

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK
PDAM KABUPATEN MEMPAWAH BERDASARKAN
KEPUASAN PELANGGAN**

TESIS

Disusun Dalam Rangka Memenuhi Persyaratan
Program Magister Pembangunan Wilayah Dan Kota

Oleh:

**WILLIAM ANTARTIKA SIANIPAR
21040116410026**



**FAKULTAS TEKNIK
MAGISTER PEMBANGUNAN WILAYAH DAN KOTA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2017**

KINERJA PELAYANAN PUBLIK PDAM KABUPATEN MEMPAWAH BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN

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

Oleh :

WILLIAM ANTARTIKA SIANIPAR
21040116410026

Diajukan pada Sidang Ujian Tesis
Tanggal 29 Desember 2017

Dinyatakan Lulus
Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Magister Teknik

Semarang, 29 Desember 2017

Tim Penguji:

Dr. Ir. Hadi Wahyono, MA - Pembimbing

Dr.-Ing. Santy Paulla Dewi, ST, MT - Penguji I

Dr. Eng. Maryono, ST, MT - Penguji II



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



Dr.sc.agr. Iwan Rudiarto, ST, MSc

ABSTRAK

Perkembangan pembangunan dan pertumbuhan populasi penduduk di Kabupaten Mempawah berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan air bersih. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan badan usaha yang diberi kewenangan oleh pemerintah daerah kabupaten mempawah dalam memberi pelayanan terkait penyediaan air bersih. Dengan menempatkan pelanggan sebagai komponen penting dalam kegiatan pelayannya, PDAM kabupaten mempawah diharapkan dapat menunjukkan kinerja pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menjadi pelanggannya. Pada tahun 2016 Cakupan pelayanan PDAM Mempawah adalah sebesar 9,55 % dari jumlah penduduk Kabupaten mempawah. Besaran cakupan ini tentunya sangat rendah, mengingat target capaian pelayanan terkait pelayanan air bersih yang tertuang didalam RPJMN 2015-2019 adalah sebesar 100%. Kemudian permasalahan lain yang terjadi adalah kualitas air yang buruk dan aliran air yang kecil bahkan mati serta masih terdapat complain/keluhan salah satunya terkait peneraan meter air. Beberapa permasalahan yang ada cukup menunjukkan bahwa kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah belumlah optimal sehingga perlu dilakukan kajian terhadap kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah berdasarkan kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan PDAM berdasarkan kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terkait kinerja pelayanan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode penghitungan skor rata-rata dan analisis faktor, sedangkan Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah probability sampling dengan metode stratified proportionate random sampling, dimana jumlah sampling yang digunakan adalah sebanyak 370 responden. Dari hasil analisis diperoleh beberapa temuan antara lain dari 24 indikator variabel yang digunakan, terdapat 4 indikator yang terkategori dalam tingkat kinerja sangat rendah; 5 indikator yang terkategori dalam tingkat kinerja rendah; 10 indikator yang terkategori dalam tingkat kinerja sedang; dan 5 indikator yang terkategori dalam tingkat kinerja tinggi. sehingga secara umum dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja pelayanan PDAM Kabupaten Mempawah berdasarkan kepuasan pelanggan berada dalam kategori tingkat kinerja sedang. selain itu berdasarkan analisis faktor teridentifikasi 5 (lima) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terkait kinerja pelayanan antara lain, faktor Sikap dan kemampuan Komunikasi petugas serta Ketepatan Waktu Penyelenggaraan pelayanan; Faktor Fasilitas dan kecepatan Pelayanan; Faktor kenyamanan dan kecepatan Penyelesaian Pengaduan; Faktor Ketersediaan SOP dan keahlian petugas dalam menangani kebocoran perpipaan; Faktor Kualitas Produk dan Kemampuan Teknis Petugas.

Kata Kunci: PDAM, Air bersih, Kinerja Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Faktor-faktor yang Mempengaruhi