

ABSTRAK

Pada tahun 2016 Asosiasi Sistem Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Tirta Atlas Kota Semarang sebagai forum perkumpulan BPSPAMS melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja BPSPAMS di kelurahan-kelurahan yang mengikuti Program Pamsimas. Dari hasil monitoring dan evaluasi tersebut, diperoleh daftar kelurahan yang memiliki BPSPAMS dengan kinerja terbaik sampai terburuk. BPSPAMS merupakan lembaga yang bertanggungjawab terhadap operasional dan pelayanan Pamsimas di tingkat masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut ditemukan permasalahan yaitu belum semua kelurahan penerima program Pamsimas memiliki kinerja pelayanan yang baik. Hal ini terutama terjadi pada kelurahan yang memiliki BPSPAMS dengan predikat tumbuh dan mati. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana kinerja pelayanan Pamsimas menurut persepsi masyarakat di kelurahan yang memiliki BP-SPAMS dengan predikat mandiri, berkembang, tumbuh dan mati serta faktor pendorong yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Instrumen penelitian adalah peneliti dengan menggunakan alat bantu pedoman wawancara. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Pamsimas menurut persepsi masyarakat di Kelurahan Mijen baik, Kelurahan Cepoko dan Mangunharjo memiliki kinerja pelayanan buruk, sedangkan Kelurahan Sadeng gagal dalam Program Pamsimas. Hal-hal yang mempengaruhi kinerja pelayanan Pamsimas di keempat kelurahan lokasi penelitian adalah pemilihan sumber air dan pengerjaan konstruksi sesuai detail desain perencanaan, kondisi topografi, standar kualitas tandon/ bak penampung air, integritas dan komitmen pengelola, serta kemauan dan kemampuan masyarakat dalam membayar iuran.

Kata Kunci: kinerja, Pamsimas, pelayanan, persepsi

	Pamsimas Kelurahan Cepoko.....	70
TABEL IV.15:	Rumusan Hasil Penelitian Kelancaran Iuran Masyarakat Kelurahan Cepoko.....	72
TABEL IV.16:	Rumusan Hasil Penelitian Cakupan Pelayanan SPAM Pamsimas Kelurahan Mangunharjo.....	75
TABEL IV.17:	Rumusan Hasil Penelitian Kontinuitas Air Spam Pamsimas Kelurahan Mangunharjo	77
TABEL IV.18:	Rumusan Hasil Penelitian Kuantitas Air Spam Pamsimas Kelurahan Mangunharjo..	79
TABEL IV.19:	Rumusan Hasil Penelitian Kualitas Air Spam Pamsimas Kelurahan Mangunharjo..	82
TABEL IV.20:	Rumusan Hasil Penelitian Kemudahan dalam Pelayanan Kelurahan Mangunharjo.....	84
TABEL IV.21:	Rumusan Hasil Penelitian Kemampuan Dalam Penanganan Aduan (Kecepatan Respon Penanganan Aduan) SPAM Pamsimas Kelurahan Mangunharjo.....	85
TABEL IV.22:	Rumusan Hasil Penelitian Kelancaran Iuran Masyarakat Kelurahan Mangunharjo	87
TABEL IV.23:	Rumusan Hasil Penelitian Cakupan Pelayanan, Kontinuitas, Dan Kuantitas Air SPAM Pamsimas Kelurahan Sadeng.....	90
TABEL IV.24:	Rumusan Hasil Penelitian Kualitas Air SPAM Pamsimas Kelurahan Sadeng,,	93
TABEL IV.25:	Rumusan Hasil Penelitian Kemudahan dalam Pelayanan Kelurahan Sadeng.....	94
TABEL IV.26:	Rumusan Hasil Penelitian Kemampuan Dalam Penanganan Aduan (Kecepatan Respon Penanganan Aduan) SPAM Pamsimas Kelurahan Sadeng.....	95
TABEL IV.27:	Rumusan Hasil Penelitian Kelancaran Iuran Masyarakat Kelurahan Sadeng..	97
TABEL IV.28:	Faktor Pendorong Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum Program Pamsimas	100
TABEL IV.29:	Matriks Faktor Pendorong Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum Program Pamsimas.....	101
TABEL IV.30:	Sumber Air Kelurahan Mijen.....	104
TABEL IV.31:	Pengerjaan Konstruksi Sesuai Detail Desain Perencanaan Kelurahan Cepoko.....	105
TABEL IV.32:	Sumber Air Kelurahan Mangunharjo.....	109
TABEL IV.33:	Sumber Air Kelurahan Sadeng.....	112
TABEL IV.34:	Kondisi Topografi.....	115
TABEL IV.35:	Penggunaan Tandon Air Dengan Spesifikasi Dan Standar Sesuai SNI.....	119
TABEL IV.36:	Integritas dan Komitmen Pengelola.....	123
TABEL IV.37:	Kemauan dan Kemampuan Masyarakat Untuk Membayar Iuran	127