

## **EVALUASI PEMASANGAN SAMBUNGAN BARU PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA PALANGKA RAYA BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN PERUMAHAN FLORA PERMATA RESIDENCE TAHUN 2021**

**Rusma Dewi<sup>1\*</sup>, Rudy Yoga Lesmana<sup>2</sup>, Achmad Imam<sup>3</sup>**

<sup>1\*</sup> Program Studi Teknik Lingkungan Universitas Muhammadiyah Palangkaraya,

<sup>2,3</sup> Program Studi Teknik Lingkungan Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

### **ABSTRAK**

Dengan semakin berkembangnya wilayah Kota Palangka Raya maka semakin meningkat juga kebutuhan air bersih bagi masyarakat, salah satu perusahaan yang mengelola air bersih di Kota Palangka Raya adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palangka Raya yang mempunyai kualitas yang sesuai untuk digunakan sehari-hari dan memenuhi syarat kesehatan. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Palangka Raya maka penambahan jaringan untuk memperluas cakupan layanan sangat diperlukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palangka Raya dalam memperluas cakupan layanan tentunya akan ada kendala yang di alami, sehingga akan mempengaruhi proses pemasangan jaringan baru.

Kata kunci : *jaringan baru, sambungan baru, kebutuhan air bersih*

@2021 Penerbit : Fakultas Teknik Universitas Pasifik Morotai

## **1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kota Palangka Raya memiliki luas wilayah 2.678,51 Km (267.851 Ha) yang dibagi ke dalam lima Kecamatan yaitu Kecamatan Pahandut, Sebangau, Jekan Raya, Bukit Batu dan Rakumpit dengan jumlah penduduk Kota Palangka Raya Tahun 2017 sebanyak 275.667 orang, Jumlah rumah tangga di Kota Palangka Raya Tahun 2017 sebanyak 72.663 rumah tangga dimana tiap rumah tangga mempunyai rata-rata anggota rumah tangga sebanyak tiga hingga empat orang, dengan semakin berkembangnya wilayah kota palangkaraya maka semakin meningkat juga kebutuhan air bersih bagi masyarakat. Pemerintah Indonesia sendiri cukup tanggap dengan pentingnya ketersediaan air bersih bagi kelangsungan hidup rakyat, hal ini dapat dipastikan dengan dibentuknya suatu perusahaan jasa penyedia air bersih dimana pengelolaannya diserahkan dimasing-masing daerah tingkat II atau Kabupaten.

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia bahkan hampir 70% tubuh manusia mengandung air. Air digunakan sebagai keperluan makan, minum dan pemenuhan kebutuhannya. Air yang bersih dan sehat dapat membantu terlaksananya program penyehatan masyarakat. Akan tetapi tidak semua masyarakat mempunyai

sumber air yang memenuhi syarat kesehatan. Salah satu perusahaan yang mengelola air bersih di Kota Palangka Raya adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palangka Raya yang mempunyai kualitas sesuai untuk digunakan sehari-hari dan memenuhi syarat kesehatan.

Dengan demikian diperlukan penambahan jaringan untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Palangka Raya. Penambahan jaringan untuk memperluas cakupan layanan tentunya akan ada kendala yang di alami, sehingga akan mempengaruhi proses pemasangan jaringan baru tersebut. Hal lain yang perlu di perhatikan dalam proses pemasangan sambungan baru adalah, perusahaan juga harus meningkatkan kualitas dalam pelayanannya agar para pelanggan yang menggunakan PDAM Kota Palangka Raya merasa puas dengan apa yang telah mereka harapkan. Untuk mengetahui Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dipandang dari sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan.

Menurut data PDAM Kota Palangka Raya, salah satu wilayah di kota palangka raya yang dilakukan penambahan jaringan baru untuk sambungan pelanggan adalah Perumahan Flora Permata, perumahan yang ada di Kota Palangka raya ini berada di jalan Flora Permata Raya Kecamatan Pahandut Kota Palangkaraya Kalimantan Tengah.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kepuasan Pelanggan Terhadap sambung baru PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Palangka Raya?
2. Apakah kendala yang dihadapi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palangka Raya dalam pelaksanaan pemasangan sambung baru?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan sambung baru PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Palangka Raya.
2. Mengetahui kendala yang di hadapi dalam proses pemasangan sambung baru Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palangka Raya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Penulis yaitu menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman, menambah dan melatih kedisiplinan dalam melaksanakan tugas yang dilaksanakan di tempat praktik dan gambaran pelaksanaan teori dalam dunia kerja nyata, serta mengetahui berbagai informasi mengenai proses pemasangan sambung baru Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palangka Raya.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Palangka Raya yaitu dapat digunakan sebagai rekomendasi meminimalisir kendala pada pelayanan pemasangan sambung baru itu sendiri.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Peneliti membatasi permasalahan dalam penelitian ini peneliti tentang bagaimana pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap PDAM Kota Palangka Raya
2. Peneliti membatasi permasalahan pada kendala yang di hadapi dalam proses pemasangan sambung baru yang terjadi di lapangan.

## **2 METODE PENELITIAN**

### **2.1 Tempat Dan Waktu Penelitian**

Tempat pelaksanaan penelitian dilaksanakan di PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Palangkaraya dan Perumahan Marina Permai tepatnya jalan Flora Permata Raya Kecamatan Pahandut Kota Palangkaraya Kalimantan Tengah. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan selama 11 (sebelas) bulan mulai pada bulan Mei 2021 s/d Maret 2022.

### **2.2 Data dan Alat Penelitian**

Data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data Primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner kepuasan pelanggan sambungan baru PDAM Kota Palangka Raya.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang diperoleh dari data sambungan baru, peta jaringan baru, wawancara kendala proses pemasangan sambungan baru PDAM Kota Palangka Raya.

### **2.3 Pelaksanaan penelitian**

Urutan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah dimulai dari pengumpulan data dari PDAM Kota Palangkaraya, survey lokasi penelitian, wawancara kendala proses pemasangan sambungan baru, pembagian kuesioner kepuasan pelanggan sambungan baru PDAM Kota Palangkaraya. Setelah data di peroleh maka di lakukan analisis hasil perolehan data.

### **Metode Penelitian**

Metode pelaksanaan pada penelitian ini adalah kuantitatif yaitu dengan kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Berikut penjelasan metode pelaksanaan penelitian dibawah ini:

1. Kuesioner

Kuesioner menurut Sugiyono (1999), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya". Responden adalah orang yang akan diteliti (sampel). Agar lebih efisien mendapatkan data dari responden maka peneliti menggunakan metode kuesioner. Kuesioner tersebut disusun dengan menggunakan 4 (empat) alternatif jawaban, yaitu: SS (sangat setuju), S (setuju), RR (ragu-ragu), TS (tidak setuju).

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui kepuasan pelanggan sambungan baru PDAM Kota Palangkaraya digunakan angket jenis angket tertutup, karena telah disediakan jawaban. Peneliti menggunakan angket karena instrumen ini dapat digunakan dengan jumlah responden yang banyak dan tersebar. Pemberian kuesioner dilakukan dengan cara kontak langsung dengan responden sehingga diharapkan data yang diberikan dapat objektif dan dengan cara yang cepat. Pada kuesioner dalam penelitian ini, responden dapat memberi tanda check(√) pada kolom jawaban masing-masing pernyataan/pertanyaan.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian, untuk menyimpan informasi atau dokumentasi selama penelitian dilakukan. Pada penelitian dokumentasi dilakukan pada saat peneliti membagikan kuisisioner pada responden pengguna sambungan baru di perumahan flora permata residence dan wawancara kepada pegawai PDAM bagian Pemasangan sambungan baru.

## 3. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai. Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kendala dalam proses pemasangan sambungan baru PDAM Kota Palangkaraya, yang dimana peneliti melakukan wawancara langsung kepada pegawai pemasangan sambungan baru PDAM Kota Palangkaraya.

## **Teknik Analisis Data**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif, setelah data yang dibutuhkan terkumpul, dilakukan pemilahan data menggunakan statistika deskriptif. Kemudian data diolah melalui tahap-tahap berikut :

1. Peneliti akan membuat pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan sambungan baru PDAM Kota Palangka Raya Kategori yang dikumpulkan akan diukur dengan skala likert, yaitu setiap jawaban diberi skor mulai dari 1–4. Skala likert adalah instrument yang umumnya digunakan untuk menerima responden dalam memberikan respon terhadap beberapa statement dengan menunjukkan apakah dia sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.
2. Data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dianalisis dengan menggunakan analisa tabel tunggal yang dilakukan dengan membagi-bagikan variabel penelitian ke dalam kategori-kategori yang dilakukan

atas dasar frekuensi. Tabel Tunggal merupakan langkah awal dalam menganalisis data yang terdiri dari kolom, yaitu sejumlah frekuensi dan presentase untuk setiap kategori.

3. Teknik analisis data yang akan peneliti lakukan adalah dengan cara menyusun, mengurutkan data yang akan diperoleh dengan membagi variabel penelitian ke dalam sejumlah frekuensi dan presentase untuk kemudian dianalisis dan diinterpretasikan dengan cara memaparkan data-data yang telah diperoleh tersebut dengan kata-kata dalam kalimat. Pengambilan nilai per item pertanyaan dapat dihitung dengan menggunakan rumus persentase menurut Sanafiah Faisal (dalam Septi, 2013 : 37) sebagai berikut:

$$P = \frac{\sum F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase

$\sum F$  = Jumlah Total Hasil Angket

N = Jumlah Seluruh Responden

Tabel 3.1. Klasifikasi Interval Skor Penilaian

No	Interval Presentase	Kategori
1	81-100	Sangat Setuju
2	61-80	Setuju
3	41-60	Ragu-Ragu
4	21-40	Tidak Setju
5	$\leq 20$	Sangat Tidak Setuju

#### B. Teknik Analisis Data Wawancara Kendala Pemasangan Sambungan Baru Perumahan Flora Permata Residence

Dalam penelitian kendala pemasangan sambungan baru di perumahan flora permata residence peneliti melakukan wawancara secara langsung karena disesuaikan dengan keadaan narasumber atau informan. Berikut langkah-langkah dalam wawancara sebagai berikut :

- 1) Menemukan siapa informan yang akan diwawancarai.
- 2) Menghubungi/ mengadakan kontak dengan informan untuk menginformasikan wawancara yang akan dilakukan.
- 3) Melakukan persiapan yang matang untuk melakukan wawancara.
- 4) Mencatat informasi terkait informasi kendala pemasangan sambungan baru PDAM Kota Palangka Rayab.

### 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Kendala Pemasangan Sambungan Baru

Sambungan Rumah (SR) adalah sambungan pipa distribusi PDAM menuju meteran pipa rumah tangga. SR (sambungan rumah) adalah rangkaian kombinasi pipa beserta aksesorisnya yang bertujuan untuk mengaliri air bersih dari rumah ke rumah, SR merupakan salah satu program dari pemerintah dan ada juga yang murni swadaya masyarakat, tujuannya sama yakni air bersih bisa masuk ke rumah masyarakat tanpa harus jauh-jauh ke sumber air (tergantung lokasi). Dari sumber air, bisa water treatment maupun Sumber Daya Air yang telah diolah, dialirkan melalui PIPA TRANSMISI menuju tempat penampungan air maupun langsung mulai dipisahkan dengan pipa distribusi. Dalam penerapan dilapangan material yang digunakan untuk program SR tidak sama karena bisa menyesuaikan pada kondisi lingkungan setempat, letak geografisnya dan anggaran masing-masing penyelenggara, alasan lain tidak sama juga tergantung dari mana program SR tersebut diadakan (pemerintah/swadaya).

Pemasangan sambungan baru merupakan upaya memaksimalkan pelayanan air bersih kepada masyarakat, saat ini untuk pipa induk PDAM Kota Palangkaraya sudah tersedia di banyak titik, sehingga memudahkan pemasangan baru. Akan tetapi dalam proses pemasangan sambungan baru ada beberapa persoalan yang dialami seperti medan dilapangan yang sudah di aspal atau di cor sehingga memakan waktu yang lebih lama dalam proses pemasangan. kendala pemasangan jaringan pipa ke rumah-rumah masyarakat yakni minimnya ruang untuk pemasangan jaringan pipa di jalan-jalan permukiman, saat ini jalan-jalan permukiman di kawasan perkotaan, sudah banyak berkonstruksi beton yang cukup tebal. Estimasi pemasangan sambungan baru atau SR (sambungan rumah) adalah 30 menit, 1 jam atau lebih tergantung kondisi di lapangan. Berikut adalah proses pemasangan sambungan rumah atau sambungan baru PDAM Kota palangkaraya bisa di lihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Proses Penggalian Untuk Menyambungkan Pipa Sambungan Baru (SR)



Gambar 2. Proses Penyambungan Sambungan Baru (SR)

B. Aspek partisipasi masyarakat, merupakan bentuk perilaku yang ditentukan oleh karakteristik diri seseorang dan lingkungan (Kholil, 2005). Karakteristik diri seseorang sebagai warga masyarakat antara lain jenis kelamin, umur, etnis atau suku, agama, jumlah anggota keluarga, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, pekerjaan, keterlibatan dalam organisasi kemasyarakatan, perilaku keinovatifan, jumlah dan kepadatan penduduk, sikap masyarakat terhadap penegakkan peraturan-peraturan yang ada, manajemen dan resolusi konflik (Mardikanto, 2015). Jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, pekerjaan dan aspek sosial-budaya selain menjadi karakteristik juga menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat (Tanod dkk, 2014). Faktor-faktor internal yang mempengaruhi partisipasi masyarakat adalah jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, mata pencaharian. Faktor internal berasal dari individu itu sendiri. Secara teoritis, tingkah laku individu berhubungan erat atau ditentukan oleh ciri-ciri sosiologis, yaitu:

#### **a. Jenis Kelamin**

Partisipasi yang diberikan oleh seorang pria dan wanita dalam pembangunan adalah berbeda. Hal ini disebabkan oleh adanya sistem pelapisan sosial yang terbentuk dalam masyarakat, yang membedakan kedudukan dan derajat antara pria dan wanita. Perbedaan kedudukan dan derajat ini, akan menimbulkan perbedaan-perbedaan hak dan kewajiban antara pria dan wanita.

#### **b. Tingkat pendidikan**

Tingkat pendidikan akan menentukan kualitas dari setiap masing-masing individu. Setiap individu dengan bekal ilmu pengetahuan baik secara formal maupun nonformal, maka individu tersebut akan memiliki kemampuan dan keterampilan yang lebih dibandingkan dengan sebelum individu itu memperoleh pendidikan. Dengan ilmu pengetahuan yang sudah diperoleh, maka akan mempermudah setiap individu untuk ikut berpartisipasi dalam membangun dan memperbaiki kondisi keluarga dan lingkungan sekitar.

#### **c. Tingkat Usia**

data yang didapatkan dari responden menunjukkan terdapat tingkat umur 20-30 tahun sebanyak 10



orang, 30-40 tahun 22 orang, 40-50 tahun 16 orang dan 50-60 tahun 5 orang. Kondisi ini menunjukkan tingkat umur responden didominasi oleh tingkat umur 30 sampai dengan 50 tahun yaitu sebanyak 38 orang.

Menurut Gibson dalam Ulya, (2009) menyatakan bahwa pada dasarnya semakin bertambah usia seseorang maka akan semakin bertambah kedewasaannya dan semakin banyak menyerap informasi yang mempengaruhi pengetahuan, sikap dengan tindakan. Secara fisiologis, pertumbuhan dan perkembangan seseorang dapat digambarkan dengan penambahan umur dimana dengan peningkatan umur diharapkan terjadi pertumbuhan kemampuan motorik sesuai dengan tumbuh kembangnya yang identik dengan idialisme tinggi, semangat dan komitmen. Seiring dengan bertambahnya usia seseorang, maka akan terjadi suatu perubahan fisik maupun psikologis, sehingga dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang terhadap daya tangkap dan pola pikir (Mubarak, 2007). Berdasarkan teori pendukung yang ada diharapkan bahwa semakin bertambahnya usia maka akan semakin bertambahnya kedewasaannya dan semakin banyak mengetahui informasi yang berhubungan dengan pengetahuan pengelolaan lingkungan yang diharapkan dan dapat diterapkan dilingkungan masyarakat perumahan flora permata residence.

### **3.2 Hasil Data Kuisisioner**

#### **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item kuesioner yang tidak valid berarti dapat mengukur apa yang ingin diukur sehingga hasil yang didapat tidak akan dipercaya, sehingga item yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki. Sebelum suatu instrumen digunakan, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas kesahihan dan reliabilitas keterpercayaan dari alat ukur instrumen tersebut. Uji reabilitas dan validitas instrumen penelitian ini akan menggunakan pendapat dari para ahli expert judgement. Expert judgement adalah orang yang dianggap ahli dan berkompeten dibidangnya. Ahli bidang media berperan untuk menilai aplikasi dari visual yang dilakukan dengan menggunakan lembar validasi.

1. Analisis data pelayanan yang diberikan PDAM Kota Palangkaraya sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan, didapatkan bahwa 50 orang responden sangat setuju, 2 orang responden memilih setuju dan 1 orang responden memilih sangat tidak setuju tentang pelayanan yang diberikan PDAM Kota Palangkaraya sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dari presentase di atas dapat di ketahui bahwa 94,33% masyarakat pengguna sambungan baru PDAM Kota Palangkaraya di perumahan Flora permata residence sangat puas dengan pelayanan yang diberikan PDAM Kota Palangkaraya sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
2. Analisis data, apakah PDAM Kota Palangkaraya memberikan pelayanan yang cepat kepada



pelanggan. Dari hasil analisis data di atas didapatkan bahwa 52 orang responden memilih setuju dan 1 orang responden memilih tidak setuju tentang apakah PDAM Kota Palangkaraya memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, dari presentase di atas dapat di ketahui bahwa 98,11% masyarakat pengguna sambungan baru PDAM Kota Palangkaraya di perumahan Flora permata residence sangat puas dengan pelayanan yang cepat kepada pelanggan dari PDAM Kota Palangkaraya.

3. Analisis data Apakah PDAM Kota Palangkaraya selalu siap untuk melayani pelanggan yang memerlukan bantuan. Dari hasil analisis data di atas didapatkan bahwa 3,77% responden memilih sangat setuju, 84,90% responden memilih setuju, 7,54% memilih ragu-ragu dan 3,77% responden memilih tidak setuju tentang apakah PDAM Kota Palangkaraya selalu siap untuk melayani pelanggan yang memerlukan bantuan dari presentase di atas dapat di ketahui bahwa 84,90% masyarakat pengguna sambungan baru PDAM Kota Palangkaraya di perumahan Flora permata residence sangat puas dengan PDAM Kota Palangkaraya yang selalu siap untuk melayani pelanggan yang memerlukan bantuan.

4. Analisis data apakah karyawan PDAM Kota Palangkaraya memiliki sikap baik saat menghadapi pelanggan. Dari hasil analisis data di atas didapatkan bahwa 18,86% responden memilih sangat setuju, 77,35% responden memilih setuju, dan 3,77% memilih ragu-ragu tentang apakah Karyawan PDAM Kota Palangkaraya memiliki sikap baik saat menghadapi pelanggan, dari presentase di atas dapat di ketahui bahwa 77,35% masyarakat pengguna sambungan baru PDAM Kota Palangkaraya di perumahan Flora permata residence sangat puas dengan PDAM Kota Palangkaraya yang selalu memiliki sikap baik saat menghadapi pelanggan.

5. Analisis data apakah pelanggan puas dengan pelayanan yang di berikan PDAM Kota Palangkaraya. Dari hasil analisis data di atas didapatkan bahwa 43,39% responden memilih sangat setuju, 54,71% responden memilih setuju, dan 1,88% memilih tidak setuju tentang apakah pelanggan puas dengan pelayanan yang di berikan PDAM Kota Palangkaraya , dari presentase di atas dapat di ketahui bahwa 52 orang responden masyarakat pengguna sambungan baru PDAM Kota Palangkaraya di perumahan Flora permata residence puas dengan pelayanan PDAM Kota Palangkaraya.

6. Analisis data penyaluran Air PDAM Kota Palangkaraya berjalan Lancar setiap harinya. Dari hasil analisis data di atas didapatkan bahwa 3 orang responden memilih sangat setuju, 49 orang responden memilih setuju, dan 1 orang responden memilih ragu-ragu tentang penyaluran Air PDAM Kota Palangkaraya berjalan Lancar setiap harinya, dari presentase di atas dapat di ketahui bahwa 92,45% responden masyarakat pengguna sambungan baru PDAM Kota Palangkaraya di perumahan Flora permata residence penyaluran Airnya berjalan Lancar setiap harinya.

7. Analisis data air PDAM Kota Palangkaraya nyaman untuk digunakan sehari-hari. Dari hasil analisis data di atas didapatkan bahwa 9,43% responden memilih sangat setuju, 84,90% responden

memilih setuju, 3,77% responden memilih ragu-ragu dan 1,88% responden memilih tidak setuju tentang Air PDAM Kota Palangkaraya nyaman untuk digunakan sehari-hari, dari presentase di atas dapat di ketahui bahwa masyarakat pengguna sambungan baru PDAM Kota Palangkaraya di perumahan Flora permata residence nyaman menggunakan Air PDAM Kota Palangkaraya sehari-hari.

8. Analisis data air PDAM Kota Palangkaraya bersih dan jernih untuk digunakan. Dari hasil analisis data di atas didapatkan bahwa 98,11 % responden memilih setuju dan 1,88% responden memilih ragu-ragu Air PDAM Kota Palangkaraya bersih dan jernih untuk digunakan sehari-hari, dari presentase di atas dapat di ketahui bahwa masyarakat pengguna sambungan baru PDAM Kota Palangkaraya di perumahan Flora permata residence nyaman menggunakan Air PDAM Kota Palangkaraya sehari-hari karena bersih dan jernih untuk digunakan.

9. Analisis data Air PDAM Kota Palangkaraya tidak berbau saat digunakan. Dari hasil analisis data di atas didapatkan bahwa 1,88% memilih sangat setuju, 88,67% memilih setuju, 5,66% ragu-ragu, dan tidak setuju 1,88%, sangat tidak setuju 1,88% maka di ketahui tingkat kepuasan terhadap Air PDAM Kota Palangkaraya Tidak Berbau saat digunakan sangat tinggi sehingga masyarakat pengguna sambungan baru PDAM Kota Palangkaraya di perumahan Flora permata residence nyaman menggunakan Air PDAM Kota Palangkaraya sehari-hari.

10. Analisis data air PDAM Kota Palangkaraya sudah sesuai dengan yang di harapkan pelanggan. Dari hasil analisis data di atas didapatkan bahwa 3,77% responden memilih sangat setuju dan 94,33% memilih setuju sisanya 1,88% responden memilih tidak setuju, maka di ketahui bahwa air PDAM Kota Palangkaraya sudah sesuai dengan apa yang di harapkan pelanggan saat digunakan sehingga masyarakat pengguna sambungan baru PDAM Kota Palangkaraya di perumahan Flora permata residence menggunakan Air PDAM Kota Palangkaraya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] PT. WASECO TIRTA. Agustus 1997. KUDP - PDAM KODYA DATI II PALANGKARAYA. Palangkaraya: Desain Note
- [2] BPPSPAM., 2012. Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum Kinerja PDAM 2012 Wilayah III
- [3] Gunawan, Imam 2014. Metode penelitian kualitatif: Teori dan Praktik. Jakarta: PT Bumi Aksara
- [4] Paryono & Susilo.H. 2014. Analisa Jaringan Distribusi Air PDAM Giri Tirta Sari (Studi Kasus Perumahan Griya Bulusulur Permai Wonogiri). Jurnal Tugas Akhir, Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik. Jakarta: Universitas Mercu Buana.