

# Pandangan masyarakat terhadap pelayanan air bersih PDAM Tirta Musi Palembang: Studi kasus di kecamatan Ilir Timur II kota Palembang

Panjaitan, Lambok, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=93124&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pelayanan air bersih di Kota Palembang sudah ada sejak pada masa kolonial. Pada saat itu (1929-1949) kapasitas produksi air bersih di Kota Palembang baru mencapai 100 liter per detik. Kini kapasitas produksi air bersih di Kota Palembang sudah meningkat menjadi 3022,5 liter per detik. Namun, kapasitas produksi yang cukup besar tersebut masih belum mampu melayani kebutuhan air bersih untuk masyarakat Kota Palembang.

Pelayanan air bersih merupakan salah satu komponen pelayanan perkotaan (urban services) yang menjadi tugas pemerintah kota. Pelayanan air bersih yang diberikan oleh PDAM Tirta Musi Palembang belum menjangkau seluruh masyarakat di Kota Palembang. Pelayanannya pun sampai saat ini masih belum memuaskan masyarakat karena pengaliran air bersih ke pelanggan masih terbatas. Berdasarkan kondisi tersebut permasalahan penelitian yang akan diangkat adalah membahas pandangan masyarakat di Kecamatan Ilir Timur II dan harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Musi Palembang. Sedangkan tujuan penelitian adalah ingin mengetahui pandangan pelanggan terhadap pelayanan, khususnya mengenai kualitas pelayanan air bersih, mengetahui faktor yang paling mempengaruhi pelayanan, dan memperoleh gambaran pandangan pelanggan tentang harapan peningkatan pelayanan.

Varibel-variabel yang dianalisis adalah tentang Kebutuhan Masyarakat terhadap Air Bersih, Pengalaman Masa Lalu, Dimensi Kualitas Pelayanan, Komunikasi Personal, dan Akses dan Fasilitas Pelayanan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah  $H_0$ : Tidak ada hubungan antara variabel Kebutuhan Masyarakat, Pengalaman Masa Lalu, Dimensi Kualitas Pelayanan, Komunika Personal, dan Akses dan Fasilitas Pelayanan terhadap Pandangan Masyarakat terhadap Pelayanan PDAM Tirta Musi Palembang.  $H_1$ : Ada hubungan antara variabel Kebutuhan Masyarakat, Pengalaman Masa Lalu, Dimensi Kualitas Pelayanan, Komunika Personal, dan Akses dan Fasilitas Pelayanan terhadap Pandangan Masyarakat terhadap Pelayanan PDAM Tirta Musi Palembang. Untuk tenguji hubungan antar variabel dalam penelitian dipilih lokasi penelitian di Kecamatan Ilir Timur II yang dianggap mewakili karakteristik Kota Palembang, dengan jumlah sampel sebesar 300 orang, yang terdiri dari pelanggan rumah tangga, sosial, dan niaga.

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antar variabel Kebutuhan Masyarakat terhadap Air Bersih, Pengalaman Masa Lalu, Komunikasi Personal, dan Akses dan Fasilitas Pelayanan terhadap variabel Pandangan Masyarakat terhadap Pelayanan PDAM Tirta Musi Palembang. Dengan dernikian untuk variabel-variabel tersebut  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Sedangkan pada variabel Dimensi Kualitas Pelayanan terdapat hubungan dengan variabel Pandangan Masyarakat terhadap Pelayanan PDAM Tirta Musi Palembang. Koefisien korelasi Pearson sebesar 0,196 teruji pada taraf signifikansi 1% dan 5%.

Hasil pengujian juga menunjukkan ada pengaruh secara bersama-sama dan variabel bebas Kebutuhan Masyarakat, Pengalaman Masa Lalu, Dimensi Kualitas Pelayanan, Komunikasi Personal, dan Akses dan Fasilitas Pelayanan terhadap variabel Pandangan Masyarakat terhadap Pelayanan. Walaupun tidak terlampau besar hanya mencapai 5% ( $R^2 = 0,050$ ) dan  $F_{hitung} = 3,060$ :  $F_{tabel 1\%} = 3,09$  dan  $5\% = 2,24$ . Artinya, pengujian regresi terbukti pada taraf signifikansi 5%. Sedangkan pada taraf signifikansi 1% tidak terbukti.

Water services in Palembang have been exist since the colonialism era. In 1929 - 1942, the capacity of water production was still 100 liters per second. Now it has increased to 3022,5 liter per second. However, this large production is still unable to serve the needs of water supply of Palembang society.

Water service is one of the urban services for city government. Water services handled by Municipal Waterworks (PDAM) of Tirta Murti Palembang, still cannot reach all the society in Palembang. Even though, the service is dissatisfied, because of the stream flow that is still limited. Based on this condition, research problem that will be studied is the society view in sub district of East Ilir II and their expectation to water service given by Municipal Waterworks (PDAM) of Tirta Murti Palembang. Moreover, the purpose of this research is to measure the customer view to the service especially about the quality of water service, the factor that influence the service and get description about customer view of the increasing service expectation.

Variables analyzed are about the needs of society of water, last experience, service quality dimension, personal communication and access and also service facility. Hypothesis in this research is  $H_0$ : there is not any relations among the needs of society of water variable, last experience, service quality dimension, personal communication and access and service facility concerning to society's view about the service of PDAM Tirta Murti Palembang.  $H_1$ : There is relation among the society needs of water variable, last experience, service quality dimension, personal communication and access, and service facility concerning to society's view about the service of PDAM Tirta Murti Palembang. To examine the relationship among variables in this research, sub district of East Ilir II, is chosen as a location. Because it can represent the characteristics of Palembang city with 300 respondents consist of housing, social and business consumer.

The result of this research shows that there is not any relations among the society needs variable, last experience, service quality dimension, personal communication and access, and service facility concerning to society's view about the service of PDAM Tirta Murti Palembang. So,  $H_0$  variables are accepted and  $H_1$  are rejected. Moreover, there is a relation between the service quality dimension variable and society's view concerning to the service of PDAM Tirta Murti Palembang. Correlation coefficient Pearson is 0,196 put to a test on level of significant 1% and 5%.

The result also shows that there is an influence from predictor variable of society needs of water, last experience, quality of service dimension, personal communication and access, and service facility concerning to society's view about the service. Although it is only 5% ( $R^2 = 0,050$ ) and  $F_{observation} = 3,060$ :  $F_{tabel 1\%} = 3,09$  and  $5\% = 2,24$ . It means that the regression test proved on level of significant of 5% and on level of significant of 1% is not proved.