

Kinerja Pelayanan Air Bersih Berbasis Masyarakat di Tugurejo Kota Semarang

Yani Yuliani¹, Mardwi Rahdriawan²

Diterima : 27 Maret 2014

Disetujui : 7 April 2014

ABSTRACT

PDAM water service by only 50 % to 10 % for urban and rural, to accelerate the fulfillment of the need for clean water, need to involve the private sector and communities. This study aims to assess the performance of community-based water services in Tugurejo. Analysis of performance in terms of aspects operational, finance, administration and customer satisfactio. The method of research used is a mixture methods (mixed methods), which combines the methods, techniques of data collection, and quantitative and qualitative data analysis. The results of the performance evaluation study covers aspects operasioanl organizers, finance and administration assessed predicate 'good', and "Developing Capable", means they were able to maintain the consistency and quality of water, capable of generating a profit to run operations, maintain the assets, pay the loan obligations; and managers are able to maintain the sustainability of water services to customers. Performance assessment of the customer, customer satisfaction was assessed by the quality of water services. The value of customer satisfaction index (Customer satisfaction Index) is 78.34 % in the category of "satisfied", meaning that almost all customers satisfied with the service quality attributes of water service providers, although not all of the appropriate customer expectations.

Keywords: clean water, community-based, service performance

ABSTRAK

Pelayanan air bersih oleh PDAM baru mencapai 50 % untuk perkotaan dan 10% untuk pedesaan, maka untuk mempercepat memenuhi kebutuhan akan air bersih, perlu melibatkan sektor swasta dan masyarakat. 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), yang mengkombinasikan metode, teknik pengumpulan data, dan analisis data kuantitatif serta kualitatif. Hasil penelitian penilaian kinerja dari sisi penyelenggara meliputi aspek operasioanal, keuangan dan administrasi dinilai berpredikat 'baik', dan "Mampu Berkembang", artinya mampu menjaga konsistensi dan kualitas air bersih, mampu menghasilkan keuntungan untuk menjalankan kegiatan operasional, mempertahankan asset, 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. Nilai indeks kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Index) adalah 78,34 % 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.

Kata kunci: air bersih, berbasis masyarakat, kinerja pelayanan

¹ Mahasiswa Magister Pembangunan Wilayah dan Kota, Undip, Semarang, Jawa Tengah

² Dosen Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Undip, Semarang, Jawa Tengah

Kontak Penulis : yaniyuliani74@yahoo.co.id

PENDAHULUAN

Prasarana kota memegang peranan yang sangat penting bagi pertumbuhan dan perkembangan suatu kota, karena prasarana dapat memberi dampak terhadap peningkatan taraf dan mutu kehidupan masyarakat, pola pertumbuhan dan prospek perkembangan ekonominya. Air bersih merupakan salah satu hal yang penting dan mendapat prioritas dalam perencanaan kota (Catanese dan Snyder, 1996:318- 319). Pelayanan air bersih perpipaan di perkotaan Indonesia umumnya masih tergantung oleh PDAM. Namun kondisi tingkat pelayanan PDAM saat ini belum optimal. Sampai tahun 2010, terdapat 381 PDAM yang melayani kurang dari 50% penduduk kota dan 10% penduduk desa (PU, 2010:4). Kota Semarang sebagai salah satu kota metropolitan seperti kota-kota di Indonesia umumnya, mengalami kesenjangan untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi penduduknya. Penyediaan air bersih yang diselenggarakan oleh PDAM, sampai dengan tahun 2011 baru melayani 56,95% penduduk, masih terdapat sebagian penduduk Kota Semarang yang belum terjangkau oleh jaringan pelayanan air bersih PDAM. Pelayanan air bersih yang belum optimal oleh pemerintah, maka untuk mempercepat memenuhi kebutuhan air bersih tersebut, perlu melibatkan pihak swasta dan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan air bersih. Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2005, tentang Sistem Pengembangan Air Minum, pada pasal 1 ayat 5 didalamnya tercantum bahwa masyarakat diperbolehkan ikut menyelenggarakan pelayanan air bersih. Penerapan penyelenggaraan pelayanan air bersih yang dilakukan oleh masyarakat, terdapat di Kelurahan Tugurejo, Kecamatan Tugu, Kota Semarang. Kelurahan Tugurejo termasuk wilayah yang mempunyai air tanah dangkal yang kurang layak karena rasanya payau. Jaringan pelayanan air bersih PDAM pun belum menjangkau kelurahan ini, maka masyarakat membangun dan mengelola air sumur dalam untuk memenuhi kebutuhan air bersih.

Pembangunan sumur dalam di kelurahan Tugurejo khususnya di wilayah RW I dan RW V dimulai pada tahun 2003. Pembangunan sumur dalam dan air bersih dibiayai oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan bantuan *World Food Program* (WFP) yaitu program pangan PBB yang bekerjasama dengan Nahdlatul Ulama. Pembangunan prasarana jaringan utama dibiayai oleh pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan jaringan distribusi air bersih dan sarana air bersih berupa bak penampungan air, pengadaan *water meter* memperoleh bantuan dana dari Pemerintah Pusat melalui Program Penganggulangan Kemiskinan di Perkotaan (P2KP) dan PNPM Mandiri Perkotaan. Pelayanan air bersih pada saat ini dikelola oleh Badan Keswadayaan Masyarakat (BKM) Makmur dengan membentuk Sub Unit Pengelolaan Air Bersih. Pada awal penyelenggaraan yaitu tahun 2003 sudah dapat melayani 80-100 sambungan rumah (SR) dan 6 kran umum (KU). Sampai dengan akhir tahun 2012 sudah mampu melayani 612 sambungan pelayanan yang terdiri dari 585 sambungan rumah, 17 kran umum, 4 (empat) untuk fasilitas pendidikan, 4 (empat) untuk fasilitas sosial (mushola) dan 2 (dua) buah untuk fasilitas perkantoran.

Beberapa permasalahan yang dihadapi, antara lain:

1. Permintaan akan penyambungan baru oleh calon pelanggan terus bertambah, namun sejak tahun 2012 permintaan menjadi pelanggan menjadi berkurang dan sejak awal tahun 2013 sampai bulan November 2013 permintaan pelanggan dihentikan oleh pengelola karena kapasitas dengan dua sumur dalam kurang memungkinkan untuk penambahan pelanggan. Kapasitas pelayanan air bersih belum menjangkau seluruh warga RW I dan RW V, karena masih belum dapat memenuhi permintaan sambungan baru oleh warga/ calon pelanggan.
2. Semakin banyak jumlah pelanggan warga yang memanfaatkan, namun apabila tidak diiringi dengan kapasitas jumlah air yang dihasilkan maka akan mempengaruhi pada

- kuantitas/jumlah air yang diterima warga/pelanggan. Kondisi saat ini jumlah pelanggan yang berjumlah 612 yang melebihi kapasitas 2 sumur yang ada.
3. Kemampuan keuangan yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya sekedar biaya pemulihan untuk operasional dan pemeliharaan saja. Pendapatan yang diperoleh dari tarif yang dibebankan kepada pelanggan cenderung untuk memenuhi kebutuhan operasional dan pemeliharaan, dan belum berorientasi pada investasi untuk membangun sumur baru. Investasi sumur dalam baru masih tergantung pada dana bantuan dari pihak donor (swasta atau pemerintah).
 4. Pada awal penyelenggaraan penyediaan air bersih ini dikelola oleh KSM Tirta Langgeng yaitu dari tahun 2003-2006. Namun pada tahun 2007 terjadi pengalihan pengelolaan dari KSM Tirta Langgeng kepada BKM Makmur Abadi. KSM Tirta Langgeng dianggap tidak dapat mengelola dengan baik yang berdampak pada kualitas layanan yang semakin menurun dan pengelolaan keuangan yang kurang baik. Keberlanjutan pelayanan penyediaan air bersih akan dipengaruhi oleh kemampuan dari penyelenggara dalam hal ini terdapatnya pengelola yang baik atau tertib administrasi.
 5. Jumlah Pelanggan yang terus bertambah setiap tahunnya memberikan indikasi bahwa pelayanan air bersih oleh penyelenggara sudah memenuhi kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat ditoleransi sampai pada tingkat tertentu yaitu sesuai dengan harapan pelanggan. Diberlakukannya pembatasan jumlah pelanggan, sebagai upaya menjaga kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi kebutuhan sesuai harapan pelanggan.

Menurut Bappenas (2003:4) beberapa pengalaman dari pelaksanaan program air bersih yang dibiayai dengan dana luar negeri dan APBN, dapat diketahui bahwa: (i) Pengelolaan prasarana dan sarana yang melibatkan seluruh lapisan masyarakat pengguna dalam pengambilan keputusan dan kelembagaan, menghasilkan partisipasi masyarakat yang lebih besar pada pelaksanaan operasi dan pemeliharaan. (ii) Pembangunan pelayanan air bersih yang melibatkan masyarakat, memiliki efektivitas dan keberlanjutan pelayanan yang lebih baik. Disisi lain menurut U.S. *Environmental Protection Agency* (EPA) pengelolaan air bersih dalam skala kecil identik dengan jumlah pelanggan yang kecil juga, karena mencakup sistem yang kecil maka, akan berpengaruh pada pendapatan yang diperoleh untuk mempertahankan dan meningkatkan penyediaan air baik secara kualitas dan kuantitas. Pendapatan yang diperoleh akan berpengaruh juga pada kemampuan fiskal/keuangan yang memadai untuk memenuhi pengeluaran operasi dan pemeliharaan serta membayar staf yang berkualitas. Pelayanan air bersih yang dijalankan dengan baik atau sukses, diperlihatkan melalui kemampuan keuangan dan teknis manajerial yang memadai (JLARC, 2007:20). Sementara itu sistem penyediaan air bersih bagi masyarakat harus dievaluasi dengan baik, sebagai alat pengawasan dan kualitas kontrol melalui kinerjanya. Indikator kinerja pelayanan secara kuantitatif/terukur dilakukan melalui, kualitas, kuantitas, cakupan, kontinuitas dan pembiayaan. Kelima indikator tersebut sebagai dasar panduan pengukuran kuantitatif dan obyektif terhadap efisiensi dan kualitas pelayanan penyediaan air bersih dan tingkat perlindungan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat (WHO, 1997:3). Menurut Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum, kinerja diartikan sebagai tingkat keberhasilan pengelolaan sistem pelayanan air bersih dalam satu tahun buku tertentu dan kinerja dinilai dari beberapa aspek, yaitu aspek operasional, keuangan, dan administrasi. Sedangkan menurut Anderson & Lehman (1994:54), pelayanan yang berkinerja tinggi adalah pelayanan yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan atau dengan kata lain mampu melebihi harapan dari pelanggan.

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengkaji kinerja pelayanan air bersih yang diselenggarakan oleh masyarakat, khususnya kinerja pelayanan air bersih oleh Sub Unit Pengelolaan Air Bersih BKM Makmur Abadi, Kelurahan Tugurejo, Kecamatan Tugu, Kota Semarang. Penilaian kinerja pelayanan air bersih dilakukan melalui dua sisi. Pertama dari sisi penyelenggara pelayanan yang meliputi kinerja operasional, keuangan, administrasi. Kedua dari sisi penerima pelayanan yaitu pelanggan yang dinilai dengan kinerja kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan air bersih.

METODE PENELITIAN

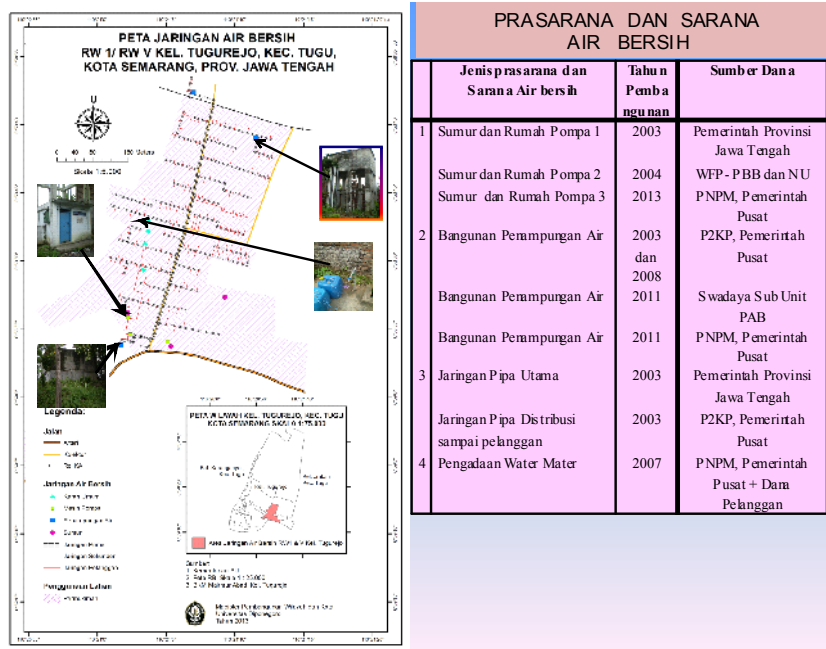
Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan positivistik rasionalistik. Pendekatan positivistik, yaitu pendekatan yang memandang suatu fenomena itu konkrit, teramati, terukur, dan hubungan gejalanya bersifat sebab akibat (Sugiyono, 2007:24). Karena berlandaskan pada pendekatan positivistik, maka proses penelitian bersifat deduktif dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga selanjutnya diuji melalui pengumpulan data lapangan. Sedangkan pendekatan rasionalistik merupakan pemaknaan empirik secara logik, dan etik dengan menggunakan argumentasi dan pemaknaan atas empiri (Muhadjir, 1996:11). Pada penelitian ini selain menggunakan pemahaman secara teoritis juga memahami secara logis dengan argumentasi atas data empiris. 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 menggunakan kuesioner, wawancara, penelaahan dokumen. Pengambilan sampel Responden pelanggan air bersih ditentukan menggunakan teknik *Proportionate Area Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja pelanggan yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang pelanggan yang ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2007:85). Teknik analisis kaji banding atau *benchmarking* untuk penilaian kinerja operasional, keuangan, dan administrasi. Analisis kajibanding atau *benchmarking* adalah segala sesuatu yang diambil atau digunakan sebagai titik referensi atau perbandingan yang berlaku sebagai standar dimana yang lain juga menerapkannya, terkait segala sesuatu yang secara perbandingan dapat diukur. Kaji banding yang dilakukan berdasarkan standar penilaian kinerja PDAM menurut Kepmendagri No. 47 Tahun 1999 dan Petunjuk Teknis Kriteria Penilaian Kinerja Tahun 2010, BPPSPAM, Kementerian Pekerjaan Umum. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan menggunakan Teknik Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Statisfaction Index* (CSI). *Importance-Performance Analisis* (IPA) merupakan analisis kuadran, dengan analisis kuadran dapat diketahui respon pelanggan terhadap atribut-atribut yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Statisfaction Indeks*) digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

KONDISI PELAYANAN AIR BERSIH BERBASIS MASYARAKAT DI TUGUREJO, KOTA SEMARANG

Kelurahan Tugurejo merupakan bagian dari wilayah Kecamatan Tugu dan terletak di bagian utara Kota Semarang. Secara administratif wilayah Kelurahan Tugurejo dikelilingi oleh batas-batas wilayah yaitu: sebelah Barat dengan Kelurahan Karanganyar, Kecamatan Tugu; sebelah Timur dengan Kelurahan Jarakah, Kecamatan Tugu; sebelah Selatan dengan Kelurahan Tambakaji, Kecamatan Ngalian dan sebelah Utara dengan Laut Jawa. Kelurahan Tugurejo terbagi atas 5 RW dimana wilayah penelitian hanya meliputi RW I dan RW V. Pengelolaan air

bersih di RW I dan V ini dikelola oleh Badan Keswadayaan Masyarakat (BKM) Makmur dengan membentuk Sub Unit Pengelolaan Air Bersih. Sistem pengelolaan asset air bersih dikelola berdasarkan Peraturan BKM Makmur Abadi nomor 1 Tahun 2008. Peraturan BKM Makmur ini memuat aturan-aturan yang mengatur tentang ketentuan umum, sistem pengelolaan air bersih mulai dari keberadaan dan kepemilikan dua asset sumur dalam, pengelola asset air bersih, tata cara menjadi pelanggan, hak dan kewajiban pelanggan, sistem pembayaran pelanggan, pengelolaan keuangan, pengawasan dan pelaporan serta ketentuan pelanggaran dan sanksi. Kepengurusan Sub Unit Pengelolaan air bersih yang terdiri dari koordinator sub unit pengelola air bersih, petugas pelayanan/administrasi merangkap petugas pembukuan, petugas operator distribusi air dan petugas pencatat meter air.

Sistem penyediaan air bersih ini terdiri dari unit air baku, unit distribusi dan unit pelayanan. Unit Air Baku, dapat terdiri dari sumur dalam atau artesis sebagai sumber air baku, sistem pemompaan, dan/atau bangunan sarana pembawa serta perlengkapannya. Unit distribusi terdiri dari bangunan penampungan/reservoir dan jaringan distribusi. Unit pelayanan, terdiri dari sambungan rumah, sambungan kran umum dan sambungan untuk fasilitas lainnya (rumah ibadah dan kantor kelurahan, fasilitas pendidikan) yang dilengkapi dengan alat *Watermeter*.



Sumber: Hasil Analisis, 2013

GAMBAR 1
PETA JARINGAN AIR BERSIH

Pembiayaan air bersih akan dibedakan menjadi dua bagian yaitu pembiayaan untuk pembangunan prasarana dan sarana penyediaan air bersih, kedua pembiayaan untuk operasional dan pemeliharaan. Pembiayaan pembangunan sarana dan prasarana penyediaan air bersih ini melibatkan berbagai pihak sebagai penyandang dana, baik itu pemerintah pusat, daerah serta organisasi keagamaan seperti Nahdatul Ulama. Adapun biaya operasi dan pemeliharaan terdiri dari biaya administrasi umum dan biaya operasional. Untuk biaya administrasi digunakan untuk membiayai kebutuhan antara lain terbagi menjadi biaya untuk honor pengelola, pembelian alat tulis kantor (ATK), rapat-rapat, dan lain-lain. Sedangkan biaya

operasional meliputi biaya-biaya yang dikeluarkan untuk pembayaran listrik, pemeliharaan jaringan pipa lama, pengadaan material jaringan pipa baru, service pompa air.

Pelanggan air bersih Tugurejo adalah masyarakat warga RW V dan RW I yang menggunakan jasa pelayanan air bersih. Perkembangan pelanggan air bersih berbasis masyarakat ini terus bertambah setiap tahunnya. Pada awal pengelolaan tahun 2003 jumlah pelanggan sekitar 80-100 pelanggan dan sampai dengan tahun 2012 jumlah pelanggan telah menjadi 612 pelanggan. Untuk tipe pelanggan sendiri dibagi menjadi 4 (empat) kelompok/golongan pelanggan yaitu, sambungan rumah (SR), sambungan kran umum (KU), sambungan untuk fasilitas sosial (rumah ibadah, kantor kelurahan dan rumah dinas lurah) dan sambungan untuk fasilitas pendidikan (TK, MI, Pondok Pesantren).

Pemulihan biaya dilakukan dengan pembebanan biaya kepada pelanggan dan penerapan struktur tarif. Tarif air bersih yang diberlakukan oleh Sub Unit pengelolaan Air bersih BKM Makmur Abadi kepada pelanggan digolongkan dalam tiga kategori volume pemakaian air bersih, yang terdiri dari tiga kategori yaitu katagori satu untuk pemakaian air dari 0 – 10 m³ tarifnya 750 rupiah, kemudian katagori dua untuk pemakaian 11 – 20 m³ tarifnya 1050 rupiah dan untuk kategori tiga untuk pemakaian di atas 21 m³ dikenakan biaya 1500 rupiah. Untuk pelanggan fasilitas sosial dan perkantoran seperti seperti mushola, kantor kelurahan dan rumah dinas lurah tidak dikenakan biaya abodemen dan tarif pemakaian air tetapi biaya pemasangan tetap dikenakan biaya. Untuk pelanggan fasilitas pendidikan tarif pemakaian yang dibebankan hanya sebesar 60 %, tetapi untuk biaya pemasangan dan abodemen tetap diberlakukan biaya. Untuk pelanggan kran umum (KU) yang tersedia di tiap RT (rukun tetangga) tarif besaran hasil pendapatan tersebut 40 % untuk pengelola air bersih. Untuk Pelanggan Rumah Tangga dikenakan tariff 100%.

KAJIAN TEORI

Air Bersih

Definisi air bersih tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 416 tahun 1990 Tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air. Pada peraturan ini masih membedakan pengertian antara air bersih dan air minum. Definisi air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak. Sedangkan yang dimaksud dengan air minum adalah air yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Akan tetapi dalam peraturan setelahnya, yang merevisi peraturan ini baik Permenkes No. 907 tahun 2002 tentang syarat-syarat pengawasan air minum dan Permenkes no 492 tahun 2010 tidak membedakan lagi pengertian air bersih dan air minum. Pengertian yang tercantum hanya pengertian tentang air minum, yang didefinisikan bahwa air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Menurut Joko (2010:11), bahwa sistem penyediaan air bersih/minum yang baik harus bertujuan untuk 1. Menyediakan air yang kualitasnya aman dan sehat bagi pemakainya, individu maupun masyarakat; 2. Menyediakan air yang memadai kuantitasnya; 3. Menyediakan air secara kontinyu, mudah dan murah untuk menunjang kesehatan perseorangan dan masyarakat umum. Kualitas air adalah kesesuaian air untuk berbagai penggunaan atau proses tertentu.

Pelayanan Berbasis Masyarakat dan Penyediaan Air Bersih Berbasis Masyarakat

Pelayanan berbasis masyarakat dilatarbelakangi oleh ketidakmampuan negara dan lembaga-lembaga yang ada untuk memenuhi kebutuhan manusia atau karena keterbatasan dari lembaga kontemporer yang tidak dapat memenuhi permintaan akan kebutuhan dasar

manusia secara adil (Jamrozik & Sweeny, 1996; Batten, Week & Wilson, 1991 dalam Ife & Tesoriero, 2008:25). Pengertian pengelolaan air bersih berbasis masyarakat adalah pengelolaan yang menempatkan masyarakat sebagai pengambil keputusan dan penanggung jawab, pengelola adalah masyarakat dan/atau lembaga yang ditunjuk oleh masyarakat, yang tidak memerlukan legalitas formal serta penerima manfaat diutamakan pada masyarakat setempat, dengan sumber investasi berasal dari mana saja, bisa berasal dari kelompok masyarakat, pemerintah, swasta ataupun donor luar negeri (Bappenas, 2003:ix). Pengertian penyediaan air minum berbasis masyarakat adalah sistem penyediaan air minum yang diprakarsai, dipilih, dibangun dan dibiayai oleh masyarakat atau dengan bantuan pihak lain, dikelola secara berkelanjutan oleh masyarakat berdasarkan kesepakatan kelompok pengguna air minum yang bersangkutan. Sasaran dari penyediaan air bersih berbasis masyarakat ini diperuntukkan bagi daerah yang belum dilayani oleh PDAM (PU, 2006:2-3). Prinsip dasar Penyediaan Air Minum Berbasis Masyarakat (PAM BM) adalah sebagai berikut: mengutamakan pelayanan penyediaan air minum atas prakarsa masyarakat kepada penggunanya; penyelenggaraan kegiatan dapat diketahui, diawasi dan dievaluasi oleh semua pihak terkait; pengelolaan kegiatan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada semua pihak yang berkepentingan; semua proses pemilihan kegiatan dilakukan berdasarkan musyawarah, sehingga mendapat dukungan dan diterima oleh masyarakat pengguna layanan; dan penyelenggaraan kegiatan dapat memberikan manfaat kepada masyarakat secara berkelanjutan. Tingkat keberhasilan pelaksanaan PAM BM ditentukan dengan dua indikator yaitu masyarakat dapat menikmati air minum dengan lebih mudah dan lebih murah dari kondisi sebelumnya dengan kualitas, kuantitas dan kontinuitas yang lebih baik; terbentuknya kelompok masyarakat yang mampu menyelenggarakan pembangunan sistem penyediaan air minum secara mandiri dan berkelanjutan

Kinerja Air Bersih

Menurut Armstrong dan Baron, (1998:15) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Indikator kinerja menggambarkan beberapa aspek kinerja dari sebuah perusahaan atau organisasi yang akan menentukan sukses/keberhasilan atau tidaknya perusahaan atau organisasi tersebut pada masa kini maupun masa depan (Wibisono, 2006:3)

Kinerja Operasional

Kemampuan operasional suatu pelayanan produk/jasa sangat penting, karena operasional diperlukan untuk menjaga konsistensi dan keunggulan kualitas dari suatu produk/jasa pelayanan kepada pelanggan/konsumen (Wibisono, 2006:24). Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 47 Tahun 1999 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum aspek kinerja operasional terdapat 10 penilaian. Penilaian kinerja tersebut meliputi: a. Cakupan pelayanan, b. Kualitas air distribusi, c. Kontinuitas air, d. Produktifitas pemanfaatan instalasi produksi, e. Tingkat kehilangan air, f. Peneraan meter air, g. Kecepatan penyambungan baru, h. Kemampuan penanganan pengaduan, i. Kemudahan pelayanan, j. Rasio karyawan per seribu pelanggan. Penilaian kinerja menurut petunjuk teknis penilaian kinerja PDAM yang dikeluarkan BPPSPAM Kementerian Pekerjaan Umum ini terdapat 10 kriteria penilaian yang meliputi: cakupan pelayanan, kualitas air pelanggan, pertumbuhan pelanggan, tingkat penyelesaian pengaduan, konsumsi air domestik, efisiensi produksi, tingkat kehilangan air, jam operasi layanan, tekanan air pada sambungan pelanggan, penggantian atau kalibrasi meter air.

Kinerja Keuangan

Suatu kegiatan usaha produk atau jasa yang dijalankan, umumnya memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai yaitu (Kasmir, 2008:2-3) menginginkan keuntungan yang optimal atau maksimal atau kegiatan yang dilakukan. Hasil atas modal yang ditanamkan mampu memberikan tambahan modal (investasi baru), penghasilan dan keuntungan yang dihasilkan digunakan untuk bertahan dalam menjalankan kegiatannya dan dapat membayar karyawannya dengan layak dan lebih dari cukup. Menurut Kasmir (2008:104) bahwa rasio keuangan dapat digunakan untuk mengevaluasi kondisi keuangan dan kinerja perusahaan. Secara umum rasio keuangan dapat dikelompokkan menjadi yaitu: 1. Rasio likuiditas, merupakan rasio yang menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban financial (hutang-hutang); 2. Rasio *leverage/solvabilitas* merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur sejauh mana aktiva perusahaan dibiayai dengan hutang; 3. Rasio aktivitas (*activity ratio*), rasio untuk menilai kemampuan perusahaan dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari; 3. Rasio profitabilitas (*profitability rasio*), merupakan rasio untuk menilai kemampuan perusahaan dalam mencari keuntungan atau laba dalam satu periode tertentu. Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) No. 47 Tahun 1999 Indikator kinerja keuangan ini meliputi: Rasio Laba terhadap Aktiva Produktif; Rasio Laba terhadap Penjualan; Rasio Aktiva Lancar terhadap Utang Lancar; Rasio Utang Jangka Panjang terhadap Total Utang; Rasio Total Aktiva terhadap Total Utang; Rasio Biaya Operasi terhadap Pendapatan Operasi; Rasion Laba Operasi sebelum Biaya Penyusulan terhadap Angsuran Pokok dan Bunga Jatuh Tempo; Rasio Aktiva Produktif terhadap Penjualan Air; Jangka Waktu Penagihan Piutang; dan Efektivitas Penagihan. Sedangkan berdasarkan Petunjuk Teknis Kriteria Penilaian Kinerja PDAM tahun 2011, BPPSPAM, Kementerian Pekerjaan Umum Indikator Keuangan terdiri dari Rentabilitas (ROE, Ratio Operation), Likuiditas (Ratio Kas, Efektivitas penagihan), dan Solvabilitas.

Kinerja Adminstrasi.

Adminstrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan (Dwight Waldo dalam Safiie, 2011:99). Fungsi dari manajemen publik ada *public planning* (perencanaan publik), *public actuating* (pelaksanaan kerja), *public controlling* (pengawasan), *public coordinating* (koordinasi) dan *public leading* (kepemimpinan). George Terry dalam Safiie, (2011:74). Sementara itu organisasi merupakan wadah atau tempat terselenggaranya administrasi, didalamnya terjadi berbagai hubungan antar individu maupun kelompok, baik dalam organisasi itu sendiri maupun diluar, terjadinya kerjasama dan pembagian tugas dan berlangsungnya proses aktivitas berdasarkan kinerja masing-masing (Safiie, 2011:52). Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) No. 47 Tahun 1999 Indikator kinerja administrasi meliputi: a. Rencana jangka panjang; b. Rencana organisasi dan uraian tugas; c. Prosedur operasi standar; d. Gambar nyata laksana; e. Pedoman penilaian Kerja Karyawan; f. Rencana kerja dan Anggaran Perusahaan; g. Tertib laporan internal; h. Tertib laporan eksternal; i. Opini Auditor Independen dan j. Tindak lanjut hasil pemeriksaan akhir.

Kinerja Kepuasan Pelanggan

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990 dalam Wibisono, 2006) justifikasi dimensi dari kepuasan pelanggan dapat diturunkan dari dimensi kualitas layanan/ persepsi pelanggan. Lima dimensi penilaian kepuasan antara lain: a. *Tangibles* adalah wujud fisik fasilitas, peralatan, personil dan media informasi, pengurusan dan jarak ketempat layanan; b. *Reliability*, yaitu kemampuan dan keandalan dalam menyediakan layanan yang terpercaya dan akurat; c. *Responsivenees*, yaitu menggambarkan keinginan atau kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan; d. *Assurance*, yaitu kualitas layanan yang dilihat dari sisi kemampuan petugas dalam

meyakinkan pelanggan atau memberikan jaminan dari layanan; e. *Empathy*, merupakan kepedulian, kesopanan, perhatian individual yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan selama pelayanan berlangsung.

ANALISIS KINERJA PELAYANAN AIR BERSIH BERBASIS MASYARAKAT DI TUGUREJO KOTA SEMARANG

Analisis Kinerja Operasional

Penilaian kinerja dari aspek operasional apabila dilihat dari nilai akhir secara keseluruhan jumlah nilai kinerja mencapai nilai 24 dari 40 nilai kinerja maksimalnya. Dari 8 variabel aspek operasional ini terdapat variabel-variabel yang perlu lebih diperhatikan dan ditingkatkan kinerjanya terutama variabel kontinuitas air yang masih 10 jam perhari serta kuantitas atau konsumsi air domestik yang baru mencapai 16,7 meter kubik per bulan per KK. Variabel yang memperoleh nilai kinerja yang tinggi atau nilai maksimal berasal dari variabel cakupan pelayanan yang mencapai 83,16 %, kualitas air 88 % dan tingkat kehilangan air 2,09 %. Variabel-variabel yang memperoleh nilai maksimal agar tetap dipertahankan kinerjanya.

Analisis Kinerja Keuangan.

Penilaian kinerja dari aspek keuangan, terdapat 8 variabel diteliti, dari 8 variabel tersebut ada 4 variabel yang mencapai nilai maksimal atau memperoleh nilai kinerja 5. Variabel yang mencapai nilai 5 tersebut adalah variabel pengembalian modal sendiri (ROE), *debt to asset ratio*, *long debt to equity ratio* dan rasio lancar. Variabel-variabel yang memperoleh nilai maksimal agar tetap dipertahankan kinerjanya dan variabel yang mempunyai nilai kinerja minimal mendekati minimal (nilai kinerja 2) yaitu rasio operasi maka rasio ini lebih diperhatikan dan ditingkatkan kinerjanya. Nilai total kinerja keuangan yang diperoleh sebesar 32. Nilai tersebut mencapai 76 % dari nilai maksimal 40 artinya Sub Unit Pengelolaan Air Bersih, BKM Makmur Abadi dapat dikatakan sudah baik dalam menjalankan pengelolaan air bersih, dapat memanfaatkan asset (sumur dalam+pompa, tandon/bak penampungan air, jaringan pipa, kran umum dan inventaris kantor dan modal (hibah dari donor dan pemasangan jaringan pipa baru) yang dimiliki untuk memperoleh keuntungan. Keuntungan yang diperoleh masih dapat membayar kewajiban pinjaman jangka panjang (lebih dari satu tahun) dan jangka pendeknya (kurang dari satu tahun). Juga mampu menutupi biaya operasional dengan pendapatan yang diperoleh.

Analisis Penilaian Kinerja Administrasi

Penilaian kinerja administrasi dari 6 variabel diteliti hampir semua variabel memperoleh nilai maksimal yaitu variabel rencana jangka menengah, rencana organisasi dan uraian tugas, rencana kerja dan anggaran, laporan internal dan laporan eksternal. Variabel standar operasi prosedur dan rencana kerja dan anggaran yang memperoleh nilai kinerja 3 untuk ditingkatkan kinerjanya. Nilai kinerja secara keseluruhan dari aspek administrasi mencapai nilai 18 dan terdapat 4 variabel yang mencapai nilai kinerja maksimal. Variabel yang mencapai nilai maksimal tersebut adalah rencana jangka menengah (4), rencana organisasi dan uraian tugas (4), laporan internal (2) dan laporan eksternal (2). Maka dapat dikatakan bahwa Sub Unit Pengelolaan Air Bersih BKM Makmur Abadi sudah dapat menyelenggarakan manajemen dan organisasi pelayanan air bersih untuk masyarakat. Juga telah terjadi hubungan kerjasama yang baik antar individu maupun kelompok melalui pembagian tugas dan aktivitas sesuai dengan perannya masing-masing untuk melakukan pelayanan air bersih kepada pelanggannya.

TABEL 1
REKAPITULASI HASIL PENGUKURAN KINERJA OPERASIONAL

No	Variabel	Nilai Indikator Kinerja		Nilai maks	Nilai Min	Nilai Rasio	Nilai Kinerja
		Rasio	Nilai				
1	Cakupan Pelayanan	> 80 % Terlayani	5	5	1	83,16 %	5
		60 % - <80% Terlayani	4				
		40% - <60% Terlayani	3				
		20% - <40% Terlayani	2				
		<20% Terlayani	1				
2	Kualitas Air	> 80 % (parameter wajib fisik, kimia dan biologi terpenuhi)	5	5	1	88%	5
		60 % - <80% parameter wajib fisik, kimia dan biologi terpenuhi)	4				
		40% - <60% parameter wajib fisik, kimia dan biologi terpenuhi)	3				
		20% - <40% (parameter wajib fisik, kimia dan biologi terpenuhi)	2				
		<20% parameter wajib fisik, kimia dan biologi terpenuhi)	1				
3	Kuantitas/ Konsumsi air domestik	> 30 m ³ /bulan	5	5	1	16,7 m ³	2
		25-<30 m ³ /bulan	4				
		20 -<25 m ³ /bulan	3				
		15-<20 m ³ /bulan	2				
		<15 m ³ /bulan	1				
4	Kontinuitas/ Jam operasi layanan	Air mengalir selama 21-24 jam	5	5	1	10 jam	1
		Air Mengalir selama 18 - 21 jam	4				
		Air Mengalir selama 16 - 18 jam	3				
		Air Mengalir selama 12-16 jam	2				
		Air Mengalir kurang dari 12 jam	1				
5	Tingkat kehilangan Air	:25 (%)	5	5	1	2,09 %	5
		:25- 30 (%)	4				
		:30- 35 (%)	3				
		:35- 40 (%)	2				
		:40 (%)	1				
6	Peneraan/ penggantian meter air	Lebih dari 20 % ditera	5	5	1	2%	1
		Antara 15- <20%	4				
		Antara 10 – <15 % ditera	3				
		Antara 5 – <10 % Ditera	2				
		Kurang dari 5 % Ditera	1				
7	Tingkat penyelesaian pengaduan	> 80 % Tertangani	5	5	1	20-50%	2
		60 % - <80% Tertangani	4				
		40% - <60% Tertangani	3				
		20% - <40% Tertangani	2				
		<20% Tertangani	1				
8	Pertumbuhan pelanggan	>10 %	5	5	1	7%	3
		8 -<10%	4				
		6-<8%	3				
		4-<6%	2				
		<4%	1				
JUMLAH				40	8		24

Sumber: Analisis Penyusun, 2014

TABEL 2
REKAPITULASI PENILAIAN KINERJA ASPEK KEUANGAN

No	Dimensi	Variabel	Nilai indikator kinerja		Nilai Maks	Nilai Min	Nilai Rasio	Nilai Kinerja
			Rasio	Nilai				
1	Profitabilitas /Rentabilitas	Pengembalian Modal Sendiri (ROE)	>10 %	5	5	1	44,79%	5
			7 - <10 %	4				

			3 -<7%	3				
			0 - <3%	2				
			0%	1				
		Rasio Laba terhadap aktiva productive (ROI)	>10 %	5	5	1	3,9%	3
			7 - <10 %	4				
			3 -<7%	3				
			0 - <3%	2				
			0%	1				
		Rasio operasi	<0,5	5	5	1	0,87	2
			>0,5 -0,65	4				
			>0,65 -0,85	3				
			>0,85 - 1,0	2				
			>1,0	1				
		Rasio Laba Terhadap penjualan	>20%	5	5	1	12,6%	3
			>14% -20%	4				
			>6 - 14%	3				
			>0 - 6%	2				
			>= 0	1				
2	Aktivitas	Tingkat Perputaran aktiva total	>=2,0	5	5	1	3,1	4
			>2,0 - 4,0	4				
			>4,0 - 6,0	3				
			>6,0 - 8,0	2				
			>8,0	1				
3	Solvabilitas (Debt ratio/ rasio utang)	Debt to Asset Ratio	>2,0	5	5	1	3,6	5
			>1,7-2,0	4				
			1,3 -1,7	3				
			>1,0 -1,3	2				
			<= 1,0	1				
		Long Debt to Equity Ratio	<=0,5	5	5	1	0,36	5
			<0,5 -0,7	4				
			>0,7 -0,8	3				
			>0,8 -1,0	2				
			>1,0	1				
4	Likuiditas	Rasio Lancar	>1,75 -2,0	5	5	1	6,8	5
			>1,50 -1,75	4				
			>1,25 -1,50	3				
			>1,0-1,25	2				
			<= 1,0	1				
Nilai Total Kinerja Keuangan					40	8		32

Sumber: Analisis Penyusun, 2014

TABEL 3
REKAPITULASI PENILAIAN KINERJA ASPEK ADMINISTRASI

No	Variabel	Indikator	Nilai Indikator Kinerja		Nilai Maks	Nilai Min	Nilai Rasio	Nilai Kinerja
			Rasio	Nilai				
Perencanaan								
1	Rencana Jangka Menengah	Sejauh mana rencana menengah dijadikan pedoman dalam rencana investasi	1. Sepenuhnya dipedomani	4	4	1	4	4
			2. Dipedomani sebagian	3				
			3. Memiliki, belum dipedomani	2				
			4. Tidak memiliki	1				
2	Rencana Kerja dan Anggaran	Penjabaran dari rencana jangka menengah secara tahunan yang	1. Sepenuhnya dipedomani	4	4	1	3	3
			2. Dipedomani sebagian	3				

No	Variabel	Indikator	Nilai Indikator Kinerja	Nilai Maks	Nilai Min	Nilai Rasio	Nilai Kinerja
		mencakup rencana kerja dan anggaran operasional dan keuangan	3. Memiliki, belum dipedomani 4. Tidak memiliki	2 1			
Koordinasi dan pelaksanaan kerja							
3	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	Pelaksanaan Organisasi dan Uraian tugas sudah dijadikan pedoman	1. Sepenuhnya dipedomani 2. Dipedomani sebagian 3. Memiliki, belum dipedomani 4. Tidak memiliki	4 3 2 1	4	1	4 4
4	Prosedur Operasi Standar	Panduan yang mencakup operasional, keuangan dan pengelolaan sudah dijadikan pedoman	1. Sepenuhnya dipedomani 2. Dipedomani sebagian 3. Memiliki, belum dipedomani 4. Tidak memiliki	4 3 2 1	4	1	3 3
Pengawasan							
5	Laporan Internal	Dilaksanakannya pelaporan bidang teknis operasional, keuangan dan pemeliharaan secara berkala dari pelaksana kepada pengambil keputusan	1. Dibuat Tepat waktu 2. Tidak Tepat waktu	2 1	2	1	2 2
6	Laporan eksternal	Penyampaian laporan-laporan untuk pihak eksternal secara periodic tepat waktu.	1. Dibuat Tepat waktu 2. Tidak Tepat waktu	2 1	2	1	2 2
Jumlah					20	6	18

Sumber : Analisis Penyusun, 2014

Untuk menghitung seluruh kinerja dari sisi penyelenggara layanan air bersih yang dinilai dari aspek operasional, keuangan dan administrasi dilakukan dengan menjumlahkan hasil nilai kinerja dari masing-masing aspek tersebut. Perhitungan yang dilakukan seperti pada Tabel 4, diperoleh bahwa nilai kinerja dari aspek operasional, keuangan dan administrasi Sub Unit Pengelolaan Air Bersih BKM Makmur Abadi adalah sebesar 74.

TABEL 4
REKAPITULASI PENILAIAN KINERJA ASPEK OPERASIONAL, KEUANGAN, DAN ADMINISTRASI

No	Aspek Kinerja	Nilai Mak	Nilai Min	Nilai Kinerja
1	Kinerja Operasional	40	8	24
2	Kinerja Keuangan	40	8	32
3	Kinerja Administrasi	20	6	18
Jumlah		100	22	74

Sumber: Analisis Penyusun, 2014

Hal ini dapat dilihat dari total seluruh kinerja dengan nilai 74, artinya tingkat kinerja total berada diantara rentang 61 – < 80 yang berarti bahwa kinerja pelayanan air bersih yang diselenggarakan oleh Sub Unit Pengelolaan Air Bersih BKM Makmur Abadi dinilai 'baik' kinerjanya, artinya mampu berkembang, mampu menjaga konsistensi dan kualitas air bersih; mampu menghasilkan keuntungan untuk menjalankan kegiatan operasional, mempertahankan asset yang dimiliki, membayar kewajiban pinjaman; serta pengelola mampu mempertahankan keberlanjutan pelayanan air bersih kepada pelanggan.

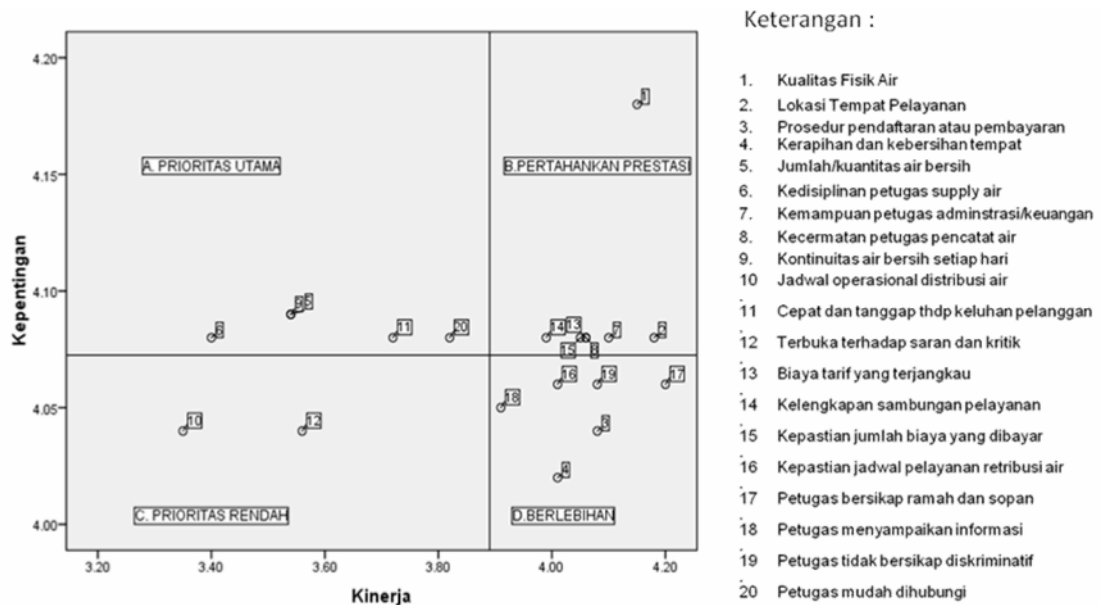
TABEL 5
KLASIFIKASI PENILAIAN KINERJA PELAYANAN AIR BERSIH BERBASIS MASYARAKAT

No	Interval Tingkat Kinerja	Klasifikasi Tingkat Kinerja	Indikator
1.	80,5- 100	Baik sekali	Sangat berkembang, sangat menjaga konsistensi dan kualitas air bersih; sangat mampu menghasilkan keuntungan yang besar untuk menjalankan kegiatan operasional, menjaga dan menambah asset yang dimiliki, membayar kewajiban pinjaman; serta pengelola dapat mempertahankan dan meningkatkan keberlanjutan pelayanan air bersih kepada pelanggan.
2.	61 - <80,5	Baik	Mampu berkembang, mampu menjaga konsistensi dan kualitas air bersih; mampu menghasilkan keuntungan untuk menjalankan kegiatan operasional, mempertahankan asset yang dimiliki, membayar kewajiban pinjaman ; serta pengelola mampu mempertahankan keberlanjutan pelayanan air bersih kepada pelanggan.
3.	41,5 - < 61	Kurang Baik	Kurang berkembang, kurang mampu menjaga konsistensi dan kualitas air bersih; menghasilkan keuntungan yang kecil , kesulitan untuk menjalankan kegiatan operasional, asset kurang terpelihara,sulit memenuhi kewajiban pinjaman; serta pengelola sulit mempertahankan keberlanjutan pelayanan air bersih kepada pelanggan.
4.	22- < 41,5	Tidak Baik	Tidak berkembang, tidak dapat menjaga konsistensi dan kualitas air bersih; menderita kerugian, tidak dapat menjalankan kegiatan operasional, asset rusak , kewajiban pinjaman tidak terbayar; serta pengelola tidak dapat mempertahankan keberlanjutan pelayanan air bersih kepada pelanggan

Sumber: Analisis Penyusun, 2014

Analisis Kinerja Kepuasan Pelanggan

Proses analisis kinerja kepuasan pelanggan dari kualitas pelayanan air bersih Sub Unit Pengelolaan Air Bersih BKM Makmur Abadi, dilakukan dengan menggunakan metode analisis *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Statisfaction Indexx* (CSI), sebelum dilakukan analisis tersebut perlu diketahui dahulu tingkat kepentingan atau harapan atribut dan tingkat kinerja atau aktual atribut sehingga diketahui gap-gap dari atribut-atribut kualitas layanan, kemudian dapat diketahui prioritas atribut kualitas layanan yang perlu ditingkatkan kinerjanya.



Sumber: Analisis Penyusun, 2014

GAMBAR 2
IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALISIS
KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH

Penilaian kinerja dari sisi penerima pelayanan air bersih yaitu pelanggan. Penilaian kinerja melalui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara. Perhitungan *Importance performance analysis (IPA)* diperoleh analisis atribut yang tersebar menjadi empat bagian yaitu:

1. Kuadran A (prioritas utama) atau atribut dengan tingkat kepentingan yang tinggi tetapi memiliki kinerja yang rendah ada 5 atribut yaitu kuantitas air, kontinuitas, kedisiplinan petugas distribusi air, cepat dan tanggap terhadap keluhan pelanggan, serta petugas mudah dihubungi. Atribut-atribut ini kinerjanya agar perlu ditingkatkan karena mempunyai kontribusi terhadap kualitas pelayanan air bersih Sub Unit pengelolaan Air Bersih BKM Makmur Abadi Kota Semarang.
2. Kuadran B (pertahankan prestasi) atau atribut yang dianggap penting dan sudah memiliki kinerja yang sesuai menurut pelanggan. Terdapat ada 7 atribut, yaitu kualitas fisik air, lokasi tempat pelayanan, kemampuan petugas administrasi/keuangan, kecermatan petugas pencatat meter air, biaya/harga tarif yang terjangkau, kelengkapan sambungan pelayanan, dan kepastian biaya yang dibayar. Atribut-atribut dari kualitas pelayanan air bersih ini kinerjanya agar dipertahankan karena mempunyai kontribusi kepada kepuasan pelanggan.
3. Kuadran C (prioritas rendah) atau atribut-atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah menurut pelanggan. Jadwal operasional distribusi air dan terbuka terhadap saran dan kritik. Atribut kualitas pelayanan air bersih pada kuadran C ini perlu diperhatikan dan dikelola dengan baik, walaupun kurang dianggap penting tetapi akan memberikan nilai tambah bagi kepuasan pelanggan air bersih.
4. Kuadran D (berlebihan) atau atribut-atribut kualitas pelayanan air bersih dari Sub Unit Pengelolaan Air Bersih BKM Makmur Abadi yang dianggap kurang penting tetapi kinerjanya terlalu berlebihan dari 6 atribut yaitu prosedur pendaftaran atau pembayaran, kerapihan dan kebersihan tempat, kepastian jadwal pelayanan retribusi air, petugas bersikap ramah dan sopan, petugas menyampaikan informasi, dan petugas tidak bersikap

diskriminatif/pilih-pilih. Atribut pada kuadran D ini kinerja sudah berlebihan, walaupun atribut dianggap kurang penting tetapi kinerjanya dilakukan dengan baik dan cenderung berlebihan. Kinerja pada atribut-atribut ini tetap dipertahankan sebagai dukungan pada kepuasan pelayanan akan air bersih.

Untuk mengetahui penilaian kinerja kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan air bersih yang dilakukan oleh Sub Unit Penegelolaan Air Bersih BKM Makmur Abadi dilakukan dengan perhitungan *customer satisfaction indeks* (CSI) atau indeks kepuasan pelanggan.

TABEL 6
PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN

No	Atribut-atribut Kualitas Pelayanan Air Bersih	MIS/ Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Importance Weighting Factor WF(%)	MSS/ Rata-Rata Tingkat Kinerja	Weight Score (WS)
1	Kualitas Fisik Air	4.18	5.13	4.15	0.21
2	Lokasi Tempat Pelayanan	4.08	5.01	4.18	0.21
3	Prosedur pendaftaran atau pembayaran	4.04	4.96	4.08	0.20
4	Kerapihan dan kebersihan tempat	4.02	4.94	4.01	0.20
5	Jumlah/kuantitas air bersih	4.09	5.02	3.54	0.18
6	Kedisiplinan petugas supply air	4.08	5.01	3.40	0.17
7	Kemampuan petugas administrasi/keuangan	4.08	5.01	4.10	0.21
8	Kecermatan petugas pencatat air	4.08	5.01	4.06	0.20
9	Kontinuitas air bersih setiap hari	4.09	5.02	4.06	0.20
10	Jadwal operasional pelayanan retribusi	4.04	4.96	3.35	0.17
11	Cepat dan tanggap terhadap keluhan pelanggan	4.08	5.01	3.72	0.19
12	Terbuka terhadap saran dan kritik	4.04	4.96	3.56	0.18
13	Biaya tarif yang terjangkau	4.08	5.01	4.06	0.20
14	Kelengkapan sambungan pelayanan	4.08	5.01	3.99	0.20
15	Kepastian jumlah biaya yang dibayar	4.08	5.01	4.05	0.20
16	Kepastian jadwal pelayanan retribusi	4.06	4.98	4.01	0.20
17	Petugas bersikap ramah dan sopan	4.07	5.00	4.20	0.21
18	Petugas menyampaikan informasi	4.04	4.96	3.91	0.19
19	Petugas tidak bersikap diskriminatif	4.06	4.98	4.08	0.20
20	Petugas mudah dihubungi	4.08	5.01	3.82	0.19
Jumlah		81.45	100.00		
Weighting Total					3.92
Satisfaction Index					78,34%

Sumber: Analisis Penyusun, 2014

CSI dihitung dari nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing-masing atribut kualitas pelayanan air bersih. Adapun hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 6. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh bahwa CSI untuk kualitas pelayanan air bersih dari Sub Unit Penegelolaan Air Bersih BKM Makmur Abadi adalah sebesar 78,34 % atau tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan air bersih mempunyai predikat “puas”. Nilai CSI sebesar 78,34 %, artinya tingkat kepuasan total terletak diantara rentang 0,60 – 0,80 yang berarti pelanggan air bersih merasa puas terhadap hampir semua atribut-atribut kualitas layanan dari penyelenggara layanan, walaupun belum semua sesuai harapan pelanggan.

Kriteria Kepuasan pelanggan dengan CSI dengan predikat “puas”, yang berarti pelanggan air bersih merasa puas terhadap hampir semua atribut-atribut kualitas layanan dari penyelenggara layanan, walaupun belum semua sesuai harapan pelanggan. Kriteria kepuasan pelanggan dari *customer satisfaction indeks* (CSI) ini dapat dijelaskan oleh analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dimana pelanggan merasa “puas” diantaranya dengan atribut, yaitu kualitas fisik air, lokasi tempat pelayanan, kemampuan petugas administrasi/keuangan, kecermatan petugas pencatat meter air, biaya/harga tarif yang terjangkau, kelengkapan sambungan pelayanan, dan kepastian biaya yang dibayar. Masih terdapat 5 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.

TABEL 7
KLASIFIKASI KRITERIA TINGKAT KINERJA KEPUASAN PELANGGAN PELAYANAN AIR BERSIH

No	Interval Kepuasan Pelanggan	Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan	Indikator
1	0,81 - 1,00	Sangat Puas	Pelanggan sangat puas terhadap semua atribut-atribut kualitas layanan air bersih dari penyelenggara layanan, semua sudah sesuai harapan pelanggan
2	0,61 - 0,80	Puas	Pelanggan puas terhadap hampir semua atribut-atribut kualitas layanan air bersih dari penyelenggara layanan, walaupun belum semua sesuai harapan pelanggan.
3	0,41 - 0,60	Cukup Puas	Pelanggan cukup puas, ada atribut-atribut kualitas layanan air bersih dari penyelenggara layanan sesuai dengan harapan pelanggan tetapi tidak banyak
4	0,21 - 40	Kurang Puas	Pelanggan kurang puas, hanya sedikit sekali atribut-atribut kualitas layanan air bersih dari penyelenggara layanan sesuai dengan harapan pelanggan
5	0,00 - 0,20	Tidak Puas	Pelanggan tidak puas, hampir tidak ada atribut-atribut kualitas layanan air bersih dari penyelenggara layanan sesuai dengan harapan pelanggan

Sumber: Analisis Penyusun, 2014

KESIMPULAN

1. Pelayanan air bersih yang diselenggarakan oleh Sub Unit Pengelolaan Air Bersih BKM Makmur Abadi merupakan pelayanan berbasis masyarakat dengan ciri-ciri terbentuknya struktur atau organisasi kemasyarakatan, terdapatnya program pemberdayaan masyarakat yang berperan yaitu P2KP atau PNPM serta program beras murah oleh WFP dan NU, terdapatnya aturan pengelolaan asset air bersih yaitu Peraturan BKM No 1 tahun 2008 yang mengatur pengelolaan dari dan untuk lingkungan mereka sendiri, pertanggungjawaban dan pengawasan kepada elemen masyarakat internal dan akuntan publik.
2. Kinerja pelayanan air bersih yang diselenggarakan oleh Sub Unit Pengelolaan Air Bersih BKM Makmur Abadi dinilai dengan predikat 'baik' sudah mampu berkembang disini adalah mampu menjaga konsistensi dan kualitas air bersih; mampu menghasilkan keuntungan untuk menjalankan kegiatan operasional, mempertahankan investasi/asst, membayar kewajiban pinjaman; serta pengelola mampu mempertahankan keberlanjutan pelayanan air bersih kepada pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan dikatakan "puas", pelanggan merasa puas terhadap hampir semua atribut-atribut kualitas layanan dari penyelenggara layanan, telah sesuai dengan harapan pelanggan yaitu atribut dari kualitas fisik air, lokasi tempat pelayanan, kemampuan petugas administrasi/keuangan, kecermatan petugas pencatat meter air, biaya/harga tarif yang terjangkau, kelengkapan sambungan pelayanan, dan kepastian biaya yang dibayar. Akan tetapi masih terdapat atribut-atribut yang belum sesuai dengan harapan pelanggan, diantaranya kuantitas air, kontinuitas, kedisiplinan petugas distribusi air, cepat dan tanggap terhadap keluhan pelanggan.
3. Secara umum Sub Unit Pengelolaan Air Bersih BKM Makmur Abadi sudah berhasil dalam menyediakan pelayanan air bersih kepada masyarakat pelanggan yaitu masyarakat RW I dan V di Kelurahan Tugurejo. Dimana masyarakat dapat memperoleh air bersih dengan harga yang lebih murah, kualitasnya yang lebih baik, dan kemudahan dalam memperoleh air bersih dari keadaan sebelumnya.
4. Indikator-indikator dari penilaian kinerja PDAM berdasar Kepmendagri No. 47 tahun 1999 dan penilaian kinerja PDAM menurut petunjuk teknis kriteria penilaian kinerja tahun 2011, BPPSPAM, Kementerian Pekerjaan Umum sebagai ukuran untuk pengukuran kinerja

operasional, keuangan dan administrasi ternyata dapat juga digunakan atau diterapkan untuk menilai kinerja air bersih berbasis masyarakat yang melayani pelanggan air bersih dalam skala kecil.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, Fornel dan Lehmann. 1994. *Consumer Satisfaction, Market Share and Profitability Finding from Sweden*. New York: Journal of Marketing. Vol 58, p. 53 – 66.
- Armstrong, Michael dan Angela Baron. 1998. *Performance Management*. London: Institut Of Personel and Development.
- Bappenas, et.al. 2003. *Kebijakan Nasional: Pembangunan Air Minum dan Penyehatan Lingkungan Berbasis Masyarakat*.
- Catanese dan Snyder. 1996. *Perencanaan Kota*. Jakarta: Erlangga.
- Ife & Tesoriero. 2008. *Community Development: Alternatif Pengembangan Masyarakat di Era Globalisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Indonesia Water Supply, Infrastructure PPP Investment Opportunities*. 2010. BPPSPAM, Kementerian Pekerjaan Umum.
- JLARC (Joint Legislative Audit and Review Commission) Senate Document No 10. 2007. *Performance and Oversight of Virginia's Small Community Drinking Water Systems*.
- Joko, Tri. 2010. *Unit Air Baku dalam Sistem Penyediaan Air Minum*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kasmir. 2008. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum.
- Muhadjir, Noeng. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: PT. Bayu Indra Grafika.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 416 tahun 1990 Tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/Menkes/Per/IV/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.
- Pedoman Umum, Penyediaan Air Minum Berbasis Masyarakat (PAM BM) Tahun 2006. Balitbang, Departemen Pekerjaan Umum.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Syafii, Inu Kencana. 2011. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- WHO (World Health Organization). 1997. *Guidelines for Drinking-Water Quality: Volume 3 Surveillance and Control of Community Supplies*.
- Wibisono, D. 2006. *Manajemen Kinerja: Konsep, Desain dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.