

ABSTRAK

Penyediaan air minum dan sanitasi berbasis masyarakat merupakan salah satu Program yang dilaksanakan pemerintah untuk membantu menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam penyediaan air minum serta mengatasi masalah sanitasi. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi keberhasilan terhadap pelayanan dan kinerja pengelolaan air bersih berbasis masyarakat melalui Program PAMSIMAS. Tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu mengukur kepuasan masyarakat terhadap Program PAMSIMAS di Desa Jejeg dan Desa Karang Mulya Kabupaten Tegal, serta Desa Cilibur dan Desa Bentar Kabupaten Brebes dengan acuan normatif penilaian kinerja PDAM berdasarkan Kepmendagri No.47 Tahun 1999. Faktor-faktor kepuasan masyarakat diukur berdasarkan penilaian atas kemampuan terhadap tingkat pengelolaan air bersih, yaitu: 1. kecukupan pemakaian air, 2. kontinuitas air, 3. kualitas air, penanganan pengaduan teknis dan 5. sikap petugas badan pengelola terhadap masyarakat. Tujuan yang lain yaitu melakukan analisa SWOT untuk perumusan rencana strategis agar Program PAMSIMAS dapat berkesinambungan dalam pemenuhan akan air bersih.

ABSTRACT

Water supply and sanitation is one of the community-based programs launched by the government to help raise public awareness in water supply and sanitation service. This study aims to evaluate the success of the service and performance of community-based water management through PAMSIMAS Program. Goals and objectives to be achieved in this research are to measure people's satisfaction with the PAMSIMAS program in the village of Karang Mulya and Jejeg in Tegal regency, and village Cilibur and Bentar in Brebes regency with performance assessment regulation of reference by Kepmendagri No.47, 1999th. Factors of community satisfaction were measured by an assessment of the ability of the management of water levels, namely: 1. Adequacy of water consumption, 2. Continuity of water, 3. Water quality, 4. Handling technical complaints and 5. The attitude of the governing body of the society officers. Another goal is to do a SWOT analysis for the formulation of a strategic plan in order to be sustainable PAMSIMAS Program in fulfillment of clean water.

Keywords: *Customer satisfaction, Performance managerial board of PAMSIMAS, PAMSIMAS program.*