

## ABSTRAKSI

Penyediaan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat merupakan salah satu Program yang dilaksanakan pemerintah untuk membantu menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam penyediaan air minum serta mengatasi masalah sanitasi. Dalam upaya pemenuhan kebutuhan air bersih, Pemerintah Kabupaten Tegal dan Kabupaten Brebes mendapatkan bantuan Program Air Minum dan Sanitasi (PAMSIMAS) untuk membangun prasarana penyediaan air bersih dan sanitasi bagi masyarakat perdesaan yang akses air bersihnya rendah terutama di daerah yang belum terjangkau pelayanan PDAM. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi keberhasilan pelayanan dan kinerja pengelolaan air bersih berbasis masyarakat melalui Program PAMSIMAS. Tujuan berikutnya yaitu melakukan Analisa SWOT untuk perumusan rencana strategis agar Program PAMSIMAS dapat berkesinambungan dalam pemenuhan akan air bersih.

Tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu mengukur kepuasan masyarakat terhadap Program PAMSIMAS di Desa Jejeg dan Desa Karang Mulya Kabupaten Tegal, serta Desa Cilibur dan Desa Bentar Kabupaten Brebes dengan acuan normatif penilaian kinerja PDAM berdasarkan Kepmendagri No.47 Tahun 1999. Faktor-faktor kepuasan masyarakat diukur berdasarkan penilaian atas kemampuan terhadap tingkat pengelolaan air bersih, yaitu; 1). Kecukupan pemakaian air, 2). Kontinuitas air, 3). Kualitas air, 4). Penanganan pengaduan teknis dan 5). Sikap petugas badan pengelola terhadap masyarakat.

Hasil analisis penilaian kinerja Badan Pengelola Program PAMSIMAS di Desa Jejeg dan Desa Karang Mulya di Kabupaten Tegal serta Desa Cilibur dan Desa Bentar di Kabupaten Brebes berdasarkan acuan normatif dan analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih di Kabupaten Brebes sebesar 3,60 dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih di kabupaten Tegal sebesar 3,79. Nilai tingkat kepuasan pelanggan ini, termasuk kategori kepuasan tinggi (3,00–4,00). Penilaian kinerja pelayanan air bersih di Desa Cilibur dan Desa Bentar Kabupaten Brebes berdasarkan acuan normatif, Kepmendagri No. 47 tahun 1999 tingkat keberhasilan Pelayanan air bersih dengan nilai skor >45–60. Maka Program PAMSIMAS di Kabupaten Brebes Kategori Kinerja Baik. Dan untuk Desa Jejeg dan Desa Karang Mulya Kabupaten Tegal penilaian kinerja sebesar 64,44 dengan kategori Baik dengan nilai skor > 60. Dari hasil analisis ini, Program PAMSIMAS di Kabupaten Tegal dan Brebes di indikasikan sebagai Program penyediaan dan pengelolaan air bersih yang cukup memenuhi pada tingkat kinerja pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan hasil analisis SWOT (*Strength, Weaknesses, Opportunities* dan *Threats*), kekuatan kinerja Badan Pengelola Kabupaten Tegal dan Brebes menunjukkan posisi pada Kuadran I yang dipengaruhi oleh *strength* (kekuatan) dan *threat* (ancaman), yaitu untuk meningkatkan kapasitas pelayanan air bersih masyarakat harus disesuaikan dengan karakteristik masyarakat setempat.

*Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kinerja Badan Pengelola PAMSIMAS, Program PAMSIMAS*

## ABSTRACT

Water supply and sanitation is one of the community based program launched by the government to help raise public awareness in water supply and sanitation solve the problem. In addressing the needs of clean water, Tegal regency government and Brebes Water and Sanitation Program (PAMSIMAS) to build infrastructure, water supply and sanitation for the rural people access to clean water is low, especially in areas not reached by the service taps. This study aims to evaluate the success of the service and performance of community -based water management through PAMSIMAS Program.

Goals and objectives to be achieved in this research is to measure people's satisfaction PAMSIMAS Program in the village of Karang Mulya and Jejeg in the Tegal regency, and the village Cilibur and Bentar in Brebes regency with performance assessment reference by Kepmendagri No. 47, 1999<sup>th</sup>. The purpose of this study illustrate that examines in depth perception, community satisfaction factors measured by the assessment of the ability of the management of water levels, namely: 1). Adequacy of water consumption, 2). Continuity of water, 3). Water quality, 4). Handling technical complaints and 5). Attitude toward public officials governing body.

The results of the performance assessment analysis PAMSIMAS Program Management Agency in the village and the village of Karang Mulya and Jejeg in Tegal regency and village and village Cilibur and Bentar in Bradford district based normative references and analyzes people's satisfaction level of water services in the Bradford district at 3.60 and people's satisfaction water services in Tegal regency of 3.79. Value of the customer satisfaction levels, including high satisfaction category (3.00-4.00). Performance assessment of water services in the village and the village Bentar and Cilibur Brebes based normative reference, No.47 Kepmendagri. 1999<sup>th</sup> success rate of clean water services with a score of > 45-60. Then program in the district of bradford category PAMSIMAS Good Performance. And to the village of Karang Mulya and Jejeg performance assessment of Tegal 64.44 with good category with a score of >60. From the results of this analysis, PAMSIMAS Program in Tegal regency and Bradford is indicated as program delivery and management of clean water at a rate sufficient to meet the expected service performance. Based on the results of the SWOT analysis (Strength, Weaknesses, Opportunities and Threats), power performance and the Tegal Management Board is Bradford indicates the position in Quadrant I is influenced by the strength (power) and threat, which is to increase the capacity of community water services must be adjusted with the characteristics of the local community.

*Keywords: Customer Satisfaction, Performance Managerial Board of PAMSIMAS PAMSIMAS Program.*