

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN DISTRIBUSI AIR BERSIH PERUMDA
TIRTA PATRIOT WILAYAH PERUMAHAN VILLA
INDAH PERMAI KECAMATAN BEKASI UTARA**

SKRIPSI

Oleh:

MUHAMMAD ADAM FIRDAUS

201910245004



**PROGRAM STUDI TEKNIK LINGKUNGAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN DISTRIBUSI AIR BERSIH PERUMDA
TIRTA PATRIOT WILAYAH PERUMAHAN VILLA
INDAH PERMAI KECAMATAN BEKASI UTARA**

SKRIPSI

Oleh:

MUHAMMAD ADAM FIRDAUS

201910245004



**PROGRAM STUDI TEKNIK LINGKUNGAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Distribusi Air Bersih Perumda Tirta Patriot Wilayah Perumahan Villa Indah Permai Kecamatan Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Muhammad Adam Firdaus

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910245004

Program Studi/Fakultas : Teknik Lingkungan/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2023

Bekasi, 20 Juli 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Haudi Hasaya, S.T., M.T.
NIDN 0322038803

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M.
NIDN 0327037601

JAKARTA RAYA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Distribusi Air Bersih Perunda Tirta Patriot Wilayah Perumahan Villa Indah Permai Kecamatan Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Muhammad Adam Firdaus

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910245004

Program Studi/Fakultas : Teknik Lingkungan/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2023

Bekasi, 20 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr.Eng. Ibnu Susanto, S.T., M.Eng.

NIDN 0321087809

Penguji I : Sophia Shanti Meilani, S.T., M.T.

NIDN 0314057902

Penguji II : Haudi Hasaya, S.T., M.T.

NIDN 0322038803

Ketua Program Studi
Teknik Lingkungan

Dekan
Fakultas Teknik

Sophia Shanti Meilani, S.T., M.T.
NIDN 0314057902

Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T.
NIDN 0324047505

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

“Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Distribusi Air Bersih Perumda Tirta Patriot Wilayah Perumahan Villa Indah Permai Kecamatan Bekasi Utara”

ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 01 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Adam Firdaus
Muhammad Adam Firdaus

201910245004

ABSTRAK

Muhammad Adam Firdaus. 201910245004. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Distribusi Air Bersih Perumda Tirta Patriot Wilayah Perumahan Villa Indah Permai Kecamatan Bekasi Utara.

Permasalahan air yang sering dihadapi oleh Perumda Tirta Patriot perlu dilakukan kajian terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap tingkat kepuasan para pelanggan terhadap distribusi air oleh Perumda Tirta Patriot. Upaya ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan distribusi air Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi. Metode yang digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan pelanggan yakni dengan cara membandingkan skor harapan dengan skor persepsi pelanggan terhadap kenyataan pelayanan yang diterima dengan variabel yakni Prinsip 4K (kualitas, kuantitas, kontinuitas dan keterjangkauan), Pelayanan operasional dan Pelayanan pelanggan. Dari hasil analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap variabel penelitian menunjukkan mayoritas persentase tingkat kepuasan berada pada kategori rentang 68% - 83% yang masuk kedalam kategori puas dan 3 indikator masuk kategori rentang 83% - 100%. Dengan kepuasan terendah pada indikator kontinuitas air saat jam puncak sore hari sebesar 68% masuk ke dalam rentang kategori puas dan tertinggi pada indikator rasa saat musim kemarau dengan tingkat kepuasan 93% masuk ke dalam rentang kategori sangat puas.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, distribusi air, penyediaan air minum, Perumda Tirta Patriot, prinsip 4K, pelayanan operasional, pelayanan pelanggan.

ABSTRACT

Muhammad Adam Firdaus. 201910245004. Customer Satisfaction Level with Clean Water Distribution Services of Perumda Tirta Patriot in the Villa Indah Permai Residential Area, North Bekasi District.

The water problems often faced by Perumda Tirta Patriot require a study related to the quality of service provided by the company to the level of customer satisfaction with water distribution by Perumda Tirta Patriot. This effort is made to increase customer satisfaction and trust in the water distribution services of Perumda Tirta Patriot Bekasi City. The method used in measuring the level of customer satisfaction is by comparing the expectation score with the score of customer perceptions of the reality of the services received with variables namely the 4K Principle (quality, quantity, continuity and affordability), operational services and customer service. From the results of the analysis of the level of customer satisfaction with the research variables, it shows that the majority of the percentage of satisfaction level is in the category range of 68% - 83% which falls into the satisfied category and 3 indicators fall into the range of 83% - 100% which is very satisfied. With the lowest satisfaction on the water continuity indicator during the afternoon peak hour of 68% into the satisfied category range and the highest on the taste indicator during the dry season with a satisfaction level of 93% into the very satisfied category range.

Keywords: Customer satisfaction, water distribution, water supply, Perumda Tirta Patriot, 4K principles, operational service, customer service.

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Adam Firdaus
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910245004
Program Studi : Teknik Lingkungan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*), atas skripsi yang berjudul:

“Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Distribusi Air Bersih Perumda Tirta Patriot Wilayah Perumahan Villa Indah Permai Kecamatan Bekasi Utara”

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada Tanggal : 02 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Muhammad Adam Firdaus

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu waa ta'ala atas berkat rahmat serta hidayah-Nya dan Sholawat serta Salam kepada Nabi Muhammad Shalallahu 'alaihi wassalam. Dengan Izin Allah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **"Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Distribusi Air Bersih Perumda Tirta Patriot Wilayah Perumahan Villa Indah Permai Kecamatan Bekasi Utara"**. Selesaiannya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang memberikan kritik dan saran kepada penulis mengenai dunia kerja yang nantinya penulis alami. Oleh karenanya, penulis mengucapkan terima kasih kepada:


1. Allah Subhanahu wa ta'ala, kedua orang tua, saudara, keluarga, serta teman-teman yang selalu mendukung penulis baik dalam bentuk moril maupun materil
2. Ibu Sophia Shanti M, ST., M.T., selaku Ketua Program Studi S-1 Teknik Lingkungan, Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Ibu Haudi Hasaya, S.T., M.T., dan Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M., selaku dosen pembimbing yang baik hati serta sabar dalam membantu menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Mochamad Lukman Ramdani, A.Md, selaku manajer perencanaan Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi yang berkenan membantu penulis dalam memperoleh data Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi.
5. Irsanti Belinda yang selalu mensupport semangat dan pemikiran dalam selesainya tugas akhir ini.
6. Kepada rekan-rekan TLB Garis Keras angkatan 2019 yang menjadi solusi dikala kebingungan dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan tugas selanjutnya. Semoga tugas akhir ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis maupun pembaca.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan memohon maaf atas segala kekurangan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bekasi, 14 Mei 2022



Muhammad Adam Firdaus

201910245004

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Pertanyaan Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Tujuan Penelitian	4
1.7 Manfaat Penelitian	4
1.8 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Kebutuhan Air	6
2.2 Konsumsi Air Bersih.....	6

2.3	Sistem Penyediaan Air Minum.....	7
2.4	Sistem Distribusi Air Bersih.....	9
2.5	Indikator Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum.....	9
2.4.1	Standar Kualitas Air Bersih	11
2.4.2	Standar Kuantitas Air Bersih	13
2.4.3	Standar Kontinuitas Air Bersih.....	14
2.4.4	Standar Keterjangkauan Air Bersih	14
2.4.5	Pelayanan Air Bersih	15
2.6	Kehilangan Air	15
2.7	Turbidity Meter.....	16
2.8	Teori Kepuasan Pelanggan.....	17
2.9	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	18
2.10	Penelitian Terdahulu.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		24
3.1	Diagram Alir.....	24
3.2	Jenis Penelitian	25
3.3	Variabel Penelitian	26
3.4	Populasi dan Sampel.....	27
3.5	Rancangan Penelitian	28
3.6	Teknik Pengumpulan Data	28
3.6.1	Studi Literatur	29
3.6.2	Data Sekunder	29
3.6.3	Data Primer	29
3.7	Teknik Analisis Data	30
3.7.1	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		32

4.7.2	<i>Responsiveness</i>	92
4.7.3	<i>Empathy</i>	94
4.7.4	<i>Assurance</i>	96
4.7.5	<i>Tangible</i>	99
4.7.6	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Respons Pelayanan Pelanggan Perumda Tirta Patriot	101
BAB V PENUTUP		102
5.1	Kesimpulan	102
5.2	Saran	103
DAFTAR PUSTAKA		104
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Standar Kebutuhan Air	7
Tabel 2. 2 Parameter Fisik dalam Standar Baku Mutu Kesehatan lingkungan untuk Media Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi.....	12
Tabel 2. 3 Parameter Biologi dalam Standar Baku Mutu Kesehatan lingkungan untuk Media Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi	12
Tabel 2. 4 Parameter Kimia dalam Standar Baku Mutu Kesehatan lingkungan untuk Media Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi	13
Tabel 2. 5 Kaitan Tingkat Pelayanan Air dengan Kebersihan.....	15
Tabel 2. 6 Skala Tingkat Kepuasan Pelanggan	19
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian	26
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Likert pada Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	31
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Penelitian	35
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian	34
Tabel 4. 3 Komposisi Responden Pada Kelompok Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4. 4 Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Kelompok Jenjang Pendidikan	40
Tabel 4. 6 Komposisi Responden Pada Kelompok Umur	41
Tabel 4. 7 Uji Sampel 24 Januari 2022 di Perum. VIP Blok E	42
Tabel 4. 8 Uji Sampel 31 Mei 2022 di Perum. VIP Blok D	42
Tabel 4. 9 Uji Sampel 27 Oktober 2022 di Perum. VIP.....	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji Kekeruhan Sampel Air di Wilayah	45
Tabel 4. 11 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk Rasa	46
Tabel 4. 12 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk Bau	49
Tabel 4. 13 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk Kekeruhan	51
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan Persentase Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	56
Tabel 4. 15 Jumlah Distribusi Air ke Perumahan Villa Indah Permai	57
Tabel 4. 16 Analisis kebutuhan Air Pelanggan Perumda Tirta Patriot Wilayah Perumahan Villa Indah Permai.....	58

Tabel 4. 17 Total Persentase Pemenuhan Air wilayah Perumahan Villa Indah Permai tahun 2022	58
Tabel 4. 18 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk Debit	60
Tabel 4. 19 Hasil Perhitungan Persentase Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kuantitas Air	63
Tabel 4. 20 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk Kontinuitas.....	65
Tabel 4. 21 Hasil Perhitungan Persentase Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kontinuitas Air.....	71
Tabel 4. 22 Tarif Air Kategori Rumah Tangga.....	72
Tabel 4. 23 Analisis Biaya Perbulan Tarif Air Kategori Rumah Tangga	73
Tabel 4. 24 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk keterjangkauan air.....	74
Tabel 4. 25 Hasil Perhitungan Persentase Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Keterjangkauan Air	76
Tabel 4. 26 Laporan Pelanggan Villa Indah Permai terhadap distribusi air	79
Tabel 4. 27 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk Respons Petugas terhadap kendala air	79
Tabel 4. 28 Hasil Perhitungan Persentase Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Respon Kendala air	81
Tabel 4. 29 Laporan Kendala Perpipaian.....	82
Tabel 4. 30 Laporan Kebocoran dan Perbaikan Pipa di Seluruh Wilayah Pelayanan Perumda Tirta Patriot pada Tahun 2022	82
Tabel 4. 31 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk Respons PPerumda Tirta Patriot terhadap masalah perpipaian	83
Tabel 4. 32 Hasil Perhitungan Persentase Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Respon Kendala perpipaian.....	85
Tabel 4. 33 Laporan Kendala Meter Air	86
Tabel 4.34 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk Respons Petugas Perumda Tirta Patriot	86
Tabel 4. 35 Hasil Perhitungan Persentase Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Respon Kendala Meter Air	88
Tabel 4. 36 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk <i>Reliability</i>	90
Tabel 4. 37 Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Pada Indikator <i>Reliability</i>	92

Tabel 4. 38 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk <i>Responsiveness</i>	92
Tabel 4. 39 Hasil Persentase Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Indikator <i>Responsiveness</i>	94
Tabel 4. 40 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk <i>Empathy</i>	94
Tabel 4. 41 Nilai dari Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap indikator <i>Empathy</i>	96
Tabel 4. 42 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk <i>Assurance</i>	97
Tabel 4. 43 Nilai dari Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap indikator <i>Assurance</i>	98
Tabel 4. 44 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk <i>Tangible</i>	99
Tabel 4. 45 Nilai dari Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap indikator <i>tangibel</i>	100



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4. 1 Lokasi Penelitian, Villa Indah Permai	32
Gambar 4. 2 Pendapatan Responden.....	38
Gambar 4. 3 Pengeluaran Responden.....	39
Gambar 4. 4 Alat <i>Turbidity Meter</i>	43
Gambar 4. 5 Sampel Air pada Wilayah Perumahan Villa Indah Permai.....	44
Gambar 4. 6 Persepsi Terhadap Rasa Air saat Musim Hujan.....	47
Gambar 4. 7 Persepsi dan Harapan Rasa Saat Musim Kemarau	48
Gambar 4. 8 Persepsi dan Harapan Bau Air saat Musim Hujan.....	49
Gambar 4. 9 Persepsi Bau saat Musim Kemarau.....	50
Gambar 4. 10 Persepsi dan Harapan Keekeruhan Musim Hujan	52
Gambar 4. 11 Persepsi dan Harapan Keekeruhan saat Musim Kemarau	53
Gambar 4. 12 Persepsi dan Harapan terhadap Debit Air saat Musim Hujan.....	61
Gambar 4. 13 Persepsi dan Harapan Debit saat Musim Kemarau.....	62
Gambar 4. 14 Persepsi dan Harapan Terhadap Kontinuitas Air saat Musim Hujan	66
Gambar 4. 15 Persepsi dan Harapan Terhadap Kontinuitas Air saat Musim Kemarau.....	67
Gambar 4. 16 Persepsi dan Harapan Terhadap Kontinuitas Air saat Jam Puncak Pagi.....	68
Gambar 4. 17 Persepsi dan Harapan Terhadap Kontinuitas Air saat Jam Puncak Sore	69
Gambar 4. 18 Hasil Persepsi dan Harapan Terhadap Keterjangkauan Air.....	75
Gambar 4. 19 persepsi dan harapan atas respons laporan kendala air	80
Gambar 4. 20 Persepsi dan Harapan atas Respons Masalah Perpipaian.....	84
Gambar 4. 21 Persepsi dan harapan Terhadap Pelayanan Meter Air.....	87
Gambar 4. 22 Persepsi dan Harapan Terhadap Reliability	91
Gambar 4. 23 Persepsi dan Harapan Terhadap Responsiveness.....	93
Gambar 4. 24 Persepsi dan Harapan Terhadap <i>Empathy</i>	95
Gambar 4. 25 Persepsi dan Harapan Terhadap <i>Assurances</i>	97
Gambar 4. 26 Persepsi dan Harapan Terhadap <i>Tangible</i>	99

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner
- Lampiran 4. Tabel Analisis Perhitungan
- Lampiran 5. Surat Perizinan Penelitian
- Lampiran 6. Dokumentasi Observasi Lapangan
- Lampiran 7. Plagiarism
- Lampiran 8. Biodata Mahasiswa
- Lampiran 9. Kartu Bimbingan



DAFTAR SINGKATAN



BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
DF	: Degree of Freedom
L	: Liter
MG	: Miligram
NTU	: Nephelometric Turbidity Unit
PAM	: Penyediaan Air Minum
PDAM	: Perusahaan Daerah Air Minum
PERUMDA	: Perusahaan Umum Daerah Air Minum
SPAM	: Sistem Penyediaan Air Minum
TCU	: True Color Unit
TKP	: Tingkat Kepuasan Pelanggan
UPT	: Unit Pelaksana Tugas
UPTD	: Unit Pelaksana Tugas Daerah
4K	: Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas dan Keterjangkauan

