

## The influence of quality services toward to the choice of domestic drinking water (survey of drinking water services in two municipalities, Cilincing and Tanjung Priok - North Jakarta)

Samadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20463072&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

<br>**ABSTRAK**</b><br>

Pesisir merupakan kawasan paling produktif dan relatif pesat perkembangannya, dimana tingkat kebutuhan dan pemakaian air bersih dalam jumlah besar dan kontinyu baik dari pasokan air PAM maupun air tanah penting diperhatikan. Karenanya, apabila dilakukan pengambilan air tanah secara berlebihan, akan menyebabkan muka air tanah turun hingga terjadinya kemungkinan penurunan permukaan tanah serta memberi kesempatan bagi masuknya air permukaan termasuk air laut ke dalam lingkungan air tanah.

<br />

<br />

Masalah di atas terjadi karena belum tercukupinya pemenuhan kebutuhan publik akan air bersih selain karena beragamnya latar belakang masyarakat khususnya konsumen - air PAM, keinginan serta kemampuan membayar harga air, kebocoran, dan atau pencurian air maupun tindakan skala prioritas perusahaan air dalam melayani konsumen. Sub masalah ini akhirnya berdampak terhadap kesungguhan perusahaan air PAM untuk memperhatikan aspek-aspek kualitas, kuantitas, dan kontinuitas distribusi air bersih kepada penduduk termasuk kelompok rumah tangga (domestik) di DKI Jakarta.

<br />

<br />

Perhatian terhadap aspek kualitas air tanah terutama kandungan klorida (Chloride atau Cl-) dalam tiap liter air yang dikonsumsi menjadi bagian penting untuk diketahui .seberapa besar nisbah pemakaian air PAM pada lokasi yang sama. Unsur klorida biasanya akan berhubungan dengan rasa atau taste masyarakat pengguna air. Tentunya akan berbeda rasa yang dialami warga masyarakat yang bermukim di

wilayah pantai dengan masyarakat yang tinggalnya jauh dari pantai terhadap kandungan klorida dalam air yang dikonsumsinya. Bisa jadi, tingginya kadar klorida dalam air yang dikonsumsi masyarakat yang tinggal di dekat pantai bukanlah masalah. Namun, akan berbeda masalahnya jika ini terjadi pada lingkungan permukiman penduduk yang tinggal jauh dari pantai dan sudah terbiasa dengan konsumsi air yang relatif tawar dan segar.

<br />

<br />

Berdasarkan permasalahan yang dijumpai di lokasi penelitian, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) aspek aspek kuantitas, kualitas, dan kontinuitas distribusi aliran air PAM tidak sebanding dengan tingkat permintaannya, dan (2) mutu pelayanan air PAM masih jauh dari harapan pelanggan.

Hipotesis kerja dalam penelitian ini adalah (1) aspek-aspek kuantitas, kualitas, dan kontinuitas distribusi aliran air PAM

masih rendah, dan (2) mutu pelayanan air PAM masih rendah.

<br />

<br />

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) kuantitas, kualitas, dan kontinuitas distribusi aliran air PAM, dan (2) persepsi dan harapan penduduk pelanggan air PAM terhadap mutu pelayanan perusahaan.

<br />

<br />

Dengan melakukan pendekatan survei dan pengambilan data secara purposive sampling, proses analisis data menggunakan analisis Korelasi Matriks terhadap sampel terpilih yang seluruhnya adalah rumah tangga pelanggan air PAM (konsumen domestik) serta masih memiliki dan menggunakan air tanah di rumah tangganya; penelitian ini menyimpulkan (1) sebagian besar responden rumah tangga (domestik) cukup puas terhadap jumlah meter kubik air yang diperoleh disamping terdapat hubungan yang relatif lemah negatif antara kandungan klorida dalam air tanah dengan tingkat pemakaian air PAM, serta adanya keyakinan responden terhadap jaminan ketersediaan dan keberlangsungan distribusi aliran air PAM, dan (2) tingkat pelayanan air bersih dari perusahaan air PAM masih rendah.

<br />