

ABSTRAK

Penyediaan pelayanan air bersih di perkotaan idealnya merupakan tanggungjawab pemerintah. Namun pelayanan air bersih oleh pemerintah atau PDAM yang bertanggungjawab dalam penyediaan air bersih belum dapat memenuhi mandat tersebut. Hal ini dibuktikan bahwa cakupan pelayanan air bersih oleh PDAM baru mencapai 50 % untuk perkotaan dan 10% untuk pedesaan. Belum optimalnya pelayanan air bersih oleh pemerintah telah mendorong upaya untuk mempercepat pemenuhan kebutuhan akan air bersih, dengan melibatkan sektor swasta dan masyarakat.

Kelurahan Tugurejo sebagai salah satu wilayah di Kota Semarang yang belum terjangkau oleh jaringan pelayanan PDAM, wilayah ini mempunyai kondisi air tanah dangkal yang rasanya payau. Dengan keterbatasan tersebut mendorong masyarakatnya untuk membangun sumur dalam sebagai cara memenuhi kebutuhan akan air bersih. Badan Keswadayaan Masyarakat (BKM) Makmur Abadi Kelurahan Tugurejo membentuk Sub Unit Pengelolaan Air Bersih untuk menyelenggarakan pelayanan air bersih bagi masyarakat, khususnya di wilayah RW I dan RW V. Pengelolaan air bersih di Tugurejo ini sudah dilakukan sejak tahun 2003, namun masih terdapat masalah yaitu pelayanannya belum menjangkau seluruh masyarakat, kemampuan keuangan terbatas, keberlanjutan pelayanan air bersih dipengaruhi oleh kemampuan pengelolaan dan pembatasan jumlah pelanggan untuk menjaga kualitas layanan sesuai harapan pelanggan. Untuk mengetahui, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dapat dilakukan melalui penilaian kinerja. Penelitian ini bertujuan mengkaji kinerja pelayanan air bersih berbasis masyarakat di Tugurejo. Analisa kinerja ditinjau dari aspek operasional, keuangan, administrasi dan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah metode penelitian campuran (*mixed methods*), yaitu suatu metode penelitian yang mengkombinasikan metode, teknik pengumpulan data, dan analisis data kuantitatif serta kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, wawancara, penelaahan dokumen. Teknik analisis kaji banding digunakan untuk penilaian kinerja operasional, keuangan, dan administrasi dilakukan berdasarkan standar penilaian kinerja PDAM menurut Kepmendagri No. 47 Tahun 1999 dan petunjuk teknis kriteria penilaian kinerja Tahun 2011, BPPSPAM, Kementerian Pekerjaan Umum. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index*(CSI).

Hasil penelitian diperoleh bahwa penilaian kinerja dari sisi penyelenggara pelayanan air bersih meliputi kinerja operasional, keuangan dan administrasi. Nilai keseluruhan kinerja yang dicapai sebesar 74 dari 100 nilai maksimal. Nilai 74 ini berada diantara rentang 61 – < 80 yang berarti bahwa kinerja pelayanan air bersih yang diselenggarakan oleh Sub Unit Pengelolaan Air Bersih BKM Makmur Abadi dinilai dengan predikat ‘ baik’, artinya sudah “Mampu Berkembang”, mampu menjaga konsistensi dan kualitas air bersih, mampu menghasilkan keuntungan untuk menjalankan kegiatan operasional, mempertahankan aset, membayar kewajiban pinjaman; serta pengelola mampu mempertahankan keberlanjutan pelayanan air bersih kepada pelanggan. Penilaian kinerja dari sisi pelanggan, dinilai dengan kepuasan pelanggan dari kualitas pelayanan air bersih oleh penyelenggara. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan dianalisis dengan indeks kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index*) adalah 78,34 %. Nilai tersebut berada pada rentang 0,60 – 0,80 yang mengindikasikan tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori “puas”, artinya pelanggan puas terhadap hampir semua atribut-atribut kualitas layanan air bersih dari penyelenggara layanan, walaupun belum semua sesuai harapan pelanggan. Kategori puas dapat dijelaskan oleh analisis *Importance performance analysis* (IPA) yaitu pelanggan merasa “Puas” dengan beberapa atribut dari kualitas layanan air bersih diantaranya kualitas fisik air, lokasi tempat pelayanan, kemampuan petugas administrasi/keuangan, kecermatan petugas pencatat meter air, tarif air yang terjangkau, kelengkapan sambungan pelayanan, dan kepastian biaya yang dibayar. Akan tetapi masih terdapat atribut-atribut yang belum sesuai dengan harapan pelanggan yaitu kuantitas air, kontinuitas, kedisiplinan petugas distribusi air, cepat dan tanggap terhadap keluhan pelanggan, serta petugas mudah dihubungi.

Kata Kunci : Air Bersih, Berbasis Masyarakat, Kinerja Pelayanan