihak bank, terutama Bank Pembangunan Daerah dikarenakan untuk saling membantu antara lembaga yang dikelola oleh Pemerintah Daerah.

Dulu itu ada edaran dari Gubernur karena BPD itu dalam keadaan kritis, makanya kita kerjasama dengan BPD dan setorannya juga ke BPD. Kalau

ke depan ya kita pakai loket Kantor Pos, setorannya tetap ke BPD. Kan tidak jadi masalah itu.’[03/3-1]

Berdasarkan hasil survei, yang banyak dikeluhkan responden adalah minimnya fasilitas yang ada di loket pembayaran seperti tempat duduk, ruang tunggu dan tempat parkir. Bahkan ada loket yang tidak punya tempat parkir khusus, sehingga menggunakan badan jalan seperti yang terjadi di loket Bank Lampung Ikan Pari dan Swamitra Pasar Koga. Kesulitan pelanggan lainnya adalah sistem pembayaran yang tidak *online*. Jadi pelanggan hanya bisa membayar di satu loket pembayaran.

Kalau loket yang ada dikatakan minim fasilitas itu kita terima. Kalau lokasi loket itu yang menentukan pihak bank. Ke depan kita akan bekerjasama dengan kantor pos. Ini karena sistemnya sudah *online* dan proses transfer lebih cepat. Kantor pos kan hampir di setiap kecamatan ada. Setiap pelanggan nantinya bisa membayar di loket mana saja karena sudah *online*, tidak seperti sekarang.’[03/1-1]

Ada 13 loket kantor pos di Kota Bandar Lampung yang tersebar hampir di 13 kecamatan. Setiap kantor pos memiliki fasilitas yang standar seperti ruang tunggu, tempat duduk dan tempat parkir, sehingga bisa dijadikan alternatif untuk tempat pembayaran ke depan.

Untuk memudahkan pelanggan mengadakan masalahnya sebaiknya PDAM membuka pesawat telepon khusus untuk pengaduan, tidak bergabung dengan bagian informasi. Selain itu, bisa menampung pengaduan melalui sarana sms dan internet. Hal ini merupakan sarana bagi PDAM dalam memberikan kemudahan pelayanan.

4.6. Temuan Penelitian

Penulis menemukan sejumlah temuan penelitian berdasarkan hasil observasi lapangan mengenai pelayanan PDAM Way Rilau, yaitu:

1. Pelayanan berada pada nilai buruk (nilai 10 dari skala nilai 7 – 16) berdasarkan standar pelayanan air bersih yakni Kepmendari No. 47/1999, Permenkes No. 416/1990 dan kajian Puslitbang Departemen PU tahun 1999/2000.
2. PDAM tidak mengikuti perkembangan/perubahan yang terjadi di lapangan dan penyesuaian terhadap aturan yang dibuat, sehingga terjadi ketidakpuasan pelanggan tentang kualitas air (air berwarna kecoklatan). Hal ini disebabkan tidak terpantaunya posisi/lokasi *wash out* sebagai penguras air.
3. Masih kurangnya usaha PDAM dalam melakukan pengembangan pegawai seperti sistem penerimaan pegawai yang masih tertutup, pengangkatan pegawai yang tidak disesuaikan kebutuhan bidang kerjanya, kurangnya mengadakan pelatihan kepada karyawan, sangat minimnya pegawai yang dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi dan belum adanya pemberian penghargaan kepada karyawan berprestasi.
4. Beberapa pelanggan memiliki tingkat kepuasan tersendiri yang berada di bawah standar pelayanan sebagai berikut:

- a. Kontinuitas

Mayoritas pelanggan (21,3%) puas dengan aliran 9 – 23 jam/hari. Dari 21,3% persen tersebut, pekerjaan mereka lebih banyak waktunya berada di rumah (62,5%) yaitu wiraswasta, pensiunan dan tidak bekerja. Bahkan 12% puas

dengan aliran < 8 jam/hari. Dari 12% tersebut, bertempat tinggal di zona 145 dan 185 (78%) Kedua zona ini termasuk zona yang sulit mendapat air.

b. Kualitas

Beberapa pelanggan puas (9,3%) walaupun air yang diterima berwarna, berbau atau berasa. Dari 9,3% tersebut, mereka berpendidikan tidak tinggi, sehingga kurang peduli dengan kualitas air yang diterima. Pendidikan mereka yakni berpendidikan dasar (SD dan SMP) adalah 57,1% dan pendidikan menengah (SMA) yaitu 42,9%

c. Peneraan meter

62% responden menyatakan puas meski tidak pernah dilakukan peneraan meter. Dari 62% tersebut, mereka memiliki pendidikan yang tidak tinggi. Pendidikan mereka adalah pendidikan dasar (SD dan SMP) adalah 53,2% dan pendidikan menengah (SMA) yaitu 27,7% sehingga mereka kurang mengetahui manfaat dari peneraan meter. Manfaat peneraan meter adalah untuk menjaga akurasi meter air agar pelanggan tidak dirugikan.

5. Permasalahan utama yang dialami pelanggan PDAM Way Rilau saat ini:

- a. Kontinuitas karena ketidaksesuaian rencana awal dengan pelaksanaan kerja di lapangan, sehingga daerah yang semula mudah mendapat air mengalami kesulitan air karena adanya pengembangan daerah baru.
- b. Kualitas karena adanya kerusakan filter di IPA 2 dan tidak terlacaknya lagi *wash out* yang berfungsi sebagai penguras air yang berada di pipa jaringan.
- c. Kehilangan air karena tidak dilaksanakannya peneraan meter air, jaringan pipa yang telah lama yaitu berusia lebih dari 20 tahun, tidak adanya alat

deteksi kebocoran air dan tidak rutinnya PDAM melakukan tugas mengontrol kebocoran air.

- d. Loket pembayaran karena masih minimnya fasilitas untuk pelanggan seperti tempat duduk, ruang tunggu dan ruang parkir.
6. Peningkatan pelayanan yang akan dilakukan PDAM Way Rilau adalah:
- a. Kuantitas dan kontinuitas air, dengan menambah produksi melalui sumber air baku baru, sosialisasi sumur resapan dan lubang resapan biopori, evaluasi jaringan dan tekanan air dan pemasangan *reservoir* di daerah yang sulit air.
 - b. Kualitas air, dengan menyediakan sarana pemeriksaan air bersih secara gratis kepada masyarakat yang mengeluhkan kualitas airnya, pembenahan filter dan konstruksi IPA 2 serta perbaikan dan penggantian jaringan perpipaan.
 - c. Kehilangan air, dengan melakukan penggantian meter air yang telah berusia > 5 tahun, melakukan kontrol terhadap pembaca meter air, pembelian alat deteksi kebocoran dan dan penggantian jaringan pipa.
 - d. Minimnya fasilitas loket pembayaran, dengan melakukan kerjasama dengan kantor pos dan pembayaran dilakukan dengan sistem *online*, sehingga setiap pelanggan dapat membayar di loket mana saja.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa mayoritas pelanggan merasa puas (nilai 65,8 dari skala 25 - 100) terhadap pelayanan PDAM Way Rilau. Ada beberapa hubungan yang cukup erat antara latar belakang dengan pendapat pelanggan, yakni sebagai berikut:

1. Makin tinggi pendidikan, kepuasan terhadap peneraan meter air makin rendah (angka korelasi -0,424). Pelanggan dengan pendidikan tinggi ingin adanya peneraan meter secara berkala karena mengetahui manfaatnya, yaitu untuk menjaga keakuratan meter air.
2. Makin banyak penghuni rumah, kuantitas pemakaian air tiap orangnya makin berkurang (angka korelasi -0,437). Konsumsi air tiap orang pada pelanggan yang penghuni rumahnya banyak lebih hemat daripada yang penghuni rumahnya sedikit.
3. Makin banyak sumber air utama, kuantitas pemakaian air/orangnya makin berkurang (angka korelasi -0,463), artinya konsumsi air PDAM akan berkurang bila pelanggan memiliki sumber air lain.

Beberapa hal yang membuat pelanggan tidak puas dengan pelayanan PDAM Way Rilau disebabkan hal sebagai berikut:

1. Penurunan debit sumber air baku, sehingga menyebabkan kontinuitas air dilakukan dengan sistem gilir, kecuali untuk zona 75.

2. Ketidaksesuaian antara perencanaan atau persediaan dengan pelaksanaan kerja di lapangan. Ketidaksesuaian tersebut telah menyebabkan daerah yang semula mendapat kontinuitas air lancar kemudian menjadi berkurang dan bahkan kemudian tidak mendapat air sama sekali karena adanya pengembangan jaringan baru. Selain itu, pada pelayanan sambungan baru, jumlah material barang yang tersedia di gudang tidak disesuaikan dengan jumlah penyambungan, sehingga menyebabkan waktu pemasangan sambungan menjadi lama.
3. PDAM bersikap pasif dalam menangani keluhan pelanggan karena selama ini hanya mengandalkan laporan dari pelanggan. PDAM belum secara aktif dalam mencari hal-hal yang menyebabkan keluhan pelanggan seperti dengan tatap muka langsung dengan pelanggan atau melakukan survei kepuasan pelanggan. Kurangnya PDAM melakukan pengembangan sumber daya manusia. Hal ini menyebabkan pada pelayanan yang sangat mengandalkan SDM seperti penanganan pengaduan dinilai kurang oleh pelanggan. Pelanggan merasa tidak puas (46,7%) dengan kecepatan dan keramahan petugas dalam menangani keluhannya.
4. Kurangnya pengawasan terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lapangan. Hal ini mengakibatkan timbul keluhan mengenai kualitas air karena tidak diketahuinya posisi *wash out* sebagai penguras air.
5. Penyediaan fasilitas yang kurang sesuai untuk pelanggan. Fasilitas yang kurang ini terlihat pada media pengaduan berupa satu pesawat telepon yang dipakai bersama dengan bagian informasi. Fasilitas lain yang kurang adalah loket pembayaran rekening di Swamitra Pasar Koga dan Bank Lampung Ikan Pari

yang tanpa ada ruang parkir khusus dan tidak adanya ruang tunggu dan tempat duduk.

5.2 Rekomendasi

Dari hasil temuan dan kesimpulan yang telah dikemukakan ada beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan kepada PDAM Way Rilau, yaitu:

1. Melakukan peneraan meter air pelanggan secara berkala atau melakukan penggantian meter air yang telah melewati masa pakai, yakni lebih dari 5 tahun.
2. Meningkatkan kualitas penanganan terhadap pengaduan pelanggan dengan cara melakukan pengembangan sumber daya manusia dan penambahan media pengaduan pelanggan.
3. Meningkatkan kemudahan pelayanan kepada pelanggan dengan memperbaiki dan menambah fasilitas pelayanan yang ada pada loket pembayaran rekening.

DAFTAR PUSTAKA

- American Behavioral Scientist. 1960. *Public Opinion as the Subject of Social Science Research*. <http://www.sagepublications.com>
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta
- Azwar, Syaifuddin. 2002. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kota Bandar Lampung. 2003. *Rencana Tata Ruang dan Wilayah Kota Bandar Lampung tahun 2005 - 2015*
- Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung. 2007. *Kota Bandar Lampung dalam Angka*. Bandar Lampung.
- CV. Kreasi Cipta, 2003. *Final Report Bagian Proyek Pembinaan Prasarana dan Sarana Permukiman Lampung*. Bandar Lampung.
- Destanto, Kuku. 2004. " *Studi Persepsi Masyarakat terhadap Tingkat Kepentingan Penyediaan Ruang Terbuka Publik (RTP) yang Aksesibel bagi Masyarakat Difabel (Studi Kasus : Alun- Alun Utara Solo)*". Tugas Akhir, tidak diterbitkan. Program Studi Pembangunan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gunawan, Indra. 2006. " *Pengetahuan Masyarakat tentang Pengelolaan Sanitasi Berbasis Masyarakat* ". Tesis, tidak diterbitkan. Program Studi Pembangunan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Indarti, Nurul. 2007. *Mengurangi Waktu Tunggu*. Nurulindarti.wordpress.com.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Prentice Hall International Editions. Eight Edition.
- Lampung Post, 10 Maret 2007
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang *Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum*.

- Kodoatie, Robert J. 2005. *Pengantar Manajemen Infrastruktur*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Kodoatie, Robert J. et.al. (ed). 2002. *Pengelolaan Sumber Daya Air dalam Otonomi Daerah*. Yogyakarta. Andi.
- Kodoatie, Robert J. dan Roestam Sjarief .2005. *Pengelolaan Sumber Daya Air Terpadu*. Yogyakarta. Andi.
- _____, 2006. *Pengelolaan Bencana Terpadu*. Jakarta. Yarsif Watampone.
- Kurniawan, Arif .2001. *Analisis Antrian dalam Menentukan Tingkat Pelayanan Optimal pada Loket Pelayanan Obat Apotik Berdikari RSUP Kariadi Semarang*. sia.fkm-undip.or.id
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Nace, R.L. 1976. Hidrology,. in *Handbook of Water Resources and Pollution Control*. Ed. By H.W Gehm, Van Nostrand Reinhold Co., New York.
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Noerbambang, S.M., dan Takeo Morimura, 1985. *Perancangan dan Pemeliharaan Sistem Plambing*. PT. Daimppon Gitakarya Printing, Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416/PerMenKes/X/1990 tentang *Pedoman Kualitas Air*
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2005 tentang *Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum*
- Percik. Juni 2006.
- Priyatno, Duwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution) untuk Analisis Data dan Uji Statistik* Jakarta. MediaKom.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Radar Lampung. 19 Oktober 2007.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN - JP*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.

- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. ed. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta. LP3ES.
- Sarwono, Jonatahan. 2006. *Analisis Data Penelitian menggunakan SPSS*. Yogyakarta. Andi.
- Sirait, Justine T. 2006 *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta. Grasindo.
- Soerjo, Istiarso. 2007. *Karya Tulis Ilmiah “ Kebijakan Pembangunan Infrastruktur Air Minum Perkotaan sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik”*. Jakarta. Badan Pendidikan dan Pelatihan Dala Negeri.
- Sutrisno, Totok C. dan Eni Suciastuti. 2006. *Teknologi Penyediaan Air Bersih*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Subarsono, AG. 2006. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sugiarto, et.al. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sujianto, Agus Eko. 2007. *Aplikasi Statistik dengan SPSS untuk Pemula*. Jakarta. Prestasi Pustaka Publisher.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Rineka Cipta
- Suripin, 2004. *Pelestarian Sumber Daya Tanah dan Air*.Yogyakarta. Andi.
- Suyanto, Bagong dan Sutinah. 2007. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta. Andi.
- Tim Biopori IPB. 2008. *Biopori, Teknologi Tepat Guna Ramah Lingkungan*. www.biopori.com.
- Thuram, Gunter. 1995. *Experience in Development of Small-Inter Scale Water Resources in Rural Resources in Rural Area*, Proceeding of The Internasional Symposium on Development of Small Scale Water Resources in Rural Area, Bangkok.

**ZONE PELAYANAN AIR BERSIH DAN JUMLAH SAMBUNGAN AIR
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Zone	Daerah Pelayanan (Kelurahan)	Jumlah Sambungan
300	<u>Kec. Kemiling</u> 1. Beringin Raya 2. Sumber Rejo 3. Kemiling Permai 4. Pinang Jaya	Domestik : 3.115 unit Non Domestik : 84 unit Total : 3.199 unit
231	<u>Kec. Tanjung Karang Barat</u> 1. Susunan Baru 2. Langkapura 3. Gunung Terang 4. Sukadanaham 5. Segala Mider <u>Kec. Rajabasa</u> 1. Gedong Meneng	Domestik : 1.622 unit Non Domestik : 103 unit Total : 1.725 unit
185	<u>Kec. Tanjung Karang Barat</u> 1. Gedong Air 2. Sukajawa <u>Kec. Kedaton</u> 1. Sepang Jaya 2. Sukamenanti 3. Labuhan Ratu 4. Perumnas Way Halim 5. Kedaton <u>Kec. Sukarame</u> 1. Way Dadi 2. Way Halim Permai	Domestik : 5.927 unit Non Domestik : 281 unit Total : 6.208 unit
145	<u>Kec. Tanjung Karang Timur</u> 1. Jagabaya I 2. Kedamaian 3. Sawah Brebes 4. Kebon Jeruk 5. Kota Baru 6. Rawa Laut	Domestik : 10.536 unit Non Domestik : 1.823 unit Total : 12.359 unit

Berlanjut

Zone	Daerah Pelayanan (Kelurahan)	Jumlah Sambungan
145	<u>Kec. Tanjung Karang Pusat</u> 1. Durian Payung 2. Enggal 3. Gotong Royong 4. Gunung Sari 5. Kaliawi 6. Pasir Gintung 7. Penengahan 8. Pelita 9. Kelapa Tiga 10. Palapa 11. Tanjung Karang <u>Kec. Teluk Betung Utara</u> 1. Pahoman 2. Sumur Batu <u>Kec. Kedaton</u> 1. Sidodadi 2. Surabaya <u>Kec. Sukarame</u> 1. Gunung Sulah <u>Kec. Sukabumi</u> 1. Jagabaya II 2. Jagabaya III 3. Tanjung Baru	
108	<u>Kec. Teluk Betung Utara</u> 1. Pengajaran 2. Kupang Teba 3. Kupang Kota 4. Gunung Mas 5. Kupang Raya 6. Talang 7. Gulak Galik	Domestik : 2.705 unit Non Domestik : 215 unit Total : 2.920 unit

Berlanjut

Zone	Daerah Pelayanan (Kelurahan)	Jumlah Sambungan
75	<u>Kec. Teluk Betung Selatan</u> 1. Sukaraja 2. Pesawahan 3. Teluk Betung 4. Kangkung 5. Bumi Waras 6. Garuntang 7. Pecoh Raya 8. Talang 9. Gedong Pakuon 10. Ketapang 11. Way Lunik <u>Kec. Teluk Betung Barat</u> 1. Bakung 2. Sukamaju 3. Keteguhan 4. Kota Karang 5. Perwata 6. Kuripan 7. Negeri Ulak Gading 8. Sukajaya <u>Kec. Panjang</u> 1. Panjang Selatan 2. Panjang Utara 3. Pidada	Domestik : 4.660 unit Non Domestik : 1.391 unit Total : 6.051 unit
120	<u>Kec. Tanjung Senang</u> 1. Way Kandis	Domestik : 522 unit Non Domestik : 5 unit Total : 527 unit
T O T A L		Domestik : 29.087 unit Non Domestik : 3.902 unit Total : 32.989 unit

Sumber : PDAM Way Rilau Bandar Lampung, 2007



**PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER PEMBANGUNAN WILAYAH DAN KOTA
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG**

Bandar Lampung, April 2008

Kepada Yang Terhormat :

Bapak / Ibu Pelanggan PDAM Way Rilau

Dengan segala hormat,

Bersama ini saya mohon kepada Bapak/ Ibu, sudilah kiranya untuk meluangkan waktu sejenak untuk menjawab pertanyaan yang akan kami ajukan.

Kuisisioner ini disusun dalam rangka pengumpulan data lapangan untuk menyusun tesis. Tesis ini merupakan tugas akhir dalam menyelesaikan studi pada Program Pasca Sarjana Magister Pembangunan Wilayah dan Kota, Universitas Diponegoro Semarang. Adapun identitas diri saya adalah sebagai berikut :

Nama : APRIADI, S.T.

No.Mahasiswa : L4D005073

Alamat : Perum Bumi Arinda Permai Blok C1 No. 9 Tanjung
Senang Bandar Lampung

No HP : 081 369 521 625

Judul Penelitian : Studi Pendapat Pelanggan Kota Bandar Lampung Kota
Bandar Lampung Terhadap Pelayanan PDAM Way Rilau

Atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan ini dengan jujur, saya ucapkan terima kasih.

KODE DATA (Zone, Responden)

--	--

KUESIONER UNTUK PELANGGAN PDAM

Nama : (Boleh tidak diisi)

Alamat :(Boleh tidak diisi)

.....

U m u r : tahun

LATAR BELAKANG RESPONDEN

1. Apakah pekerjaan utama anda saat ini?

- | | |
|---------------------|--------------------------------|
| 1. PNS/ Polri / TNI | 5. Buruh |
| 2. Pegawai Swasta | 6. Pensiunan |
| 3. Wiraswasta | 7. Tidak bekerja |
| 4. Petani / Nelayan | 8. Lainnya, sebutkan |

2. Berapakah pendapatan keluarga per bulan (gaji bulanan dan penghasilan lain)

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| 1. ≤ Rp. 1 juta | 3. Rp. 3.000.001 - Rp. 4 juta |
| 2. Rp. 1.000.001 - Rp. 2 juta | 4. > Rp. 4 juta |
| 3. Rp. 2.000.001 - Rp. 3 juta | |

3. Apakah pendidikan terakhir anda ?

- | | |
|------------------|-------------------------|
| 1. Tidak sekolah | 4. S M A |
| 2. S D | 5. Sarjana/Sarjana Muda |
| 3. S M P | 6. Pasca Sarjana |

4. Berapa banyak orang yang tinggal di rumah anda ? orang

5. Berapa lama anda berlangganan air PDAM ?
1. ≤ 5 tahun
 2. 6 - 10 tahun
 3. 11 - 15 tahun
 4. 16 - 20 tahun
 5. > 20 tahun
6. Apa status rumah yang anda tempati ?
1. Sewa / Kontrak
 2. Rumah Dinas
 3. Menempati rumah orang lain
 4. Milik Sendiri
7. Berapa jumlah sumber air utama di rumah anda ?
1. Satu (Air PDAM saja)
 2. Dua (Air PDAM dan sumur/lainnya)
 3. Lainnya, sebutkan
8. Golongan sambungan air bersih untuk rumah anda ?
1. R1 (Rumah Sangat Sederhana)
 2. R2A (Rumah Sederhana)
 3. R2B (Rumah Tangga Menengah)
 4. R3 (Rumah Mewah)
9. Berapa luas bangunan rumah anda ?
1. $\leq 36 \text{ m}^2$
 2. $37 \text{ m}^2 - 100 \text{ m}^2$
 3. $101 \text{ m}^2 - 250 \text{ m}^2$
 4. $> 250 \text{ m}^2$
10. Dimana loket tempat anda membayar rekening air PDAM ?
- Kode loket =*

PELAYANAN AIR BERSIH

11. Berapa biaya rekening air anda perbulannya atau jumlah pemakaian air/ bulan?
- Rp.
- Konversi = m^3 Konsumsi air = $\text{m}^3/\text{org}/\text{hr}$*

12. Puaskah anda dengan jumlah air yang diterima per bulannya ?
1. Sangat tidak puas
 2. Tidak puas
 3. Puas
 4. Sangat puas
13. Bagaimana kualitas air yang anda terima?
1. Berwarna, berbau dan berasa
 2. Berwarna atau berbau atau berasa
 3. Tidak berwarna, tidak berbau dan tidak berasa
 4. Tidak berwarna, tidak berbau, tidak berasa dan dapat langsung diminum
14. Puaskah anda dengan kualitas air yang anda terima (*nomor 13*) ?
1. Sangat tidak puas
 2. Tidak puas
 3. Puas
 4. Sangat puas
15. Pernahkah anda memeriksakan air PDAM yang anda terima kepada pihak berwenang (laboratorium air bersih dan sejenisnya) ?
1. Tidak pernah
 2. Pernah
16. Bagaimana keadaan aliran air anda dalam sehari ?
1. Tidak mengalir > 1 hari, sebutkan
 2. Mengalir < 8 jam sehari
 3. Mengalir 9 – 23 jam sehari
 4. Mengalir 24 jam sehari
17. Puaskah anda dengan aliran air yang anda terima (*no 16*) ?
1. Sangat tidak puas
 2. Tidak puas
 3. Puas
 4. Sangat puas

18. Bagaimana tanggapan anda terhadap kemampuan pihak PDAM dalam menangani keluhan/gangguan yang dialami pelanggannya ?
1. Lambat dan tidak ramah
 2. Lambat / tidak ramah
 3. Cepat dan ramah
 4. Sangat cepat dan sangat ramah
19. Puaskah anda dengan tanggapan pihak PDAM tersebut (*no 18*) ?
1. Sangat tidak puas
 2. Tidak puas
 3. Puas
 4. Sangat puas
20. Puaskah anda dengan keadaan tidak pernah diteranya meteran anda selama menjadi pelanggan ?
1. Sangat tidak puas
 2. Tidak puas
 3. Puas
 4. Sangat puas
21. Jika anda tahu/ingat, berapa lama waktu dari pembayaran sampai terpasangnya meteran air di rumah anda ?
0. Tidak tahu/ tidak ingat
 1. > 18 hari kerja, sebutkan
 2. 13 - 18 hari kerja
 3. 7 - 12 hari kerja
 4. 1 - 6 hari kerja
22. Puaskah anda dengan waktu penyambungan tersebut (*no 21*) ?
1. Sangat tidak puas
 2. Tidak puas
 3. Puas
 4. Sangat puas
23. Puaskah anda dengan fasilitas yang ada pada loket pembayaran rekening air PDAM anda (tempat duduk, ruang tunggu, ruang parkir dsb.) ?
1. Sangat tidak puas
 2. Tidak puas
 3. Puas
 4. Sangat puas

24. Berapa lama waktu dari anda datang sampai dilayani petugas pembayaran ?

- | | |
|------------------|------------------|
| 1. > 30 menit | 3. 11 - 20 menit |
| 2. 21 - 30 menit | 4. ≤ 10 menit |

25. Puaskah anda dengan waktu pembayaran (no 29) tersebut ?

- | | |
|----------------------|----------------|
| 1. Sangat tidak puas | 3. Puas |
| 2. Tidak puas | 4. Sangat puas |



**PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER PEMBANGUNAN WILAYAH DAN KOTA
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG**

Jl. Hayam Wuruk 5-7 Lantai III Semarang 50241

Bandar Lampung, Mei 2008

Kepada Yang Terhormat :

Bapak / Ibu

Direktur/ Kabag/Kasubag PDAM Way Rilau

Dengan segala hormat,

Bersama ini saya mohon kepada Bapak/ Ibu, sudilah kiranya untuk meluangkan waktu sejenak untuk menjawab pertanyaan yang akan kami ajukan.

Pertanyaan ini diajukan dalam rangka pengumpulan data lapangan untuk menyusun tesis. Tesis ini merupakan tugas akhir dalam menyelesaikan studi pada Program Pasca Sarjana Magister Pembangunan Wilayah dan Kota, Universitas Diponegoro Semarang. Adapun identitas diri saya :

Nama : APRIADI, S.T.
No.Mahasiswa : L4D005073
Alamat : Perum Bumi Arinda Permai Blok C1 No. 9 Tanjung Senang
Bandar Lampung
No HP : 081 369 521 625
Judul Penelitian : Studi Pendapat Pelanggan Kota Bandar Lampung Kota Bandar Lampung Terhadap Pelayanan PDAM Way Rilau

Atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan dengan lengkap dan sejujurnya, saya ucapkan terima kasih.



**PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER PEMBANGUNAN WILAYAH DAN KOTA
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG**

Jl. Hayam Wuruk 5-7 Lantai III Semarang 50241

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA DENGAN
PDAM WAY RILAU KOTA BANDAR LAMPUNG**

1. Bagaimana usaha PDAM untuk menambah kuantitas air ?
2. Bagaimana cara menjaga kualitas air produksi ?
3. Bagaimana mengatasi daerah-daerah yang kesulitan menerima air ?
4. Bagaimana cara PDAM dalam melakukan peneraan meter air ?
5. Apa saja usaha untuk mengurangi tingkat kehilangan air ?
6. Apa sarana penunjang yang diberikan PDAM untuk kemudahan pembayaran dan pengaduan.?
7. Bagaimana usaha PDAM dalam melakukan penyambungan baru sehingga sesuai dengan standar yaitu 6 hari kerja ?
8. Apa sarana penunjang yang diberikan PDAM untuk kemudahan pembayaran dan pengaduan.?
9. Bagaimana usaha PDAM dalam meningkatkan SDM karyawannya ?
 - a. Pendidikan . . . ?
 - b. Pelatihan ?
 - c. Etika kepada pelanggan ?
 - d. Studi banding ?
10. Bagaimana cara PDAM dalam meningkatkan produktivitas karyawan dalam hubungannya dengan pemberian penghargaan dan hukuman ?

Narasumber PDAM yang diwawancarai

Kode	N a m a	J a b a t a n
01	Ir. Suparji	Kepala Bagian Perencanaan Teknik
02	Suherwanto	Kepala Bagian Distribusi
03	Simon Mirza, S.E.	Kepala Bagian Keuangan
04	Ir. Jun Fery Sitorus	Kepala Bagian Hubungan Langganan
05	Mutiarani	Kepala Sub Bagian Pengembangan Karir Pegawai
06	Gunarti Kumarasari, S.T.	Kepala Sub Bagian Pe ngendalian Kualitas Air dan Laboratorium

Kode Narasumber PDAM : 01

N a m a	: Ir. Suparji
Jabatan	: Kepala Bagian Perencanaan Teknik
Tanggal Wawancara	: 12 Mei 2008

[1] Permasalahan kita itu pada awalnya karena pengembangan perluasan jaringan tidak sesuai dengan rencana awal. Pada rencana awal dibatasi wilayah pelaksanaannya tapi dalam pelaksanaan di lapangan karena pengembangannya lama maka ada daerah di luar rencana yang dipasang. Ini karena dulu pelanggan masih sedikit dan juga waktu itu debit air kita masih cukup.

[2] Sekarang perlu adanya revisi jaringan dan perencanaan ulang disamping itu debit air yang ada harus mencukupi. Karena pipa untuk pengaliran 24 jam tidak sama dengan yang 24 jam. Semestinya harus ada perubahan.

[3] Beberapa masalah kesulitan air seperti di Gang Bukit dan Perintis itu karena masuk dalam daerah yang tekanan airnya rendah. Semula alirannya bagus tapi kemudian ada pengembangan yang luas hingga ke Hayam Wuruk sehingga aliran mereka kalah dengan daerah yang datarannya lebih rendah. Daerah 145 itu memang terlalu luas. Perlu dibuatkan reservoir tersendiri. Sekarang ini memang zone 185 dan 145 itu daerah yang sulit air.

[4] Karena akurasi meteran tidak tepat maka sekarang dibuat program penggantian water meter. Seharusnya penggantian itu 5.000 – 6.000 pelanggan pertahun idealnya karena umur water meter itu 5 tahun. Rencana kita akan mengganti 3.000 water meter tapi yang terlaksana tahun ini mungkin 1200 water meter. Ini kita lakukan di zone 145 karena banyak pelanggan di sana.

[5] Belum ditemukan cara yang memakai biaya yang ringan tetapi hasilnya cukup memuaskan. Untuk mengatasi daerah yang kesulitan air, sementara ini kita memasang pompa booster, sistem suntik (operasi mobil tanki) dan diambil atau gabung dengan jalur lain. Untuk saat ini dengan penggantian ulang jaringan biaya mahal. Seharusnya ketika pelayanan kontinuitas tidak lagi mencapai 24 jam, pemasangan baru dihentikan. Tapi karena ada target-target itu sulit dilakukan. Dengan target sekian liter/detik mencapai sekian sambungan maka kemudian terjadi penurunan kontinuitas karena ada daerah baru yang diadakan pemasangan.

[6] Pelayanan kita seharusnya sudah air minum, jadi tarifnya juga mestinya tarif air minum bukan tarif air bersih. Pengolahan dari mata air itu lebih rendah

daripada air sungai. Kemudian harga yang kita pakai harga gabungan, bukan harga berdasarkan pengolahan. Mata air cukup menyokong kita sehingga harga pengolahan bisa berkurang.

[7] Kalau masalah penyambungan baru, dulukan namanya proyek. Jadi kalau ada 12.000 pelanggan, stok kita juga tersedia 12.000 pelanggan. Kalau sekarang anggaran ngepress. Jadi belanja disesuaikan keadaan. Sekarang sifatnya pertum-buhan nol. Yang ada sekarang penyambungan lama. Bahkan sekarang pertumbuhannya minus kalau kita lihat antara tahun 2006 dan 2007.

[8] Sekarang kita mencoba mencari sumber air baru diantaranya Way Sabu kapasitasnya 200 liter/detik dan Way Sekampung 2.000 liter/detik. Masalahnya untuk menambah kapasitas, biaya produksi lebih mahal. Kajian Kerjasama Pemerintah Swasta (KPS) masih banyak investor tidak berminat karena harga air tidak sesuai. Harus ada jaminan harga jual. Investor mau masuk kalau harga air harus dijamin pemerintah. Swasta kan gak mau kalau harus nombokin harga.

[9] Peran PDAM saat ini dalam menjaga *catchment area* adalah mengadakan penghijauan di daerah- daerah yang ada mata airnya. Setiap tahun rutin kita lakukan. Jenis pohon yang ditanam mahoni, kemiri ya semacam tanaman keras dan sejenisnya. Kami pernah ke *catchment area*, kita adakan penyuluhan kepada masyarakat dan pemasangan plang sosialisasi menjaga hutan tapi itu tidak rutin.

[10] Supaya potensi air tidak tercemari ya dilarang yang bangun rumah di bantaran sungai dan yang buang *septic tank* langsung ke sungai. Kalau seminar-seminar sering kita bahas untuk menjaga daerah tangkapan dengan Dinas Tata Kota dan Bappeda. Tapi kalau dalam prakteknya ya sulit juga.

[11] Yang utama harus kita lakukan sekarang adalah bagaimana bisa menambah kapasitas produksi, evaluasi jaringan dan rehab jaringan serta penanganan tingkat kebocoran. Kalau aliran sudah 24 jam lebih mudah untuk diawasi jika belum 24 jam sulit. Itu secara teknik karena kita tahu kemana saja aliran air.

Kode Narasumber PDAM : 02

N a m a	: Suherwanto
Jabatan	: Kepala Bagian Distribusi
Tanggal Wawancara	: 13 Mei 2008

[1] Untuk mengatasi kesulitan air di daerah yang berada di dataran tinggi kita gunakan dua cara : pertama, pembatasan aliran dan yang kedua mengaktifkan boster. Kita pernah pasang untuk daerah gg Bukit Kotabaru, tetapi kemudian spaningnya turun. Itu terjadi sekitar bulan Juli 2007. Kita sudah laporkan ke PLN tetapi sampai sekarang belum ada kabar

[2] Kita punya Tim Penanggulangan Kebocoran Air yang bertugas setiap hari Kamis. Tetapi ini tidak berjalan rutin. Siapa yang mau turun, turun. Cara kerjanya dengan mengecek pembacaan meteran yang menyimpang dan obeservasi lapangan dengan melihat daerah- daerah yang sering ada kebocoran pipa misalnya selokan dan lainnya.

[3] Sebelumnya kita punya alat deteksi kebocoran. Alat itu bantuan dari pemerintah Australia. Tapi sekarang alat itu ikut terbakar karena ruang kami ada di lantai 2 yang terbakar kemarin. Untuk tahun anggaran baru ini kita menganggarkan pembelian alat deteksi kebocoran. Tapi saya nggak tahu apakah harganya sekarang cukup dengan yang kita anggar.

Kode Narasumber PDAM : 03

N a m a	: Simon Mirza, S.E.
Jabatan	: Kepala Bagian Keuangan
Tanggal Wawancara	: 12 Mei 2008

[1] Kalau loket yang ada dikatakan minim fasilitas itu kita terima. Kalau lokasi loket itu yang menentukan pihak bank. Ke depan kita akan bekerjasama dengan kantor pos. Ini karena sistemnya sudah online dan proses transfer lebih cepat. Kantor pos kan hampir di setiap kecamatan ada. Setiap pelanggan nantinya bisa membayar di loket mana saja karena sudah online, tidak seperti sekarang.

[2] Kesulitan kita sekarang karena loket kita cuma dua yang satu di Kemiling satunya lagi di Way Halim. Kalau loket kita petugasnya PDAM juga, kalau loket lain petugasnya masing-masing bank tersebut. Kita memang telah membuat teguran kepada pihak bank mengenai keluhan pelanggan tapi ya gimana karena bukan karyawan kita.

[3] Setiap loket kita sediakan dua petugas. Mungkin kalau yang di Swamitra Pasar Koga itu karena satunya lagi naik haji. Jadi petugasnya cuma satu. Dulu itu ada edaran dari Gubernur karena BPD itu dalam keadaan kritis, makanya kita kerjasama dengan BPD dan setorannya juga ke BPD. Kalau ke depan ya kita pakai loket Kantor Pos, setorannya tetap ke BPD. Kan tidak jadi masalah itu.

Kode Narasumber PDAM : 04

N a m a	: Ir. Jun Fery Sitorus
Jabatan	: Kepala Bagian Hubungan Langgan
Tanggal Wawancara	: 14 Mei 2008

[1] Usaha untuk menambah kapasitas produksi dengan mengusulkan proyek lewat Dinas PU Propinsi. Kita mengusulkan sumber dari Way Sabu 200 liter/detik dan Way Sekampung 2000 liter/detik. Usulan dilakukan secara bertahap dan pembangunannya juga bertahap. Sampai sekarang investor belum ada. Dan yang kita usulkan juga belum ada yang terealisasi. Kemungkinan terealisasi ada. Kami juga berusaha untuk menggaet investor. Jadi mana yang dibangun PDAM mana yang dibangun investor untuk memperingan agar terealisasi. Tapi kami lebih condong ke Way Sabu karena sumbernya mata air dimana biaya pengolahan lebih ringan. Kalau target terealisasi tergantung bagaimana kita bisa menggaet investor.

[2] Solusi untuk jangka panjang mengatasi kesulitan kontinuitas air adalah evaluasi jaringan dan tekanan-tekanan air. Kalau sementara ini dengan sistem perpompaan langsung diarahkan ke daerah yang kesulitan mendapat air atau mobil tanki yang dikirim beberapa hari sekali. Kita mengatasi daerah sulit air dengan pompa booster yang dipasang jaringan pipa untuk menambah tekanan hingga sampai ke konsumen tertinggi. Kalau gagal, mungkin air di jaringan pipa yang kurang. Mungkin juga kita evaluasi dengan penambahan reservoir, dengan catatan debit air cukup. Kalau dari Way Sabu terlaksana kita akan programkan itu.

[3] Masalah air kecoklatan bisa dari pengolahan airnya keruh. Bisa juga berasal dari jaringan-jaringan pipa yang bocor atau endapan-endapan di pipa. Konsumen kita mungkin masih tabu dengan air bau chlor. Kalau di Amerika, air tidak bau chlor berarti air itu tidak diolah. Bau itu akan hilang, otomatis akan menguap apalagi kalau dimasak. Tidak bahaya. Chlor itu supaya air septic menjaga kuman tidak masuk. Semua itu sudah sesuai dengan Permenkes.

[4] Usaha untuk meyakinkan konsumen itu dilakukan bagian produksi dengan melakukan pemeriksaan air ke konsumen. Sedangkan kita setiap hari mengambil air produksi untuk dicek. Untuk sosialisasi kualitas kita tanya jawab langsung di loket pembayaran. Kita menyarankan kepada konsumen kalau tidak yakin dengan kualitas airnya, mereka bisa membawa airnya ke bagian produksi. Nanti mereka lihat sendiri bagaimana pemeriksaan air dilakukan di lab kita.

[5] Penyambungan baru jika lebih dari 7 hari itu karena keterlambatan material di gudang atau material sedang kosong. Stok ada langsung kita pasang, kalau tidak ada ya mundur beberapa hari. Seharusnya bagian gudang itu melaporkan ke perencanaan kemudian ke bagian penyambungan baru berapa stok yang tersedia sehingga bisa dipasang untuk sekian pelanggan.

[6] Kita mengadakan kerjasama dengan Dinas Kehutanan mengadakan penghijauan. Setahu saya setiap tahun diadakan. Masyarakat juga kita ajak untuk menjaga daerah tangkapan air. Air itu juga untuk mereka dan sebagian dari mereka mendapat aliran air dari sana. Tanaman penghijauan juga dikelola mereka. Dalam setiap tahun bagian produksi meninjau daerah tangkapan air itu. 3 bulan atau 6 bulan.

[7] Untuk menjaga kuantitas air baku, kita telah mengajak masyarakat melalui sosialisasi pembuatan sumur resapan. Ini telah kita lakukan di setiap kecamatan dalam beberapa tahun belakangan. Untuk tahun ini kita akan mensosialisasikan lubang resapan biopori karena biayanya yang lebih murah dan pembuatannya lebih mudah dibandingkan sumur resapan. Saat ini kita telah membuat biopori di beberapa sumber mata air kita. Juga akan kita akan coba agar biopori ini dibuat di setiap perkantoran. PDAM mempunyai beberapa alat pembuatan biopori. Setiap pegawai PDAM akan kita usahakan ada biopori di rumahnya. Jadi pegawai bisa meminjam alatnya. Masyarakatpun yang ingin membuat, akan kita pinjamkan secara gratis.

[8] Pembaca meteran itu semuanya tepat waktu. Kendala di lapangan itu rumah konsumen kosong. Kalau enggak ada coba datangi lagi sore atau tempel kertas di dalam halaman rumahnya supaya mereka tahu. Atau kita beritahu mereka untuk menuliskan angka meter air dirumahnya.

Kode Narasumber PDAM : 05

N a m a	: Mutiarani
Jabatan	: Kepala Sub Bagian Pengembangan Karir Pegawai
Tanggal Wawancara	: 13 Mei 2008

[1] Untuk mengembangkan SDM, kita ikut pelatihan-pelatihan. Tapi jarang sekali mengadakan paling setahun sekali. Itu kalau mngadakan sendiri. Biasanya kita ikut ke instansi lain. Kalau bidang teknis kita ke PU. Biasanya kalau dinas-dinas mengadakan pelatihan kita diikutsertakan. Ada tembusan surat ke PDAM.

[2] Kalau untuk sekolah baru 1 orang, itu juga yang dilakukan PERPAMSI, tingkatan D3. Tahun berapa ya sekitar tahun 2001. Kami belum pernah tahu kalau ada tawaran-tawaran beasiswa. Mungkin itu untuk PNS, kami kan BUMD.

[3] Pernah dilakukan studi banding ke Banjarmasin. Yang ikut bukan staf tapi Direktur Umum, Direktur Teknik dan Badan Pengawas. Itu juga enggak berkala dilakukan.

[4] Pernah kita sekali mengadakan pelayanan prima dengan tenaga pengajar dari sekolah kepribadian di Jakarta kerjasama dengan PERPAMSI

[5] Sebetulnya kita itu belum pernah ada rekrutmen secara terbuka. Mungkin bapak tahu sendirilah bagaimana PDAM itu. Ya kita tahu sama tahu ajalah.

[6] Kita belum ada rencana rekrutmen pegawai istilahnya dengan pendidikan seperti itu kriteria ini, ini. Pegawai yang ada sekarang ini malah berlebihan. Terus terang saja. Untuk tenaga teknis jumlahnya cukuplah. Misalnya kalau STM saja bisa diajari, yang penting atasannya menguasai masalah sebenarnya enggak masalah. Kalau posisi staf enggak harus sesuai dengan dengan pendidikannya.

[7] Kita belum pernah mengadakan hal sperti itu kepada pelanggan (survei kepuasan pelanggan). Tapi kalau kita nilai dari rekan- rekan memang ada perubahan dalam pelayanan kepada pelanggan.

[6] Selama ini belum ada penghargaan untuk karyawan berprestasi. Kalau sanksi sudah ada. Misalnya tidak tepat waktu kehadiran atau tingkah lakunya merugikan perusahaan. Kalau teguran itu selalu ada. Seperti kemarin ada laporn konsumen ada yang tidak rutin membaca. Ada juga yang salah baca. Kalau seperti itu ya langsung kita tindaklanjuti.

Kode Narasumber PDAM : 06

N a m a	: Gunarti Kumarasari, S.T.
Jabatan	: Kepala Sub Bagian Pe ngendalian Kualitas Air dan Laboratorium
Tanggal Wawancara	: 14 Mei 2008

[1] Masalah endapan lumpur di air konsumen setelah kita cek ke lapangan sebenarnya adalah *flog* yang terbentuk selama pengolahan dan lolos dari saringan lalu teralirkan ke konsumen. Yang seharusnya itu tidak terjadi.

[2] Air sungai tidak memenuhi syarat dikonsumsi karena itu perlu pengolahan dengan diberi tawas atau *aluminium sulfat*. Setelah dibubuhkan ke air baku terjadi proses pembentukan *flog* yang akan menarik zat-zat penyebab kekeruhan dalam bentuk gumpalan-gumpalan yang makin lama makin besar. Diharapkan akan mengendap sendiri secara gravitasi dalam bak pengendapan atau sedimentasi.

[3] *Flog* yang tidak dapat mengendap dialirkan ke bak filtrasi untuk diadakan penyaringan untuk jadi air bersih. Proses pengendapan dipengaruhi derajat keasaman dan suhu. Makin tinggi suhu maka pengendapan tidak efektif. Suhu tinggi menaikkan *flog-flog* kembali ke atas permukaan air. Pada saat naik ke atas, filtrasi tidak dapat menyaring. Memang filtrasi kita di IPA 2 ada masalah karena konstruksi dan filternya kurang bagus. Sehingga pada saat siang yang panas tersebut *flog* lolos dari saringan dan masuk ke dalam reservoir kemudian tersalurkan ke konsumen.

[4] Untuk penanganan sebelum *flog* naik sekitar jam 9 – 10 sedimen kami buang airnya. Tetapi inipun masih bermasalah karena filtrasinya tidak baik lagi. Walaupun mengadakan penggelontoran sementara air kita masih. Lebih baik ada air daripada mengalirkan air berkualitas. Jadi kita mengejar kualitas atau kuantitas. Target kita pemerataan air. Yang penting untuk kualitas tingkat kekeruhan memenuhi Permenkes 416.

[5] Kami sudah sosialisasikan tetapi belum tersebar merata ke konsumen. Sebelum membuka kran, airnya dibuang dulu selama 1 menit jangan ditampung dulu untuk menghilangkan endapan-endapan tersebut. Air yang ada *flognya*, asal diendapkan layak minum. *Flog* menghisap pencemar air. Yang terpenting itu air masih ada sisa chlor. Sisa chlor menjamin air itu ada disinfektan.

[6] Air kita kalau hujan, produksi banyak. Pipa dari keadaan kosong kemudian terisi. Karena ada kebocoran-kebocoran ada endapan-endapan yang masuk kemudian juga *flog-flog* yang mengendap di perpipaan kemudian tergerus terbawa air. Kalau air sedikit endapan tersebut tidak akan terbawa. Kalau dari mata air tidak ada masalah.

[7] Kita tanggung jawab dari sumber – transmisi – reservoir. Sedang perpipaan bagian distribusi. Yang jadi masalah bagian perencanaan tidak memberi tempat-tempat atau posisi air bisa dikuras atau digelontor. Jadi sepanjang perpipaan dari sini sampai perpipaan terjauh di Antasari tidak ada *wash out*. Jadi bagaimana kita mau membersihkan pipa kalau tidak ada *wash out*. Walaupun ada *wash out* sulit terlacak lagi dimana posisinya.

[8] Kesulitan melacak karena *valve/ wash out* itu berada di jalan. Kita tidak informatif dengan perkembangan kota. Kemudian tertutup jalan tidak kita cek lagi. Selain itu setiap ada pelaksanaan kegiatan, kadang-kadang as build drawing tidak disertakan sehingga kita sulit untuk cek lagi. Kemudian juga karena kebakaran kemarin sehingga banyak data yang sudah tidak ada lagi.

[9] Untuk tahun 2009 kita akan membenahi filter dan konstruksi IPA 2. Semuanya akan kita evaluasi kembali apa langkah-langkah yang akan kita lakukan.

REKAP WAWANCARA DENGAN NARASUMBER PDAM

Hasil dari wawancara direkap dengan kode sebagai berikut :

Kode narasumber/ Letak pernyataan
--

Contoh : 01/8-1

Artinya : Narasumbernya Kepala Bagian Perencanaan Teknik, pernyataan dari paragraph ke 8 baris ke 1

NO	KODE	PERNYATAAN
1	SUMBER DAYA AIR	
1a	<u>KUANTITAS AIR</u>	
	01/8-1	Sekarang kita mencoba mencari sumber air baru diantaranya Way Sabu kapasitasnya 200 liter/detik dan Way Sekampung 2.000 liter/detik.
	04/1-2	Kita mengusulkan sumber dari Way Sabu 200 liter/detik dan Way Sekampung 2000 liter/detik. Usulan dilakukan secara bertahap dan pembangunannya juga bertahap.
	04/2-3	Tapi kami lebih condong ke Way Sabu karena sumbernya mata air dimana biaya pengolahan lebih ringan.
	01/8-3	Kajian Kerjasama Pemerintah Swasta (KPS) masih banyak investor tidak berminat karena harga air tidak sesuai. Harus ada jaminan harga jual. Investor mau masuk kalau harga air harus dijamin pemerintah. Swasta kan gak mau kalau harus nombokin harga.
	04/6-1	Kita mengadakan kerjasama dengan Dinas Kehutanan mengadakan penghijauan. Setahu saya setiap tahun diadakan. Masyarakat juga kita ajak untuk menjaga daerah tangkapan air.
	01/9-1	Peran PDAM saat ini dalam menjaga <i>catchment area</i> adalah mengadakan penghijauan di daerah- daerah yang ada mata airnya. Setiap tahun rutin kita lakukan. Kita adakan penyuluhan kepada masyarakat dan pemasangan plang sosialisasi menjaga hutan tapi itu tidak rutin.
	04/7-1	Untuk menjaga kuantitas air baku, kita telah mengajak masyarakat melalui sosialisasi pembuatan sumur resapan. Ini telah kita lakukan di setiap kecamatan dalam beberapa tahun belakangan.

Berlanjut

Lanjutan Rekap Wawancara

NO	KODE	PERNYATAAN
1b	04/7-3	Untuk tahun ini kita akan mensosialisasikan lubang resapan biopori karena biayanya yang lebih murah dan pembuatannya lebih mudah dibandingkan sumur resapan. Saat ini kita telah membuat biopori di beberapa sumber mata air kita. Juga akan kita coba agar biopori ini dibuat di setiap perkantoran. PDAM mempunyai beberapa alat pembuatan biopori. Setiap pegawai PDAM akan kita usahakan ada biopori di rumahnya.
	<u>KUALITAS AIR</u> Penyebab keluhan 04/4-1	Masalah air kecoklatan bisa dari pengolahan airnya keruh. Air hujan dari gunung langsung masuk ke bangunan penangkap tanpa diketahui bagian produksi. Bisa juga berasal dari jaringan-jaringan pipa yang bocor atau endapan-endapan di pipa.
	06/1-1	Masalah endapan lumpur di air konsumen setelah kita cek ke lapangan sebenarnya adalah <i>flog</i> yang terbentuk selama pengolahan dan lolos dari saringan lalu teralirkan ke konsumen. Yang seharusnya itu tidak terjadi.
	06/3-5	Memang filtrasi kita di IPA 2 ada masalah karena konstruksi dan filturnya kurang bagus.
	06/7-2	Bagian perencanaan tidak memberi tempat-tempat atau posisi air bisa dikuras atau digelontor. Jadi sepanjang perpipaan dari sini sampai perpipaan terjauh di Antasari tidak ada <i>wash out</i> . Jadi bagaimana kita mau membersihkan pipa kalau tidak ada <i>wash out</i> . Kalaupun ada <i>wash out</i> sulit terlacak lagi dimana posisinya.
	06/8-1	Kesulitan melacak karena <i>valve/ wash out</i> itu berada di jalan. Kita tidak informatif dengan perkembangan kota. Kemudian tertutup jalan tidak kita cek lagi. Selain itu setiap ada pelaksanaan kegiatan, kadang-kadang <i>as build drawing</i> tidak disertakan sehingga kita sulit untuk cek lagi. Kemudian juga karena kebakaran kemarin sehingga banyak data yang sudah tidak ada lagi.
	Usaha penanganan 04/5-1	Usaha untuk meyakinkan konsumen itu dilakukan bagian produksi dengan melakukan pemeriksaan air ke konsumen. Kita setiap hari mengambil air produksi untuk dicek. Kita menyarankan kepada konsumen kalau tidak yakin dengan kualitas airnya, mereka bisa membawa airnya ke bagian produksi.

Berlanjut

Lanjutan Rekap Wawancara

NO	KODE	PERNYATAAN
1c	06/5-1	Kami sudah sosialisasikan tetapi belum tersebar merata ke konsumen. Sebelum membuka kran, airnya dibuang dulu selama 1 menit jangan ditampung dulu untuk menghilangkan endapan-endapan tersebut.
	06/9-1	Untuk tahun 2009 kita akan membenahi filter dan konstruksi IPA 2. Semuanya akan kita evaluasi kembali apa langkah-langkah yang akan kita lakukan.
	01/1-2	Permasalahan kita itu pada awalnya karena pengembangan perluasan jaringan tidak sesuai dengan rencana awal. Pada rencana awal dibatasi wilayah pelaksanaannya tapi dalam pelaksanaan di lapangan karena pengembangannya lama maka ada daerah di luar rencana yang dipasang. Ini karena dulu pelanggan masih sedikit dan juga waktu itu debit air kita masih cukup.
	01/3-1	Beberapa masalah kesulitan air seperti di Gg Bukit dan Perintis itu karena masuk dalam daerah yang tekanan airnya rendah. Semula alirannya bagus tapi kemudian ada pengembangan yang luas hingga ke Hayam Wuruk sehingga aliran mereka kalah dengan daerah yang datarannya lebih rendah.
	Upaya Penanganan 01/5-1	Untuk mengatasi daerah yang kesulitan air, sementara ini kita memasang pompa booster, sistem suntik (operasi mobil tanki) dan diambil atau gabung dengan jalur lain.
	01/2-1	Sekarang perlu adanya revisi jaringan dan perencanaan ulang disamping itu debit air yang ada harus mencukupi.
	01/3-4	Daerah 145 itu memang terlalu luas. Perlu dibuatkan reservoir tersendiri.
	04/2-1 dan 7	Solusi untuk jangka panjang mengatasi kesulitan kontinuitas air adalah evaluasi jaringan dan tekanan-tekanan air. Kalau sementara ini dengan sistem perpompaan langsung diarahkan ke daerah yang kesulitan mendapat air atau mobil tanki yang dikirim beberapa hari sekali. Mungkin juga kita evaluasi dengan penambahan reservoir, dengan catatan debit air cukup. Kalau dari Way Sabu terlaksana kita akan programkan itu.

Berlanjut

Lanjutan Rekap Wawancara

NO	KODE	PERNYATAAN
2	SUMBER DAYA MANUSIA	
1a	Pengembangan Pegawai	
	05/1-1	Untuk mengembangkan SDM, kita ikut pelatihan-pelatihan. Tapi jarang sekali mengadakan paling setahun sekali. Itu kalau mengadakan sendiri. Biasanya kita ikut ke instansi lain. Kalau bidang teknis kita ke PU.
	05/2-1	Kalau untuk sekolah baru 1 orang, itu juga yang dilakukan PERPAMSI, tingkatan D3. Tahun berapa ya sekitar tahun 2001. Kami belum pernah tahu kalau ada tawaran-tawaran beasiswa.
	05/5-1	Sebetulnya kita itu belum pernah ada rekrutmen secara terbuka. Mungkin bapak tahu sendirilah bagaimana PDAM itu. Ya kita tahu sama tahu ajalah.
	05/6-1	Kita belum ada rencana rekrutmen pegawai istilahnya dengan pendidikan seperti itu kriteria ini, ini. Pegawai yang ada sekarang ini malah berlebihan. Terus terang saja. Untuk tenaga teknis jumlahnya cukuplah. Misalnya kalau STM saja bisa diajari, yang penting atasannya menguasai masalah sebenarnya enggak masalah. Kalau posisi staf enggak harus sesuai dengan dengan pendidikannya.
1b	Peningkatan pelayanan	
	05/4-1	Pernah kita sekali mengadakan pelayanan prima dengan tenaga pengajar dari sekolah kepribadian di Jakarta kerjasama dengan PERPAMSI
	05/7-1	Kita belum pernah mengadakan hal seperti itu kepada pelanggan (survei kepuasan pelanggan).
	05/8-1	[8] Selama ini belum ada penghargaan untuk karyawan berprestasi. Kalau sanksi sudah ada. Misalnya tidak tepat waktu kehadiran atau tingkah lakunya merugikan perusahaan. Kalau teguran itu selalu ada.
3	PELAYANAN TEKNIS	
3a	Kebocoran air dan peneraan meter	
	01/4-1	Karena akurasi meteran tidak tepat maka sekarang dibuat program penggantian water meter. Seharusnya penggantian itu 5.000 – 6.000 pelanggan pertahun idealnya karena umur water meter itu 5 tahun. Rencana kita akan mengganti 3.000 water meter tapi yang terlaksana tahun ini mungkin 1200 water meter. Ini kita lakukan di zone 145 karena banyak pelanggan di sana.
	01/11-1	Yang utama harus kita lakukan sekarang adalah bagaimana bisa menambah kapasitas produksi, evaluasi jaringan dan rehab jaringan serta penanganan tingkat kebocoran. Kalau aliran sudah 24 jam lebih mudah untuk diawasi jika belum 24 jam sulit. Itu secara teknik karena kita tahu kemana saja aliran air.

Berlanjut

Lanjutan Rekap Wawancara

NO	KODE	PERNYATAAN
3b	02/2-1	Kita punya Tim Penanggulangan Kebocoran Air yang bertugas setiap hari Kamis. Tetapi ini tidak berjalan rutin. Siapa yang mau turun, turun. Cara kerjanya dengan mengecek pembacaan meteran yang menyimpang dan obeservasi lapangan dengan melihat daerah- daerah yang sering ada kebocoran pipa misalnya selokan dan lainnya.
	02/3-1	Sebelumnya kita punya alat deteksi kebocoran. Alat itu bantuan dari pemerintah Australia. Tapi sekarang alat itu ikut terbakar karena ruang kami ada di lantai 2 yang terbakar kemarin. Untuk tahun anggaran baru ini kita menganggarkan pembelian alat deteksi kebocoran. Tapi saya nggak tahu apakah harganya sekarang cukup dengan yang kita anggarkan.
	Kemudahan pelayanan 03/1-1	Kalau loket yang ada dikatakan minim fasilitas itu kita terima. Kalau lokasi loket itu yang menentukan pihak bank. Ke depan kita akan bekerjasama dengan kantor pos. Ini karena sistemnya sudah online dan proses transfer lebih cepat. Kantor pos kan hampir di setiap kecamatan ada. Setiap pelanggan nantinya bisa membayar di loket mana saja karena sudah online, tidak seperti sekarang.
	03/3-2	Dulu itu ada edaran dari Gubernur karena BPD itu dalam keadaan kritis, makanya kita kerjasama dengan BPD dan setorannya juga ke BPD. Kalau ke depan ya kita pakai loket Kantor Pos, setorannya tetap ke BPD. Kan tidak jadi masalah itu.
3c	Penyambungan baru 01/7-1	Kalau masalah penyambungan baru, dulukan namanya proyek. Jadi kalau ada 12.000 pelanggan, stok kita juga tersedia 12.000 pelanggan. Kalau sekarang anggaran ngepress. Jadi belanja disesuaikan keadaan.
	04/5-1	Penyambungan baru jika lebih dari 7 hari itu karena keterlambatan material di gudang atau material sedang kosong. Stok ada langsung kita pasang, kalau tidak ada ya mundur beberapa hari. Seharusnya bagian gudang itu melaporkan ke perencanaan kemudian ke bagian penyambungan baru berapa stok yang tersedia sehingga bisa dipasang untuk sekian pelanggan.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Apriadi, S.T. lahir di Tanjung Karang pada tanggal 8 April 1974. Anak ke 4 dari 5 bersaudara pasangan Bapak Halawani (Alm.) dan Ibu Huzaimah. Saat ini bertempat tinggal di Perumahan Bumi Arinda Permai Blok C1 No. 9 Tanjung Senang Kota Bandar Lampung.

Penulis menyelesaikan pendidikan di SD Persit Tanjungkarang tahun 1986, SMP Negeri 2 Tanjung Karang tahun 1989, SMA Negeri 2 Tanjung Karang tahun 1992. Tahun 1992 melanjutkan pendidikan pada S1 Jurusan Teknik Sipil Universitas Lampung dan lulus tahun 1998. Pada tahun 2005 mendapat kesempatan melanjutkan pendidikan S2 melalui beasiswa Pusbiktekk Departemen Pekerjaan Umum pada Program Studi Magister Teknik Pembangunan Wilayah dan Kota Konsentrasi Manajemen Prasarana Perkotaan Universitas Diponegoro Semarang serta dinyatakan lulus pada sidang ujian Tesis tanggal 1 September 2008.

Pada tahun 1998 - 2002 penulis bekerja sebagai Tenaga Honorer di Bappeda Provinsi Lampung. Pada Bulan Desember 2002 diterima sebagai Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Lampung Selatan.

Penulis menikahi Eva Ummu Yulita, Amd.Keb. pada tanggal 23 Februari 2003 dan sampai saat ini telah diberi amanah dua orang putri bernama Fadhilah Yumna (lahir 18 Juli 2004) dan Haniya Alimah (lahir 18 September 2006).

