

**KINERJA PELAYANAN PDAM JAYAPURA MENURUT
PENDAPAT MASYARAKAT KOTA JAYAPURA**

TESIS

Disusun Dalam Rangka Memenuhi Persyaratan
Program Studi Magister Pembangunan Wilayah dan Kota

Oleh :

**RINI TRESNOWATI
L4D 009 055**



**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PEMBANGUNAN WILAYAH DAN KOTA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2010**

ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jayapura adalah Badan Usaha Milik Daerah yang menjalankan penyelenggaraan urusan Pemerintah Daerah dan berkewajiban memberikan pelayanan dasar dalam bidang air bersih kepada masyarakat. Oleh karenanya PDAM dalam menjalankan tugas pelayanannya harus berorientasi kepada masyarakat, yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pelanggan berupa penyediaan air bersih yang berkecukupan dari segi kualitas, kuantitas maupun kontinuitasnya. PDAM Jayapura dalam usahanya banyak mengalami permasalahan, yaitu tingginya tingkat kebocoran air yaitu 54%, masih rendahnya tingkat pelayanan yaitu 52%, dan adanya beberapa keluhan masyarakat tentang kualitas air distribusi dan kontinuitas air yang sampai di rumah pelanggan. Hal ini menyebabkan tidak optimalnya kinerja pelayanan PDAM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kinerja pelayanan PDAM Jayapura menurut pendapat masyarakat Kota Jayapura, melalui penilaian kinerja PDAM yang dilakukan berdasarkan pada persepsi penyedia layanan yaitu dari kacamata PDAM/Pemerintah dengan mengacu pada standar yang berlaku yaitu Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 khususnya pada aspek operasional dan penilaian yang dilakukan berdasarkan persepsi dari penerima jasa/layanan yaitu masyarakat pelanggan PDAM di Kota Jayapura. Penelitian ini juga untuk mengetahui adanya kesenjangan pelayanan yang terjadi antara kinerja aspek operasional dan pendapat masyarakat, serta menyusun strategi upaya peningkatan kinerja pelayanan air bersih oleh PDAM Jayapura yang meliputi upaya penurunan tingkat kehilangan air dan peningkatan kontinuitas air melalui peningkatan kapasitas produksi air PDAM.

Untuk dapat mengkaji kinerja pelayanan PDAM tersebut, dilakukan analisis deskriptif-kuantitatif terhadap data sekunder dan data primer yang diperoleh hasil wawancara dengan Direksi PDAM, dan data primer dari hasil kuesioner pelanggan air bersih PDAM golongan rumah tangga (domestik). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 68 responden yang tersebar di 4 Distrik yang merupakan daerah pelayanan PDAM Jayapura. Teknik pengambilan sampel dengan cara sampel proporsi wilayah, sedangkan analisis data yang digunakan adalah deskriptif frekwensi dan persentase.

Hasil penelitian ini adalah: (1) Kinerja PDAM Jayapura berdasarkan aspek operasional dinilai cukup, (2) Kinerja PDAM Jayapura berdasarkan pendapat masyarakat, dinilai cukup atau pelanggan cukup puas dengan pelayanan PDAM, (3) Terjadi kesenjangan pelayanan terutama yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan dan kualitas pelayanan (kualitas air, kontinuitas, peneraan meter air, penanganan pengaduan, kemudahan pelayanan, dan kehilangan air), (4) Dilakukan upaya peningkatan kinerja terhadap kinerja kehilangan air dan kontinuitas pengaliran.

Rekomendasi yang diberikan berdasarkan pada hasil kinerja yang kurang sehingga perlu dilakukan peningkatan, yaitu penurunan tingkat kebocoran melalui rehabilitasi jaringan pipa, meterisasi pelanggan, program peneraan meter air secara periodik, sedangkan untuk meningkatkan kontinuitas air melalui penambahan kapasitas produksi yaitu dengan penambahan kapasitas sumber air dari luar sistem. Untuk kedepannya perlu dilakukan studi lanjutan khususnya tentang tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan tolok ukur yang lebih detail yang menyangkut kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Kata Kunci: kinerja, pelayanan air bersih, pendapat masyarakat

ABSTRACT

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) in Jayapura District is a state-owned enterprise which carries out Regional Government affairs and is obliged to give basic service of water supply for the community. Thus, its service shall be community-oriented that is by giving its best to the community by providing sufficient water in term of quality, quantity, and continuity. PDAM is running its duty faces many problems that are the high level of water leakage (54%), low service level (52%), and some community complaints on the quality of the distributed water and its continuity to customer's houses. This causes PDAM performance to be not optimum.

This research aims to examine PDAM in Jayapura District service performance based on community perception in Jayapura by assessing PDAM performance based on the perception of the provider that is PDAM/government referring to the valid standard that is Minister of Domestic Affairs Decree No. 47(1999) specifically on the aspect of operational and assessment which are conducted based on the perception of beneficiaries that is the community of Jayapura. This research is also to figure out any service gaps between the performance of operational and community perception aspect, as well as to formulate strategy to improve PDAM Jayapura performance in providing water supply covering the effort to decrease the level of water lost and to improve water continuity by improving the capacity of PDAM water production.

Descriptive-quantitative analysis, on primary and secondary data are obtained through interview with PDAM director, and primary data obtained through questionnaire result answered by domestic PDAM customer, is used to examine PDAM performance. The sample in this research is 68 respondents from 4 districts which are PDAM coverage area in Jayapura. The sampling technique is regional proportion, while the data analysis uses descriptive frequency and percentage.

The research results are: (1) The performance of PDAM Jayapura based on operational aspect is regarded as sufficient, (2) The performance of PDAM Jayapura based on community perception is regarded as sufficient or the customers are satisfied, (3) There is service gap which especially relates to service procurement and service quality (water quality, continuity, the reading of water meter, complaint handling, easiness of service, and loss of water), (4) There are efforts done to improve the performance upon water loss and drainage continuity.

Recommendations given are to decrease water leakage by rehabilitating pipe networks, customer measurement, periodic water meter calibration program, while to improve the continuity of water is through the addition of production capacity by adding capacity of water sources from outside the system. For the future, further study, particularly regarding the level of customer satisfaction by using more detailed measures concerning the overall service quality is needed.

Keywords: *performance, water supply services, public opinion.*