

ABSTRAK

Nico Rahmadani 2023. Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pamsimas Di Desa Lunto Barat Kecamatan Lembah Segar Kota Sawahlunto

Masalah dalam penelitian ini adalah masih banyak masyarakat yang ada di desa Lunto Barat yang berperilaku tidak sehat khususnya dalam kebiasaan buang air besar sembarangan, kondisi ini tentunya akan berdampak kepada kesehatan masyarakat dan pada akhirnya akan mempengaruhi produktivitas dan kesejahteraan masyarakat sehingga Pemerintah Desa Lunto Barat membuat sebuah program untuk mendukung program nasional akses air minum dan sanitasi yaitu PAMSIMAS, ini dibuat untuk mengatasi masalah yang terjadi. Populasi dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Desa Lunto Barat berjumlah 1300 orang.

Penagmbilan sampel dilakukan secara acak sederhana (*simple random sampling*) dan porpositivesampling karena setiap masyarakat berhak untuk terpilih sebagai sampel. Jadi sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 60 orang warga desa lunto barat dengan jenis kelamin laki sebanyak 29 orang dan jenis kelamin perempuan 31 orang. Instrumen variabel dalam penelitian ini terdiri dari : Kepuasan (X1) di ukur dengan menyebarkan angket kuesioner tentang kepuasan dan variabel Pelayanan (Y) juga diukur dengan menyebarkan angket kuesioner tentang pelayanan.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan Data dianalisis secara deskriptif kualitatif menggunakan SPSS 17 hasil yang diperoleh : Tingkat kepuasan terhadap pelayanan pelanggan PAMSIMAS tertinggi jumlah rata-rata sebesar 78%. Tingkat kepuasan terhadap aspek teknis kepuasan pelanggan PAMSIMAS tertinggi yaitu pada variabel Kualitas fisik air distribusi jawaban responden puas dengan jumlah rata-rata sebesar 69,3%.

Berdasarkan penelitian faktor yang memepengaruhi tingkat kepuasan masyarakat meliputi *Tangible* (Berwujud) dengan nilai rata-rata index 78% dan Assurance (Jaminan) mempunyai rata-rata index 76,7 %. kemudian Emphaty (empati) mempunyai rata-rata index sebesar 75%, selanjutnya reability keandalan mempunyai rata-rata index sebesar 74,6 % dan kualitas fisik air distribusi mempunyai rata-rata index 69,3% , dan kontinuitas air dengan rata-rata index sebesar 65%, kecepatan pemasangan instalasi dengan rata-rata index sebesar 57%, kemudian pengaduan mengenai perpipaian dengan rata-rata index sebesar 56,6% dan meter air dengan rata-rata index 52,6%.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Penyediaan Air Bersih Pamsimas