

## ABSTRAK

Air bersih sangat penting dalam kehidupan manusia, baik itu untuk keperluan sehari-hari ataupun keperluan lainnya. Dalam memenuhi kebutuhan akan air bersih tersebut, masyarakat mendapatkan dengan beberapa cara, antara lain dengan sistem perpipaan (PDAM), sistem non perpipaan (sumur) ataupun penggunaan kedua sistem secara bersamaan (PDAM & Sumur). Pada umumnya tingkat pelayanan air bersih oleh PDAM masih dalam tingkat pelayanan yang rendah, sehingga banyak menimbulkan ketidakpuasan pelanggan, kondisi ini termasuk di Kota Brebes.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan PDAM Kabupaten Brebes dan Kinerja PDAM Kabupaten Brebes berdasarkan Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 dan BPPSPAM Dirjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Tahun 2005.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer, data primer diperoleh dari kuesioner yang diisi pelanggan PDAM Kabupaten Brebes di Kelurahan Brebes, Gandasuli, Limbangan Kulon, Limbangan Wetan dan Pasarbatang. Data sekunder diperoleh dari data yang ada di PDAM Kabupaten Brebes. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 500 orang. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji Hipotesis kepuasan pelanggan adalah analisis regresi berganda, sedangkan kinerja PDAM Kabupaten Brebes diukur dengan membandingkan standar kinerja yang telah dicapai PDAM Kabupaten Brebes dengan indikator kinerja Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 dan BPPSPAM Direjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Tahun 2005.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan PDAM Kabupaten Brebes berada pada cukup memuaskan. Kinerja PDAM Kabupaten Brebes berdasarkan Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 dalam kategori cukup,, sedangkan menurut indikator BPPSPAM Dirjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum masuk kategori baik.

**Kata Kunci** : kinerja, kepuasan pelanggan.

*Clean water is very important for human being, either for daily use or other requirements. There are many ways of fulfilling the needs of clean water, among others are water supply system (PDAM), well, or both sources. In general, PDAM service is little bit below the standard, there fore many customers are not satisfied included the customers in Brebes.*

*The purpose of this research is to measure customers satisfaction with the service and performance PDA Kabupaten Brebes based Kepmendagri No. 47 Tahun 1999 and BPPSPAM Direjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Tahun 2005.*

*The data used in this study is the primary data and secondary data. Primary data obtained from the quetionnaires to PDAM customers inthe villages Brebes, Gandasuli, Limbangan Kulon, Limbangan Wetan and Pasarbatang. With the numbers of samples as many as 500 people. Analysis technique used in multiple linear regression analysis and PDAM Kabupaten Brebes performance ismeasured by compaying performance standard that have been achieved PDAM indicator performance Kepmendagri No. 47 Tahun 1999 and BPPSPAM Dirjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Tahun 2005.*

*This result of this research shows customer satisfaction with service PDAM Kabupaten Brebes is at fairly satisfactory. PDAM performance based Kepmendagri No. 47 of 1999 in quite while according to the indicator category BPPSPAM Dirjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum of 2005 well categorized.*

**Key word** : *performance, customer satisfaction*

Dengan ini saya, **Abdul Latif Nurdin**, menyatakan bahwa Karya Ilmiah / Tesis ini adalah asli hasil karya saya dan Karya Ilmiah / Tesis ini belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Strata Dua (S2) dari Universitas Diponegoro maupun Perguruan Tinggi lainnya.

Semua informasi yang dimuat dalam Karya Ilmiah / Tesis ini yang berasal dari penulis lain baik yang dipublikasikan atau tidak, telah diberikan penghargaan dengan mengutip nama sumber penulis secara benar dan semua isi dari Karya Ilmiah / Tesis ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis.

Semarang, Agustus 2013

Penulis

**Abdul Latif Nurdin**

NIM : L4A 008 048