

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DAN
PENETAPAN TARIF AIR MINUM PERUMDA AIR MINUM
KOTA PADANG TAHUN 2024**

TUGAS AKHIR

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Strata – 1 pada
Departemen Teknik Lingkungan
Fakultas Teknik Universitas Andalas



Oleh:

DHANIL

2110941014

Pembimbing:

Ir. RIDWAN, S.T., M.T

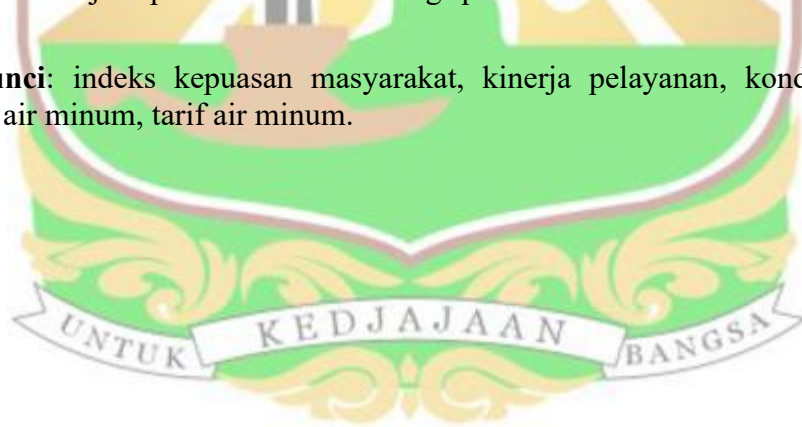
Dr. Ir. ANSIHA NUR, S.T., M.T

**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK LINGKUNGAN
DEPARTEMEN TEKNIK LINGKUNGAN
FAKULTAS TEKNIK – UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

ABSTRAK

Pelayanan air minum yang berkualitas merupakan aspek penting dalam pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda) Kota Padang sebagai penyedia layanan air minum di Kota Padang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja pelayanan dan kondisi teknis Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) tahun 2024, serta meninjau relevansi penetapan tarif air minum berdasarkan regulasi yang berlaku, yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) No. 14 Tahun 2017 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 21 Tahun 2020. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 400 pelanggan aktif rumah tangga yang ditentukan dengan rumus Slovin dari total 150.635 pelanggan. Survei dilakukan secara langsung menggunakan teknik wawancara terstruktur di empat rayon pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan IKM kinerja pelayanan sebesar 81,04 dengan kategori Baik dan IKM kondisi teknis SPAM sebesar 76,27 dengan kategori Kurang Baik. Penetapan tarif dasar sebesar Rp5.829,65/m³ dinilai mampu menutupi total biaya usaha dibandingkan tarif aktual tahun 2024 sebesar Rp5.500/m³. Sementara itu, simulasi tarif penuh sebesar Rp 18.784,18/m³ dianggap tidak realistis untuk diberlakukan karena biaya terlalu mahal. Berdasarkan kritik pelanggan, rekomendasi utama perbaikan mencakup peningkatan transparansi biaya pelayanan (P4) guna mencegah kebingungan dan lonjakan tagihan yang tidak wajar, serta peningkatan kualitas air (K3) melalui pengendalian mutu terutama pada musim hujan dan penyampaian hasil uji kualitas secara berkala. Rekomendasi ini diharapkan menjadi prioritas dalam strategi perbaikan Perumda Air Minum Kota Padang.

Kata kunci: indeks kepuasan masyarakat, kinerja pelayanan, kondisi teknis, perumda air minum, tarif air minum.



ABSTRACT

High-quality drinking water services are a crucial aspect of fulfilling the basic needs of society. The Public Water Utility of Padang City serves as the main provider of drinking water services in the area. This study aims to analyze the Customer Satisfaction Index about service performance and the technical condition in 2024, as well as to assess the relevance of water tariff determination in accordance with regulations, namely the Regulation of the Ministry of State Apparatus Utilization and Bureaucratic Reform No. 14 of 2017 and the Regulation of the Ministry of Home Affairs No. 21 of 2020. The research method employed is descriptive quantitative, using a questionnaire distributed to 400 active household customers determined through Slovin's formula from a total of 150,635 customers. The survey was conducted directly through structured interviews across four service regions. The findings indicate that the service performance scored 81.04, categorized as Good, while the technical condition scored 76.27, categorized as Less Good. The established basic tariff of IDR 5.829,65/m³ was found sufficient to cover total operating costs compared to the actual 2024 tariff of IDR 5.500/m³. However, the full cost tariff simulation of IDR 18.784,18/m³ was deemed unrealistic due to its excessive expense. Based on feedback, the recommendations for improvement include enhancing cost transparency (P4) to prevent billing confusion and unreasonable charges, also improving water quality (K3) through stricter control and by regularly disclosing water test results. These recommendations are expected as priorities in the service improvement strategy for the company.

Keywords: *customer satisfaction index, drinking water tariff, public water utility, service performance, technical condition.*

