

ANALISIS KINERJA PELAYANAN AIR BERSIH OLEH PDAM TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN MURUNG KOTA PURUK CAHU

Indra Arianoor

Program Studi Magister Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Palangka Raya
Jln. Hendrik Timang, Palangka Raya
e-mail: Mamizeld4@gmail.com

Herwin Sutrisno

Program Studi Magister Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Palangka Raya
Jln. Hendrik Timang, Palangka Raya
e-mail: herwin.sutrisno@arch.upr.ac.id

Petrisly Perkasa

Program Studi Magister Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Palangka Raya
Jln. Hendrik Timang, Palangka Raya
e-mail: petris.perkasa@gmail.com

Wiratno Y Sigin

Pendidikan Teknik Bangunan, Universitas Palangka Raya
Jln. Hendrik Timang, Palangka Raya
e-mail: wiratnosigin@upr.ac.id

Airways Parlindungan Siahaan

Teknik Industri, Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Kalimantan
Jln. R.TA. Milono, Palangka Raya
e-mail: airwayssiahaan@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze the performance of clean water services provided by PDAM Kota Puruk Cahu based on customer perceptions and to formulate priorities for service improvement in Murung District. A mixed-methods approach was used by integrating Importance–Performance Analysis (IPA) and in-depth interviews. Quantitative data were collected through questionnaires distributed to 100 active PDAM customers, while qualitative data were obtained through interviews with customers and PDAM management selected purposively. The IPA results show that the average service performance score was 3.84, lower than the average customer importance score of 4.27. The attributes in Quadrant I that require priority improvement include continuity of water flow, stability of water pressure, and the speed of complaint handling. The interview findings reinforce the IPA results by showing that the low performance of these attributes was caused by a high level of Non-Revenue Water (NRW) of 75%, limited distribution network coverage of 7.20%, fluctuations in the raw water discharge of the Barito River, and limited facilities and operational capacity of PDAM. Therefore, service improvement should be directed toward the rehabilitation of the distribution network, NRW reduction, strengthening production and distribution capacity, and accelerating the handling of customer complaints.*

Keywords: *Public Satisfaction, Service Performance, PDAM, Clean Water, Importance Performance Analysis*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pelayanan air bersih PDAM Kota Puruk Cahu berdasarkan persepsi pelanggan serta merumuskan prioritas perbaikan layanan di Kecamatan Murung. Penelitian menggunakan metode campuran (*mixed methods*) dengan mengintegrasikan *Importance–Performance Analysis* (IPA) dan wawancara mendalam. Data kuantitatif diperoleh melalui kuesioner terhadap 100 pelanggan aktif PDAM, sedangkan data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara terhadap pelanggan dan pengelola PDAM yang dipilih secara purposif. Hasil IPA menunjukkan rata-rata kinerja pelayanan sebesar 3,84, lebih rendah daripada rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 4,27. Atribut yang berada pada Kuadran I dan menjadi prioritas perbaikan meliputi kontinuitas aliran air, kestabilan tekanan air, serta kecepatan penanganan pengaduan. Hasil wawancara memperkuat temuan IPA dengan menunjukkan bahwa rendahnya

kinerja pada atribut tersebut disebabkan oleh tingginya kehilangan air (*Non-Revenue Water/NRW*) sebesar 75%, keterbatasan cakupan jaringan distribusi sebesar 7,20%, fluktuasi debit air baku Sungai Barito, serta keterbatasan sarana dan kapasitas operasional PDAM. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan perlu diarahkan pada rehabilitasi jaringan distribusi, pengendalian NRW, penguatan kapasitas produksi dan distribusi, serta percepatan penanganan pengaduan pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat, Kinerja Pelayanan, PDAM, Air Bersih, *Importance Performance Analysis*.

PENDAHULUAN

Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang pemenuhannya berkaitan erat dengan kualitas hidup masyarakat. Sebagai layanan publik, penyediaannya tidak hanya dinilai dari tersedianya air, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif dan efisien (Barata A.A, 2023; Ningsih, 2023; Nurwidya, 2022). Dalam praktiknya, peningkatan kebutuhan masyarakat belum selalu diikuti oleh kemampuan sistem penyediaan air bersih. Di Kecamatan Murung, Kota Puruk Cahu, PDAM melayani masyarakat melalui jaringan perpipaan, sementara sebagian warga masih menggunakan sumber air di luar jaringan tersebut. Perkembangan wilayah, pertambahan penduduk, dan meningkatnya kebutuhan infrastruktur dasar menjadi konteks penting dalam menilai pelayanan air bersih setempat (Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Tengah, 2023).

Pelayanan air bersih PDAM Kota Puruk Cahu masih menghadapi kendala teknis, terutama terkait kontinuitas pasokan, tekanan air, kondisi jaringan distribusi, dan kehilangan air. Evaluasi kinerja sistem penyediaan air minum menunjukkan bahwa cakupan pelayanan, kapasitas produksi, tingkat kehilangan air, dan kondisi jaringan distribusi merupakan indikator penting dalam menilai kinerja PDAM (Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, 2025). Penelitian terdahulu umumnya menilai kepuasan pelanggan secara kuantitatif atau mengkaji kondisi teknis sistem penyediaan air minum secara terpisah (A. N. Dewanti & Lutfhiani, 2022; Siahaan & Wiratno, 2020). Kajian tersebut belum sepenuhnya menghubungkan penilaian persepsi pelanggan dengan kondisi operasional dan teknis penyedia layanan. Padahal, rendahnya kepuasan pelanggan tidak selalu dapat dijelaskan hanya melalui penilaian atribut layanan, tetapi juga

berkaitan dengan keterbatasan infrastruktur, kapasitas operasional, dan pengelolaan sumber air.

Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) dengan wawancara mendalam terhadap pelanggan dan pengelola PDAM. Pendekatan tersebut tidak hanya mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, tetapi juga menjelaskan faktor teknis dan operasional yang melatarbelakangi rendahnya kinerja layanan (Saviera, 2022). Integrasi data kuantitatif dan kualitatif memungkinkan pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap persepsi pengguna layanan sekaligus kondisi penyelenggaraan layanan (Åkerblad, 2021). Dengan memadukan persepsi pelanggan dan kondisi Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) eksisting, penelitian ini diharapkan menghasilkan rekomendasi perbaikan yang lebih konkret, terarah, dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh PDAM serta pemerintah daerah (Fetters, 2024).

Selain kondisi teknis, pengalaman pelanggan merupakan aspek penting untuk memahami bagaimana kinerja pelayanan air bersih dirasakan oleh pengguna layanan. Penilaian kepuasan pelanggan membantu menunjukkan sejauh mana layanan yang diterima telah sesuai dengan harapan pengguna, sekaligus mengidentifikasi aspek pelayanan (A. N. & L. K. T. Dewanti, 2022; S. U. Kalsum et al., 2021). Dalam konteks PDAM Kota Puruk Cahu, penilaian pelanggan terhadap kontinuitas aliran, tekanan air, penanganan pengaduan, kemudahan administrasi, dan aspek pelayanan lainnya menjadi dasar untuk menentukan prioritas peningkatan mutu layanan. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis tingkat kinerja pelayanan air bersih PDAM Kota Puruk Cahu di Kecamatan Murung berdasarkan persepsi pelanggan; (2) mengidentifikasi atribut

pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan melalui analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA); dan (3) merumuskan strategi perbaikan pelayanan dengan mengintegrasikan hasil IPA dan temuan wawancara terhadap pelanggan serta pengelola PDAM. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi PDAM Kota Puruk Cahu dan pemangku kepentingan terkait dalam meningkatkan keandalan, pemerataan, dan kualitas pelayanan air bersih di Kecamatan Murung.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Murung, Kota Puruk Cahu, Kabupaten Murung Raya, menggunakan metode campuran (*mixed methods*) dengan desain eksplanator sekuensial (Toyon, 2021). Tahap pertama merupakan pengumpulan data kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan PDAM untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan pada 32 atribut layanan. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut yang berada pada Kuadran I sebagai prioritas perbaikan Slamet & Sulistiyowati, 2022). Tahap kedua dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap pelanggan dan pengelola PDAM untuk menjelaskan faktor yang melatarbelakangi hasil IPA, khususnya pada atribut dengan kinerja rendah namun tingkat kepentingan tinggi. Hasil kuesioner dan wawancara digabungkan melalui pendekatan triangulasi metode (Othman, 2021). Temuan IPA berfungsi sebagai dasar identifikasi prioritas perbaikan, sedangkan hasil wawancara digunakan untuk memperdalam penjelasan mengenai penyebab teknis, operasional, dan pelayanan dari kesenjangan antara kepentingan dan kinerja. Konvergensi kedua temuan kemudian digunakan untuk merumuskan strategi perbaikan pelayanan air bersih PDAM Kota Puruk Cahu sesuai dengan tujuan penelitian.

Jumlah responden sebanyak 100 pelanggan PDAM ditentukan dengan mempertimbangkan keterwakilan pelanggan aktif serta kecukupan data untuk analisis IPA pada 32 atribut pelayanan. Responden dipilih secara purposif dengan kriteria: (1) berstatus pelanggan aktif PDAM Kota Puruk Cahu; (2) telah menggunakan layanan air bersih PDAM minimal tertentu; dan (3) bersedia memberikan

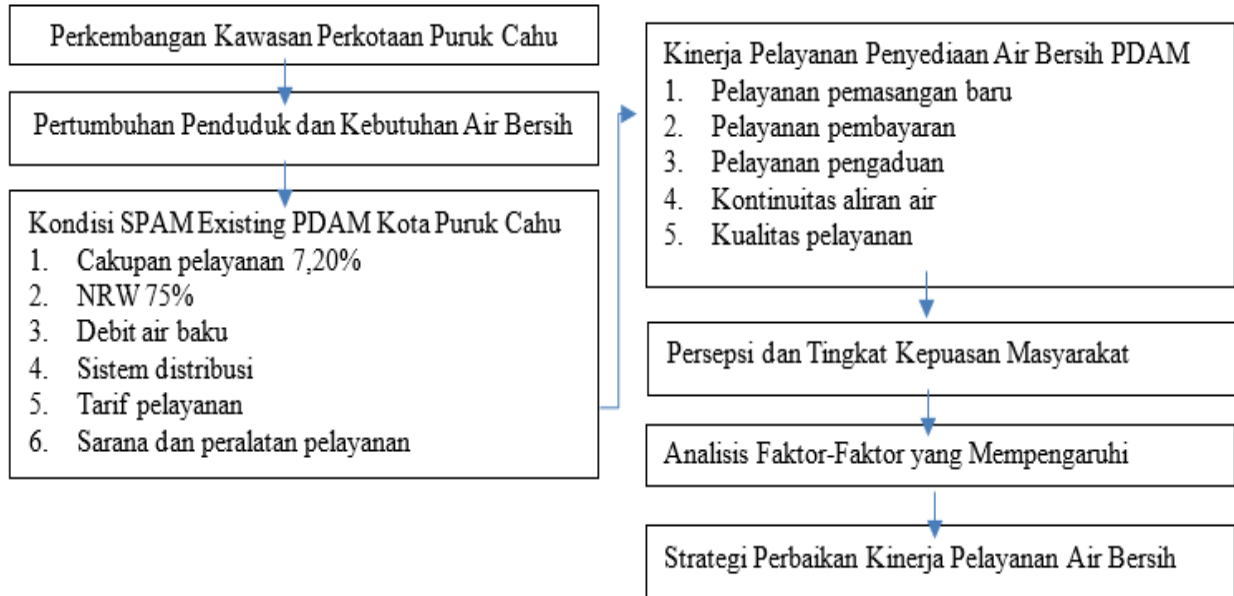
penilaian berdasarkan pengalaman langsung terhadap pelayanan yang diterima. Kriteria tersebut dipilih agar responden memiliki pemahaman yang memadai mengenai pelayanan PDAM, sehingga penilaian yang diberikan lebih relevan dan dapat dipertanggungjawabkan. Data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap informan yang dipilih secara purposif, meliputi perwakilan pelanggan dan pengelola PDAM. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip kecukupan data atau *data saturation*, yaitu sampai informasi yang diperoleh sudah mampu menjelaskan temuan IPA dari perspektif pengguna dan penyedia layanan. Pelanggan dipilih karena dapat memberikan gambaran pengalaman langsung terhadap kontinuitas aliran, tekanan air, dan penanganan pengaduan, sedangkan pengelola PDAM dipilih karena memiliki informasi mengenai kondisi jaringan, kehilangan air, kapasitas operasional dan kendala penyelenggaraan layanan.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan analitis ganda untuk mengevaluasi kualitas layanan secara komprehensif. Sebagai instrumen kuantitatif utama, *Importance-Performance Analysis* (IPA) diterapkan guna mengukur disparitas antara ekspektasi pengguna dan realitas kinerja, yang bermuara pada penetapan prioritas perbaikan atribut operasional (A. N. & L. K. T. Dewanti, 2022; Dwi Sri Dani Afriza, 2025). Mengingat metrik kuantitatif memiliki keterbatasan dalam menjelaskan akar permasalahan, studi ini mengintegrasikan investigasi kualitatif melalui wawancara mendalam. Pemilihan informan secara purposif yang mencakup perwakilan manajemen PDAM dan kelompok pelanggan bertujuan menangkap lanskap perspektif dari kedua sisi penyedia dan penerima layanan. Melalui tahapan reduksi, visualisasi, dan sintesis data, analisis kualitatif ini mengurai determinan teknis maupun nonteknis yang membentuk persepsi kepuasan. Pada tahap akhir, konvergensi antara matriks kuadran IPA dan temuan empiris lapangan menyediakan landasan rasional bagi perumusan strategi optimalisasi distribusi air bersih di PDAM Kota Puruk Cahu.

Tahap berikutnya adalah wawancara mendalam dengan pelanggan dan pengelola PDAM yang dipilih secara purposif untuk menjelaskan faktor teknis dan operasional di balik hasil IPA, seperti

kondisi jaringan, kehilangan air, debit air baku, dan kapasitas pelayanan. Hasil IPA dan wawancara kemudian diintegrasikan melalui triangulasi metode untuk merumuskan strategi

perbaikan pelayanan air bersih PDAM Kota Puruk Cahu, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Flowchart Kerangka Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh 32 butir pertanyaan memiliki nilai

korelasi item-total yang lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel sebesar 0,195, sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Uji Validitas

Tabel 1. Nilai r tiap Product Moment

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5 %	1 %		5 %	1 %
8	0,707	0,834	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	125	0,176	0,230

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas terhadap 32 item instrumen menghasilkan nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,919 ditunjukkan dalam tabel 2. Hasil ini menunjukkan konsistensi internal yang tinggi pada item-item yang diuji.

Tabel 2. Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.919	32

Hasil wawancara mendalam dengan masyarakat pengguna layanan dan pihak PDAM Kota Puruk Cahu menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat keberadaan PDAM, namun masih terdapat keluhan terkait kontinuitas pelayanan dan penanganan gangguan. Permasalahan serupa juga menjadi perhatian dalam evaluasi pelayanan Perumdam di berbagai wilayah (Nelvianti, 2024) bahwa secara umum masyarakat telah merasakan manfaat keberadaan PDAM sebagai penyedia air bersih. Kemudahan

dalam proses pembayaran serta sikap petugas yang dinilai cukup ramah menjadi aspek pelayanan yang mendapatkan apresiasi dari pelanggan. Namun demikian, masyarakat masih menyampaikan berbagai keluhan terkait kualitas pelayanan yang diterima, terutama mengenai ketidakstabilan aliran air, tekanan air yang rendah pada waktu tertentu, serta gangguan distribusi yang lebih sering terjadi pada wilayah yang berada di lokasi dengan elevasi lebih tinggi.

Masyarakat juga mengungkapkan bahwa proses penanganan pengaduan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Beberapa responden menyatakan bahwa respons petugas terhadap keluhan memerlukan waktu yang cukup lama sehingga permasalahan yang dialami pelanggan tidak dapat segera diselesaikan. Dari sisi PDAM, kondisi tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya, tingginya tingkat kehilangan air (NRW), kondisi jaringan distribusi yang telah mengalami penurunan fungsi, serta ketergantungan terhadap ketersediaan air baku dari Sungai Barito yang mengalami fluktuasi debit pada musim kemarau. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat ditentukan oleh perpaduan faktor teknis dan nonteknis dalam pelaksanaan pelayanan air bersih.

Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Setelah jawaban dari 100 responden dihitung, diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja (X) dan tingkat kepentingan (Y) untuk setiap pernyataan dalam kuesioner. Selanjutnya, rata-rata dari seluruh 32 pernyataan digunakan untuk menentukan titik perpotongan sumbu X dan Y pada diagram IPA. Nilai rata-rata tiap pernyataan serta titik perpotongan kedua sumbu disajikan pada tabel 3.

Delineasi prioritas perbaikan layanan pada studi ini dipusatkan pada matriks *Importance-Performance Analysis* (IPA), dengan titik potong empiris yang dikalibrasi berdasarkan rata-rata kinerja ($X = 3,84$) dan tingkat kepentingan ($Y = 4,27$). Posisi spasial setiap atribut terhadap kedua sumbu ini tidak sekadar menjadi representasi visual, melainkan bertindak sebagai instrumen diagnostik untuk mengarahkan kebijakan alokasi sumber daya

manajerial. Indikator yang berada di Kuadran I merepresentasikan defisit operasional yang esensial; tingginya ekspektasi publik yang belum diimbangi oleh kapabilitas layanan mengharuskan area ini menjadi target intervensi yang mendesak. Sebaliknya, keselarasan antara tuntutan dan realisasi pada Kuadran II mengonfirmasi efektivitas layanan saat ini, yang mensyaratkan pemeliharaan standar kinerja tanpa perlu perombakan sistem operasional.

Tabel 3. Nilai Sumbu X dan Y

Variabel	Peformance (X)	Importance (Y)
Nilai Terendah	3.25	4.16
Nilai Tertinggi	4.05	4.41
rata-rata	3.84	4.27
sumbu x	3.84	4.10
performance	3.84	4.45
sumbu y	4.40	4.27
importance	3.20	4.27

Strategi alokasi institusi menjadi lebih bernuansa ketika mengevaluasi paruh bawah matriks tersebut. Atribut di Kuadran III mengindikasikan area dengan urgensi dan kinerja yang sama-sama marjinal, sehingga investasi perbaikan padanya dapat ditangguhkan guna menghindari inefisiensi. Dari perspektif evaluasi sumber daya, pemetaan pada Kuadran IV mampu mendeteksi indikasi *oversupply* fungsional. Tingginya capaian kinerja pada elemen-elemen yang tidak dianggap krusial oleh pelanggan mengisyaratkan perlunya rasionalisasi operasional, di mana aset atau upaya dari kuadran ini berpotensi direalokasi untuk menutupi kesenjangan kritis pada Kuadran I.

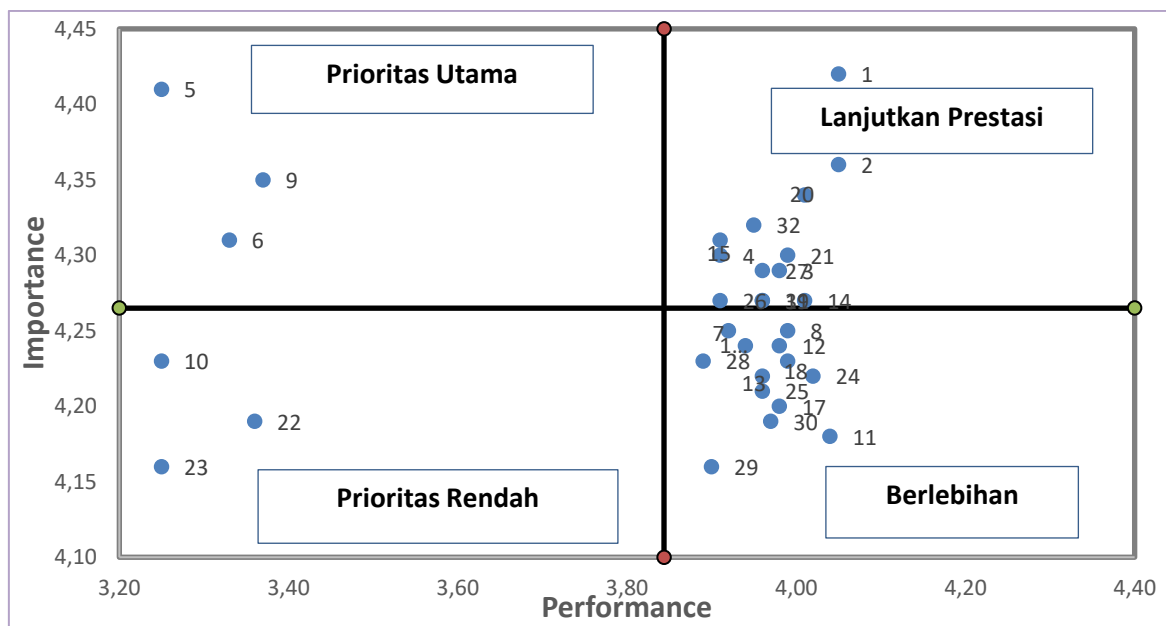
Hasil Importance-Performance Analysis (IPA) menunjukkan rata-rata kinerja pelayanan sebesar 3,84 dan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,27. Selisih kedua nilai tersebut mengindikasikan bahwa penilaian pelanggan terhadap kinerja layanan masih berada di bawah tingkat kepentingan yang mereka berikan pada atribut pelayanan PDAM Kota Puruk Cahu.

Pemetaan atribut pada diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis* (IPA) menempatkan kontinuitas aliran, tekanan air di titik pelanggan, serta kecepatan dan ketanggapan petugas dalam menindaklanjuti keluhan pada

Kuadran I. Atribut-atribut tersebut dinilai penting oleh pelanggan, tetapi kinerjanya masih berada di bawah rata-rata, sehingga menjadi prioritas perbaikan. Sebaliknya, kesopanan petugas, kejelasan prosedur pembayaran, dan kemudahan administrasi berada pada kelompok atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama di atas rata-rata. Kinerja pada aspek-aspek tersebut perlu dipertahankan. Dengan demikian, hasil IPA membantu PDAM Kota Puruk Cahu membedakan layanan yang perlu segera diperbaiki dari layanan yang telah dinilai baik oleh pelanggan di Kecamatan Murung.

Rata-rata kinerja sebesar 3,84 dan rata-rata kepentingan sebesar 4,27 digunakan sebagai titik potong sumbu X dan Y pada diagram IPA. Berdasarkan posisi setiap atribut terhadap titik tersebut, atribut pelayanan dikelompokkan ke dalam Kuadran I (prioritas utama), Kuadran II (pertahankan kinerja), Kuadran III (prioritas rendah), atau Kuadran IV (kemungkinan berlebihan).

Hasil analisis perkuadran dengan memakai kriteria: $Performance < 3,84$ dan $Importance > 4,27$, disajikan dalam grafik pada gambar 3 dibawah ini.



Gambar 2. Grafik Hasil Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*

Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan PDAM Kota Puruk Cahu di Kecamatan Murung

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci dan pelanggan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja PDAM dalam menyelenggarakan pelayanan penyediaan air bersih di Kota Puruk Cahu, Kecamatan Murung menunjukkan karakteristik yang campuran. Secara umum, masyarakat merasa puas dengan aspek pelayanan yang berkaitan langsung dengan interaksi personal dan prosedural, namun tidak sepenuhnya puas dengan jangkauan pelayanan (cakupan 7,20%) dan kestabilan pasokan (NRW 75%).

Menurut pihak PDAM, gangguan pelayanan berkaitan dengan sejumlah kendala pada Sistem

Penyediaan Air Minum (SPAM). Kendala tersebut mencakup kehilangan air (*non-revenue water/NRW*) yang tinggi, jaringan distribusi yang membutuhkan rehabilitasi, dan terbatasnya sarana operasional untuk menangani gangguan dengan cepat. Pihak PDAM juga menyebut perubahan debit Sungai Barito pada musim kemarau sebagai faktor yang memengaruhi kesinambungan pasokan air baku. Temuan ini menunjukkan bahwa perbaikan pelayanan perlu mencakup pembenahan jaringan dan kapasitas operasional, selain peningkatan layanan administrasi dan penanganan pelanggan.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kondisi SPAM Eksisting

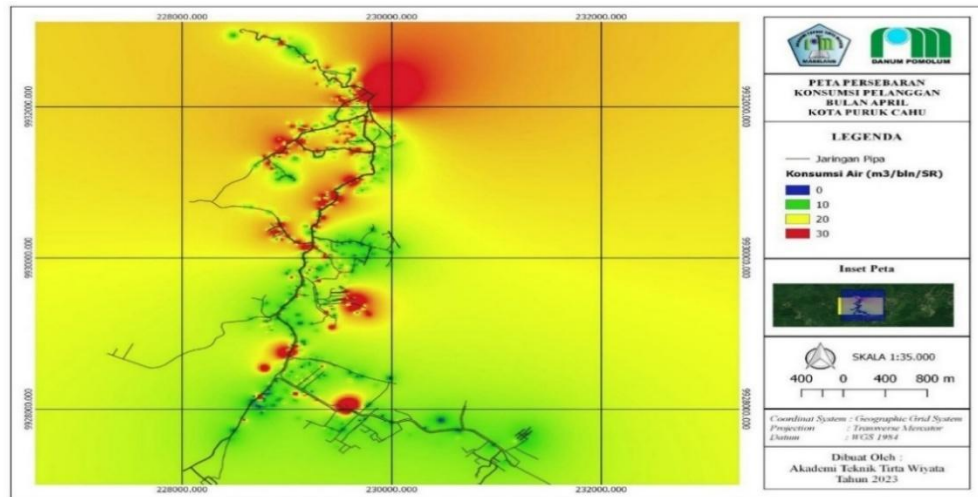
Hasil wawancara menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM di Kecamatan Murung berkaitan dengan beberapa faktor berikut;

A. Cakupan Pelayanan (7,20%)

- 1) Cakupan pelayanan hanya 7,20% berarti sebagian besar masyarakat di Kecamatan Murung tidak terlayani secara langsung oleh PDAM. Hanya sebagian kecil wilayah yang terhubung

dengan jaringan distribusi, sehingga masyarakat yang terlayani merasa diuntungkan, sedangkan yang tidak merasa terpinggirkan.

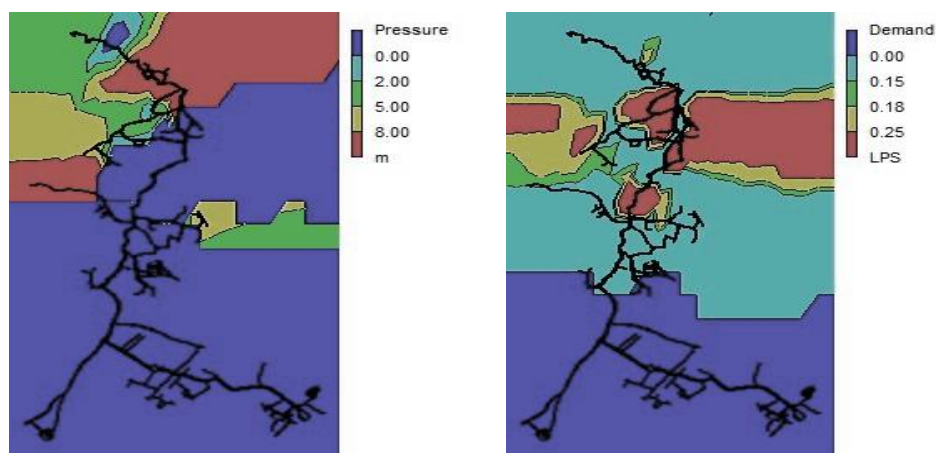
- 2) Keterbatasan cakupan menyebabkan masyarakat bergantung pada sumber air bersih alternatif seperti air isi ulang, sumur, atau tangki air hujan, yang sering kali lebih mahal dan tidak selalu steril.



Gambar 3. Peta Hasil Analisis Persebaran Pemakaian Air

Berdasarkan Gambar 3, persebaran pemakaian air di wilayah pelayanan PDAM Kota Puruk Cahu menunjukkan variasi kebutuhan air antarwilayah. Perbedaan intensitas warna pada peta menggambarkan distribusi spasial

pemakaian air yang tidak merata. Kondisi ini menjadi pertimbangan dalam evaluasi kapasitas jaringan distribusi serta penentuan prioritas pengembangan pelayanan air bersih agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.



Gambar 4. Hasil Analisis Epanet Contour Plot Demand dan Pressure

Gambar 4 menunjukkan analisis menggunakan EPANET berupa sebaran kebutuhan air

(demand) dan tekanan air (pressure) pada jaringan distribusi PDAM Kota Puruk Cahu.

B. Non-Revenue Water (NRW) 75%

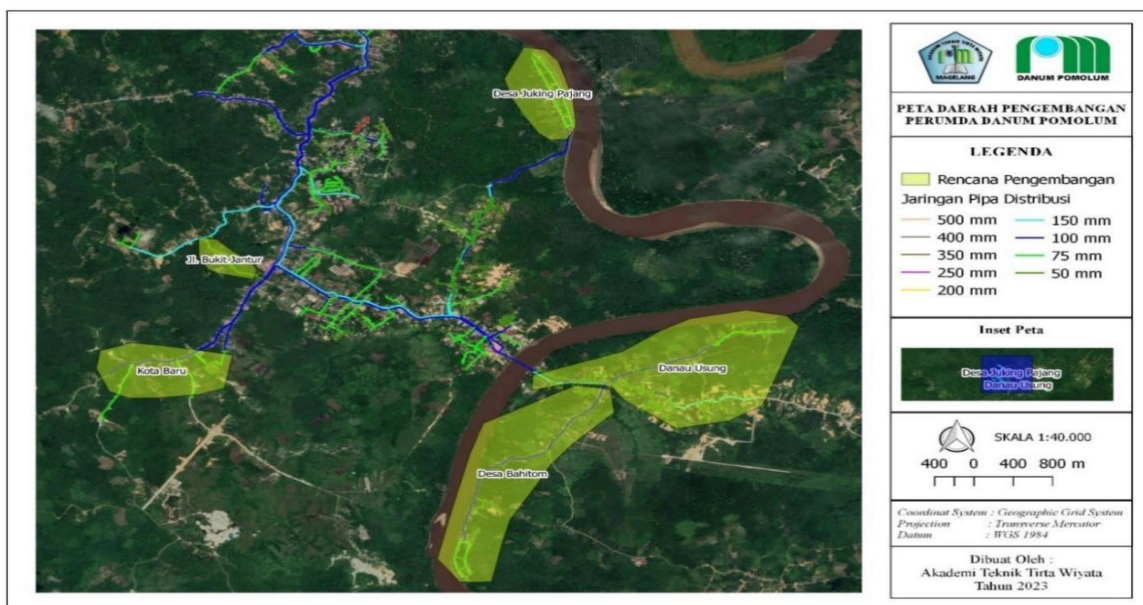
- 1) Tingkat NRW yang sangat tinggi (75%) menunjukkan adanya kehilangan air

yang besar karena kebocoran, pencatatan yang tidak akurat, maupun faktor teknis lainnya. Evaluasi jaringan dan optimalisasi pelayanan SPAM menjadi langkah penting untuk meningkatkan efisiensi sistem (Dinas Lingkungan Hidup Kota Palangka Raya, 2019). karena kebocoran, pencurian, atau pencatatan yang tidak akurat.

- 2) Pelanggan merasakan air yang sering menurun atau terputus.
- C. Debit Air Baku
Debit air baku yang terbatas dan fluktuatif (misalnya tergantung curah hujan) menyebabkan kontinuitas pasokan tidak stabil.
- D. Sistem Distribusi dan Jaringan yang belum lengkap dan sambungan pipa yang hanya menjangkau sebagian wilayah.
- E. Tarif
Tarif PDAM dinilai relatif murah dibandingkan air kemasan dan air beli dari tangki.
- F. Peralatan dan Kapasitas Operasional
 - 1) Keterbatasan peralatan pemasangan baru, perbaikan jaringan, dan mobilisasi petugas teknis
 - 2) Tanpa peralatan yang memadai.

Strategi Perbaikan Kinerja Pelayanan Berdasarkan Analisis Kepuasan untuk Optimalisasi RDTR

- A. Strategi Teknis SPAM dan Infrastruktur
 - 1) Memperluas Cakupan Pelayanan
 - 2) Penurunan NRW Hingga Tingkat Berkelanjutan (misalnya $< 30\%$)
 - 3) Penguatan Debit Air Baku dan Kontinuitas
- B. Strategi Operasional dan Pelayanan Pelanggan
 - 1) Mempercepat Waktu Pemasangan Baru dan Penanganan Aduan
 - 2) Mengembangkan Kanal Pembayaran dan Pelayanan Digital
 - 3) Peningkatan Transparansi Tarif dan Informasi
- C. Strategi Integratif dengan RDTR
 - 1) Menyelaraskan Peta Pelayanan PDAM dengan Rencana Pola Ruang.
 - 2) Mengintegrasikan SPAM ke dalam Semua Paket Infrastruktur.
 - 3) Membangun Koordinasi Antara PDAM, DPRD, dan Instansi Perencanaan.



Gambar 5. Rencana Pengembangan Wilayah SPAM Kota Puruk Cahu

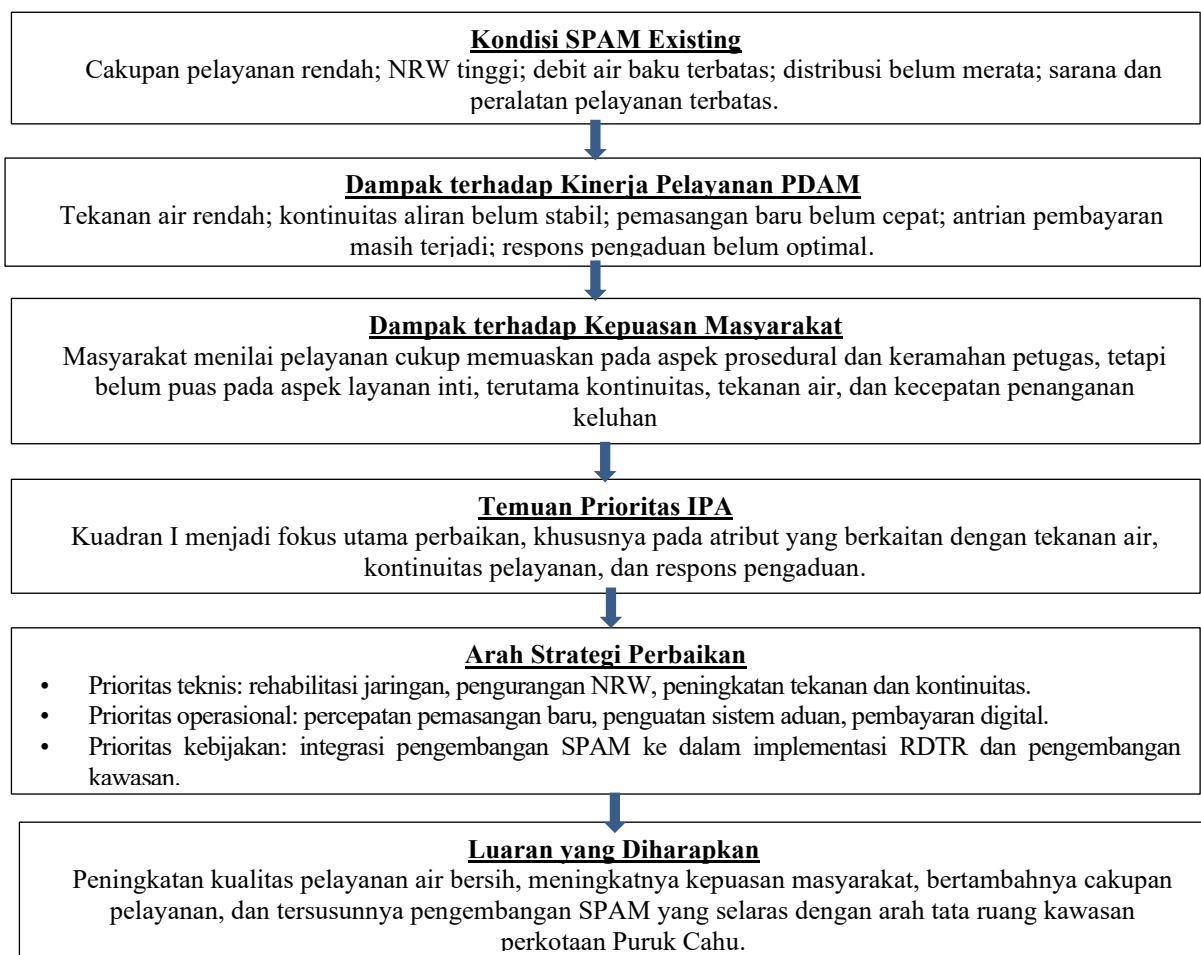
Gambar 5 menunjukkan rencana pengembangan wilayah Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Kota Puruk Cahu menunjukkan arah perluasan

jaringan pelayanan air bersih pada kawasan yang direncanakan untuk pengembangan.

Pembahasan Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil IPA menunjukkan bahwa rata-rata kinerja pelayanan sebesar 3,84 masih lebih rendah daripada rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 4,27. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan yang diterima. Atribut yang berada pada Kuadran I, yaitu kontinuitas aliran, tekanan air, serta kecepatan dan ketanggapan petugas dalam menindaklanjuti keluhan, menjadi prioritas utama perbaikan karena dinilai penting oleh pelanggan tetapi belum memberikan kinerja yang memadai.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Dewanti, 2022) yang menemukan bahwa aspek kontinuitas dan kualitas pelayanan air bersih merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan PDAM. Hasil serupa juga ditemukan oleh (S. U. Kalsum et al., 2021), yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh keramahan petugas dan kemudahan administrasi, tetapi juga oleh keandalan pasokan air yang diterima. Dalam konteks PDAM Kota Puruk Cahu, keluhan pelanggan terhadap tekanan air yang rendah, aliran yang tidak stabil, dan lambatnya tindak lanjut pengaduan memperkuat posisi atribut tersebut sebagai prioritas perbaikan.



Gambar 6. Framework Implementasi Hasil Penelitian

Perbedaan dengan beberapa penelitian terdahulu terletak pada penekanan penelitian ini terhadap keterkaitan antara persepsi pelanggan dan kondisi SPAM eksisting. Jika penelitian (A. N. & L. K. T. Dewanti, 2022; S. U. Kalsum et al., 2021), lebih menekankan penilaian kepuasan pelanggan, penelitian ini mengintegrasikan

temuan IPA dengan wawancara pengelola PDAM. Hasil wawancara menunjukkan bahwa rendahnya kinerja pada atribut Kuadran I berkaitan dengan tingginya NRW, keterbatasan jaringan distribusi, fluktuasi debit air baku Sungai Barito, serta keterbatasan sarana operasional. Dengan demikian, perbaikan

pelayanan tidak cukup dilakukan pada aspek administratif atau pelayanan pelanggan, tetapi juga perlu diarahkan pada pembenahan

Sementara itu, kesopanan petugas, kejelasan prosedur pembayaran, dan kemudahan administrasi dinilai memiliki kinerja relatif baik. Temuan ini konsisten dengan penelitian (Nelvianti, 2024) yang menyatakan bahwa aspek interaksi personal dan prosedural pelayanan

infrastruktur dan pengelolaan sistem distribusi air.

umumnya lebih mudah diterima pelanggan dibandingkan aspek teknis yang bergantung pada kondisi infrastruktur. Oleh karena itu, aspek tersebut perlu dipertahankan, sementara sumber daya perbaikan lebih diarahkan pada atribut yang berada pada Kuadran I.

Framework Implementasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dirumuskan suatu framework peningkatan kinerja pelayanan PDAM yang menunjukkan hubungan antara kondisi SPAM *existing*, kinerja pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, hasil pemetaan prioritas IPA, dan strategi perbaikan. *Framework* ini dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan pengambilan keputusan oleh PDAM serta pihak perencana daerah dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan air bersih dan mendukung implementasi RDTR Kawasan Perkotaan Puruk Cahu. *Framework* disajikan dalam gambar 6.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis IPA terhadap 100 pelanggan PDAM, rata-rata kinerja pelayanan air bersih PDAM Kota Puruk Cahu sebesar 3,84 masih lebih rendah daripada rata-rata tingkat kepentingan pelanggan sebesar 4,27. Temuan empiris ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan yang diterima. Berdasarkan pemetaan IPA, atribut yang berada pada Kuadran I dan memerlukan prioritas perbaikan adalah kontinuitas aliran air, kestabilan tekanan air, serta kecepatan dan ketanggapan petugas dalam menangani pengaduan
2. Hasil wawancara memperkuat temuan IPA dengan menunjukkan bahwa rendahnya kinerja pada atribut prioritas tersebut berkaitan dengan kondisi SPAM *eksisting*, khususnya tingginya NRW, keterbatasan cakupan jaringan distribusi, fluktuasi debit air baku Sungai Barito, serta keterbatasan sarana dan kapasitas operasional PDAM. Interpretasi dari temuan tersebut adalah bahwa perbaikan pelayanan perlu dilakukan

secara terpadu, tidak hanya pada aspek pelayanan pelanggan, tetapi juga pada aspek infrastruktur dan pengelolaan sistem penyediaan air minum.

3. Rekomendasi yang diarahkan berdasarkan hasil penelitian meliputi: (1) rehabilitasi dan pengembangan jaringan distribusi untuk meningkatkan tekanan serta kontinuitas aliran; (2) pengendalian NRW melalui deteksi kebocoran, perbaikan pencatatan pelanggan, dan pengelolaan jaringan; (3) penguatan kapasitas produksi dan distribusi untuk mengantisipasi fluktuasi debit air baku; serta (4) penguatan sistem penanganan pengaduan melalui percepatan tindak lanjut, kejelasan mekanisme koordinasi, dan pemanfaatan kanal pelayanan digital. Rekomendasi tersebut perlu diprioritaskan pada atribut Kuadran I karena merupakan area dengan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja rendah menurut penilaian pelanggan.

Saran

1. Bagi PDAM Kota Puruk Cahu
 - a. Perlu ditingkatkan kemudahan layanan pembayaran bagi pelanggan agar proses pelayanan menjadi lebih efektif. Inovasi pelayanan publik diperlukan untuk meningkatkan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan Masyarakat (Farhan, 2023) agar proses pembayaran menjadi lebih cepat, praktis, dan nyaman.
 - b. PDAM perlu memperkuat penanganan pengaduan pelanggan dengan mempercepat tindak lanjut dan memperjelas koordinasi antarpetugas. Pengelolaan pengaduan yang baik merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (Ahmad Hizbullah Mawardi Ubaidillah, 2024).

- c. Perlu dilakukan sosialisasi tarif dan informasi pelayanan secara transparan agar masyarakat memahami dasar penetapan tarif serta prosedur pelayanan PDAM.
2. Bagi Pemerintah Daerah dan Instansi Terkait
 - a. Melakukan evaluasi kebijakan tarif air dengan mempertimbangkan daya beli masyarakat, terutama kelompok rumah tangga berpendapatan rendah, agar pelayanan tetap terjangkau tanpa menurunkan mutu pelayanan.
 - b. Memberikan dukungan anggaran atau investasi untuk peningkatan kapasitas infrastruktur dan SDM PDAM, terutama pada jaringan distribusi dan sarana pelayanan di Kecamatan Murung, Kota Puruk Cahu.
3. Bagi Peneliti Berikutnya
 - a. Penelitian berikutnya bisa menambah wilayah penelitian pada beberapa kecamatan lainnya di Kabupaten Murung Raya untuk membandingkan tingkat kepuasan dan kinerja pelayanan PDAM.
 - b. Penelitian selanjutnya dapat memperdalam keterkaitan antara kondisi teknis penyediaan air, seperti tekanan dan kontinuitas aliran, dengan pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan PDAM. Untuk itu, peneliti dapat melengkapi penilaian pelanggan melalui kuesioner dan wawancara dengan data operasional PDAM, sehingga faktor teknis dan nonteknis dapat dianalisis secara lebih rinci.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Hizbullah Mawardi Ubaidillah. (2024). Pengaruh Kebijakan Perzela Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan. *Jurnal Politique*, 4(1), 1–46. <https://doi.org/10.15642/politique.2024.4.1.1-46>
- Åkerblad, L. , S.-J. R. , & H. K. (2021). Integrative Strategies in Mixed Methods Research. *Journal of Mixed Methods Research*, 15(2), 152–170.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Tengah. (2023). *Statistik Air Bersih Provinsi Kalimantan Tengah 2023*.
- Barata A.A. (2023). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Dewanti, A. N., & Lutfhiani, K. T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Air Bersih di Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara. *COMPACT: Spatial Development Journal*, 1(1). <https://doi.org/10.35718/compact.v1i1.734>
- Dinas Lingkungan Hidup Kota Palangka Raya. (2019). *Laporan-Akhir-RISPAM. Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum (RISPAM) Kota Palangka Raya*.
- Dwi Sri Dani Afriza, S. (2025). Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Distribusi Air Minum Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Tangerang. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 8(3), 5196–5214.
- Farhan, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 7(2), 111–123.
- Fetters, M. D. , & M.-A. J. F. (2024). Mixed Methods in Sport Management: A Review And Directions For Future Research. *Sport Management Review*, 27(3), 341–362.
- Fitrianan D.N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *ITATS Journal*, 1(1).
- Kalsum, S. U., Suzana, A., & Harahap, A. Q. (2021). Studi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Air Bersih Perumda Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang. *Jurnal Daur Lingkungan*, 4(2), 69. <https://doi.org/10.33087/daurling.v4i2.75>
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2025). <https://clearinghouse.pu.go.id/teknologi/audiensi/detail/99/filter-air>.

- Nelvianti, L. A. dan M. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Air Bersih di Kantor Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Takawa Kabupaten Buton. *MODERAT; Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(3), 545–559.
- Ningsih, W. , F. H. , & H. F. (2023). Analysis of Technical Evaluation and Customer Satisfaction of Clean Water Services (Case Study: PDAM Lematang Enim at Muara Enim Regency, South Sumatra, Indonesia). *Scientific Review Engineering and Environmental Sciences*, 32(2), 255–269.
- NurWidya, A. , S. H. , & M. T. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Air Bersih di PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 6(2), 111–126.
- Othman, S. M. E. , & F. J. (2021). A Sequential Explanatory Mixed Methods Study Design: An Example of How To Integrate Data in A Midwifery Research Project. *Journal of Nursing Education and Practice*, 11(2), 75–82.